

# La Carta dei Servizi



**ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA  
PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE DI ALUNNI CON DISABILITÀ**

**AZIENDA SPECIALE TERRACINA - Ente Strumentale Comune di Terracina**

Via G. Leopardi 73 - 04019 Terracina (LT) | Tel.: 0773 707405

Pec: [posta@pec.aziendaspecialeterracina.it](mailto:posta@pec.aziendaspecialeterracina.it) | Email: [info@aziendaspecialeterracina.it](mailto:info@aziendaspecialeterracina.it) | P. Iva: 02521420592

## CHE COS'È E A COSA SERVE UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e 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 realizzate dall'Ente Strumentale del Comune di Terracina, Azienda Speciale Terracina, a cui sono affidati in gestione i servizi sociali del territorio, sono utili ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli in tema di servizi, 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 l'Azienda Speciale, conoscere sia i servizi ai quali ha diritto, sia i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

## LA CARTA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE DI ALUNNI CON DISABILITÀ

La presente Carta ha per oggetto il servizio di assistenza specialistica scolastica per l'autonomia e la comunicazione di alunni con disabilità (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 Deliberazione G.R. Lazio n.223/2017, affidato in gestione all'Azienda Speciale Terracina (di seguito Azienda). Tale servizio concorre a costituire la progettualità individualizzata rivolta alla persona con disabilità che deve essere predisposta 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).

La Carta fornisce informazioni sul servizio erogato dall'Azienda e ne definisce gli standard di qualità.

## FINALITÀ E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Per Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-educativo, anche temporanei, erogati prevalentemente presso le sedi scolastiche ma con possibilità di estendersi anche ad altre realtà territoriali in relazione al progetto di integrazione scolastica. La finalità principale del servizio è quella di sviluppare una cultura dell'inclusione sia nell'ambito del progetto educativo realizzato nel contesto scolastico sia all'interno della più vasta rete sociale con cui tale progetto di volta in volta va a collegarsi.

Nello specifico è un intervento di tipo specialistico, che riguarda l'assistenza all'autonomia ed alla comunicazione dell'alunno, da svolgersi con personale qualificato. Le finalità specifiche del servizio, possono essere così elencate:

- Garantire il diritto all'educazione e all'istruzione del minore con disabilità;
- Sviluppare le potenzialità della persona con disabilità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione;

- Collaborare alla progettualità integrata con gli Enti preposti, le Istituzioni Scolastiche, eventuali Enti convenzionati e con le famiglie interessate;
- Prevedere l'assistenza specialistica finalizzata alla conquista dell'autonomia fisica, relazionale e di apprendimento del soggetto cui l'intervento è rivolto;
- Promuovere l'inclusione nel contesto scolastico;
- Collaborare con il personale scolastico per realizzare progettazioni condivise e svolgere il servizio socio-educativo nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato - PEI - secondo il monte ore settimanale determinato per ciascun alunno.

Il Servizio si ispira all'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 pertanto 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

Sono destinatari del Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica gli alunni in situazione di disabilità e/o con bisogni educativi speciali che necessitano di un intervento, anche temporaneo, di natura socio-educativa, i quali sono in possesso della certificazione previste dalla normativa vigente o di una certificazione rilasciata dai servizi competenti relativa a una (anche temporanea) disabilità e che frequentano Istituti scolastici presenti nel territorio comunale (asili nido comunali, scuole dell'infanzia, scuole primarie e secondarie di I grado) con certificazione ai sensi della Legge 104/92, che necessitano di un'assistenza ad persona per integrare e sviluppare le proprie capacità nella sfera delle autonomie e della relazione/comunicazione al fine del positivo svolgersi dell'esperienza scolastica. Particolari situazioni familiari e sociali, saranno valutate dal gruppo integrato costituito ai sensi del regolamento vigente e nel rispetto della normativa di settore.

## PRESTAZIONI EROGATE

Il servizio di Assistenza Specialistica Scolastica garantisce le seguenti prestazioni:

- Assistenza educativa personalizzata al soggetto disabile in ambito scolastico, in collaborazione con i docenti curricolari e con il docente di sostegno;
- Aiuto all'alunno in classe, tramite un supporto pratico funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante con cui integrare le proprie azioni per la realizzazione del progetto educativo;
- Formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;

- Assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione;
- Supporto e assistenza nell'area dell'autonomia personale comprensiva di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;
- Supporto all'inclusione scolastica dell'alunno nella vita di relazione;
- Assistenza educativa durante le attività extrascolastiche organizzate dalla scuola;
- Intervento educativo e di assistenza specialistica durante i pasti;
- Partecipazione agli incontri di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe o sezione, con i servizi sanitari e con la famiglia e collaborazione nella predisposizione e attuazione dei progetti educativi individualizzati (PEI) e nelle relative verifiche.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio affianca agli alunni aventi diritto per i quali sia ritenuto necessario un intervento specialistico ad persona, assistenti qualificati con il compito di supportare la comunicazione e l'autonomia dello studente in seno alla comunità e 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) che dal personale scolastico A.T.A. addetto all'assistenza igienico-personale (o cosiddetta "assistenza di base") dell'alunno. La procedura di assegnazione dell'Assistente all'autonomia ed alla comunicazione, così come esplicitato nel Regolamento per il servizio di assistenza specialistica scolastica per l'autonomia e la comunicazione di alunni con disabilità del Comune di Terracina, è frutto di un'azione sinergica che si realizza in più fasi.

Il Servizio può essere richiesto dall'Istituzione scolastica di riferimento o dalla famiglia dell'alunno/a. Nel caso in cui la richiesta venga formalizzata dalla scuola, sarà il Dirigente Scolastico a fare richiesta del servizio per gli alunni della propria scuola al Settore Sociale del Comune di Terracina, entro il 30 Luglio per l'anno scolastico successivo, mediante un modulo predisposto, con allegata la seguente documentazione:

- Istanza approvata e sottoscritta da tutti i componenti del GLI (gruppo di lavoro per l'inclusione) per l'anno scolastico successivo;
- Per ogni singolo alunno:
  - Consenso all'eventuale attivazione del servizio da parte della famiglia;
  - Attestazione di handicap (L.104/92);
  - Diagnosi funzionale.

Le scuole paritarie dovranno attestare l'assegnazione dell'insegnante di sostegno per l'alunno interessato.

Le famiglie interessate possono altresì formalizzare direttamente le istanze, comprovante il consenso all'eventuale attivazione del servizio, producendo la medesima documentazione sopra riportata per ogni singolo alunno.

L'ammissione al servizio viene valutata da un gruppo integrato di lavoro, entro la prima decade di Settembre, rispetto alle istanze pervenute.

Il Servizio è gratuito per le famiglie.

L'attuale panorama legislativo (Leggi 104/1992, 328/2000) attribuisce compiti e funzioni agli Enti Locali per quanto riguarda l'intervento a sostegno dell'assistenza scolastica, anche attraverso l'assegnazione di figure professionali, quali: assistenti-educatori, Educatore Professionale, Mediatore alla comunicazione con conoscenza del LIS, Personale psico-sociale, Operatori per l'Infanzia, OSS e OSA. Sono accolte le richieste anche trasmesse dalle scuole sulla base delle certificazioni redatte dal Servizio Sanitario Pubblico competente. Valutata ogni singola situazione, viene predisposto l'affiancamento degli alunni da parte di un operatore per l'assistenza, la comunicazione e l'autonomia personale. Il servizio è svolto da un adeguato numero di operatori rispetto al numero di alunni indicati dall'Ente, con orario articolato in base alle effettive esigenze di ogni alunno, coerentemente con l'organizzazione scolastica di ogni plesso e in modo funzionale alla realizzazione degli obiettivi del servizio. Accanto al nucleo di operatori ordinari, viene predisposto un gruppo di operatori per le sostituzioni.

Sono presenti per tutta la durata del servizio un'equipe di consulenza pedagogica, psicologica e sociale e un'equipe multidisciplinare di esperti disponibili ad incontri di consulenza e supervisione, sempre presenti nei momenti di raccordo e formazione, e disponibili anche ad incontri individuali.

Il servizio è svolto in piena e totale collaborazione con il personale docente e l'istituzione scolastica che effettua la scelta, in accordo con le famiglie degli alunni con disabilità; esso prevede mobilità e flessibilità degli operatori qualora, a seguito di verifica, si individui la necessità di variare o integrare interventi per casi specifici.

L'Azienda entra in possesso dell'elenco degli utenti da assistere, sulla base delle indicazioni del gruppo integrato di lavoro per la valutazione delle istanze con il numero delle ore settimanali da erogare e la sede della scuola stessa. Sono fatte salve modifiche/integrazioni successive, in base alle esigenze che dovessero emergere in itinere segnalate dall'Ente. Le prestazioni del Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica vengono di norma erogate nei giorni feriali conformemente al progetto scolastico.

L'Azienda assicura, attraverso il lavoro in équipe del personale in servizio alle sue dipendenze, dei referenti del Servizio, delle Scuole, le prestazioni fondamentali del Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Nell'erogazione del Servizio, l'Azienda si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- ✚ **EGUAGLIANZA ED EQUITÀ**, intese non solo come uniformità dell'agire nei confronti del cittadino/utente 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.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio è gestito dall'Azienda Speciale Terracina - Ente strumentale del Comune di Terracina, in affidamento in house. La titolarità del servizio spetta al Comune, unitamente alla individuazione degli interventi da effettuare ed al controllo delle prestazioni rese dall'Azienda.

Il Servizio è espletato 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 spetta l'obbligo della formazione continua, destinando ogni anno un monte ore alla formazione/aggiornamento dei propri operatori.

L'Azienda, prima dell'all'inizio dell'anno scolastico, riceve l'elenco degli interventi autorizzati, segnalando le continuità e gli alunni esordienti nel Servizio. Per ciascun nuovo caso l'Azienda 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 garantisce la continuità dell'intervento in capo all'Assistente già assegnatario del caso.

L'affiancamento dell'Assistente all'alunno è garantito a condizione che la relativa richiesta sia pervenuta all'Ente in tempo utile per sottoporla alla valutazione del Gruppo integrato per la valutazione dell'ammissione al servizio prima dell'avvio di ciascun anno scolastico, secondo quanto stabilito dal relativo Regolamento.

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 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' intervento 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 e agli incontri con i competenti terapisti della ASL organizzati dalla scuola. Nell'attuazione degli interventi, gli Assistenti sono supportati da un'attività di supervisione metodologica-organizzativa gestita dall'Azienda con l'apporto di figure professionali (psicologo, pedagogista) 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 e 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 certificati ai sensi della L. 104/92. Al fine di agevolare la partecipazione degli alunni a tali attività, l'Azienda consente accordi volontari con la scuola 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 dello studente 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

Ufficio Amministrativo dell'Azienda Speciale Terracina,  
Via G. Leopardi n. 73, 04019 Terracina.

Tel. centralino 0773 707405 - fax 0773 707408.

Email: [info@aziendaspecialeterracina.it](mailto:info@aziendaspecialeterracina.it)

PEC: [posta@pec.aziendaspecialeterracina.it](mailto:posta@pec.aziendaspecialeterracina.it)

Orari di apertura al pubblico:

Lunedì: 11.00 - 13.30

Mercoledì: 11.00 - 13.30

Giovedì: 16.00 - 17.30

## INFORMAZIONI AI DESTINATARI

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

In particolare:

- Fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie affinché possano essere esercitati i diritti connessi al riconoscimento dei diritti dell'alunno;
- Fornisce informazioni ai destinatari sullo stato di avanzamento 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 il nominativo del coordinatore/responsabile del Servizio;
  - Il nominativo dell'Assistente all'autonomia e 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.

8

## STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda, predispose le necessarie azioni formative nei confronti del personale interno e si impegna a verificare quelle attivate per l'esecuzione 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 referente del servizio unitamente al supervisore psicologo 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.

Al fine di comprendere pienamente le aspettative dei destinatari e promuoverne la partecipazione si attivano questionari sulla soddisfazione dei destinatari. A cadenza annuale viene infatti somministrato alle famiglie, al termine dell'anno scolastico e garantendo l'anonimato, un questionario finalizzato a rilevare la qualità del Servizio reso percepita dagli utenti e dalle famiglie in relazione alle proprie aspettative.

I cittadini interessati possono trasmettere una segnalazione (per telefono, fax, mail, di persona) per portare l'Azienda, gestore del servizio, a conoscenza di una propria opinione, bisogno, suggerimento, proposta e apprezzamento relativi al Servizio.

Possono altresì esporre un reclamo per segnalare la difformità del servizio ricevuto ai principi e agli standard di qualità definiti nella presente Carta dei Servizi. Il reclamo può essere presentato in forma



scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica), o anche telefonicamente, purché non in forma anonima o generica, all'Ufficio dell'Azienda. 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.

## FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

9

La Carta dei Servizi è un documento di impegno che l'Azienda Speciale Terracina stipula con tutti i suoi utenti, in cui:

- Illustra i servizi offerti;
- Dichiarare i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti;
- Attiva il sistema di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi:

- È consegnata a ciascun utente del servizio;
- È pubblicata sul sito internet dell'Azienda;
- È disponibile presso la sede della Azienda stessa.

L'Azienda svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri utenti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità. Intende conseguire la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite degli utenti e di quelle cogenti (prescrizioni di legge), attraverso la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione regola i processi svolti all'interno dell'Azienda in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- Miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- Massima attenzione alla centralità della persona;
- Formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- Coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la qualità e al soddisfacimento delle esigenze degli utenti (portatori di interesse);
- Adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui l'Azienda è presente;
- Ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno della Azienda.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

1. Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:
  - Processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;
  - Processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;

- Processi relazionali con i soggetti esterni tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale della Azienda stessa.
2. Documentazione delle attività, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.
3. Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano.

L'interesse dell'Azienda è quello di conservare il miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle proprie attività alle esigenze dei propri "utenti" intesi nell'accezione più ampia.

#### **Modalità di monitoraggio, valutazione e rendicontazione delle attività.**

L'esame sistematico dello stato di realizzazione del progetto, in relazione alle risorse, alle attività e ai risultati, permetterà di controllare se le attività si concretizzeranno così come sono state progettate (monitoraggio) e se le attività realizzate consentiranno di raggiungere gli obiettivi programmati (valutazione). Rappresenta una delle forme di monitoraggio interno del lavoro il momento della verifica, non intesa, però, nel senso di giudizio di valore, ma di scambio costruttivo anche di percezioni personali. Strumenti per svolgere un buon monitoraggio sono:

- Un questionario e/o una scheda rilevazione, finalizzato a raccogliere le osservazioni sul servizio: grado di soddisfazione, scostamento tra attese e risultati raggiunti, bisogni inevasi;
- Interviste a campione centrate sulla organizzazione generale del progetto, sull'efficacia/efficienza dei singoli interventi, sulla competenza degli operatori;

Inoltre, l'Azienda effettuerà un costante monitoraggio attraverso:

- Riunioni di verifica: l'équipe degli operatori effettuerà incontri di verifica, con stesura di apposito verbale, per tracciare un bilancio delle attività svolte e per programmare gli interventi da realizzare;
- Riunioni di coordinamento: almeno trimestralmente tutti gli operatori del servizio effettueranno degli incontri di coordinamento, con stesura di apposito verbale, incentrate su questioni di rilievo da approfondire;

Inoltre, il monitoraggio continuo del servizio con gli operatori avviene attraverso i seguenti strumenti:

- L'analisi di indicatori quali l'evento "sentinella", definibile come l'evento che indica l'esistenza di un problema da approfondire, oppure l'"incidente critico" ovvero un evento sfavorevole che si sarebbe potuto evitare;
- I questionari, in modo particolare sulla percezione degli utenti, servono ad individuare i problemi più vari;

#### **Valutazione del lavoro svolto.**

Un'importante pratica da attuare in ogni tipo di progettazione, e quindi, nella realizzazione del servizio di Assistenza Specialistica rivolto a persone con disabilità è il monitoraggio e l'autovalutazione sull'andamento dei servizi.

Ciascun operatore sarà munito di un registro firme, su carta intestata della Azienda, su cui apporre quotidianamente la firma e l'orario di servizio effettuato e/o attività organizzate.

## INDICATORI PREVISTI PER LA VALUTAZIONE

11

Il piano di valutazione del servizio prevede il monitoraggio di:

- Numero delle richieste in ingresso;
- Numero di ore utenti a settimana;
- Numero di ore utenti totali;
- Numero dei giorni/uomo lavorati;
- Valutazione del grado di interesse e di integrazione;
- Valutazione dei risultati ottenuti e grado di soddisfazione dei beneficiari;
- Valutazione degli effetti del servizio sul territorio;
- Monitoraggio dei gruppi di incontro e valutazione degli obiettivi raggiunti;
- Dati descrittivi delle azioni intraprese ai fini informativi ed educativi con particolare riguardo agli interventi innovativi e sperimentali;
- Valutazione del livello di integrazione e di sviluppo della rete.

E' da specificare però che la validità del servizio avviene anche soprattutto attraverso un processo di valutazione globale e completo che, in sequenze temporali, permetta di avere:

- un quadro chiaro dei bisogni dell'utente;
- una valutazione interna ed esterna del processo in atto.

Saranno previsti periodici controlli sulla persistenza delle condizioni di base alle quali sono stati disposti i singoli progetti di cura a favore dei singoli utenti.

Saranno costruiti controlli sulla qualità degli operatori e precisamente un'indagine sulla qualità del servizio erogata dagli addetti ai lavori. Saranno elaborate schede ed interviste sul gradimento del servizio ricevuto da parte sia degli utenti che delle loro famiglie. Indispensabile per una completezza progettuale è la verifica degli interventi attuati, a tal proposito è stata prevista una verifica esterna ed una interna agli interventi di progetto in sequenza temporale: ex-ante, in itinere ed ex-post.

L'Azienda nel suo lavoro distingue singolarmente i tre livelli di verifica/monitoraggio:

### Ex-ante

La progettazione strategica delle attività da porre in essere in linea con gli obiettivi del progetto.

### In itinere

Schede individuali sulle quali annotare gli aspetti essenziali relativi a ciascun alunno nel partecipare alle attività. Incontro con i familiari, al fine di creare maggiore partecipazione da parte delle famiglie e di ottenere maggiori informazioni per cercare di comprendere la crescita psicologica dell'utente all'interno della famiglia.

#### Ex-post

12

Report sui dati che si sono rilevati in itinere, così da avere validi strumenti con i quali conoscere il tipo d'utenza e, inoltre, verificare la bontà delle metodologie adoperate.

Riunioni di verifica con tutti gli operatori coinvolti nel progetto al fine di stabilire, ove sia richiesto, il nuovo orientamento da utilizzare, modificando, così, gli obiettivi stabiliti in fase di programmazione.

Il monitoraggio si porrà come strumento per la condivisione dei bisogni, delle criticità, delle buone prassi contribuendo a trovare nuove strategie di intervento. Inoltre, sarà uno strumento di supporto per l'eventuale rimodulazione della proposta progettuale in relazione ai bisogni rilevati.

#### GRADO DI SODDISFACIMENTO

L'Azienda tiene in considerazione la soddisfazione della famiglia al fine di rafforzarne il potere, renderla attiva nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai bisogni del minore.

A tale scopo viene somministrato, per tale servizio, un questionario di soddisfazione focalizzato sulle principali aree di indagine e sui principali aspetti della qualità percepita dalla famiglia durante il percorso di fornitura dei servizi. Tale strumento di valutazione è strutturato secondo una serie ordinata di domande relative a: personale che eroga il servizio; servizio erogato; organizzazione del lavoro.

I questionari possono essere somministrati da un intervistatore (Operatore) che sottopone alla famiglia domande e risposte nell'ordine stabilito, con la responsabilità di informare l'intervistato circa la tutela della privacy messa in atto, oppure auto compilati dall'intervistato anche in forma anonima. Tale strumento permette di raccogliere informazioni in modo standardizzato e di poterle misurare quantitativamente, traducendole in indicatori, con il vantaggio di garantire un'effettiva rappresentatività statistica del campione e la conseguente applicabilità di metodi di analisi statistica dei dati che permettono di convalidare sulla base di risultati certi anche interpretazioni complesse e non sempre evidenti.

I dati vengono raccolti ed elaborati dal Coordinatore, il quale metterà a fuoco gli aspetti più significativi, e fornirà elementi utili per la pianificazione di azioni correttive e di miglioramento.

#### L'INFORMAZIONE

L'informazione viene diffusa sia attraverso avvisi e/o bandi, sia attraverso volantini, manifesti e brochure. Relativamente alle attività socio-assistenziali le informazioni sono diffuse anche attraverso il sito dell'Azienda Speciale [www.aziendaspecialeterracina.it](http://www.aziendaspecialeterracina.it)

## NORME ETICHE DEGLI OPERATORI

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

13

## TUTELA DELLA PRIVACY

La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale per la risoluzione del rapporto instaurato e necessaria in quanto questi, definiti "sensibili", occorrono per lo svolgimento della prestazione in oggetto. Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone a cui è diretta la prestazione estemporanea. La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dalla Normativa vigente in materia di Privacy. A tal fine, al momento della presa in carico/primo accesso, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

## SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

La Direzione dell'Azienda Speciale Terracina garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti. In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati al Referente dell'Assistenza Scolastica Specialistica, in forma scritta o tramite fax o e-mail utilizzando l'apposito modulo "Segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti" che verrà a loro consegnato con tutta la documentazione, non saranno presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

### **Modi e recapiti:**

Per posta all'indirizzo: Via Giacomo Leopardi n. 73 - 04019 Terracina; per telefono al n° 0773/707405;

Per posta elettronica all'indirizzo email: [info@aziendaspecialeterracina.it](mailto:info@aziendaspecialeterracina.it);

PEC: [posta@pec.aziendaspecialeterracina.it](mailto:posta@pec.aziendaspecialeterracina.it).

L'Azienda, a fronte di ogni reclamo non anonimo, si impegna:

- a) alla registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
- b) al rilascio, da parte dell'incaricato, di ricevuta di consegna del reclamo;
- c) alla predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- d) alla previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;
- e) al divieto di aggravio del procedimento mediante la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubbliche amministrazioni;

- f) all'obbligo di motivazione delle decisioni sui reclami, con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività che il soggetto erogatore si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento con indicazione dei relativi tempi;
- g) all'indicazione nella carta dell'Autorità cui va indirizzato il reclamo avverso la mancata o insufficiente risposta da parte del soggetto erogatore e dei tempi del reclamo stesso, nonché la precisazione che la proposizione del reclamo non esclude la possibilità di tutela giurisdizionale.

## VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'Azienda Speciale Terracina può promuovere una revisione della Carta dei Servizi anche su proposta di Committenti e Utenti. L'Azienda Speciale Terracina può in ogni caso sospendere la validità della Carta dei Servizi e promuovere la revisione della stessa per incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua adozione.

## GLI UTENTI E IL MIGLIORAMENTO

La riuscita delle diverse attività realizzate dall'Azienda Speciale Terracina dipende anche dalla cooperazione attiva e positiva dell'utenza, attraverso:

- Una partecipazione consapevole e responsabile ai servizi;
- Un impegno attivo nelle diverse attività previste, seguendo diligentemente le indicazioni degli operatori;
- La frequenza regolare delle attività e il rispetto degli orari stabiliti.

Gli utenti potranno esprimere la propria valutazione sui servizi attraverso i questionari di costume satisfattivo che verranno somministrati al termine di ogni servizio.

Inoltre gli operatori sono costantemente a disposizione dell'utenza per eventuali chiarimenti, informazioni o segnalazioni.

La presente "Carta dei Servizi" verrà esposta all'interno della struttura dell'Azienda Speciale Terracina, al fine di rendere pubblico il suo contenuto; inoltre, la stessa sarà a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.