

SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI A.S. 2017/2018 – MONITORAGGIO STANDARD DI QUALITA'

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Il servizio eroga agli alunni disabili le prestazioni previste dall'art. 13 comma 3 della legge 104/92 (affiancamento ai portatori di handicap fisici o sensoriali di un assistente all'autonomia ed alla comunicazione durante l'orario scolastico); è erogato su richiesta formulata dalla scuola frequentata, alla quale la famiglia deve presentare la prescritta documentazione sanitaria che ne prescriva la necessità.			
MODALITA' DI EROGAZIONE		Il servizio è gestito in appalto da aziende qualificate nel settore dei servizi alla persona, mediante personale appositamente formato con il compito di supportare e sviluppare la capacità di comunicazione e l'autonomia personale dello studente con handicap fisico o sensoriale attraverso metodiche, strategie ed ausili utili a garantire un'interazione efficace con le persone e l'ambiente scolastico al fine del raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I. , sottoscritto anche dalla famiglia e ove possibile dallo stesso studente)). Il ruolo dell'Assistente all'autonomia e alla comunicazione è pertanto diverso per compiti, obiettivi e strumenti sia da quello degli insegnanti, curricolari e di sostegno, con i quali collabora per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel P.E.I., che del personale scolastico addetto all'assistenza igienico-personale (o cosiddetta "assistenza di base") dell'alunno.			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Alunni portatori di handicap frequentanti i nidi comunali, le scuole dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione. Nelle scuole del secondo ciclo (Istituti Superiori e di formazione professionale) il servizio è di competenza della Provincia, che provvede alla realizzazione degli interventi tramite i Comuni in base ad apposito Accordo di Programma Provinciale.			
DIMENSIONI	SUBDIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	RISULTATO OTTENUTO
Efficienza	Sostituzione degli operatori assenti	Tempi di sostituzione degli operatori per assenze programmate (ferie, permessi, ecc)	Sostituzione immediata/totale sostituzioni Sostituzione entro 24 ore/totale sostituzioni Sostituzione oltre 24 ore/totale sostituzioni	≥95% ≤4% ≤1%	100% 0% 0%
		Tempi di sostituzione per assenze non programmate (malattia, infortuni, ecc)	Sostituzione immediata/totale sostituzioni Sostituzione entro 24 ore/totale sostituzioni Sostituzione oltre 24 ore/totale sostituzioni	≥95% ≤4% ≤1%	99% 0% 1%
Trasparenza	Informazione ai cittadini	Tempo intercorrente tra la richiesta ricevuta e la trasmissione della risposta	N. risposte entro 15 gg./N. tot. Risposte	100%	100%
		Aggiornamento informazioni on line	Aggiornamento trimestrale pagina web	si	SI
		Funzionamento sportello di ascolto	Continuità del servizio di ascolto alle famiglie gestito da psicologo/coordinatore del servizio (tre ore settimanali di apertura)	si	SI
Efficacia	Affidabilità	% delle ore di servizio svolte dall'assistente titolare del caso sul totale delle ore di servizio assegnate all'alunno	Ore svolte dal titolare/ore svolte sull'alunno ≥ 80% Ore svolte dal titolare/ore svolte sull'alunno ≥ 60% Ore svolte dal titolare/ore svolte sull'alunno < 60%	75% ≤16% ≤9%	98,3% 1,1% 0,6%
	Qualificazione degli addetti	Formazione del personale	N. ore di formazione organizzate per gli addetti al servizio sulle tematiche della disabilità	≥25 annue	27
		% della partecipazione degli assistenti alle ore di formazione organizzate	N. assistenti frequentanti ≥90% della formazione/ n. tot assistenti N. assistenti frequentanti ≥70% della formazione/ n. tot assistenti N. assistenti frequentanti <70% della formazione/ n. tot assistenti	≥72% ≤18% ≤10%	85,3% 6,7% 8,0%

Il valore degli indicatori viene rilevato semestralmente dall'Osservatorio per la Qualità dei Servizi Educativi in base ai report di monitoraggio ed aggiornato annualmente.