

**SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI A.S. 2018/2019 – SCHEDA STANDARD DI QUALITA'**

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Il servizio eroga agli alunni con handicap frequentanti ogni ordine e grado di scuola 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 documentazione sanitaria che ai sensi di legge ne prescrive 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 l'inclusione dello studente in seno alla comunità scolastica e gli apprendimenti attraverso metodiche, strategie ed ausili utili a garantire un'interazione efficace con il contesto educativo ed il 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, che del personale scolastico addetto all'assistenza igienico-personale (cosiddetta "assistenza di base") dell'alunno. Per questo motivo tendenzialmente è esclusa la compresenza dell'Assistente alla comunicazione e del docente di sostegno.			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Alunni portatori di handicap frequentanti i nidi comunali, le scuole dell'infanzia e le scuole del primo ciclo d'istruzione; il servizio nelle scuole superiori è di competenza della Provincia, che all'attualità provvede alla gestione degli interventi tramite i Comuni di residenza in base a specifici accordi.			
DIMENSIONI	SUBDIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	
Efficienza	Affidabilità del servizio	Presenza in carico all'avvio dell'anno scolastico per gli alunni segnalati per l'accesso al servizio entro il 30 agosto	N. alunni segnalati /N. alunni presi in carico	98%	
		Tempi occorrenti alla sostituzione degli operatori assenti dal servizio (sia per cause programmate quali le ferie che per cause non programmate quali le malattie)	Sostituzione immediata/totale sostituzioni Sostituzione entro 24 ore/totale sostituzioni Sostituzione oltre 24 ore/totale sostituzioni	95% 4% 1%	
Trasparenza	Informazioni ai cittadini	Tempo intercorrente tra la richiesta ricevuta e la trasmissione della risposta	N. risposte entro 15 gg./N. tot. Risposte	100%	
		Aggiornamento informazioni on line	Aggiornamento trimestrale pagina web	si	
Efficacia	Continuità educativa	% 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 $\geq 80\%$ Ore svolte dal titolare/ore svolte sull'alunno $\geq 60\%$ Ore svolte dal titolare/ore svolte sull'alunno $< 60\%$	75% 16% 9%	
		Qualificazione degli addetti	Formazione del personale	N. ore di formazione organizzate per gli addetti al servizio sulle tematiche della disabilità	$\geq 25$ annue
			% della partecipazione degli assistenti alle ore di formazione organizzate	N. assistenti frequentanti $\geq 90\%$ della formazione/ n. tot assistenti N. assistenti frequentanti $\geq 70\%$ della formazione/ n. tot assistenti N. assistenti frequentanti $< 70\%$ della formazione/ n. tot assistenti	72% 18% 10%

L'andamento degli indicatori viene rilevato semestralmente in base al monitoraggio delle prestazioni erogate effettuato dagli addetti dei Servizi Educativi.