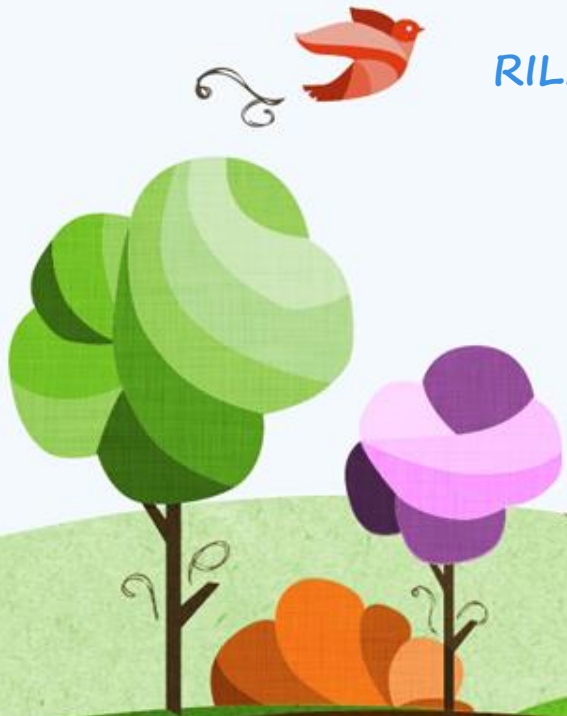


Direzione Scuola e Politiche Giovanili - Ufficio Diritto allo Studio

RILEVAZIONE DEI LIVELLI DI CONOSCENZA E SODDISFAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI
DAL COMUNE DI GENOVA PER L'INTEGRAZIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI
DISABILI ANNO SCOLASTICO 2015 - 2016



CRITERI INDAGINE

Obiettivo dell'indagine è stato rilevare il livello di conoscenza e soddisfazione dei servizi offerti dal Comune di Genova per l'integrazione scolastica degli alunni disabili.

Gli anni scorsi l'indagine era rivolta esclusivamente ai dirigenti degli istituti comprensivi. Il questionario era trasmesso tramite mail e in pochi rispondevano. Lo scorso anno sono stati restituiti 24 questionari.

E' stato quindi deciso di rilevare il livello di soddisfazione durante l'incontro annuale di illustrazione dei servizi e di coinvolgere nell'indagine anche i sanitari degli alunni, le cooperative sociali e altri eventuali partecipanti all'incontro.

Successivamente il questionario è stato trasmesso con e-mail agli assenti.

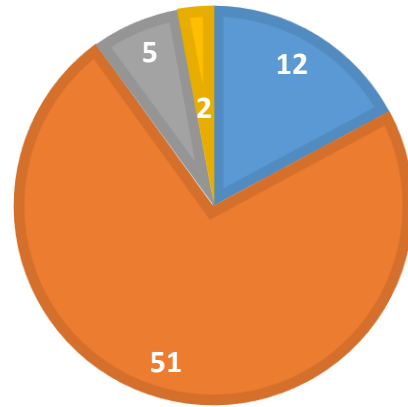
Di seguito una tabella riepilogativa che riporta il numero di questionari restituiti e la categoria degli intervistati.

Come si può rilevare il numero dei questionari restituiti è notevolmente aumentato.

<i>ASL o Centro accreditato (neuropsichiatra, fisioterapista, operatore amministrativo)</i>	<i>12</i>
<i>Istituzione scolastica (Dirigente, Responsabile Scuole Comunali, insegnante, referente disabilità, amministrativo)</i>	<i>51</i>
<i>Cooperativa Sociale (Responsabile, Referente Territoriale, operatore)</i>	<i>5</i>
<i>Altro (dipendente P.A., Uff. Scolastico Regionale, CTS, Consulta)</i>	<i>2</i>

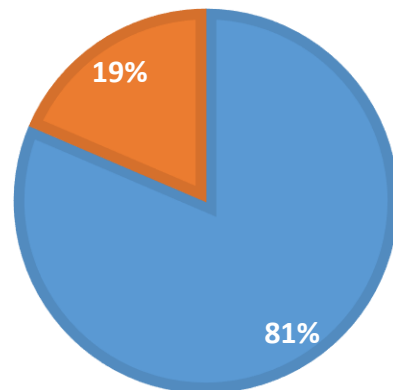
Categoria di appartenenza

- ASL o Centro accreditato (neuropsichiatra, fisioterapista, operatore amministrativo) 12 %
- Istituzione scolastica (Dirigente, Responsabile Scuole Comunali, insegnante, referente disabilità, amministrativo) 51%
- Cooperativa Sociale (Responsabile, Referente Territoriale, operatore) 5%
- Altro (dipendente P.A., Uff. Scolastico Regionale, CTS, Consulta) 2%



Conosci le "Linee guida" del Comune di Genova sull'assegnazione dei servizi agli alunni disabili?

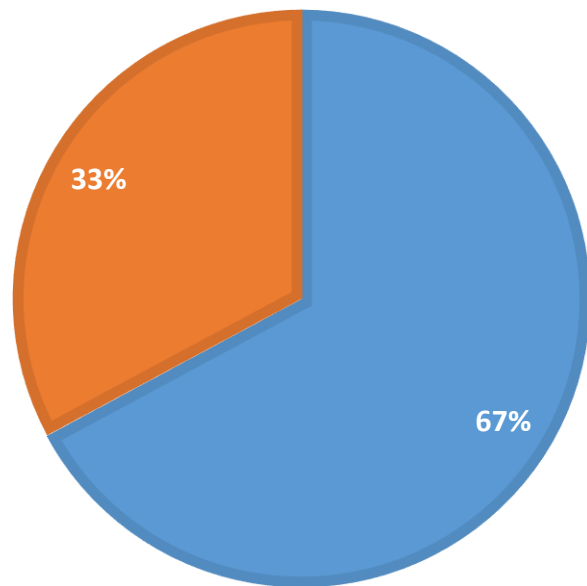
- Sì 81%
- No 19%
-



ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

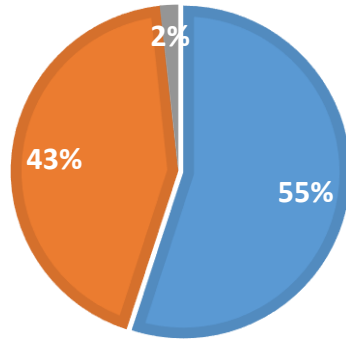
Quali modalità di accesso alle informazioni sui Servizi forniti dall'Ufficio per l'integrazione scolastica degli alunni disabili conosci?

- contatto con il personale dell'ufficio (telefono, e-mail) 67%
- sito istituzionale 33%



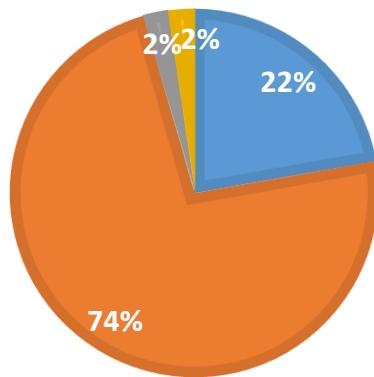
Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Informazioni fornite dal personale dell'ufficio

■ Molto 55% ■ Abbastanza 43% ■ Poco 2% ■ Per niente 0%



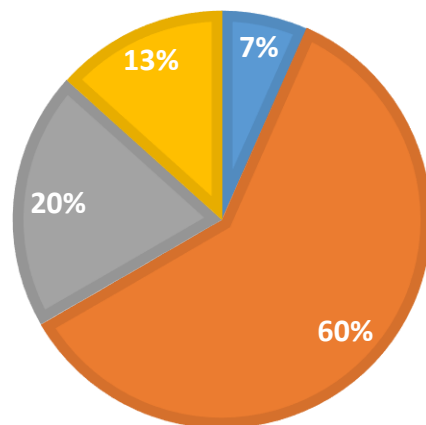
Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Informazioni disponibili sul sito istituzionale

■ Molto 22% ■ Abbastanza 74% ■ Poco 2% ■ Per niente 2%



Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Informazioni fornite tramite numero verde

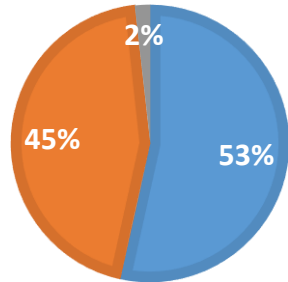
■ Molto 7% ■ Abbastanza 60% ■ Poco 20% ■ Per niente 13%



UFFICIO SOSTEGNO ALLA DISABILITA'

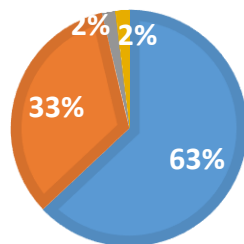
Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Chiarezza e precisione delle informazioni ricevute dal personale dell'ufficio

■ Molto 53% ■ Abbastanza 45% ■ Poco 2% ■ Per niente 0%



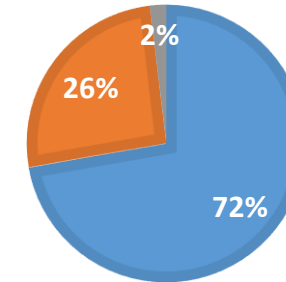
Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Capacità di ascolto del personale dell'ufficio

■ Molto 63% ■ Abbastanza 33%
■ Poco 2% ■ Per niente 2%



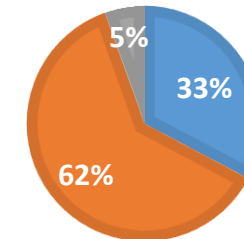
Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Disponibilità e cortesia del personale dell'ufficio

■ Molto 72% ■ Abbastanza 26% ■ Poco 2% ■ Per niente 0%



Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Semplicità della modulistica in uso

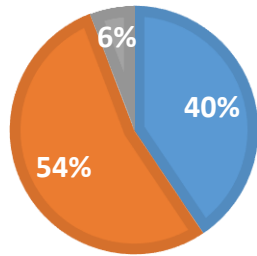
■ Molto 33% ■ Abbastanza 62%
■ Poco 5% ■ Per niente 0%



SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO E SOCIO ASSISTENZIALE

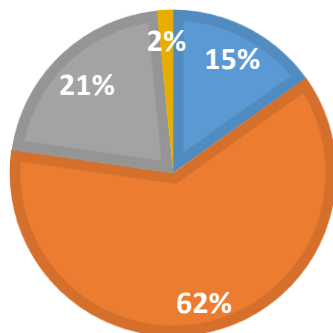
Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Tempi di attivazione del servizio

■ Molto 40% ■ Abbastanza 54%
■ Poco 6% ■ Per niente 0%



Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Modalità di assegnazione delle ore

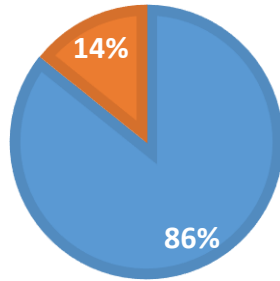
■ Molto 15% ■ Abbastanza 62% ■ Poco 21% ■ Per niente 2%



TRASPORTO SCOLASTICO

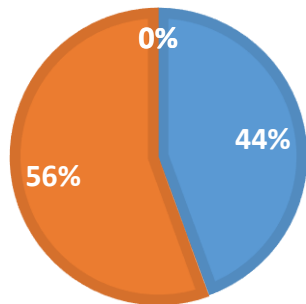
Sai che l'autista svolge anche la funzione di accompagnatore?

■ Sì 86% ■ No 14% ■ ■



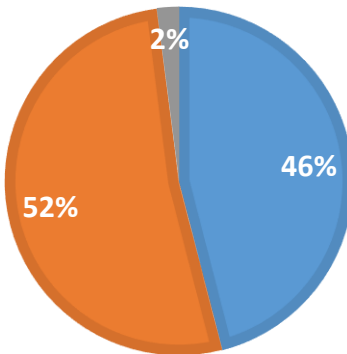
Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Puntualità del servizio

■ Molto 44% ■ Abbastanza 56% ■ Poco 0% ■ Per niente



Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Organizzazione del servizio

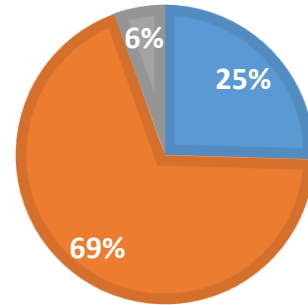
■ Molto 46% ■ Abbastanza 52% ■ Poco 2% ■ Per niente



SERVIZIO FORNITURA AUSILI E MATERIALE PARAFARMACEUTICO

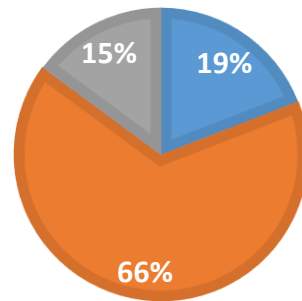
Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Tempi di fornitura del materiale parafarmaceutico

■ Molto 25% ■ Abbastanza 69% ■ Poco 6% ■ Per niente



Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a: Servizio di manutenzione degli ausili

■ Molto 19% ■ Abbastanza 66% ■ Poco 15% ■ Per niente



Suggerimenti che possano aiutarci a migliorare la gestione e la qualità del servizio

Sarebbe bene che anche la Scuola fosse coinvolta nell'assegnazione ore, visto che il bambino viene osservato maggiormente nelle ore di inserimento scolastico ed è conosciuto sotto questo aspetto in modo più completo dagli operatori scolastici piuttosto che dai sanitari. (nota di una istituzione scolastica)

Sarebbe opportuno che l'educatore potesse seguire il ragazzo nei diversi ordini di scuola. Incrementerei la presenza maschile per gli alunni di sesso maschile specie nella Scuola Secondaria. Sarebbe opportuno consultare per l'assegnazione delle ore il personale docente che conosce il ragazzo e lo vede sicuramente di più e nell'ambiente scolastico. (nota di una istituzione scolastica)

Sentire anche i suggerimenti degli insegnanti magari, preparare una scheda, da far compilare agli insegnanti. (nota di una istituzione scolastica)

E' necessario poter assegnare agli alunni con disabilità motoria il servizio di assistenza dell'operatore che sia educativo o assistenziale; in quanto la disabilità comporta comunque una difficoltà che ciascuno deve imparare a "gestire" se comunque non superabile. Il bambino con miopia che rischia di cadere non deve rinunciare al movimento possibile perché non c'è l'aiuto. Il bambino "intelligente" riesce a usufruire dell' assistenza per acquisire competenze e/o migliorare il suo "sociale". (nota di un sanitario)

Riguardo al servizio socio educativo maggior attenzione alle richieste delle scuole. Spesso alunni in situazioni di reale gravità usufruiscono di un numero di ore veramente insufficiente. (nota di una istituzione scolastica)

Verificare direttamente, visitando la scuola e parlando con insegnanti / referente, le richieste di aumento ore OSE. (nota di una istituzione scolastica)

Meno burocrazia, più presenza fisica di supervisori, personale che svolga perizie sul campo per valutare esigenze. (nota di una istituzione scolastica)

Coordinarsi con gli altri Comuni della Provincia in modo da avere per tutti gli alunni con OSE uguale trattamento e cioè avere la copertura OSE dal primo all'ultimo giorno di scuola. Anche l'assegnazione delle ore dovrebbe seguire criteri uguali per tutti. (nota di una istituzione scolastica)

Migliorare la comunicazione tra i vari settori interessati in modo da snellire le procedure. a volte tra ASL, servizi di assistenza e scuola si creano "buchi" (scusate l'espressione poco tecnica) di incomunicabilità dovuti anche a modalità burocratiche poco efficienti, che vengono a volte risolte dal volontariato non sempre retribuito dei soggetti interessati, oppure da catene di telefonate impietose (nota di una istituzione scolastica)

Maggiori contatti con le istituzioni scolastiche per verificare le reali esigenze. (nota di una istituzione scolastica)

maggior informazione delle iniziative che riguardano l'integrazione tramite e-mail alla scuola; aiuto fattivo per quanto riguarda l'orientamento scolastico degli alunni disabili. (nota di una istituzione scolastica)

Contesto di riferimento

- il numero di **ore** fornite per anno scolastico è mediamente pari a **205.850** ;
- il numero di **allievi** che fruiscono del servizio OSA- OSE è mediamente pari a **840**;
- la **spesa** complessiva è di circa **3.445.000** euro di cui 3.360.000 per i servizi OSA- OSE, 40.000 per fornitura ausili, 15.000 per manutenzione ausili, 30.000 per fornitura pannolini e materiale parafarmaceutico