



COMUNE DI GENOVA

*Stakeholder Engagement  
Anno 2017*

*Documento elaborato in base allo Standard "AA 1000 SES (Final Draft 2011)"*

## **"Integrazione alunni disabili"**

*Report attività*





**Gruppo di Lavoro:**

*Direzione Pianificazione Strategica, Smart City, Innovazione di Impresa e Statistica  
Settore Controllo di Gestione, Qualità e Statistica  
Ufficio Stakeholder Engagement e Qualità*

*Gloria Piaggio - Dirigente*

*Agostina Bottaro*

*Laura Draghi*

*Direzione Scuola e Politiche Giovanili*

*Ufficio Diritto allo Studio*

*Gaggero Angela Ilaria- Dirigente*

*Maria Claudia Costanzi*

*Nadia Guelfo*

*Marina Gennari*

*Giuliana Navone*

*Eleonora Picardo*

*Si ringraziano tutti i soggetti coinvolti per aver partecipato attivamente alle diverse attività (questionari e focus group)*

## **Indice**

1. *Premessa*
2. *Il contesto*
3. *Questionario "Gradibilità del servizio" Rivolto ai bambini che frequentano la scuola primaria"*
4. *Risultanze questionario*
5. *Focus group*
6. *Risultanze Focus*
7. *Piano di azione*
8. *Conclusioni*

## 1 Premessa

Il problema della *Disabilità* condiziona in modo totale la vita del bambino, ma anche della famiglia che si trova a dover affrontare situazioni di grande impegno psico-fisico.

Con questi bambini è indispensabile mitigare e dove possibile prevenire e rimuovere gli ostacoli che limitano lo sviluppo della persona, il raggiungimento della massima autonomia possibile, la partecipazione alla vita della collettività, la socializzazione e la realizzazione dei diritti e nello specifico il diritto allo studio.

In armonia con questa logica il Comune di Genova fornisce ai fini dell'integrazione scolastica :

- operatori socio educativi: presenti a scuola, a supporto dell'alunno con disabilità, per consentirgli di frequentare le lezioni in modo adeguato. Seguono solo lo specifico alunno e non hanno nessuna competenza sul resto della classe
- operatori socio assistenziali: presenti nei poli gravi. Contribuiscono al funzionamento della sezione polo unitamente alle altre risorse messe a disposizione dall'Ufficio Scolastico Regionale e dall'Istituzione Scolastica (insegnanti di sostegno) nonché dalla ASL (infermiere)
- trasporto scolastico gratuito: fornito agli alunni che non sono in grado di deambulare autonomamente e di utilizzare mezzi pubblici
- ausili personalizzati: compreso il servizio di manutenzione
- materiale parafarmaceutico: prodotti per l'igiene personale e pannolini

L'ufficio sostegno alla disabilità per verificare l'adeguatezza dei servizi forniti nel mese di aprile 2017 ha svolto un'indagine di customer satisfaction e il 10 Maggio 2017 ha realizzato un focus group per approfondire le tematiche relative alla gestione del materiale parafarmaceutico e degli ausili.

## 2 Il contesto

Gli alunni iscritti nel sistema scolastico cittadino (scuole statali: infanzia, primaria e secondaria di 1° grado e scuole comunali) sono circa 44.370. Di questi circa il 16% sono stranieri e il 2% disabili.

Gli alunni disabili stranieri sono circa il 18% degli alunni con disabilità.

### ***n. alunni disabili fruitori per tipologia di servizio:***

trasporto scolastico	164
ose	781
osa	62
servizi estivi	220
ausili	200
materiale parafarmaceutico	175
sostegno didattico	136
<b>totale</b>	<b>1738</b>

### ***n. alunni iscritti ai poli gravi n. 62***

Si segnala un aumento significativo di alunni disabili nella scuola secondaria e nella scuola infanzia. In costante aumento anche l'incidenza dei bambini stranieri pari a circa il 18% degli alunni disabili (calcolo comprensivo dei dati del sostegno didattico su nidi ed infanzia comunali).

## ***I poli***

Sono sezioni particolarmente attrezzate per gli alunni pluridisabili.

La Rete dei Poli “Non Uno di Meno” coordina i progetti delle singole ISA, favorisce lo scambio di esperienze, di competenze e di buone pratiche, organizza attività di formazione comuni.

La realizzazione del progetto è possibile grazie al concorso di vari Enti:

- Il Comune di Genova mette a disposizione spazi particolarmente attrezzati nelle scuole, Operatori Socio Assistenziali, Trasporti, servizio mensa e ausili personalizzati per gli alunni.
- L’Ufficio Scolastico Regionale per la Liguria assegna agli alunni i docenti di sostegno.
- La A.S.L. 3 Genovese garantisce il supporto di personale infermieristico, laddove necessario.
- Le Istituzioni Scolastiche integrano tutte queste risorse con quelle presenti nella scuola, organizzano gli orari e le attività didattiche all’interno del Piano dell’Offerta Formativa dell’Istituto.

### 3 Il Questionario



**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

*Gentilissima/o,*

*chiediamo cortesemente alcuni minuti del Tuo tempo per compilare il questionario, volto ad ottenere informazioni utili a migliorare i Servizi offerti dal Comune di Genova.*

*Grazie per la collaborazione.*

**Categoria di appartenenza**

- ASL o Centro accreditato (Neuropsichiatra, Fisioterapista, Operatore Amministrativo)
- Istituzione scolastica (Dirigente, Responsabile Scuole Comunali, Insegnante, Referente Disabilità, Amministrativo)
- Cooperativa Sociale (Responsabile, Referente Territoriale, Operatore)
- Altro (Dipendente P.A., Uff. Scolastico Regionale, CTS, Consulta)

**Rispondere alle domande solo se si dispone degli elementi necessari alla valutazione**

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

- Sì
- No

## ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

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

- contatto con il personale dell'ufficio (telefono, e-mail)
- sito istituzionale
- numero verde

Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a:	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Informazioni fornite dal personale dell'ufficio				
Informazioni disponibili sul sito istituzionale				
Informazioni fornite tramite numero verde				

In caso di grado di soddisfazione inferiore ad "**ABBASTANZA**" indicare la motivazione

## UFFICIO SOSTEGNO ALLA DISABILITÀ

Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a:	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Chiarezza e precisione delle informazioni ricevute dal personale dell'ufficio				
Capacità di ascolto del personale dell'ufficio				
Disponibilità e cortesia del personale dell'ufficio				
Semplicità della modulistica in uso				

In caso di grado di soddisfazione inferiore ad "**ABBASTANZA**" indicare la motivazione

Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a:	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Tempi di attivazione del servizio				
Modalità di assegnazione delle ore				

In caso di grado di soddisfazione inferiore ad "**ABBASTANZA**" indicare la motivazione

### TRASPORTO SCOLASTICO

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

- Sì
- No

Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a:	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Puntualità del servizio				
Organizzazione del servizio				

In caso di grado di soddisfazione inferiore ad "**ABBASTANZA**" indicare la motivazione

### SERVIZIO FORNITURA AUSILI E MATERIALE PARAFARMACEUTICO

Quanto ti ritieni soddisfatta/o rispetto a:	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Dei tempi di fornitura del materiale parafarmaceutico				
Del servizio di manutenzione degli ausili				

In caso di grado di soddisfazione inferiore ad "**ABBASTANZA**" indicare la motivazione

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

I questionari sono stati consegnati, nel corso dell'incontro annuale di presentazione dei servizi, ai sanitari, ai referenti scolastici per la disabilità e ai coordinatori delle cooperative che hanno in appalto i servizi socio assistenziali e socio educativi.

Sono stati restituiti 54 questionari compilati.

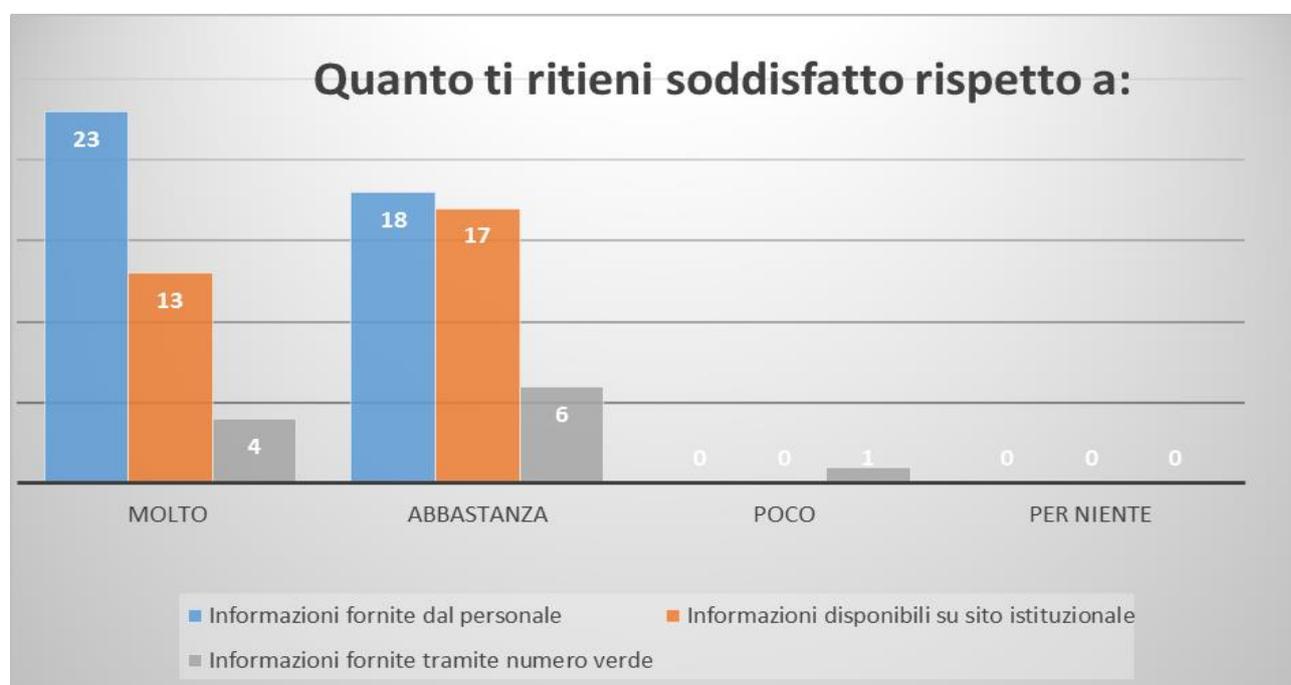
#### 4. Risultati questionario

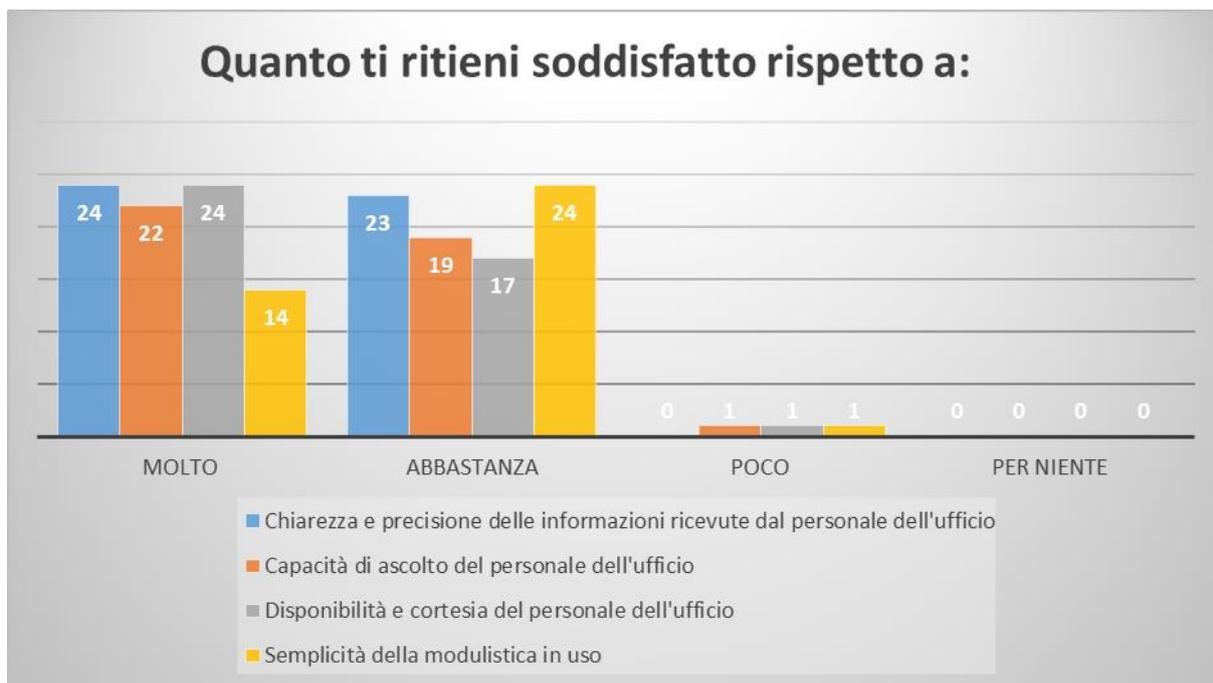
Sono stati compilati 54 questionari prevalentemente da parte del personale scolastico (69%).

Le linee guida per l'assegnazione dei servizi agli alunni disabili risultano essere conosciute dall'82% degli intervistati, i quali preferiscono accedere alle informazioni mediante contatto diretto con il personale dell'Ufficio Sostegno alla Disabilità (80%), solo il 20% consulta il sito istituzionale e non risulta utilizzato il numero verde.

##### Informazioni e comunicazione

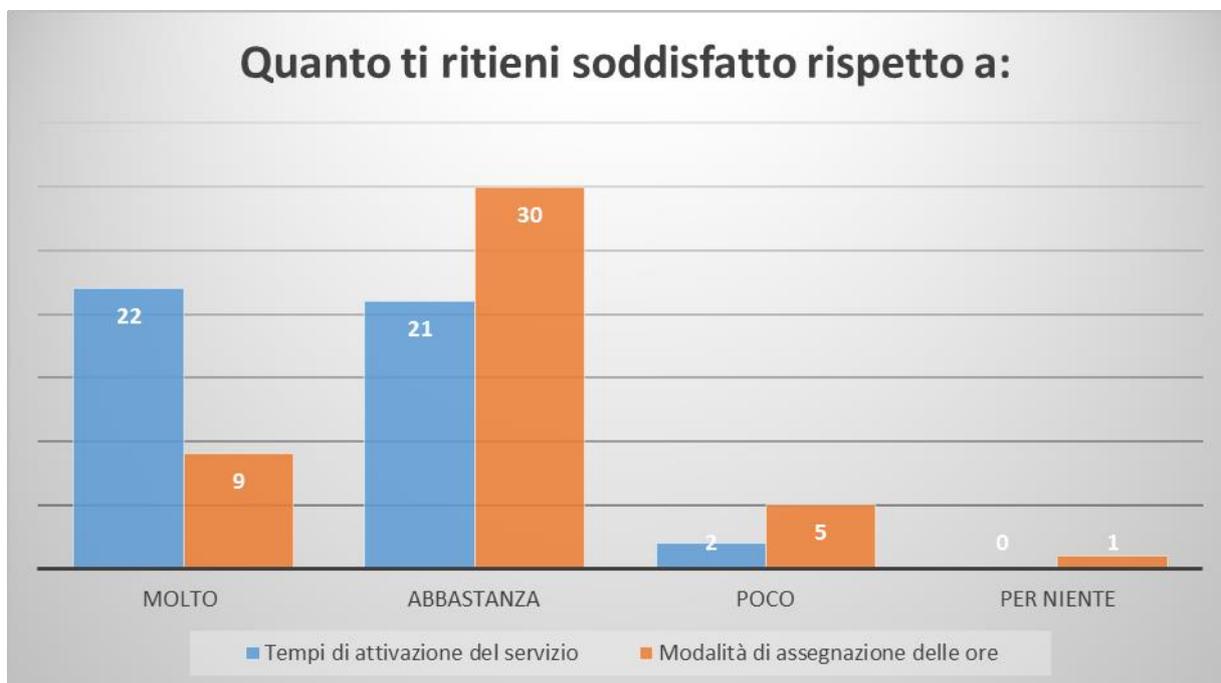
Il livello di soddisfazione rispetto alle diverse modalità di accesso alle informazioni e alla competenza e disponibilità del personale addetto è rappresentato dai seguenti grafici:





### Assistenza e supporto educativo

Relativamente ai tempi di attivazione del servizio e alla modalità di assegnazione delle ore il grado di soddisfazione è il seguente:



Le persone che si sono dichiarate abbastanza soddisfatte hanno evidenziato la necessità di un maggior coinvolgimento delle scuole nella fase di assegnazione del servizio per meglio adeguarlo alle esigenze degli alunni e del contesto scolastico: *“ci piacerebbe che le scuole potessero avere “più voce” al riguardo, ad esempio per mezzo di relazioni nelle quali la scuola possa descrivere la situazione dell’allievo nel contesto scolastico”*.

## Trasporto scolastico

L'89% degli intervistati è a conoscenza che l'autista svolge anche la funzione di accompagnatore e il grado di soddisfazione rispetto alla puntualità e all'organizzazione del servizio è il seguente:



## Fornitura ausili e materiale parafarmaceutico

Per questi servizi gli intervistati hanno maggiormente motivato il loro grado di soddisfazione evidenziando in particolare la necessità di contrarre i tempi di consegna del materiale e di attesa per gli interventi manutentivi degli ausili.



## Suggerimenti per migliorare il servizio

Sono pervenuti molteplici suggerimenti alcuni dei quali fanno riferimento a miglioramenti già attivati, altri possono essere messi in atto solo coinvolgendo anche altri enti e quindi non di immediata attuazione. Di seguiti riportiamo i più significativi:

- *“controllo sul monte ore del servizio socio educativo nel tempo. E' sempre indispensabile per certi casi un numero così elevato che il minore si porta dietro e viene rinnovato automaticamente?”*
- *“lavorando in una scuola paritaria credo che dovremmo essere maggiormente coinvolti nelle iniziative comunali”*
- *“creare e rendere disponibile per tutte le scuole un vademecum con "chi/fa cosa" per procedure consuete e per problemi in corso d'anno eventuale”*

## 5. Focus group

Il 10 maggio presso la Direzione Scuola è stato organizzato un focus group sulle tematiche della gestione del materiale parafarmaceutico e degli ausili.

All'incontro hanno partecipato Dirigenti scolastici, referenti ed insegnanti di sostegno dei poli gravi, assistenti sanitarie, coordinatori delle cooperative sociali e personale comunale.

Nella scelta delle domande proposte ai partecipante si è tenuto conto anche delle risultanze del questionario distribuito nel mese di aprile u.s.

### Risultanze focus

PARAFARMACEUTICI		
	CRITICITA'	SUGGERIMENTI
<b>ORDINATIVO</b>	<p>La procedura di gestione ordinativo e magazzino è diversa da una scuola all'altra.</p> <p>Non si possono fare ordini in corso d'anno.</p> <p>Problemi perchè gli alunni residenti in altri Comuni non hanno la dotazione di materiale come i residenti a Genova.</p> <p>La precisa quantificazione di materiale parafarmaceutico per i nuovi ingressi è difficoltosa.</p> <p>La bolla di consegna non viene inviata alle assistenti sanitarie .</p>	<p>Redigere una procedura unica da adottare in tutti i Poli.</p> <p>Per eventuale risparmio sulla spesa pannolini stipulare accordo con ASL per gara unica acquisto o per parziale fornitura alle scuole .</p> <p>Definire le competenze: chi contatta le famiglie per capire le necessità dei nuovi ingressi.</p> <p>Le assistenti sanitarie devono richiedere la bolla di consegna alle scuole.</p>
<b>MAGAZZINO</b>	<p>Giacenze a magazzino: precisa individuazione di chi e quando monitora i quantitativi e verifica le scadenze del materiale .</p>	<p>Predisposizione inventario con evidenziati i materiali in esubero e non utilizzabili nell'anno scolastico (esempio: pannolini di misura non adeguata ).</p> <p>Mettere in rete il materiale in esubero dei magazzini dei diversi Poli.</p>
<b>TEMPI</b>	<p>Il materiale non è consegnato all'inizio dell'anno scolastico ma a metà ottobre a causa di vincoli operativi (raccolta richieste, approvazione bilancio e gara) .</p>	<p>Fare ordine che vada da ottobre a ottobre.</p>
AUSILI		
<b>MAGAZZINO</b>	<p>Difficoltà smaltimento degli ausili non utilizzati.</p>	<p>Reperire un locale da allestire come magazzino.</p> <p>Mettere in rete giacenze.</p>
<b>MANUTENZIONE</b>	<p>Alla cooperativa e alla scuola non viene restituita copia del Moduc (modulo di fine intervento)</p>	<p>Compilare il Moduc in triplice copia.</p>

## **AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

Dal coinvolgimento degli stakeholders sono emerse criticità e spunti di miglioramento che l'ufficio sostegno alla disabilità propone di superare ed attuare con le seguenti azioni da avviare entro il 31 dicembre 2017

### **Materiale parafarmaceutico**

#### Ordinativi

- Gruppo di lavoro per elaborare procedura e linee guida per gestione materiale con definizione ruoli e responsabilità.

#### Magazzino

- Gruppo di lavoro per elaborare procedura e linee guida per gestione materiale con definizione ruoli e responsabilità.
- Analisi per individuare le modalità di messa in rete delle giacenze

#### Tempi

- Predisporre ordinativi che coprano le esigenze da ottobre a ottobre.

### **Ausili**

#### Magazzino

- Analisi per individuare le modalità di messa in rete delle giacenze

#### Manutenzione

- Revisione del capitolato di gara relativamente agli obblighi dell'impresa esecutrice per quanto riguarda la comunicazione degli interventi eseguiti