



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO INCLUSIONE SCOLASTICA

COMUNE DI SAN GIULIANO MILANESE

La realizzazione della Carta dei Servizi è stata frutto di momenti di confronto tra diversi interlocutori coinvolti (Dirigenti scolastici, insegnanti, educatori, coordinatori, servizi territoriali, famiglie, amministratori) che si sono svolti in particolare nel corso dell'a.s. 2021/22.

Si è cercato infatti di riconoscere nel documento e tenere in relazione punti di vista e focalizzazioni diverse.



1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno degli strumenti previsti dalla legislazione, attraverso cui le organizzazioni che erogano servizi alla persona attuano i contenuti delle proprie attività, illustrano le modalità con le quali vengono svolte e i dispositivi attraverso i quali i destinatari possono esprimere la propria opinione attorno all'efficacia delle varie attività realizzate.

Inoltre la L. 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" all'art. 13 afferma che *"l'adozione della Carta dei Servizi da parte degli enti erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento"*.

La Carta dei Servizi richiama i principi cui deve essere uniformata l'erogazione del servizio e descrive il Servizio di Inclusione Scolastica, rivolto ai minori con disabilità che frequentano le scuole di competenza del Comune di San Giuliano Milanese, al fine di offrire ai minori ed alle loro famiglie uno strumento di chiara e trasparente conoscenza del servizio erogato.

Le indicazioni contenute richiamano le Linee Guida approvate dal Distretto sociale Sud Est Milano del Servizio di Inclusione scolastica rivolto agli alunni diversamente abili approvate con Delibera dell'Assemblea Intercomunale n.6 del 16/9/2020.

La Carta è lo strumento principale con cui il Comune, insieme all'affidatario del Servizio:

- garantisce la corretta applicazione del contratto stipulato per il Servizio;
- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi pubblici e privati del territorio;
- definisce gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati;
- definisce gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del cittadino/utente dei servizi.

Una copia della Carta dovrà essere consegnata ai familiari degli utenti del Servizio nel momento dell'avvio del Servizio, alle Scuole, agli Enti certificatori e a chiunque ne faccia richiesta. Ad ogni revisione il documento viene nuovamente condiviso con i soggetti coinvolti.

Il Comune di San Giuliano Milanese ha inteso predisporre questo documento, oltre che per le ragioni sopra illustrate, per:



- la **necessità di trasparenza informativa**, nei confronti delle famiglie con figli disabili, delle realtà organizzate che operano con la disabilità, dei diversi livelli istituzionali e organizzativi del territorio, della cittadinanza in senso lato, rispetto ad una complessa rete di azioni, progetti e servizi rivolti a persone disabili, che è cresciuta in modo esponenziale negli ultimi anni.

Sotto questo profilo, un primo obiettivo della Carta è esplicitare, in maniera chiara e comprensibile, i riferimenti di fondo che orientano le progettualità, i servizi accessibili alle persone disabili (come strumento di informazione).

- la necessità, più di tipo più gestionale, risiede nella complessa realtà organizzativa ed operativa del Servizio, che comporta dover affrontare scelte metodologiche e operative in modo da favorire una **reale responsabilizzazione rispetto al perseguimento di determinati standard di qualità** di servizi erogati alle persone disabili.

In questo senso, la Carta è un'occasione per precisare, dettagliare e condividere aspetti di fondo che strutturano il tipo di intervento, le potenzialità ma anche le criticità sottese (come strumento di gestione).

Questi obiettivi, pur rilevanti di per sé, costituiscono anche la declinazione di una finalità programmatica per il presidio della realizzazione di interventi e servizi adeguati ai bisogni delle persone con disabilità e loro famiglie.

L'Amministrazione comunale ha ritenuto importante coinvolgere in modo attivo una rappresentanza di insegnanti che usufruiscono dei servizi, all'interno di una rilevazione effettuata durante l'anno scolastico in corso, utile anche alla stesura e messa a punto del presente documento.

Nel documento vengono descritti gli elementi fondamentali, di carattere culturale e scientifico, che consentono di comprendere qual è la progettualità rivolta agli alunni disabili all'interno delle Istituzioni scolastiche, per come si è evoluta negli ultimi anni e l'assetto che ha oggi.

Di seguito vengono poi presentate le diverse unità d'offerta ed iniziative dell'Amministrazione comunale.

La Carta dei Servizi verrà sottoposta ad un processo di verifica e valutazione che parte dal singolo Servizio e che coinvolge tutti gli attori sociali, attraverso i loro rappresentanti, in riunioni mirate a stilare un bilancio del lavoro svolto, ad introdurre modifiche nel Servizio stesso e nella Carta sulla base di sistematiche analisi dell'esistente.

2. RIFERIMENTI E PRINCIPI

L'implementazione e lo sviluppo dei servizi sono caratterizzati da alcuni riferimenti di fondo di tipo culturale e scientifico, trasversali alle diverse azioni concrete.



Questi riferimenti sono stati condivisi dal Tavolo Tecnico composto da Dirigenti e Responsabili dei Comuni afferenti all'Ambito Sociale Sud Est Milano e declinati all'interno delle "LINEE GUIDA SERVIZIO DI INCLUSIONE SCOLASTICA RIVOLTO AGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI DISTRETTO SOCIALE SUD EST MILANO", qui più volte richiamate. All'interno del documento è inoltre possibile rilevare il percorso storico ed evolutivo di questo Servizio nel corso degli ultimi anni.

Dal documento citato si rileva come il Servizio di Inclusione Scolastica si riconduca ad una rete di attori coinvolti.

In questo senso i servizi svolgono una funzione di "sensori sociali", che rilevano i movimenti della comunità locale e ne colgono i cambiamenti, ricercando un approccio più educativo e sociale che assistenziale nella risposta ai problemi delle persone. La rete di servizi vuole garantire un sistema integrato di interventi volti a rispondere a diversi bisogni in riferimento all'età, alle differenti fasi del progetto di vita e al tipo di disabilità, riconoscendo il ruolo dei minori, delle famiglie e delle associazioni nella co-costruzione del progetto/percorso complessivo di intervento.

In primo luogo, alla base degli interventi attivati vi è la consapevolezza della **centralità del minore** in quanto soggetto unico con le proprie caratteristiche, le proprie competenze e difficoltà, che sta vivendo una specifica fase della propria vita. I servizi coinvolti si pongono nell'ottica di sostenere concretamente le famiglie, riconoscendone i bisogni nel loro complesso avvalendosi di una progettazione mirata e specifica, attraverso cui si realizza la personalizzazione degli interventi richiamata dalla L. 104/92 dal D. Lgs 66/2017, e D.Lgs 99/2019, dalla L. 328/2000 e dalla L.R. 3/2008.

L'intervento realizzato ed il progetto entro il quale viene collocato, è definito e **condiviso con la persona**, nei limiti delle proprie possibilità, e con la sua famiglia, in base ai bisogni espressi, agli obiettivi prefissati e al contenuto concordato, garantendone il protagonismo e il rispetto della titolarità, e valorizzando il confronto ed il dialogo fra tutti i soggetti coinvolti (famiglia e persona, servizi, servizio sociale, servizi specialistici, realtà del territorio ecc...).

Ciò presuppone la promozione di un processo culturale e pedagogico complessivo nei contesti scolastici e di comunità orientato all'inclusione e alla sperimentazione di prassi didattiche-educative-ludiche-ricreative - sportive inclusive, ovvero passaggio dall'approccio della progettazione individualizzata, con individuazione di ore/alunno, all'**approccio inclusivo** di una **progettazione dell'intervento specifica/mirata** attuabile con un mix di azioni (individualizzato, di classe, di plesso).

Si riconosce e si sostiene, in tal senso, una funzione dei Servizi complementare ed integrativa del ruolo familiare, partendo dal presupposto che la famiglia è risorsa sempre, anche quando non aderisce o contrasta l'ipotesi di lavoro del Servizio, perché costringe a rivedere ed affinare costantemente la propria azione.

Altro aspetto fondamentale è legato al concetto di **RETE**, intesa non come la somma dei servizi che ne fanno parte, bensì come l'insieme delle relazioni e delle dinamiche fra gli stessi, chiamati a perseguire un obiettivo comune che trova fondamento e coerenza nel progetto individuale di ciascuna persona seguita. La persona non è in carico unicamente al Servizio nel quale è inserita, ma alla rete nel suo complesso, che



diventa strumento capace di far vivere alla stessa relazioni ampie e ricche, che si esprimono a partire dagli interessi e dalle competenze dei singoli.

Obiettivo primario del lavoro del sistema di servizi riguarda il **sostegno al minore nello sviluppo di una propria originale identità**, considerandolo non solo come beneficiaria degli interventi ma anche come risorsa per il servizio e per la comunità locale mettendo costantemente in rete gli interventi educativi - inclusivi con l'offerta sociale, socio-educativa, socio-sanitaria e sanitaria del territorio distrettuale, attraverso una metodologia specifica e condivisa attraverso appositi strumenti.

3. I RIFERIMENTI PER L'UTENZA

Comune di San Giuliano Milanese

<https://sangiulianonline.it/>

Via De Nicola, 2 – 20098 San Giuliano Milanese

Assessore alle Politiche Sociali: Jessica Nobili

Staff

- Dirigente Settore Servizi al Cittadino: D.ssa Sabrina Massazza
- Responsabile Servizio Socio Educativi: D.ssa Elisabetta Pozzi
- Assistente Sociale referente Area Disabilità: D.ssa Valeria Mincarelli
valeria.mincarelli@comune.sangiulianomilanese.mi.it -Tel 02 98207 316
- Istruttore amministrativo: Rita Scordato - Cinzia Girometta - Tel 02 98207 255/254
- E-mail: servizi.sociali@comune.sangiulianomilanese.mi.it

Servizi territoriali Enti Certificatori

Neuropsichiatria Infantile

San Donato Milanese

Via Sergnano, 2

Tel: 02.9811.8002

e-mail: npi.sandonato@asst-melegnano-martesana.it

Fondazioni Don Gnocchi

San Giuliano Milanese

Via Cavour, 15

Tel: 02.98246489

email: ambulatorio.sangiuliano@dongnocchi.it

AIAS

Pantigliate (MI)

Piazza Comunale 21, 20090

Tel: 02 518141 - Fax: 02 51814112

e-mail: areasanitaria.pantigliate@aiasmilano.it



4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Le caratteristiche dell'offerta dei Servizi Scolastici si inquadrano in un concetto di diritto allo studio inteso come intervento volto a favorire la funzionalità educativa di tutte le scuole e rimuovere quegli ostacoli che possono determinare evasione all'obbligo, ripetenze, disadattamento, emarginazione, difficoltà di apprendimento e scarso rendimento.

Iniziato come un intervento di semplice assistenza alle difficoltà fisiche di alcuni alunni, il Servizio si è via via ampliato assumendo un aspetto educativo rivolto alla totalità della vita scolastica dell'alunno disabile partecipando alla definizione del profilo dinamico funzionale e al programma globale di intervento.

4.1 Destinatari

Il Servizio di Inclusione Scolastica ai sensi dell'articolo 12 e seguenti della Legge n. 104/1992 è rivolto agli studenti disabili aventi diritto residenti sul territorio della città di San Giuliano Milanese che frequentano la scuola dell'infanzia, la scuola primaria, la scuola secondaria di primo grado e la scuola secondaria di secondo grado .

La condizione di alunno con disabilità è certificata ai sensi del D. Lgs 66/2017, e D.Lgs 99/2019 dal verbale di accertamento redatto dal collegio per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap e dal profilo di funzionamento redatta dall'Unità di valutazione multidisciplinare (rinnovata ad ogni passaggio di ciclo). Senza questi due documenti, in corso di validità, non sarà possibile l'attivazione del Servizio.

Destinatari indiretti saranno le famiglie degli alunni disabili e le Istituzioni Scolastiche interessate dagli interventi. Va specificato che trattandosi di servizio di inclusione scolastica e non assistenza generica, con un taglio prettamente educativo, resteranno di competenza delle Istituzioni Scolastiche sia l'assistenza di base che il raggiungimento degli obiettivi didattici che la stessa provvederà ad espletare con proprio personale appositamente formato, così come previsto dalla normativa di riferimento.

4.2 Finalità e obiettivi del servizio

La finalità del servizio di assistenza educativa scolastica è quella di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità all'interno del gruppo classe e, in particolare, quella di supportare, consolidare e sviluppare: le competenze relazionali, sociali e comunicative; le autonomie personali e la cura del sé; l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti. Più in generale, il servizio opera per promuovere lo sviluppo dell'ambiente scolastico, sia dal punto di vista culturale (relativamente ai temi dell'incontro con la diversità), sia dal punto di vista delle risorse tecniche e professionali disponibili per implementare i progetti di inclusione.

Il primo obiettivo del servizio è **favorire l'integrazione scolastica di tutti gli alunni** attraverso interventi educativi orientati a: aumentare le capacità dell'intero sistema classe ad accogliere, "con-tenere" ed



integrare gli alunni in difficoltà, evitandone stigmatizzazioni, facilitando la costruzione di un clima relazionale funzionale all'apprendimento di ognuno; sostenere alunni e insegnanti nella gestione dei conflitti e delle situazioni di malessere che possono essere connesse alla difficoltà di comprensione dei comportamenti di soggetti portatori di modalità espressive specifiche.

Un secondo obiettivo è **agevolare la partecipazione di tutti gli alunni alle attività scolastiche**: contribuendo con gli insegnanti a costruire percorsi significativi di apprendimento per i singoli alunni, in riferimento ai differenti bisogni e competenze presenti; presidiando l'utilizzo degli strumenti compensativi e aggiuntivi là dove richiesti per legge; proponendo agli insegnanti nuove metodologie relazionali e didattiche nei confronti dell'alunno, valorizzando i circuiti di una didattica attiva attenta ai differenti stili e potenziali di apprendimento.

Una terza area di obiettivi riguarda il **raggiungimento dell'autonomia individuale degli alunni con disabilità e in situazione di disagio** valorizzando le potenzialità sociali, relazionali e di autonomia di ciascun soggetto, promuovendo strategie che consentano all'alunno con disabilità di esprimere e valorizzare la sua diversa abilità come esperienza di scambio e di crescita reciproca con i compagni del gruppo classe.

4.3 Modalità di attivazione del Servizio

Per l'attivazione del Servizio è necessario che le famiglie facciano pervenire alla segreteria dell'Istituzione Scolastica la documentazione rilasciata dal Servizio di Neuropsichiatria Infantile pubblico o privato accreditato.

La documentazione necessaria comprende:

- **il profilo di funzionamento** (rinnovato ad ogni passaggio di ciclo)
- **il verbale di accertamento** redatto dal Collegio per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap

La consegna della documentazione avviene contestualmente all'iscrizione del minore presso la scuola scelta dalla famiglia o in un momento successivo nel caso la famiglia stia concludendo gli approfondimenti specialistici già fissati. I Dirigenti Scolastici conservano agli atti, come documentazione riservata, il verbale del Collegio di accertamento con cui attesta la disabilità, la diagnosi funzionale ed ogni altra certificazione sanitaria inerente il minore.

Per attivare gli interventi educativi a partire dal mese di settembre, all'inizio dell'anno scolastico, entro e non oltre il 31 luglio di ogni anno, i Dirigenti scolastici, attraverso le segreterie, trasmettono l'elenco degli alunni beneficiari del Servizio allegando, per ciascuno, la documentazione sopra citata, verificando che la stessa sia aggiornata e in corso di validità. Qualora la documentazione sia in scadenza o non più in corso di validità, la Scuola sollecita le famiglie al rinnovo. Si precisa che la diagnosi funzionale va rinnovata in caso di particolari variazioni e, sempre, nel passaggio da un ordine scolastico all'altro, mentre la validità del Collegio di accertamento è chiaramente specificata e indicata nel documento.

A tutte le richieste prevenute dopo il 31 luglio, verrà fornita risposta scritta entro 30 giorni dalla richiesta pervenuta al Servizio Sociale dell'Ente con cui si declineranno i tempi di attivazione dell'intervento



educativo.

Raccolte le richieste delle Scuole, il Servizio Sociale Professionale, in collaborazione con l'Ente gestore definisce prima dell'effettivo inizio del Servizio, il monte ore sulla base delle certificazioni pervenute, della definizione dei gruppi classe, dei profili di funzionamento nonché degli stanziamenti del bilancio comunale. L'attribuzione del monte ore viene successivamente condivisa con le dirigenze delle Istituzioni Scolastiche.

5. ASPETTI INNOVATIVI DEL MODELLO DI INTERVENTO

Gli aspetti innovativi che il modello distrettuale intende, in un'ottica di sistema, introdurre sono volti a:

- ✓ Garantire, attraverso la progettazione di strumenti e dispositivi operativi multipli, l'inclusione **nella comunità scolastica** dell'alunno portatore di disabilità nell'ottica del superamento delle settorializzazioni assistenziali, educative e socializzanti;
- ✓ Promuovere **un processo culturale e pedagogico complessivo nei contesti scolastici** e di comunità orientato all'inclusione e alla sperimentazione di prassi didattiche- educative – ludiche-ricreative - sportive inclusive;
- ✓ Proporre **un modello di strategie osservative preliminari** di valutazione delle fragilità e del volume di servizio attivabile, in accordo con la famiglia, il servizio sociale competente e i servizi di diagnosi e trattamento;
- ✓ Costruire **un sistema e un processo di integrazione operativa e funzionale multi-attoriale** nella realizzazione del diritto all'istruzione e all'educazione della persona portatrice di disabilità, che migliori l'appropriatezza, che allinei la filiera rilevazione bisogno-invio servizi specialistici-definizione intervento-azione educativa in maniera più organica e che garantisca la flessibilità e sostenibilità economica del servizio stesso;
- ✓ Passare dal concetto di "ore dirette" basate sul rapporto 1:1, al concetto di **ore sul progetto educativo** complessivo, con la finalità di valorizzare la parte individuale dedicata all'alunno rafforzando il riconoscimento, fin qui garantito dall'accreditamento distrettuale, delle ore indirette (ore di programmazione, ore dedicate agli incontri di rete, alla relazione con la scuola), nonché di quelle dedicate al gruppo classe e al plesso scolastico;
- ✓ Mettere costantemente **in rete gli interventi educativi - inclusivi con l'offerta sociale, socioeducativa, sociosanitaria e sanitaria** del territorio distrettuale, attraverso una metodologia specifica e condivisa attraverso appositi strumenti;
- ✓ Garantire la **continuità educativa** degli interventi nel passaggio dal un ciclo scolastico all'altro;
- ✓ Assicurare il **coinvolgimento attivo delle famiglie**.

In sintesi, gli elementi caratterizzanti il modello sono:

- la centralità del Servizio Sociale, in continuità con il precedente modello, responsabile delle progettazioni che esprime le funzioni di case e care management;
- il passaggio culturale e progettuale dall'assistenza individuale a progettualità inclusive attraverso azioni pedagogiche rivolte al gruppo classe più che all'affiancamento 1:1 del minore con



- disabilità;
- l'introduzione di attività di tipo osservativo volte a fronteggiare situazioni riconducibili maggiormente a difficoltà socio-psico-culturali, legata anche all'introduzione dei Bisogni Educativi Speciali;
 - la promozione e la sperimentazione di didattiche inclusive e di sviluppo di comunità, che sappiano connettersi con gli obiettivi di programmazione distrettuali relativi al tema di welfare comunitario;
 - garantire, attraverso la progettazione di strumenti e dispositivi operativi multipli, l'inclusione nella comunità scolastica dell'alunno portatore di disabilità nell'ottica del superamento delle settorializzazioni assistenziali, educative e socializzanti.

Dimensione di qualità	Standard
Professionalità del personale: grado di formazione e qualificazione degli operatori	70 % operatori con laurea in scienze dell'educazione ed esperienza maturata sul campo
Numero di ore corrispondenti al fabbisogno dell'alunno concordato tra servizio sociale comunale e enti accreditati	Qualità di programmazione (richieste pervenute entro luglio per a.s. successivo). Monitoraggio in corso d'anno con neuropsichiatria e enti accreditati del numero complessivo di ore e della spesa per assicurare la tenuta complessiva degli interventi attivati
Qualità educativa: Omogeneità e continuità nell'intervento	la continuità dell'operatore, garantita almeno su un anno scolastico, è condizione imprescindibile per la costruzione di una relazione significativa tra la figura educativa ed il minore. L'operatore economico, in concerto con la scuola e il servizio Sociale, quando possibile ed opportuno, garantisce la continuità educativa nel corso degli anni sui singoli casi. In caso contrario, viene garantito tra gli educatori il passaggio di informazioni utili per una presa in carico efficace dell'alunno, mediante strumenti adeguati (scheda alunno, riunioni, compresenza nei momenti di passaggio).
Qualità educativa: relazioni con le famiglie	l'operatore si impegna a creare con la famiglia un rapporto di collaborazione, basato sul rispetto, sulla fiducia e sulla condivisione degli obiettivi educativi. l'educatore ha il dovere di partecipare agli incontri periodici con la famiglia dell'alunno
Qualità educativa: verifica e revisione del progetto individualizzato	si effettuano verifiche mensili delle modalità di intervento in equipe. gli operatori si impegnano a rivedere la programmazione e le modalità qualora sopraggiungano elementi evolutivi o involutivi significativi. gli educatori partecipano agli incontri di verifica e valutazione degli interventi con il team



	/consiglio di classe previsti dall'organizzazione scolastica.
Programmazione e coordinamento dei soggetti coinvolti	Numero e tipologia di progetti extrascolastici promossi

6. PROGETTI ED INTERVENTI EDUCATIVI INTEGRATIVI DURANTE IL PERIODO ESTIVO

Il Supporto Educativo alle attività estive per minori disabili

L'iniziativa si propone di:

- offrire una dimensione ricreativa ai bambini e ai ragazzi, consentendo la partecipazione attiva alle proposte presso i centri estivi;
- offrire momenti di sollievo alle famiglie;
- dare continuità al percorso di inclusione sviluppato durante l'anno scolastico.

I tempi

L'attività inizia con la chiusura delle scuole, viene attivato attraverso la definizione di un progetto condiviso tra servizio sociale, famiglia ed il coordinatore del servizio.

Gli spazi

Le attività si svolgono presso i centri estivi.

Gli utenti:

- i bambini e i ragazzi che frequentano le scuole per i quali il servizio sociale ed i servizi specialistici hanno previsto il permanere anche nelle attività estive di una figura educativa a supporto delle attività.

Gli operatori:

- Potranno essere gli stessi che svolgono l'attività durante l'anno che hanno costituito un rapporto diretto con i minori; il rapporto educatore/minore è definito sulla base delle indicazioni fornite dai servizi specialistici in accordo con il servizio sociale e delle attività proposte e non potrà comunque coprire tutto l'arco orario della giornata.

7. GLI ATTORI COINVOLTI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

L'articolo 14 della L. 328/2000, individua il progetto individuale quale strumento per la realizzazione della "piena integrazione delle persone disabili di cui all'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, nell'ambito della vita familiare e sociale, nonché nei percorsi dell'istruzione scolastica o professionale e del lavoro".

Il Comune è titolare della predisposizione del progetto di vita che comprende, oltre la valutazione diagnostico-funzionale o al Profilo di funzionamento:

- Le prestazioni di cura e di riabilitazione a carico del Servizio sanitario nazionale;
- Il Piano educativo individualizzato a cura delle istituzioni scolastiche, i servizi alla persona a cui



provvede il comune in forma diretta o accreditata, con particolare riferimento al recupero e all'integrazione sociale;

- Le misure economiche necessarie per il superamento di condizioni di povertà, emarginazione ed esclusione sociale. Nel progetto individuale sono definiti le potenzialità e gli eventuali sostegni per il nucleo familiare.” (Art. 14, comma 2, L.328/2000);

Il ruolo del Comune che, ai sensi della l. 104, del D. Lgs 66/2017, e D.Lgs 99/2019, è tenuto a provvedere all'attuazione di interventi di integrazione, e quindi ne assume l'onere economico, si attua attraverso il Servizio Sociale Professionale che per mandato istituzionale e professionale, procede alla valutazione del bisogno.

La funzione del Servizio Sociale Professionale si conferma centrale trattandosi di quel soggetto che, in primis, insieme alla scuola individua un bisogno e valuta l'opportunità di una segnalazione.

Il suo ruolo si attua nella titolarità del progetto di vita della persona disabile e nella regia della costruzione del progetto con tutti gli attori individuati dalla normativa compreso il soggetto erogatore responsabile degli interventi che verranno attuati all'interno della scuola.

Il Servizio Sociale Professionale, quindi, garantisce la realizzazione del seguente macro-processo operativo:

- 1 **APPROFONDIMENTO:** a seguito della richiesta da parte della scuola, prima dell'invio all'UONPIA utilizzando un'osservazione educativa all'interno della scuola.
- 2 **VALUTAZIONE,** tra Servizi e scuola, preliminare all'attivazione di qualsivoglia intervento educativo;
- 3 **ACCOMPAGNAMENTO** del nucleo familiare all'attivazione dell'iter diagnostico funzionale al rilascio della diagnosi funzionale da parte dei servizi competenti;
- 4 **RACCORDO ED INTEGRAZIONE GESTIONALE,** organizzativa e procedurale con il sistema scuola e con il PEI del minore;
- 5 **MONITORAGGIO E VALUTAZIONE** del percorso con gli attori della Scuola (insegnante, Dirigente scolastica e della Funzione Strumentale) e della comunità locale;
- 6 Processo di **IMPLEMENTAZIONE ED INTEGRAZIONE** del progetto inclusivo con le risorse territoriali.

Organizzazione attuale

Nel Comune di San Giuliano è presente una assistente sociale referente per l'area disabili che si avvale della collaborazione delle varie unità d'offerta dell'area disabili per l'elaborazione, realizzazione e gestione degli interventi individualizzati rivolti ai singoli ed alle loro famiglie.

Fattori di qualità'

Gli aspetti di qualità si riferiscono sia a fattori professionali, legati all'operatore sociale, che a fattori di tipo organizzativo ed istituzionale.

Tra i fattori professionali si possono citare: la capacità di ascolto, la capacità di avviare progettazioni individualizzate, di monitorare e verificare gli interventi attuati, la capacità di mettersi in connessione con le risorse interne ed esterne attivando la metodologia del "lavoro di rete".

Nei fattori di tipo organizzativo si rilevano: la messa in rete delle risorse istituzionali, la corretta tenuta della documentazione, l'accesso per l'operatore ad una formazione/aggiornamento permanente (sia individuale che collettiva) organizzata dall'Ente stesso o da altre Istituzioni, la possibilità di utilizzare adeguati strumenti operativi e di accedere ad un sistema informativo interno all'Ente, la condivisione dell'elenco completo delle



richieste di attivazione del servizio prima dell'avvio dell'anno scolastico (entro Luglio).

DIMENSIONE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di risposta alla richiesta di ammissione al servizio.	Risposta scritta entro trenta giorni dall'inoltro della richiesta.
Valutazione e ascolto delle esigenze della famiglia.	Effettuazione di almeno un colloquio con la famiglia dei minori per i quali è attivato il servizio per la prima annualità.
Verifica in rete del progetto individualizzato.	Effettuazione di almeno un incontro all'anno con gli operatori e la famiglia in situazione ad elevata complessità.
Qualificazione operatori.	Effettuazione di una giornata di formazione almeno una volta l'anno.
Monitoraggio andamento del servizio	Effettuazione di un aggiornamento trimestrale del numero di ore erogate.
Partecipazione a progetti in rete.	Partecipare ad almeno un progetto all'anno.

7.2 EDUCATORE/EQUIPE EDUCATIVA

Il ruolo dell'educatore, rispetto all'attuazione ma anche alla programmazione degli interventi propri del servizio, è fortemente valorizzato e qualificato.

In specifico **la figura educativa** deve avere competenze in merito a:

- ✓ Costruzione e tenuta di una relazione positiva con i minori, con le famiglie, con le istituzioni scolastiche, con il Comune/i contraente/i, con il Servizio sociale Professionale e con i Servizi di neuropsichiatria;
- ✓ Organizzazione della propria comunicazione funzionale agli obiettivi e alle relazioni;
- ✓ Professionalità nel lavoro di gruppo con altri operatori e altre professionalità;
- ✓ Elaborazione di specifici interventi educativi e realizzazione della relativa programmazione.

L'educatore svolge **le seguenti funzioni**:

- ✓ Concorso all'elaborazione, realizzazione e valutazione degli obiettivi educativi del Piano Individualizzato, lasciando gli obiettivi più propriamente didattici agli insegnanti di classe e di sostegno e la soddisfazione dei bisogni materiali o di base ad altra figura, individuata, e se



necessario a tale scopo formata, dalla scuola;

- ✓ Favorire il processo relazionale- educativo in un'ottica inclusiva del minore con i suoi coetanei, facilitando l'interazione con i singoli e con il gruppo, accompagnando i compagni di classe di percepire la persona portatrice di disabilità come una risorsa in più del gruppo;
- ✓ Concorso all'applicazione di metodologie di osservazione preliminare delle necessità dell'alunno e del gruppo classe;
- ✓ Conduzione gruppale di alcune attività;
- ✓ Rimozione di quelle occasioni o situazioni che tendano ad emarginare e ad escludere l'allievo portatore di disabilità, facendo di questo intervento il fuoco della sua professionalità educativa;
- ✓ Concorso all'individuazione di dispositivi educativi- ludici- ricreativi inclusivi in contesti non orientati alla performance scolastica.

Il modello di intervento prevede:

- ✓ Il riconoscimento, per ogni caso seguito, delle ore di programmazione scolastica dedicate alla stesura e alla verifica dei PEI;
- ✓ Il riconoscimento delle ore impiegate per partecipare alle riunioni specialistiche e di rete;
- ✓ L'identificazione, in fase di sperimentazione, di una o più figure fisse all'interno della struttura scolastica a cui siano affidati progetti definiti in termini di ore ed obiettivi (educatore di plesso). Questo dispositivo organizzativo permette una migliore comunicazione e ottimizzazione qualitativa del servizio stesso rendendolo più efficace ed efficiente.

7.3 LA SCUOLA

Il modello d'intervento descritto richiede che i diversi soggetti coinvolti formalizzino dei percorsi, arrivando a definire e a condividere strumenti di lavoro concordati, che impegnino i diversi attori al rispetto del proprio ruolo e delle proprie funzioni, in modo da garantire la fruizione di servizi di qualità, in cui le risorse non siano disperse e in cui sia riconosciuto il giusto spazio a tutte le figure professionali coinvolte.

In quest'ottica, la Scuola ha il compito di favorire e collaborare all'organizzazione del Servizio di Assistenza Educativa Specialistica per quanto di sua competenza.

Nello specifico il sistema scolastico ha il compito di:

- Facilitare all'interno del sistema scolastico il cambio di paradigma culturale dal concetto di INTEGRAZIONE a quello di INCLUSIONE. Ossia il passaggio dall'approccio della progettazione individualizzata, con individuazione di ore/alunno, all'approccio inclusivo di una progettazione dell'intervento specifica/mirata attuabile con un mix di azioni (individualizzato, di classe, di plesso);
- Favorire la partecipazione dell'educatore ai consigli di classe e a momenti di raccordo con gli insegnanti per lavorare in sinergia e attraverso l'integrazione di competenze e professionalità;
- Garantire all'educatore la possibilità di lavorare sentendosi parte del medesimo contesto socio-educativo e a promuovere una efficace e sinergica collaborazione tra gli insegnanti di classe,



l'insegnante di sostegno, l'assistente educatore e la famiglia nella stesura del PEI;

- Promuovere incontri di programmazione e di verifica tra insegnante di sostegno, assistente educatore, docenti di classe, famiglia e NPI;
- Partecipare ai tavoli di lavoro distrettuali finalizzati alla costruzione del protocollo di inclusione territoriale e dell'Osservatorio distrettuale dei bisogni educativi speciali.

7.4 NEUROSPICHIATRIA INFANTILE ASST – ENTI ACCREDITATI

Come previsto dalla L.104/92 , D. Lgs 66/2017 e D.Lgs 99/2019 I servizi sanitari sono insieme agli Enti locali, parte attiva nella realizzazione del diritto all'istruzione all'integrazione/inclusione scolastica.

La norma dispone che al fine di realizzare l'integrazione e l'inclusione scolastica sia imprescindibile una **programmazione coordinata** dei servizi scolastici con quelli sanitari, socio-assistenziali, culturali, ricreativi, sportivi e con altre attività sul territorio gestite da enti pubblici o privati.

Nello specifico gli operatori dei servizi sanitari e sociosanitari (pubblici e privati accreditati) sono: soggetti attivi della rete, partecipano agli incontri per la valutazione e il monitoraggio degli interventi, certificano, attivano eventuali terapie.

8. PROSPETTIVE FUTURE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Le prospettive auspicabili sono legate al raggiungimento dei fattori di qualità già citati, ma anche dal necessario coinvolgimento attivo dei servizi socio sanitari territoriali (Uonpia e enti accreditati che segnalano da tempo difficoltà rilevanti di carattere organizzativo).

L'analisi fatta durante i confronti con i vari attori della rete ha riguardato non solo i dati ma anche il processo relativo al servizio e ha evidenziato la necessità di coinvolgere ATS e ASST in una riflessione condivisa sui dati epidemiologici territoriali nonché sull'impatto e sul senso delle diagnosi e delle relative certificazioni. L'osservatorio dinamico distrettuale, che si vuole costruire, avrà il compito di monitorare non solo il livello numerico delle diagnosi ma anche la tipologia.

Inoltre, attraverso specifici protocolli operativi con ASST occorrerà introdurre un percorso virtuoso di condivisione degli elementi valutativi che portano alle certificazioni dei BES e delle fragilità altre, senza nulla togliere alle competenze medico sanitarie in materia di certificazione di disabilità.

Pertanto, per le motivazioni fin qui riportate, relativamente al tema dell'appropriatezza delle diagnosi, della prevenzione del rischio di stigmatizzazione, nonché dell'efficacia e adeguatezza degli interventi educativi, è fondamentale il pieno coinvolgimento di ASST attraverso un protocollo operativo dedicato.

9. MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA - VERIFICA DELLA QUALITÀ

9.1 Procedura per i reclami e modalità di accesso agli atti pubblici ed alle informazioni in possesso del Comune.



Tutti gli attori sociali che si relazionano con il Servizio possono sottoporre all'Amministrazione reclami motivati e sottoscritti indicando nome, cognome, indirizzo, reperibilità del soggetto che intende mettere in discussione qualche aspetto del servizio stesso.

Il reclamo assume rilevanza sotto due aspetti:

- esterno, di tutela e di comunicazione con gli utenti;
- interno, di raccolta e analisi dei suggerimenti, delle proteste pervenute e della conseguente attivazione di iniziative rivolte alla soluzione sia dello specifico problema evidenziato sia del problema più generale relativo all'erogazione del servizio.

Il reclamo aiuta a colmare il vuoto di comunicazione che spesso si presenta con l'utente, consentendo una più chiara informazione circa la qualità dei servizi fruibili ed offrendo un canale di dialogo: esso costituisce una risorsa, uno "specchio critico" sulla qualità dei servizi erogati e sulla percezione che ne hanno gli utenti.

I reclami vanno indirizzati al Dirigente/Responsabile del Settore di riferimento, che provvederà a contattare gli operatori competenti nell'assicurare adeguata risposta.

L'Amministrazione, nel rispetto della Legge sulla tutela della privacy, si impegna a rispondere in forma scritta a tutti i reclami pervenuti entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento dello stesso, dopo un opportuno confronto con gli operatori coinvolti, al fine di trovare, laddove sia possibile, una tempestiva soluzione agli eventuali problemi.

9.2 Verifica della qualità degli interventi e della soddisfazione degli utenti

L'Amministrazione si impegna a garantire tramite il coordinamento degli interventi e la verifica delle prestazioni fornite, realizzati dai propri operatori, il raggiungimento degli obiettivi collegati alla progettazione generale e alle progettazioni individualizzate.

In particolare, in relazione alle modalità gestionali adottate per l'attuazione degli interventi, l'Amministrazione si impegna a realizzare incontri di verifica con il gestore, oltre a richiedere allo stesso relazioni di monitoraggio delle attività, con l'obiettivo di garantire la corretta esecuzione delle prestazioni, risolvere problemi comuni, effettuare controlli sull'andamento dei servizi e promuovere lo sviluppo operativo degli stessi.

L'Amministrazione si impegna a promuovere il processo di valutazione del servizio coinvolgendo tutti gli attori sociali che hanno a che fare con esso e secondo modalità e strumenti di comprovata affidabilità scientifica.

In particolare, in riferimento ai fruitori dei servizi, l'Amministrazione si impegna ad operare una verifica annua del grado di soddisfazione del servizio erogato attraverso la somministrazione di un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie.

L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza (la cosiddetta "customer satisfaction") è uno degli strumenti per rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita di un determinato servizio e le aspettative che il cliente/utente aveva in relazione al soddisfacimento di un dato bisogno, prima di accedere a quel dato servizio.



Gli obiettivi che si deve dare l'indagine di customer satisfaction sono:

- identificare le aree di miglioramento del servizio;
- individuare servizi complementari o integrativi in modo da ridurre o eliminare particolari fattori di insoddisfazione;
- identificare i segmenti di utenza a cui il servizio genera un livello più alto di soddisfazione o insoddisfazione;
- individuare la soddisfazione/insoddisfazione per gli aspetti comunicativi dell'erogazione del servizio.

Il questionario dovrà porsi finalità precise e delimitate e non dovrà essere eccessivamente lungo; le domande dovranno poter essere analizzate nella loro singolarità, ma la struttura complessiva delle stesse dovrà consentire di ricondurre l'intero questionario all'unitarietà. Il questionario inoltre dovrà essere caratterizzato da una facilità di navigazione e lettura, ovvero da una struttura leggera di domande poste in sequenza logica che faciliti la compilazione. Le domande infine dovranno per lo più riferirsi a comportamenti, piuttosto che ad atteggiamenti o giudizi generici, poiché l'analisi dei comportamenti risulta più agevole e questi sono empiricamente osservabili.