



PROVINCIA DI MATERA

Area I

CARTA DEI SERVIZI

**SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA E
TRASPORTO SCOLASTICO A**

**FAVORE DEGLI STUDENTI DISABILI FREQUENTANTI GLI
ISTITUTI SCOLASTICI SECONDARI DI II° DELLA
PROVINCIA DI MATERA**

PREMESSA

L'Amministrazione provinciale di Matera intende, con la Carta dei Servizi per l'Integrazione Scolastica dei Disabili, offrire uno strumento di chiara e trasparente conoscenza dei servizi offerti agli alunni ed alle alunne con disabilità ed alle loro famiglie, durante la frequenza scolastica.

L'intento è di condividere con chiarezza gli obiettivi del servizio, gli standards di qualità, le finalità, i modi, i criteri e le strutture attraverso cui la Provincia eroga il servizio; tutti elementi che concorrono a riconoscere il diritto dello/a studente/studentessa disabile all'autonomia, alla crescita culturale ed alle pari opportunità, in una comunità accogliente ed aperta, che considera le differenze come un valore aggiunto.

Di seguito, i principi guida:

Eguaglianza: i Servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, di sesso, etnia, lingua, condizione sociale e opinioni e credi religiosi.

Imparzialità: ogni cittadino/a è accolto in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

Trasparenza: ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento della propria pratica.

Efficacia: le prestazioni erogate sono valutate in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

Efficienza: le prestazioni erogate sono valutate secondo la loro capacità di rispondere ai bisogni oggettivi dell'utenza.

Continuità: la Provincia assicura alle famiglie la presa in carico del bisogno sociale.

Qualità: i servizi che la Provincia eroga sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale e della competenza degli operatori, nonché dell'alta specializzazione della ditta appaltatrice selezionata con apposite procedure ad evidenza pubblica. Annualmente la Provincia rileva la qualità percepita tramite somministrazione agli utenti di apposito questionario le cui risultanze confluiscono nel report annuale dei servizi erogati dall'Ente.

Tutela della riservatezza: ogni cittadino/a ha diritto alla riservatezza

Rispetto: ogni cittadino/a è tenuto a relazionarsi con cortesia e rispetto con il personale preposto agli uffici e con gli operatori assegnati ed ha diritto ad essere trattato con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Informazione: rendere più chiare possibili le informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute.

Reclami: ogni cittadino ha diritto di presentare reclamo-suggerimenti, ottenere risposta in tempi brevi.

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

L'attenzione alla "qualità dei servizi pubblici" è un fattore imprescindibile per assicurare il miglioramento delle prestazioni da erogare in favore dei cittadini, nell'ottica del perseguimento da parte delle Pubbliche Amministrazioni del soddisfacimento dell'interesse pubblico.

In questo contesto, la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale il soggetto erogatore del servizio pubblico si impegna a fornire ai propri utenti una serie di informazioni sui propri servizi, in maniera sempre più accessibile e trasparente grazie anche alla semplificazione ed informatizzazione delle procedure, nonché l'indicazione e la definizione degli standard della qualità del servizio.

Con riferimento all'erogazione dei servizi di Assistenza Specialistica e Trasporto Scolastico della Provincia di Matera, la presente Carta dei Servizi costituisce uno strumento di dialogo e

trasparenza nei confronti dei cittadini, con lo scopo di qualificare le relazioni educative e favorire un rapporto diretto con l'utenza promuovendo, contestualmente, la partecipazione attiva dei genitori, degli istituti scolastici e della comunità locale all'interno dei Servizi de quo.

I servizi di Assistenza Specialistica e Trasporto Scolastico, orientati al benessere e alla tutela dei diritti del richiedente, delle famiglie e delle scuole, nel rispetto delle reciproche relazioni e responsabilità, rivolti ad alunni diversamente abili nel tempo hanno contribuito a creare una cultura scolastica più empatica e rispettosa delle diversità, anche grazie ai buoni rapporti creatisi tra gli operatori incaricati dei servizi, le istituzioni scolastiche e le famiglie dei ragazzi. Tale collaborazione è essenziale per creare un ambiente di apprendimento coeso e costruttivo. Tra i risultati attesi, si evidenziano:

- il potenziamento delle abilità personali, relazionali e di socializzazione favorendo uno sviluppo armonico sviluppo evolutivo del minore;
- prevenire situazioni di rischio e valorizzando i modelli di comportamento positivi;
- supporto pratico-funzionale, socio-relazionale e di facilitazione della comunicazione per tutte quelle attività scolastiche, ludico-ricreative e formative definite nel PEI dell'alunno.

La Carta dei Servizi impegna tutti i soggetti che, a vario titolo, partecipano alla concretizzazione del progetto educativo al rispetto delle norme, dei principi e delle condizioni esplicitate funzionali al buon funzionamento dei servizi.

Nel documento sono esplicitate le modalità di accesso, nonché le opportunità offerte, consentendo alle famiglie di disporre di informazioni chiare e complete.

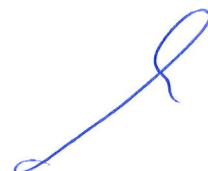
Attraverso la conoscenza, il confronto e la valutazione partecipata, la Carta dei Servizi contribuisce al miglioramento della qualità dei Servizi e al rafforzamento delle politiche educative provinciali e in tal senso rappresenta un documento in continua evoluzione.

I contenuti della Carta si configurano inoltre come indicatori di qualità, utili a monitorare e valutare l'efficacia e la coerenza dei servizi erogati. Essa raccoglie le principali informazioni relative all'organizzazione e al funzionamento.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Costituzione italiana;
- Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza 20/11/1989;
- Costituzione internazionale sui diritti del fanciullo (L. 176/1991);
- Regolamento europeo n.679/2016 (GDPR);
- Artt.316, 337 ter e 337 quater del codice civile;
- Legge 5 febbraio 1992, n.104 (Legge-quadro per l'assistenza e l'integrazione);
- Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n.66 (Decreto Inclusione);
- Legge 7 aprile 2014, n.56 (Legge Delrio)
- Legge Regionale n.3/2016
- Deliberazione della Giunta Regionale (DGR) n. 287 del 4 aprile 2017
- Deliberazione della Giunta Regionale (DGR) n. 1625 dell'8 novembre 2011;
- Decreto Legislativo n. 112/1998



I SERVIZI

L'art.1, co.947, della Legge n.208/2015, recante *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”* (c.d. legge di stabilità 2016), recita testualmente *“ai fini del completamento del processo di riordino delle funzioni delle Province ... le funzioni relative all'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni con disabilità fisiche o sensoriali, di cui all'art.13, co.3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, e relative alle esigenze di cui all'art.139, co.1, lett. c), del D.Lgs. 31 marzo 1998, n.112, sono attribuite alle Regioni a decorrere dal 1° gennaio 2016”*. Tali funzioni, precedentemente, erano attribuite alle Province.

La Regione Basilicata successivamente:

- con le Deliberazioni di Giunta Regionale n.99 del 14/02/2017 e n.287 del 04/04/2017 della Direzione Generale Salute e Politiche della Persona, ha affidato alle Province, per le scuole secondarie di secondo grado, il compito di fornire l'assistenza specialistica da svolgersi con personale qualificato;
- annualmente, attraverso atti deliberativi la Regione Basilicata affida alle Province l'attivazione dei servizi di trasporto per gli alunni disabili.

I servizi di Assistenza Scolastica Specialistica e Trasporto Scolastico sono servizi rivolti agli alunni disabili per favorire il reale inserimento nel contesto scolastico e nelle attività esterne alla scuola previste nel piano di studio.

Tali attività si integrano con l'attività educativa e didattica, ed insieme, concorrono alla realizzazione dell'integrazione scolastica dell'alunno con disabilità secondo un progetto unitario che vede coinvolti tutti gli operatori scolastici (dirigenti scolastici, docenti, collaboratori scolastici, operatori, genitori, équipe medica, etc.). L'integrazione scolastica è un processo che implica adattamenti reciproci e si fonda, oltre che sui diritti inviolabili di rispetto della dignità umana e delle pari opportunità, su una complessità di riflessioni in merito ai bisogni “speciali” dei soggetti disabili e ai “limiti”, di familiari, docenti di sostegno, curricolari o di tecnici e operatori, nell'offrire risposte adeguate ad essi, qualora lavorino in modo isolato e frammentato.

Detti servizi si inseriscono in un quadro ben preciso: quello dell'istruzione aperta a tutti.

L'educazione è uno degli aspetti fondamentali per la crescita e lo sviluppo di ogni individuo.

Tuttavia, ogni studente affronta sfide uniche nel proprio percorso di apprendimento e, pertanto, detti servizi risultano essere indispensabili per consentire a ogni tipologia di allievo di raggiungere gli scopi prefissati nell'istruzione. Tutto deve portare, quale obiettivo principale, a creare una didattica quanto più inclusiva possibile. Lo svantaggio scolastico, infatti, prevede al proprio interno studenti con disabilità, difficoltà di apprendimento, problemi emotivi o comportamentali.

L'integrazione degli allievi con difficoltà, infatti, deve avvenire nel miglior modo possibile e di qui la necessità di professionisti in grado di accompagnare gli studenti lungo il loro cammino formativo e culturale.

Accanto all'obiettivo principale volto a perseguire una didattica quanto più inclusiva, vi è quello di creare un ambiente inclusivo in cui ciascuno possa sentirsi sostenuto e valorizzato, grazie al supporto che viene dato all'ambiente scuola da detti servizi. Attraverso la collaborazione di tutti (scuola, famiglie, collaboratori, figure incaricate dei servizi, Enti Locali, si possono sviluppare strategie di insegnamento adattate alle esigenze degli studenti.

SOGGETTI CHE EROGANO I SERVIZI E FINANZIAMENTO

I servizi di Assistenza Specialistica e Trasporto Specialistico scolastici rivolti a studenti disabili frequentanti le Scuole Secondarie di II° grado della Provincia di Matera sono gestiti dalla Provincia stessa, su delega della Regione Basilicata; la Provincia ha scelto il modello organizzativo dell'appalto con operatori esterni qualificati.

La Provincia:

- acquisisce, valuta e ammette le istanze degli utenti, che pervengono dagli Istituti Scolastici di II° grado del territorio provinciale;
- monitora, controlla e verifica le esperienze nelle diverse situazioni;
- effettua la valutazione finale sulla qualità del servizio percepita dall'utenza, mediante la somministrazione di apposito questionario agli utenti.

Gli operatori economici / ditte appaltatrici dei servizi hanno il compito di:

- erogare il servizio secondo le previsioni contrattuali convenute con la Provincia;
- mantenere i contatti con la Provincia, con tutti gli operatori e le Scuole;
- accertarsi dell'effettivo svolgimento del ruolo assegnato ai singoli operatori;
- affiancare l'Ente Provincia nel tenere i contatti con gli operatori sanitari, con la scuola e con le famiglie;
- organizzare e gestire i contratti di lavoro con gli Operatori (secondo le norme vigenti) e le loro sostituzioni, garantendo la continuità del personale assegnato, la formazione costante e il supporto attraverso la supervisione affidata ad uno psicologo esperto in tale attività.

Detti servizi sono finanziati con risorse della Regione Basilicata e Risorse Ministeriali.

DESTINATARI

I destinatari sono gli studenti/sse residenti in uno dei 31 Comuni della Provincia di Matera frequentanti le scuole secondarie di II grado del territorio provinciale, con disabilità grave, in possesso della Certificazione di disabilità grave (L. 104/1992).

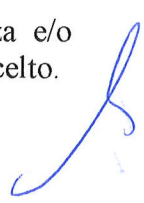
PROCEDURA DI ATTIVAZIONE

L'attivazione dell'assistenza segue un iter istituzionale coordinato:

- Richiesta d'Ammissione: La famiglia dello studente presenta la richiesta formale alla scuola all'atto dell'iscrizione;
- Istruttoria della Scuola: Il Dirigente Scolastico, sulla base del Profilo di Funzionamento e del PEI (Piano Educativo Individualizzato), quantifica il fabbisogno orario e lo trasmette all'Ufficio competente della Provincia di Matera;
- Assegnazione: La Provincia di Matera assegna i servizi richiesti d'intesa con l'istituto scolastico richiedente

MODALITA' DI GESTIONE

Gli aventi diritto devono presentano richiesta di attivazione del servizio di Assistenza e/o Trasporto disabili in fase di iscrizione all'anno scolastico, direttamente all'Istituto scolastico scelto.



Gli Istituti scolastici, su richiesta della Provincia e, comunque entro e il 31 maggio di ogni anno, inviano alla Provincia l'elenco completo degli alunni richiedenti detti servizi, con allegata certificazione medica.

Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica per studenti con disabilità: la Provincia, nell'ammettere l'istanza di accesso al servizio, assegna le ore per ciascun/a studente/essa disabile, in accordo con i referenti al sostegno degli istituti scolastici. Le modalità e la gestione dell'orario di servizio degli operatori, sono concordate con l'operatore gestore dei servizi e con la Scuola, tenendo conto delle esigenze primarie dello studente/ssa ed evitando, preferibilmente, la compresenza con l'insegnante di sostegno. L'educatore è accolto in classe dove svolge la sua funzione educativa ed opera a sostegno dei disabili ammessi al servizio secondo le esigenze del caso.

In base alla tipologia di disabilità dello/a studente/ssa, il servizio è erogato tramite le seguenti figure professionali:

- Educatore Professionale - assegnato allo studente/ssa disabile grave (nel rapporto di un educatore per disabile nei casi di gravità assoluta);
- Educatore, Esperto Tiflogo e Assistente alla Comunicazione - assegnato allo studente/ssa disabile sensoriale (nel rapporto di un educatore per disabile).

Non è possibile la sovrapposibilità e la cumulabilità tra servizio erogato dalla Provincia e altre prestazioni analoghe erogate dai Comuni di riferimento.

Le citate figure assicurano e favoriscono:

- l'implementazione del processo di apprendimento dello studente/ssa disabile;
- lo sviluppo di adeguate capacità comunicative- relazionali, con i compagni e con gli adulti;
- il sostegno all'autonomia nei percorsi relazionali, sociali, formativi e didattici;
- l'abbattimento delle barriere della comunicazione tra pari e tra il disabile ed i suoi docenti.

In caso di assenza dello studente/ssa, l'Istituto Scolastico può chiedere alla ditta appaltante di impiegare l'operatore a favore di altri studenti con disabilità, già presi in carico alla Provincia, presenti nel medesimo plesso.

Servizio di Trasporto Scolastico per studenti con disabilità: è un servizio pubblico essenziale che garantisce il tragitto gratuito tra l'abitazione e la scuola (e viceversa) per gli alunni con disabilità non autosufficienti o non in grado di utilizzare i normali mezzi pubblici; è un intervento di supporto all'istruzione che rimuove gli ostacoli alla mobilità, attraverso l'utilizzo di veicoli attrezzati (come scuolabus dedicati con pedane o sedili speciali) e, se necessario, prevede forme di trasporto individualizzato o personale specializzato per l'assistenza a bordo. Viene assicurato il tragitto casa-scuola e scuola-casa nei giorni e negli orari concordati tra la famiglia, il vettore e la scuola, secondo il calendario scolastico.

PARTECIPAZIONE DELLO STUDENTE ALLE ATTIVITA' EXTRASCOLASTICHE

In caso di gite scolastiche, alternanza scuola lavoro esterne all'Istituto, attività integrative pomeridiane, l'operatore può partecipare nel limite delle ore da contratto assegnate e/o in presenza di recuperi, con adeguata e preventiva informazione alla ditta per la relativa autorizzazione e la copertura assicurativa. Viene assicurato anche il trasporto in caso di richiesta specifica della scuola per dette attività.

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE AL SERVIZIO

A inizio anno scolastico sono previsti momenti di confronto con le Istituzioni Scolastiche per conoscere caratteristiche ed abitudini del/della bambino/a e per organizzarsi sul servizio.

Sono effettuate indagini di tipo quantitativo e/o qualitativo per verificare il gradimento del servizio da parte degli utenti, attraverso la somministrazione di un questionario.

INDICATORI DI QUALITA'

La Provincia di Matera si impegna a monitorare e rispettare i seguenti criteri per garantire la qualità e il continuo miglioramento del servizio offerto nei propri nidi d'infanzia:

- Periodo e orari di funzionamento: il servizio è attivato dal primo giorno di scuola e per l'intera durata dell'anno scolastico, ivi compreso l'espletamento delle prove d'esame, le gite scolastiche e le manifestazioni a carattere didattico. L'orario di funzionamento del servizio viene organizzato sulla scorta del Piano Educativo Individualizzato dell'alunno e d'intesa con gli operatori economici e l'Istituzione Scolastica.
- Rilevazione della soddisfazione dell'utente: il coordinatore del Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica verifica puntualmente le prestazioni degli operatori mediante comunicazione con gli utenti e colloqui. Il controllo avviene normalmente a campione (attraverso un rapporto orale). La provincia annualmente somministra agli utenti a campione un questionario per monitorare: la puntualità; il rispetto dei compiti assegnati; il rapporto con l'utenza; la qualità delle prestazioni.

Per quanto riguarda gli standard di qualità, si riportano di seguito gli standard quantitativi e qualitativi:

Fattore di Qualità	Standard Offerto
Tempestività di Avvio	Attivazione del servizio entro l'inizio dell'anno scolastico
Flessibilità	Rimodulazione del monte ore in base alle effettive esigenze dello studente
Continuità Educativa	Mantenimento dello stesso operatore per tutto l'anno scolastico, salvo cause di forza maggiore o documentata incompatibilità
Integrazione Territoriale	Partecipazione della Provincia e dell'operatore agli incontri del GLO (Gruppo di Lavoro Operativo per l'Inclusione) per la definizione e verifica del PEI.

Per le prestazioni erogate e il profilo degli operatori, quale standard di qualità, la Provincia richiede

- Supporto all'autonomia: aiuto nella cura della persona, orientamento negli spazi scolastici e utilizzo di ausili.
- Supporto alla comunicazione: facilitazione delle relazioni con il gruppo classe e con i docenti.
- Qualifica professionale: il servizio impiega figure qualificate (es. educatori professionali, assistenti all'autonomia e comunicazione).

TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

Qualora la famiglia o l'istituzione scolastica riscontrino irregolarità, interruzioni o comportamenti non conformi agli standard descritti, possono presentare una segnalazione formale.

- **Modalità di invio del reclamo**: il reclamo può essere inoltrato tramite posta elettronica certificata (PEC): alla Provincia di Matera e all'operatore economico gestore del servizio;

- **Tempi di Risposta:** l'ente gestore effettua i necessari accertamenti e si impegna a fornire una risposta scritta e motivata entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, indicando le azioni correttive intraprese. In caso di urgenza legata alla sicurezza o alla grave interruzione del servizio, la presa in carico è immediata.

TUTELA DELLA PRIVACY (GDPR)

Tutti i dati sensibili, sanitari e personali relativi agli studenti assistiti sono trattati nel più rigoroso rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Le informazioni contenute nella Diagnosi Funzionale e nel PEI vengono utilizzate esclusivamente per le finalità connesse all'efficace esecuzione del servizio.

CONTATTI UTILI

- **Sede Legale/Operativa:** Provincia di Matera
Via Ridola, 60 - 75100 Matera (Partita IVA: 00105190771 - Codice Fiscale: 80000970774)
- **Telefono:** 0835 306001
- **Sito Web:** <https://www.provincia.matera.it/>
- **Pec:** provincia.matera@cert.ruparbasilicata.it
- **Referente:** Area I – Dirigente e ufficio Organi Istituzionali



IL DIRIGENTE
dr. Vincenzo PIERRO



PROVINCIA DI MATERA

*QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA
DAGLI UTENTI DEI SERVIZI SCOLASTICI*

*(ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA E SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO
RIVOLTO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ)*

IL QUESTIONARIO È ANONIMO.

La preghiamo di rispondere alle domande che seguono
per aiutarci a migliorare i servizi erogati.

Apponga una X sulla risposta secondo il suo indice di gradimento.

SEZIONE GENERALE

DATI DELL' UTENTE

1. SESSO

- ☐ Maschio
☐ Femmina

2. ETA'

3. COMUNE

4. SITUAZIONE ABITATIVA

(In caso si risponda "Altro", si prega di specificare)

- ☐ Vive con entrambi i genitori
☐ Vive con un solo genitore
☐ Vive con persone diverse dal nucleo d'origine
☐ Altro _____

5. GRADO DI PARENTELA/RELAZIONE DI CHI COMPILA

- ☐ Genitore
☐ Tutore/curatore
☐ Parente (Specificare il grado _____)
☐ Altro (Specificare) _____

DATI SUL SERVIZIO

6. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO RICHIESTO (È possibile selezionare una sola risposta. In caso si usufruisca di più servizi selezionare quello prioritario)

☐ Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica Alunni con disabilità (Vai a Sezione I)

☐ Servizio di Trasporto Scolastico Alunni con disabilità – (Vai a Sezione II)

SEZIONE I – SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALUNNI CON DISABILITA'

1. MONTE ORE SETTIMANALI DEL SERVIZIO

- ☐ 0
☐ 1-5
☐ 6-10
☐ 11-15
☐ 16-20
☐ Oltre 20

2. DA QUANTO TEMPO USUFRUISCE DEL SERVIZIO?

- ☐ Meno di 1 un anno
☐ 1 anno
☐ 2 anni
☐ da 3 a 5 anni
☐ oltre 5 anni

3. SECONDO LEI, C'E' CORRISPONDENZA TRA IL SERVIZIO RICHIESTO E QUELLO EFFETTIVAMENTE RICEVUTO?

- ☐ Sì
☐ No

4. COME È VENUTO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO?

(In caso si risponda "Altro", si prega di specificare)

- ☐ Altra famiglia beneficiaria del servizio
☐ Personale scolastico
☐ Operatori cooperativa
☐ Altro _____

5. A CHI HA CHIESTO INFORMAZIONI SULLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO?

(In caso si risponda "Altro", si prega di specificare)

- ☐ Altra famiglia beneficiaria del servizio
☐ Personale scolastico
☐ Operatori cooperativa
☐ Altro _____

6. RITIENE L'OPERATORE/OPERATORI IMPIEGATI:

	Pochissimo	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
Collaborativo					
Puntuale					
Professionale					
Cortese					
Disponibile					
Flessibile					
Rispettoso della privacy					

7. QUANTO RITIENE CHE...

	Pochissimo	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Non saprei
L'affiancamento dello stesso educatore/operatore nel tempo sia importante						
L'organizzazione del servizio (giorni ed orari di svolgimento) siano confacenti alle sue esigenze						
L'Educatore/operatore incaricato collabori con lei in un'ottica di "modalità educativa condivisa"						
L'educatore/operatore incaricato collabori attivamente con il "gruppo scuola"						

8. IN CHE MISURA RITIENE CHE...

	Pochissimo	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
Il servizio usufruito abbia avuto un impatto positivo in termini di rendimento scolastico					
Suo figlio abbia avuto un miglioramento nella sfera comportamentale					
Suo figlio abbia avuto un miglioramento nella sfera dell'autonomia personale					
Suo figlio abbia avuto un miglioramento nella comunicazione e nella socializzazione con gli altri membri del nucleo familiare					
Suo figlio abbia avuto un miglioramento nella comunicazione e nella socializzazione con pari					
Il servizio usufruito possa avere un impatto positivo in termini di integrazione sociale					
Il servizio rappresenti una risorsa positiva					

9. Pensa che il progetto educativo adottato sia:

- ☐ Chiaro
- ☐ Adeguato
- ☐ Utile
- ☐ Non ne sono a conoscenza

10. Se fosse stato possibile avrebbe chiesto una proroga del servizio?

- ☐ SI
- ☐ NO

11. Ha partecipato ad eventuali riunioni/assemblee organizzate dai Responsabili del servizio?

- ☐ Sempre
- ☐ Qualche volta
- ☐ Raramente
- ☐ Mai
- ☐ Non previste

12. Ha avuto altre esperienze del servizio gestito da altra coop.va/impresa/organizzazione?

☐ SI ☐ NO

Se si, come considera questa esperienza rispetto a quella precedente?

- ☐ Migliore
- ☐ Un po' peggio
- ☐ Nettamente peggio
- ☐ Non saprei

13. Come valuta nel complesso il servizio di cui ha usufruito?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Mediocre
- ☐ Pessimo

14. Descriva brevemente se ha osservazioni, commenti o suggerimento da rivolgere alla cooperativa per un miglioramento/modifica/ampliamento del servizio.

SEZIONE 11 – SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO ALUNNI CON DISABILITA'

1) MONTE ORE SETTIMANALI DEL SERVIZIO

- ☐ 0
- ☐ 1-5
- ☐ 6-10
- ☐ 11-15
- ☐ 16-20
- ☐ Oltre 20

2) DA QUANTO TEMPO USUFRUISCE DEL SERVIZIO?

- a. Meno di 1 un anno
- b. 1 anno
- c. 2 anni
- d. da 3 a 5 anni
- e. oltre 5 anni

3) SECONDO LEI, C'E' CORRISPONDENZA TRA IL SERVIZIO RICHIESTO E QUELLO EFFETTIVAMENTE RICEVUTO?

- a. Sì
- b. No

4) COME É VENUTO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO?

(In caso si risponda "Altro", si prega di specificare)

- a. Altra famiglia beneficiaria del servizio
- b. Personale scolastico
- c. Operatori cooperativa
- d. Altro _____

5) A CHI HA CHIESTO INFORMAZIONI SULLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO?

(In caso si risponda "Altro", si prega di specificare)

- a. Altra famiglia beneficiaria del servizio
- b. Personale scolastico
- c. Operatori cooperativa
- d. Altro _____

6) RITIENE L'OPERATORE/OPERATORI IMPIEGATI:

	Pochissimo	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
Collaborativo					
Puntuale					
Professionale					
Cortese					
Disponibile					
Flessibile					
Rispettoso della privacy					

7) QUANTO RITIENE CHE...

	Pochissimo	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Non saprei
L'affiancamento dello stesso educatore/operatore nel tempo sia importante						
L'organizzazione del servizio (giorni ed orari di svolgimento) siano confacenti alle sue esigenze						
L'Educatore/operatore incaricato collabori con lei in un'ottica di "modalità educativa condivisa"						
L'educatore/operatore incaricato collabori attivamente con il "gruppo scuola"						

8) IN CHE MISURA RITIENE CHE...

	Pochissimo	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
Il servizio usufruito abbia avuto un impatto positivo in termini di rendimento scolastico					
Suo figlio abbia avuto un miglioramento nella sfera comportamentale					
Suo figlio abbia avuto un miglioramento nella sfera dell'autonomia personale					
Suo figlio abbia avuto un miglioramento nella comunicazione e nella socializzazione con gli altri membri del nucleo familiare					
Suo figlio abbia avuto un miglioramento nella comunicazione e nella socializzazione con pari					
Il servizio usufruito possa avere un impatto positivo in termini di integrazione sociale					
Il servizio rappresenti una risorsa positiva					

9) Se fosse stato possibile avrebbe chiesto una proroga del servizio?

- a. ☐ SI ☐ NO

10) Ha partecipato ad eventuali riunioni/assemblee organizzate dai Responsabili del servizio?

- a. Sempre
b. Qualche volta
c. Raramente
d. Mai
e. Non previste

11) Ha avuto altre esperienze del servizio gestito da altra coop.va/impresa/organizzazione?

- a. ☐ SI ☐ NO

Se sì, come considera questa esperienza rispetto a quella precedente?

- b. Migliore
c. Un po' peggio
d. Nettamente peggio
e. Non saprei

12) Come valuta nel complesso il servizio di cui ha usufruito?

- a. Ottimo
- b. Buono
- c. Sufficiente
- d. Mediocre
- e. Pessimo

13) Descriva brevemente se ha osservazioni, commenti o suggerimento da rivolgere alla cooperativa per un miglioramento/modifica/ampliamento del servizio.
