

**AMBITO DISTRETTUALE SOCIALE N. 9 “VAL DI FORO”**  
Deliberazione del Consiglio Regionale d’Abruzzo n. 70/3 del 09.08.2016)

**PIANO SOCIALE DISTRETTUALE 2023/2025**

COMUNI ASSOCIATI

Ari – Francavilla al mare – Miglianico – Ripa Teatina – San Giovanni Teatino – Torrevecchia Teatina – Vacri – Villamagna

**Allegato 3**

**PROTOCOLLO DI GESTIONE**

- 1) Descrizione Prestazioni
- 2) Parametri di Qualità e  
Fasi di Erogazione

***Assistenza educativa agli alunni e studenti riconosciuti disabili ai sensi della legge 104/92 frequentanti le scuole statali, primarie e secondarie di primo e secondo grado aventi sede nel territorio dell’Ambito Distrettuale Sociale n.09 Val di Foro***

***Anno scolastico 2024/2025***  
***(Piano Distrettuale sociale 2023/2025 )***

## 1.1 - PRESTAZIONI

**DESTINATARI**: Alunni e studenti riconosciuti disabili ai sensi dell'art. 3 della legge 104/92, (in modo particolare, ma non esclusivo, i soggetti con disabilità grave di cui al comma 3 dello stesso art. 3).

### **SERVIZI OGGETTO DI ACCREDITAMENTO**

I servizi sono ripartiti nelle seguenti macro-categorie:

COD	Prestazione
A.1	<b>Servizi domiciliari socio educativi post-scolastici volti a favorire l'autonomia e la comunicazione destinati specificamente ad utenti con disabilità sensoriale <u>uditiva</u></b>
A.2	<b>Servizi domiciliari socio educativi post-scolastici volti a favorire l'autonomia e la comunicazione destinati specificamente ad utenti con disabilità sensoriale <u>visiva</u></b>
A.2 bis	<b>Servizi di consulenza tiflogica ( alunni/studenti con disabilità sensoriale visiva )</b>
A.2 ter	<b>Servizi di trascrizione braille ( alunni/studenti con disabilità sensoriale visiva )</b>

### **OBIETTIVI**

- Consentire ai bambini non vedenti ed ipovedenti la possibilità di percorrere, con gli strumenti più opportuni (tiflotecnici, tifloinformatici) e le strategie più adeguate (tiflogiche, tiflodidattiche), l'itinerario formativo del percorso scolastico alla pari degli altri, accorciando le distanze tra sé e il resto della classe, con la possibilità concreta, in base alle capacità individuali, di raggiungere il successo scolastico;
- Consentire ai bambini non udenti un modello di educazione bilingue, l'Italiano e la Lingua dei Segni (L.I.S.) con il supporto di un educatore specializzato;

### **CARATTERE DEI SERVIZI**

Tutti i servizi oggetto dell'accreditamento sono ad ogni effetto da considerarsi di pubblico interesse e, come tali, non potranno essere sospesi o abbandonati.

## 1.2 - FIGURE PROFESSIONALI

<b>COD</b>	<b>Prestazione</b>		
A.1	<b>Servizi domiciliari socio educativi post-scolastici volti a favorire l'autonomia e la comunicazione destinati specificatamente a utenti con disabilità sensoriale uditiva</b>	<u>FIGURA</u> <u>PROFESSIONALE</u>	<b>Personale in possesso di Diploma di Scuola secondaria di secondo grado e di almeno una delle seguenti qualifiche: - titolo di interprete L.I.S ( Lingua dei Segni Italiana); - titolo di Assistente alla Comunicazione.</b>
A.2	<b>Servizi domiciliari socio educativi post-scolastici volti a favorire l'autonomia e la comunicazione destinati specificatamente a utenti con disabilità sensoriale visiva</b>	<u>FIGURA</u> <u>PROFESSIONALE</u>	<b>Personale in possesso di Diploma di Scuola secondaria di secondo grado e di attestato metodo Braille, tiflopegogia e sussidi tiflodidattici riconosciuti.</b>
A.2 bis	<b>Servizi di consulenza tiflogica (alunni/studenti con disabilità sensoriale visiva)</b>		
A.2 ter	<b>Servizi di trascrizione braille (alunni/studenti con disabilità sensoriale visiva)</b>		

*\* Il soggetto accreditato dovrà impegnarsi ad adeguare i requisiti degli operatori dei servizi, ove necessario, e in particolare degli ulteriori servizi oggetto dell'accreditamento, con le opportune integrazioni, tenendo conto delle disposizioni attuative che saranno emanate dalla Giunta Regionale ai sensi della L.R. 11/2022.*

## 1.3- TARIFFE, INDICATORI DI PERFORMANCE

Tariffa A.2		La tariffa per il servizio di assistenza post-scolastica viene stabilita direttamente dal fornitore e non può essere superiore a € 25,00 euro/ora onnicomprensivi (quindi, anche al lordo degli oneri fiscali)	
UNITA' DI MISURA		Ora	
<b>Indicatori di Performance</b>		<b>Formula</b>	<b>Valore Obiettivo</b>
<b>Efficacia/Qualità</b>	Puntualità	Anticipi o Ritardi complessivi / numero interventi domiciliari	10 min
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate <u>MENO</u> la somma delle durate pianificate (espresse in min) <u>DIVISO</u> le durate pianificate <u>PER</u> cento	5 %
	Formazione*	Ore complessive formazione annua / numero operatori	20 H
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario / numero ore assistenza complessiva per 100	-
Tariffa A.2 bis		La tariffa oraria per il servizio di consulenza tiflogica viene stabilito in € 50,00 lorde per almeno 2 incontri per ciascun anno scolastico. Ogni incontro avrà la durata minima 2 ora.	
Tariffa A.2 ter		La tariffa per il servizio di trascrizione Braille per libri di testo è pari a € 1,51 comprensivo di IVA per ogni pagina da trascrivere.	

***Per alunni/studenti con disabilità uditiva e visiva, è richiesto personale in possesso dei requisiti necessari in base alle disabilità presenti.***

In considerazione della specificità del servizio il fornitore accreditato dovrà garantire una organizzazione sufficientemente elastica per coprire le esigenze derivanti dagli utenti. Dovrà essere garantita la continuità evitando un avvicendamento di operatori sul soggetto assistito.

## 2. PARAMETRI DI QUALITÀ E FASI DI EROGAZIONE

### **2.1 Fase A) Prima dell'erogazione delle prestazioni**

Aspettative dell'utente e dei familiari (o di chi ne fa le veci):

E i suoi familiari hanno necessità di:

- conoscere la tipologia dell'intervento e della prestazione;
- acquisire la Carta dei Servizi,
- conoscere le attività oggetto della prestazione e quelle che, invece, NON lo sono;
- conoscere i vantaggi, gli obiettivi ed i rischi dell'intervento;
- conoscere l'operatore che svolgerà le prestazioni e le sue competenze,
- identificare i tempi di intervento e gli orari;
- conoscere eventuali azioni o dotazioni a carico dell'utente o del nucleo familiare;
- avere conferma dell'intervento.

Il Soggetto Accreditato si impegna con il proprio personale di contatto a gestire:

- l'organizzazione dell'incontro con l'operatore che svolgerà l'intervento;
- l'Informativa sulla riservatezza e privacy della prestazione;
- l'Organizzazione di un Contatto di conferma intervento;
- il **progetto individualizzato** che identifica gli obiettivi, i tempi, il programma di intervento ed i risultati attesi in termini di mantenimento e/o miglioramento del grado di autonomia;
- l'apertura della **Cartella Personale** relativa a ciascun utente;
- l'organizzazione delle attività;

**Il personale di contatto dovrà garantire:**

*Affidabilità, Rassicurazione, Immagine adeguata al ruolo con utilizzo di linguaggi consoni alla tipologia di utente, utilizzo di DPI (dispositivi di protezione individuali) rispetto alle disabilità dell'alunno/studente.*

Il Soggetto Accreditato si impegna, inoltre, a consegnare:

- la carta dei servizi redatta in conformità alla L. 328/2000 e riportante i criteri per l'accesso ai servizi, le tipologie delle prestazioni e le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti;
- materiale informativo (brochure aziendale, etc.) anche attraverso siti web e materiale informatico e multimediale;
- CV aziendale;
- modulistica per la raccolta delle informazioni necessarie per la creazione della "Cartella Personale";
- logo aziendale su tutta la modulistica tecnica ed informativa.

L'utente beneficiario, i suoi familiari e la scuola:

Partecipano alla definizione delle modalità e dei tempi dell'intervento;

Prestano il proprio consenso e la propria disponibilità e collaborazione.

Contribuiscono alla predisposizione della scheda utente.

**Approvano l'intervento**

## 2.2 \_ Fase B) All'avvio dell'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente e dei familiari

**Puntualità** riguardo l'avvio della prestazione.

**Riconoscibilità** dell'operatore.

**Certezza** della tipologia di intervento

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

Disporre di **personale adeguato, rispetto a ciascuna tipologia di servizio, non soggetto a rotazione**, con specifiche competenze relazionali, con perfetta conoscenza del bisogno socio educativo e del nucleo familiare, incaricato con regolare contratto di lavoro.

Garantire la puntualità di intervento

Garantire l'identificabilità del proprio personale con abito da lavoro e Badge con foto.

Assicurare l'affidabilità, la rassicurazione e l'immagine adeguata al ruolo del medesimo personale che dovrà immediatamente procedere con la presentazione di sé e dell'intervento, utilizzando linguaggi consoni alla tipologia di utente.

L'utente beneficiario e la scuola garantiscono:

**Disponibilità** all'accesso da parte degli operatori

**Disponibilità** di eventuali dotazioni a carico del nucleo familiare o del beneficiario necessari per l'erogazione della prestazione.

## 2.3 \_ Fase C) Durante l'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente, della scuola e dei familiari

Complessiva fruizione della prestazione pattuita.

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

Garantire il Corretto svolgimento della prestazione pattuita mediante descrizione alla scuola, al beneficiario/ familiari di ciascuna fase di intervento;

Garantire attività di monitoraggio e tutoraggio costante mediante attuazione del sistema di qualità;

La scuola, l'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano alla:

Disponibilità alla fruizione dell'intervento, garantendo la collaborazione necessaria.

## 2.4 \_ Fase D) Al termine dell'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente, dei familiari e della scuola:

Certezza di aver fruito di ogni prestazione concordata nei termini e nelle modalità definite;

Possibilità di rimodulare le azioni sulla base di elementi rilevati durante l'intervento;

Possibilità di modificare il "fornitore" o l'operatore;

Possibilità di valutare la prestazione, eventualmente rimodulando il servizio, al fine di garantire la massima soddisfazione del bisogno espresso;

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- Descrivere all'utente e ai familiari l'avvenuto intervento;
- Compilare la **cartella personale** contenente ogni dato e informazione utile alla gestione del percorso socio educativo;
- Eventualmente adeguare l'intervento per contenuti, modalità e tempi;
- Programmare l'intervento successivo con il beneficiario ed i familiari;

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a predisporre:

- Cartella Personale (anche online, se previsto);
- Materiale identificativo con logo aziendale;

La scuola, l'utente beneficiario e/o i suoi familiari si impegnano a: Fase 5. Al termine del percorso annuale socio educativo

Segnalare eventuali "discrasie".

## **2.5 \_ Fase E. Al termine del percorso annuale socio educativo**

Aspettative della scuola, dell'utente e dei familiari:

- Conoscere i risultati socio educativi dell'intervento;
- Conoscere gli Obiettivi eventualmente raggiunti;

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- Predisporre la Valutazione del progetto e il confronto tra i risultati attesi e quelli raggiunti;
- Verificare i risultati raggiunti con le figure professionali coinvolte durante il servizio;
- Presentare i risultati alla scuola, al beneficiario e/o al nucleo familiare;

Il Soggetto Accreditato si impegna, inoltre, a:

- Predisporre anche online la Scheda di valutazione per la scuola, l'utente e per la famiglia.

La scuola, l'utente beneficiario e/o i suoi familiari si impegnano a:

Elaborare la Valutazione finale.