

**Libero Consorzio Comunale di  
Ragusa**

**Settore I**

**U.O.C. 3  
“ Politiche Sociali”**

---

**Servizi integrati di trasporto e  
assistenza in favore degli studenti  
affetti da disabilità psicofisica e/o  
sensoriale delegati dalla Regione  
Siciliana al L.C.C. di Ragusa**

**Report questionario di gradimento  
A.S. 2022/23**



## Anno Scolastico 2022/2023

### **Servizio erogato:**

- **Assistenza specialistica:**
  - **alla comunicazione a favore di studenti disabili sensoriali**
  - **all'autonomia a favore di studenti portatori di handicap psicofisici**
- **Trasporto degli studenti portatori di handicap frequentanti gli Istituti di Istruzione secondaria del territorio provinciale**

## **Settore I**

### **U.O.C. 3 “ Politiche Sociali”**

*Dirigente: Dott. Raffaele Falconieri*

*Funzionario responsabile coordinatrice del servizio: dott.ssa Concetta Patrizia Toro*

#### *Gruppo di Lavoro:*

*Sig.ra Francesca Carbone*

*Sig.ra Vita La Cognata*

*Sig.ra Maria Grazia Iura*

*Sig.ra Antonella Massari*

*Sito internet: [www.provincia.ragusa.it](http://www.provincia.ragusa.it)*

*e-mail: [servizi.sociali@provincia.ragusa.it](mailto:servizi.sociali@provincia.ragusa.it)*

*Pec: [protocollo@pec.provincia.ragusa.it](mailto:protocollo@pec.provincia.ragusa.it)*

## Sommario

Il quadro normativo per l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Il contesto.....	9
In sintesi.....	16
Istituti Superiori nel territorio della Provincia di Ragusa nei quali sono erogati i servizi.....	17
Distribuzione degli studenti assistiti negli Istituti di competenza del L.C.C. di Ragusa nell'A.S. 2022/2023.....	24
Questionario “Gradimento del servizio” rivolto ai genitori degli studenti disabili che frequentano la scuola secondaria di secondo grado, agli operatori delle cooperative, agli insegnanti di sostegno, ai docenti, ai collaboratori scolastici.....	27
Questionario “Gradimento sulla gestione di ogni adempimento ed attività per lo svolgimento dei servizi di assistenza di integrazione scolastica da parte dell’Ente” Rivolto ai genitori degli studenti disabili che frequentano la scuola secondaria di secondo grado agli operatori delle cooperative, agli insegnanti di sostegno, ai docenti, ai collaboratori scolastici,.....	40
Risultanze questionario.....	43

## Il quadro normativo per l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità

Con la L. 118/71, si ha l'affermazione in Italia del principio dell'inserimento del bambino disabile nella scuola comune.

Un grande passo avanti rispetto alla marginalità quasi totale, che si è concretizzata "quasi sempre" con l'esclusione e l'isolamento.

Ricordiamo a tal proposito:

- 1928, Riforma Gentile: scuole speciali classi differenziali istituiti per corrigendi
- 1962, Legge n. 1859: scuola media unica, classi di aggiornamento e classi differenziali
- 1968, Legge n. 444: scuola materna statale, sezioni speciali e scuole materne speciali

Leggi con le quali venivano legittimate scuole speciali alle quali venivano destinati i bambini definiti "irrecuperabili", mentre le classi differenziali venivano riservate ai bambini ritenuti suscettibili di correzione e quindi reinseribili un domani nella scuola di tutti.

Finalmente nel 71 l'art. 28 della legge sopracitata stabilisce che *"L'istruzione dell'obbligo deve avvenire nelle classi normali della scuola pubblica, salvi i casi in cui i soggetti siano affetti da gravi deficienze intellettive o da menomazioni fisiche di tale gravità da impedire o rendere molto difficoltoso l'apprendimento o l'inserimento nelle predette classi normali. Sarà facilitata, inoltre, la frequenza degli invalidi e mutilati civili alle scuole medie superiori ed universitarie."*

Con il "documento Falcucci" nel 1975 passa il principio che non esistono più bambini considerati non educabili *"...La scuola ha il compito e la responsabilità di individuare in loro le potenzialità per poterne favorire lo sviluppo e permettere di maturarsi al meglio sotto il profilo sociale, culturale e civile e prevenire l'emarginazione."*

La legge 517/77 sancisce il diritto alla frequenza scolastica di tutti i portatori di handicap. Viene inoltre stabilito che le classi in cui viene inserito un portatore di handicap, non devono avere più di 20 alunni ed inoltre devono essere assicurati la necessaria integrazione specialistica, il servizio socio- psico- pedagogico e forme particolari di sostegno (art. 7)

Con la Legge n. 270 del 1982 si ha in Italia l'istituzione del ruolo dell'insegnante di sostegno.

La Corte Costituzionale, a partire dalla Sentenza n. 215/87, ha costantemente dichiarato il diritto pieno e incondizionato di tutti gli alunni con disabilità, qualunque ne sia la minorazione o il grado di complessità della stessa, alla frequenza nelle scuole di ogni ordine e grado.

La Legge 05.02.1992 n.104 consegna all'Italia una legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.

Il Decreto del Presidente della Repubblica 24 febbraio 1994 fornisce l'atto di indirizzo e coordinamento relativo ai compiti delle unità sanitarie locali in materia di alunni portatori di handicap" in merito alle strategie per il successo formativo:

- Diagnosi funzionale
- Profilo dinamico funzionale
- Piano educativo individualizzato
- Continuità degli interventi
- In verticale (al successivo ordine di scuola)
- In orizzontale (gli accordi di programma)

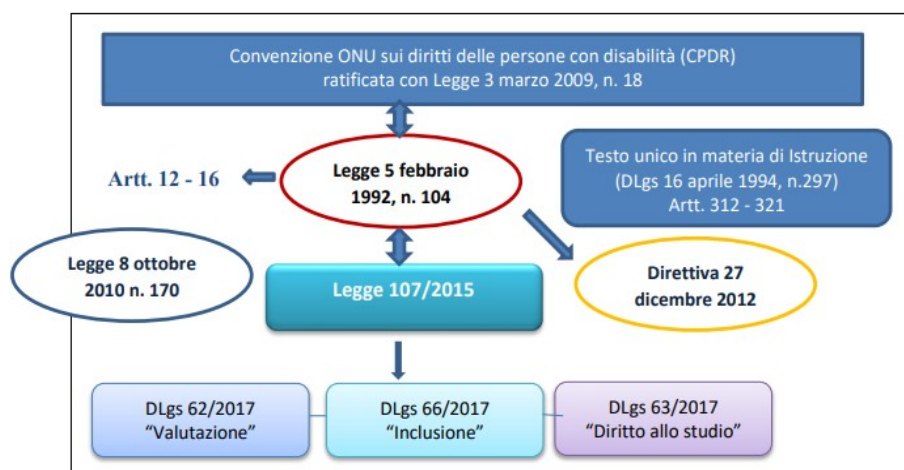
dando attuazione al disegno costituzionale sancito agli artt. 2-3-34 e 38 della nostra costituzione.

Le linee guida del M.I.U.R prot. n. 4274/09 documento sull'integrazione scolastica degli alunni con disabilità diviso in tre parti precedute da una premessa sull'importanza dell'integrazione dettaglia ulteriormente tale diritto e fornisce una focalizzazione sulle responsabilità proprie di ciascuna Istituzione scolastica e sui "fattori di qualità" così schematizzati:

- Ruolo di garante dell'integrazione assegnato al Dirigente scolastico
- Piena responsabilizzazione di ciascun docente della classe e degli altri operatori

- Piena integrazione dell'alunno nel gruppo classe
- Cura individualizzata degli aspetti relazionali, educativi e didattici
- Piena integrazione professionale tra docenti di sostegno e docenti di classe
- Pieno riconoscimento reciproco delle diverse professionalità coinvolte
- Alleanza tra scuola, servizi e famiglia, con piena responsabilizzazione di ciascuno
- Effettiva regia da parte dell'USR per l'integrazione interistituzionale sul territorio.

A partire dall'anno 2012 – dopo la promulgazione della Legge 170/2010 – si è manifestata, inoltre, una sempre maggiore attenzione e sensibilità nella direzione della personalizzazione dei percorsi di studio, che si è tradotta nella costruzione di un concetto più ampio di inclusione, rivolto a tutti e non soltanto concentrato sull'integrazione di alunni e studenti con disabilità.



La Legge 107/2015 al comma 181, lettera c) indica le materie per le quali è conferita delega al Governo per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità e il riconoscimento delle differenti modalità di comunicazione.

I decreti delegati, attuativi della Legge 107/2015, novellano e completano, per taluni aspetti specifici, il quadro ordinamentale che risulta attualmente come a lato configurato:

<sup>1</sup> Con il Decreto legislativo n. 66/2017, come modificato dal

Decreto legislativo n. 96/2019 vengono introdotte nuove disposizioni di legge che completano un quadro normativo già molto avanzato in termini di garanzia del diritto allo studio di alunni e studenti con disabilità, in linea con la tradizione di equità e di accoglienza che vede l'Italia tra i Paesi più all'avanguardia nelle politiche di inclusione.

## Istituti Previsti per l'integrazione degli alunni in situazione di disabilità

Il DLgs 66/2017 interviene sulla normativa e con questo la modifica e la integra;

All'art. 5 prevede delle modifiche alla legge 5 febbraio 1992, n. 104 2.b) all'articolo 12, il comma 5 e lo sostituisce con il seguente: «5. Contestualmente all'accertamento previsto dall'articolo 4 per le bambine e i bambini, le alunne e gli alunni, le studentesse e gli studenti, le commissioni mediche di cui alla legge 15 ottobre 1990, n. 295, effettuano, ove richiesto dai genitori della bambina o del bambino, dell'alunna o dell'alunno, della studentessa o dello studente con disabilità, o da chi esercita la responsabilità genitoriale, l'accertamento della condizione di disabilità in età evolutiva ai fini dell'inclusione scolastica. Tale accertamento è propedeutico alla redazione del profilo di funzionamento, predisposto secondo i criteri del modello bio-psico-sociale della Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), ai fini della formulazione del Piano Educativo Individualizzato (PEI) facente parte del progetto individuale di cui all'articolo 14 della legge 8 novembre 2000, n. 328 in merito alla

- **Diagnosi funzionale** (art. 3 D.P.R. 24/2/94; art. 2 Intesa S/R 20/3/2008) che descrive la situazione clinico-funzionale del minore al momento dell'accertamento ed evidenzia i deficit e le potenzialità sul piano cognitivo, affettivo relazionale, sensoriale; include le informazioni essenziali utili per individuare, con i diversi attori coinvolti, i supporti più opportuni e per consentire alla scuola e all'ente locale l'attribuzione delle necessarie risorse

sempre l'Articolo 5 Commissioni mediche. Modifiche alla legge 5 febbraio 1992, n. 104 prevede

<sup>1</sup> [https://www.istruzione.it/inclusione-e-nuovo-pei/allegati/ALLEGATO%20B\\_LINEE%20GUIDA.pdf](https://www.istruzione.it/inclusione-e-nuovo-pei/allegati/ALLEGATO%20B_LINEE%20GUIDA.pdf)

[...] 3. Il Profilo di funzionamento di cui all'articolo 12, comma 5, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, che ricomprende la diagnosi funzionale e il profilo dinamico-funzionale, come modificato dal presente decreto, è redatto da una unità di valutazione multidisciplinare, nell'ambito del SSN, composta da:

a) uno specialista in neuropsichiatria infantile o un medico specialista, esperto nella patologia che connota lo stato di salute del minore;

b) almeno due delle seguenti figure: un esercente di professione sanitaria nell'area della riabilitazione, uno psicologo dell'età evolutiva, un assistente sociale o un pedagogo o un altro delegato, in possesso di specifica qualificazione professionale, in rappresentanza dell'Ente locale di competenza.”

Per quanto riguarda il I

- **Profilo dinamico funzionale** (art. 4 D.P.R. 24/2/94; art. 12.4 L. 104/92; art. 2 Intesa S/R 20/3/2008) è successivo alla diagnosi funzionale e indica, dopo un primo periodo di inserimento scolastico, il prevedibile livello di sviluppo dell'alunno con disabilità, attraverso l'analisi delle caratteristiche fisiche, psichiche, sociali e affettive del soggetto, le difficoltà di apprendimento e le possibilità di recupero, nonché le capacità possedute che devono essere sostenute, sollecitate e progressivamente rafforzate e sviluppate. Il PDF è redatto dall'unità multidisciplinare che elabora la diagnosi funzionale, dai docenti curricolari e dagli insegnanti specializzati della scuola, con la collaborazione dei familiari dell'alunno

stabilisce

“4. Il Profilo di funzionamento di cui all'articolo 12, comma 5, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, come modificato dal presente decreto:

a) è il documento propedeutico e necessario alla predisposizione del Piano educativo individualizzato (PEI) e del Progetto individuale;

b) definisce anche le competenze professionali e la tipologia delle misure di sostegno e delle risorse strutturali utili per l'inclusione scolastica;

c) è redatto con la collaborazione dei genitori o di chi esercita la responsabilità genitoriale della bambina o del bambino, dell'alunna o dell'alunno, nonché, nel rispetto del diritto di autodeterminazione nella massima misura possibile, della studentessa o dello studente con disabilità, con la partecipazione del dirigente scolastico ovvero di un docente specializzato sul sostegno didattico, dell'istituzione scolastica ove è iscritto la bambina o il bambino, l'alunna o l'alunno, la studentessa o lo studente;

d) è aggiornato al passaggio di ogni grado di istruzione, a partire dalla scuola dell'infanzia, nonché in presenza di nuove e sopravvenute condizioni di funzionamento della persona. 5.

I genitori o chi ne esercita la responsabilità genitoriale trasmettono il profilo di funzionamento di cui al comma 4, all'istituzione scolastica e all'ente locale competente, rispettivamente ai fini della predisposizione del PEI e del Progetto individuale, qualora questo venga richiesto.”

L'art. 7 comma 2 troviamo il

- **Piano Educativo Individualizzato** (art. 5 D.P.R. 24/2/94; art. 3 Intesa S/R 20/3/2008) che è il documento nel quale vengono descritti gli interventi integrati e tra di loro equilibrati, predisposti per l'alunno con disabilità, in un determinato periodo di tempo, ai fini della realizzazione del diritto all'educazione e all'istruzione.

“...Il PEI [...] c) individua obiettivi educativi e didattici, strumenti, strategie e modalità per realizzare un ambiente di apprendimento nelle dimensioni della relazione, della socializzazione, della comunicazione, dell'interazione, dell'orientamento e delle autonomie, anche sulla base degli interventi di corresponsabilità educativa intrapresi dall'intera comunità scolastica per il soddisfacimento dei bisogni educativi individuati;”

Il Ministro dell'Istruzione di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze all' "Allegato B" detta le Linee Guida concernenti la definizione delle modalità, anche tenuto conto dell'accertamento di cui all'articolo 4 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, per l'assegnazione delle misure di sostegno di cui all'articolo 7 del D.Lgs 66/2017 e il modello di PEI, da adottare da parte delle istituzioni scolastiche

**nella Regione Siciliana occorre ricordare altresì quanto disposto:**

- alla L.R. 05/11/2004, n. 15, all'art. 22
- alla L.R. 4/8/2015 n. 15, art. 27, co. 2 lett. e):

- alla L.R. 24/2016 all'art. 6 (Funzioni di assistenza agli alunni disabili delegate alle Città metropolitane ed ai liberi Consorzi comunali) comma 1 ed al comma 2
- nell'ordinanza TAR Palermo del 05/05/17 n. 625/2017 R. Prov. Cau., che obbliga la Regione Siciliana a stanziare risorse finanziarie adeguate per garantire tale servizio e precisa altresì che anche la Corte Costituzionale con la sentenza n. 275 del 19 ottobre 2016 si è pronunciata in tal senso
- alla L.R. 9/2021 all'art. 41.
- nel parere reso l'8 maggio 2020 dal CGA sull'affare n. 251/2019.
- nelle LINEE GUIDA per le funzioni di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per gli studenti con disabilità della Regione Siciliana emanate dall'Assessorato Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali. con D.A. n. 81/Gab. del 15 settembre 2020;
- nella nota prot. 19742 del 12.5.2021 con la quale l'Ass. regionale per la famiglia, le politiche sociali e il lavoro, in merito ai predetti servizi integrativi, migliorativi ed aggiuntivi in favore degli studenti con disabilità degli Istituti Superiori di II grado, ha trasmesso le indicazioni operative come disposto dalla citata L.R. 9/21, che individua quali beneficiari "gli alunni con disabilità di cui al comma 3 dell'art. 3 della legge 104/92, ad alta intensità di cura certificata o da certificare dall'Unità Valutazione Multidisciplinare (UVM)" e precisa tra l'altro: il "PROFILO OPERATORE" e le "PRESTAZIONI DA RENDERE"
- nella nota prot. Servizio 7/n. 39758 del 19 ottobre 2021 del Servizio /- "Fragilità e Povertà" dell'Assessorato della Famiglia delle Politiche e del Lavoro Dipartimento Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali assunta al protocollo dell'Ente il 19/10/2021 con il n. 0026940 con la quale viene comunicato a questo Ente che nulla osta da parte della scrivente amministrazione a fornire il servizio anche nelle ore pomeridiane, ai sensi dell'art. 6 della legge regionale n. 24/2016 per l'attivazione del servizio extra scolastico che visto il capoverso precedente, si ritiene sia disposto per i disabili sensoriali, nonché acconsente sempre nella stessa nota, il servizio di convivito/semiconvivito presso le strutture presenti nel territorio regionale

#### **nel nostro Ente:**

il vigente "Regolamento per la disciplina dei servizi di trasporto ed assistenza in favore di studenti disabili" adottato da questo L.C.C. di Ragusa con Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio n. 8 del 3.4.2019

**Questo Ente, in forza della normativa anzi citata e seppure in via delegata, è tenuto ad assicurare i servizi di trasporto e di assistenza specialistica, assegnati agli studenti (residenti in provincia) con disabilità psico-fisica e/o sensoriale frequentanti le scuole secondarie di secondo grado e gli altri istituti superiori ed universitari (se e in quanto dovuti) e i corsi di istruzione e formazione professionale.**

## **Premessa**

In questo quadro il L.C.C. di Ragusa ha ritenuto che le modalità dell'accreditamento non selettivo, ma meramente abilitativo, esteso a tutti i soggetti giuridici individuati all'art. 1, comma 4 della Legge 328/00 e D.P.C.M. 30 marzo 2001 e come definiti dall'art. 4 comma 1 del D.lgs 117/2017 (organismi non lucrativi di utilità sociale, organismi della cooperazione sociale, associazioni ed enti di promozione sociale, consorzi di cooperative sociali, ecc.), permettono di garantire la massima trasparenza, l'imparzialità, la parità di trattamento e la partecipazione a tutela e nel rispetto dei migliori standard qualitativi che vengono premiati tramite la scelta libera e consapevole da parte degli utenti del servizio;

Da almeno un decennio, l'erogazione dei servizi assistenziali in oggetto è stata assicurata, da questo Ente mediante affidamento ad organismi in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, professionalità e competenza, preventivamente accreditati con procedura di evidenza pubblica, cosa che ha permesso di individuare, testare e condividere tra i diversi attori, modalità di attuazione del servizio che hanno facilitato la reale integrazione degli interventi a favore degli alunni disabili, con riscontro positivo da parte dell'utenza interessata (vedansi esiti dei questionari annuali di "customer satisfaction")

Il servizio di Assistenza d'integrazione scolastica (art. 13 L. 104/92) per la disabilità grave, è rivolto agli studenti con disabilità psicofisica grave e agli alunni con deficit sensoriale uditivo e visivo residenti e frequentanti le scuole superiori di secondo grado, i corsi di formazione professionale e i corsi universitari (se e in quanto di spettanza) del territorio provinciale.

Destinatari delle prestazioni e dei servizi sono stati dunque:

- Gli studenti affetti da minorazioni permanenti della vista e dell'udito, congenite o acquisite durante l'età evolutiva, tali da causare difficoltà di apprendimento, di relazione e possibile sviluppo di processi di emarginazione;
- Gli alunni con disabilità psicofisica grave (art. 3 L. 104/92). A questi sono equiparati i soggetti pluriminorati;

Per rilevare il livello di apprezzamento dello stesso ci si è avvalso, da cinque anni, di due questionari che, concluse le attività didattiche, sono stati somministrati **in maniera anonima** ai genitori degli alunni che ne usufruiscono, agli operatori delle cooperative che hanno svolto il lavoro di assistenza all'autonomia e alla comunicazione e agli insegnanti di sostegno, coordinatori del servizio H negli Istituti nei quali è stato effettuato il servizio.

Il lavoro così strutturato ha consentito, di accertare, se vi fosse coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità promessa, erogata e quella attesa e percepita e di conseguenza cogliere il grado di soddisfazione degli utenti, sia in termini di efficacia che di efficienza, allo scopo di migliorare le performance del servizio erogato.

Ciò perché si è convinti che la rilevazione dei dati di "Customer Satisfaction" verifichi il gradimento del servizio così come viene percepito ed atteso e consenta le eventuali modifiche da apportare.

Nell'anno scolastico appena concluso è stata effettuata una prima rilevazione in itinere nel primo trimestre voluta dall'amministrazione che ha voluto sperimentare su più servizi la rilevazione attraverso un questionario elaborato dallo Staff del Segretario Generale che ha individuato tra i servizi anche questo per misurare più specificatamente la soddisfazione degli utenti sulla gestione di ogni adempimento ed attività per lo svolgimento dei servizi di assistenza di integrazione scolastica da parte dell'Ente.

Lo strumento prescelto per quell'indagine, che veniva effettuata in quella formula per la prima volta, è stato il questionario a domande chiuse, presentato agli educatori e ai professori di sostegno coordinatori durante il primo sopralluogo nelle scuole effettuato il primo trimestre dell'anno scolastico che sono stati da tramite con le famiglie per la somministrazione.

A conclusione dell'anno scolastico in occasione della presentazione delle istanze di accesso al servizio per l'anno scolastico 2023/2024, è stato proposto un questionario a domande chiuse somministrato ai familiari conviventi, che hanno un ruolo attivo nella vita scolastica dei nostri assistiti o gli stessi studenti maggiorenni se capaci di intendere e di volere che ricevono un servizio da questo Ente, agli educatori e ai professori.

Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di relazionarsi con i cittadini, conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari e riprogettare di conseguenza le proprie attività, per un giusto sistema di erogazione dei servizi.

In quest'ottica, l'indagine condotta è stata quindi diretta a conoscere, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile, la valutazione e quindi il grado di soddisfazione della propria utenza riguardo ai *servizi assistenziali offerti a favore dei disabili sensoriali inseriti negli Istituti di Istruzione secondaria del territorio provinciale e all'assistenza all'autonomia e trasporto a favore di alunni portatori di Handicap*, al fine di poter individuare eventuali punti critici, pianificare le azioni di miglioramento e stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle esigenze, tenendo purtroppo in debito conto il fatto che la Regione Siciliana non mette a disposizione tutte le risorse economiche necessarie (nessuna somma viene assegnata a questo Ente per lo svolgimento del servizio di trasporto) e quelle assegnate per il servizio ASACOM viene fatto dietro continue richieste e sollecitazione a singhiozzo e mai in un'unica soluzione, motivo per cui all'art. 13 del Regolamento per la disciplina dei servizi di trasporto ed assistenza in favore di studenti disabili approvato con Deliberazione n. 8 del 3 aprile 2019 del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio è stato previsto che:

*“L'affidamento dei servizi di cui al presente regolamento potrà avvenire con le modalità previste dal vigente “codice degli appalti” (D. L.vo 50/2016 e ss.mm.ii.) o, tenuto conto dei tempi di assegnazione delle risorse da parte della Regione (titolare della funzione) e delle caratteristiche del servizio con le modalità dell’accreditamento libero ovvero senza che, a monte, sia stato previamente individuato un numero o un contingente prefissato.”*

inoltre sempre la Regione Siciliana non ha ancora elaborato linee guida che comprendano tutti i servizi da svolgere e tutte le modalità entro le quali questo ente deve muoversi per fornire i servizi.

Gli strumenti di monitoraggio si basano su una serie di indicatori che sono periodicamente utilizzati per controllare se gli obiettivi voluti sono stati raggiunti o meno. Tuttavia, attualmente sono pochi gli indicatori di qualità o di quantità specifici per l'istruzione speciale e l'inclusività della scuola a livello europeo.



Le diverse serie di indicatori per l'handicap e l'integrazione coprono l'input, il processo e l'output, il macro (legislazione, politica e amministrazione), il meso (scuola, comunità, servizi), il micro (la classe) e la persona (docenti, studenti) ricordiamo a tal proposito l'indice per l'Integrazione di Booth e Ainsow (2002) e quello di Peters, Johnstone e Ferguson (2005) sui Diritti delle Persone Disabili nel Modello Educativo.

Nel campo dei servizi alla persona e in particolare dei servizi socio-assistenziali ai soggetti diversamente abili, nella definizione del concetto di qualità si ritiene, a parere di chi scrive, che sia necessario confrontarsi con alcuni elementi specifici e determinanti a fini pratici:

- la coesistenza di aspetti soggettivi e oggettivi (qualità tecnica), non essendo la qualità una proprietà assoluta e indipendente dalle nostre percezioni. La qualità è infatti un fenomeno dinamico e multidimensionale che dipende da molti fattori tra loro correlati (prestazione ricevuta, modalità di erogazione, costi, risultati raggiunti), dalle aspettative, dai vissuti (esperienze passate, situazione attuale, abitudini, ecc.) e dalle aspirazioni individuali delle persone;
- la coesistenza di molte diverse definizioni di qualità per il medesimo servizio, dato che ciascuna persona possiede una propria legittima definizione di qualità basata sulle proprie preferenze, conoscenze, desideri, cultura e tutto ciò è in evoluzione: infatti, la stessa persona, al mutare delle esperienze vissute, delle informazioni e delle conoscenze possedute, può considerare il medesimo servizio in modo diverso;
- la coesistenza di diversi punti di vista dato che gli attori implicati nell'erogazione dell'assistenza (personale, utenti, amministratori, familiari) leggono il servizio da prospettive differenti prendendo in considerazione aspetti diversi della qualità.

Affrontare il tema della qualità percepita nei servizi per i soggetti disabili ha significato ragionare sostanzialmente sulla qualità di vita e non solo di specifica qualità dell'assistenza e rilevazione della soddisfazione di singole prestazioni.

## Il contesto

Il problema della *Disabilità* condiziona in modo totale la vita del ragazzo, ma anche della famiglia che si trova a dover affrontare situazioni di grande impegno psico-fisico. E' indispensabile fare il possibile per alleviare e dove si può prevenire e rimuovere gli ostacoli che limitano lo sviluppo della persona, per consentire il raggiungimento della massima autonomia realizzabile, la partecipazione alla vita della collettività, la socializzazione e la realizzazione dei diritti e nello specifico il diritto allo studio **in un'ottica di piena integrazione scolastica**.

In armonia con questa logica il L.C.C. di Ragusa ha fornito nel corso dell'anno scolastico in esame ai fini dell'integrazione scolastica i seguenti servizi:

1. **Assistenza alla comunicazione per alunni con deficit sensoriale uditivo o visivo (con possibilità di essere resa il pomeriggio presso il domicilio dello studente)**
2. **Assistenza alla Autonomia e Trasporto degli alunni con disabilità psicofisica**

L'Assistenza specialistica in favore di alunni con handicap è garantita agli studenti con disabilità in situazione di gravità, ai sensi dell'art 3 comma 3 della legge 104/92, che necessitano di assistenza per la comunicazione e/o l'autonomia e/o il trasporto. L'assistenza è assegnata in relazione a quanto riferito nella diagnosi funzionale e secondo le prescrizioni del foglio informazioni rilasciato dalla U.O.C. di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza dei distretti di Ragusa, Modica e Vittoria responsabili del servizio nel territorio del L.C.C. di Ragusa.

I servizi in quanto attinenti alla integrazione scolastica hanno, fino ad oggi, rivestito carattere prioritario e sono erogati **senza** compartecipazione ai costi dei servizi, da parte delle famiglie dei beneficiari.

**Il servizio è stato erogato da soggetti terzi organismi inseriti all'Albo Provinciale** per l'erogazione in regime di accreditamento dei servizi assistenziali in favore degli studenti disabili.

Nell'ambito dell'accREDITAMENTO, il rapporto tra il L.C.C. e l'Affidatario si configura come atto di natura concessoria in forza del quale il L.C.C. conserva la titolarità del servizio, mentre l'Affidatario, nella qualità di soggetto erogatore, assume e svolge sotto la propria responsabilità l'esercizio del servizio pubblico in nome e per conto del L.C.C. di Ragusa.

Sulla base delle assegnazioni dei servizi per l'anno scolastico 2022/2023 e delle istanze presentate dagli assistiti o dai loro legali rappresentanti, la consistenza numerica degli alunni per l'anno scolastico 2022/23, è risultata essere:

**SERVIZI DI ASSISTENZA (PSICOFISICI E SENSORIALI) E TRASPORTO**

Anno Scolastico 2022/2023

**TOTALE**

203 Studenti assistiti

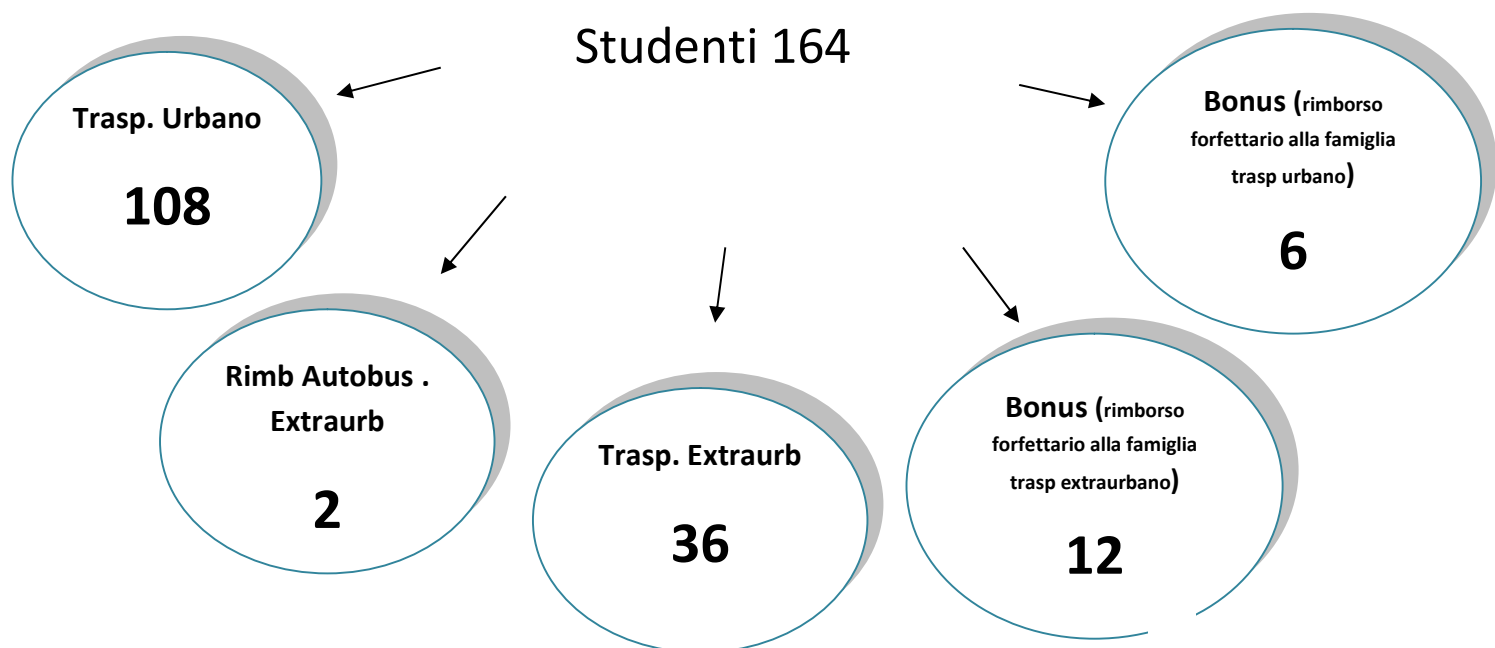
5 Coop.Ve/Enti gestori

**Assistenza specialistica e trasporto in favore di studenti con  
disabilità PSICOFISICA grave  
scuola secondaria di secondo grado**

**189 Studenti assistiti**

**3 Coop. Sociali**

**TRASPORTO SCOLASTICO**  
**Studenti disabili scuola secondaria di secondo grado**  
**Anno Scolastico 2022/2023**



**Assistenza all'Autonomia  
Studenti con disabilità psicofisica  
frequentanti scuole secondarie di secondo grado  
Anno Scolastico 2022/2023**

**155 Studenti assistiti**

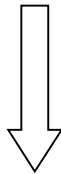
18 ore settimanali a  
studente.

Di cui n. 1 studentessa  
universitaria frequentante  
un corso di laurea con sede  
a Ragusa

Gli studenti sono stati affiancati da istruttori educativi  
collaboratori delle Coop.ve Sociali: Artemide, La Cittadella e Pallium.

## **DISABILITA' VISIVA - anno scolastico 2022/2023**

**3 STUDENTI**

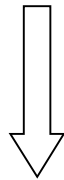


Gli studenti sono stati affiancati da istruttori educativi collaboratori della Coop.va sociale Medi Care e della Coop.va sociale Pallium

Per 18 ore settimanali di Assistenza alla Comunicazione con possibilità, in relazione alle esigenze dell'alunno assistito e all'organizzazione didattica dell'istituto frequentato dallo stesso, di essere rese anche presso il domicilio dello studente.

## **DISABILITA' UDITIVA - anno scolastico 2022/2023**

**11 STUDENTI**



Gli studenti sono stati affiancati da istruttori educativi  
(Ad eccezione di 1 dipendenti dell'E.N.S., 1 della Cooperativa sociale  
La Cittadella e 1 Pallium gli altri appartengono alla Cooperativa sociale  
Medi Care)

Per 18 ore settimanali dal lun. al sab. di assistenza alla  
comunicazione per studente con possibilità, in relazione alle esigenze  
dell'alunno assistito e all'organizzazione didattica dell'istituto  
frequentato dallo stesso, di essere rese anche presso il domicilio dello  
studente.

## In sintesi....

**Servizi resi quest'anno, ad oggi distinti per tipologia di servizi e rapportati al numero dei soggetti destinatari:**

- Disabilità visiva: n. 3 studenti, "Assistenza *specialistica* alla comunicazione
- Disabilità uditiva: n. 11 studenti, "Assistenza *specialistica* alla comunicazione"
- Studenti con disabilità psicofisica in situazione di gravità ai sensi dell'art 3 comma 3 della legge 104/92: n. 189 "Assistenza *specialistica* alla Autonomia e trasporto"

**Modalità di erogazione dei servizi resi nel corso dell'anno scolastico 2022-2023 distinti per tipologia di servizi e rapportati al numero dei soggetti destinatari:**

**i servizi sono affidati tutti in regime di accreditamento.** Nell'ambito dell'accreditamento, il rapporto tra il L.C.C. e l'Affidatario si configura come atto di natura concessoria in forza del quale il L.C.C. conserva la titolarità del servizio, mentre l'Affidatario, nella qualità di soggetto erogatore, assume e svolge sotto la propria responsabilità l'esercizio del servizio pubblico in nome e per conto del L.C.C.

Per l'erogazione in regime di accreditamento dei servizi assistenziali in favore degli studenti disabili, è stato istituito l'Albo Provinciale del Libero Consorzio comunale di Ragusa, ai sensi e per le finalità di cui alla L.R. n. 33 del 24-05-1991, alla Legge n. 104 del 05-02-1992, alla Legge n.112 del 31-03-1998, alla L.R. n.6 del 24-02-2000 nonché alla Legge Quadro n. 328 dell'08-11-2000.

L'**Albo Provinciale** è articolato in tre sezioni:

- Prima sezione: Servizi di Assistenza all'autonomia e Trasporto a favore di studenti residenti affetti da disabilità psico-fisiche frequentanti Istituti scolastici di secondo grado, corsi universitari (se e in quanto di spettanza) e corsi di formazione professionale del territorio provinciale.
- Seconda sezione: Assistenza alla Comunicazione e Servizi di Sostegno Didattico Extrascolastico a favore di studenti residenti non udenti inseriti negli istituti scolastici di secondo grado, corsi universitari (se e in quanto di spettanza) e corsi di formazione professionale del territorio provinciale.
- Terza sezione: Assistenza alla Comunicazione, Servizi di Sostegno Didattico Extrascolastico e di Orientamento a favore di studenti residenti non vedenti inseriti negli istituti scolastici di secondo grado, corsi universitari (se e in quanto di spettanza) e corsi di formazione professionale del territorio provinciale.

**Le date di inizio e conclusione dell'erogazione di assistenza e trasporto:**

da giorno 19 settembre 2022 (salvo diversa data fissata nell'ambito dell'autonomia scolastica) fino al 10 giugno 2023 (compresi esami di stato di stato nelle giornate previste)



## **Istituti Superiori nel territorio della Provincia di Ragusa nei quali sono erogati i servizi**

### **I.I.S. Archimede**

Via Fabrizio, 138  
97015 [Modica](#) RG

#### Indirizzi di studio:

[TURISTICO](#) ore curricolari n. 32

[AMMINISTRAZIONE, FINANZA E MARKETING](#) ore curricolari n. 32

[SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI](#) ore curricolari n. 32

[COSTRUZIONI, AMBIENTE E TERRITORIO](#) ore curricolari n. 33 il I anno 32 il II III IV e 31 il V

[GRAFICA E COMUNICAZIONE](#) ore curricolari n. 27 il I anno 26 il II e 32 il III IV e V

[INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI](#) ore curricolari n. 33 il I anno 32 il II III IV e V

**Codice Meccanografico / Note** [RGTD01000L](#) [Istituto Tecnico Commerciale](#)

Telefono  
0932/904012

P.E.O.  
[rgis02100t@istruzione.it](mailto:rgis02100t@istruzione.it)

P.E.C  
[rgis02100t@pec.istruzione.it](mailto:rgis02100t@pec.istruzione.it)

### **I.T.C.A. "Fabio Besta"**

Via A. Moro, 2,  
97100 [Ragusa](#) RG

#### Indirizzi di studio:

[SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI](#) ore curricolari n. 32

[RELAZIONI INTERNAZIONALI PER IL MARKETING](#) ore curricolari n. 32

[AMMINISTRAZIONE, FINANZA E MARKETING](#) ore curricolari n. 32

[TRASPORTI E LOGISTICA](#) ore curricolari n. 32 / 33

**Codice Meccanografico / Note** [RGTD03000T](#) sede di Ragusa

**Codice Meccanografico / Note** [RGTD03002X](#) sede S.C. Camerina

Telefono  
0932/255564

P.E.O.  
[rgtd03000t@istruzione.it](mailto:rgtd03000t@istruzione.it)

P.E.C  
[rgtd03000t@pec.istruzione.it](mailto:rgtd03000t@pec.istruzione.it)

### **I.I.S.G. Galilei – T. Campailla**

Piazzale Baden Powell n.10  
97015 [Modica](#) RG

#### Indirizzi di studio:

[LICEO CLASSICO](#) ore curricolari n. 27 il I e il II anno 31 III IV e V

[LICEO ARTISTICO](#) ore curricolari n. 34 il I e II anno - n. 35 III IV e V

[LICEO SCIENTIFICO](#) ore curricolari n. 27 il I e il II anno 30 III IV e V

**Codice Meccanografico / Note RGPC01601N** [Liceo Classico "Tommaso Campailla"](#)

**Codice Meccanografico / Note RGPS01601R** [Liceo Scientifico G. Galilei](#)

**Codice Meccanografico / Note RGSL01601N** [Liceo Artistico "Tommaso Campailla"](#)

Telefono  
0932/764379

P.E.O.  
[rgis01600a@istruzione.it](mailto:rgis01600a@istruzione.it)

P.E.C  
[rgis01600a@pec.istruzione.it](mailto:rgis01600a@pec.istruzione.it)

## **I.I.S. Giosuè Carducci**

Via Roma  
97013 [Comiso](#) RG

[Indirizzi di studio:](#)

[Indirizzi di studio:](#)

[LICEO CLASSICO](#) ore curriculari n. 29 biennio e n. 31 ore triennio

[LICEO SCIENTIFICO](#) ore curriculari n. 27 biennio e n. 30 triennio

[LICEO ARTISTICO](#) ore curriculari n. 34 ore biennio e n. 35 triennio

[IST. TECNICO ECONOMICO](#) ore curriculari n. 32 ore

[LICEO MUSICALE](#) ore curriculari n. 32 ORE

**Codice Meccanografico / Note RGPC00301G** [Liceo G. Carducci](#)

**Codice Meccanografico / Note RGSD003015** [Liceo Artistico S. Fiume](#)

**Codice Meccanografico / Note RGTD00301E** [Ist. Tecn. Economico G. Carducci](#)

Telefono  
0932/961666

P.E.O.  
[rgis003008@istruzione.it](mailto:rgis003008@istruzione.it)

P.E.C  
[rgis003008@pec.istruzione.it](mailto:rgis003008@pec.istruzione.it)

## **I.I.S. Quintino Cataudella**

Viale dei Fiori 13 - Scicli  
97018 [Scicli](#) RG

[Indirizzi di studio:](#)

[LICEO CLASSICO](#) ore curriculari n. 33

[LICEO SCIENTIFICO](#) ore curriculari n. 33

[IST. TECNICO ECONOMICO A.F.M.](#) ore curriculari n. 32

[IST. TECNICO ECONOMICO TURISTICO](#) ore curriculari n. 32

[ISTITUTO TECNICO AGRARIO](#) ore curriculari n. 32

[ISTITUTO PROFESSIONALE ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA](#) ore curriculari n. 32

**Codice Meccanografico / Note RGPS00801T** [Liceo Scientifico " Q. Cataudella "](#)

**Codice Meccanografico / Note RGRH00801G** [I.P.S.A.](#)

**Codice Meccanografico / Note RGTA008017** [I.T.A.](#)

**Codice Meccanografico / Note** [RGTD00801N](#) [I.T.C. " Q. Cataudella "](#)

Telefono  
0932/831962

P.E.O.  
[rgis00800b@istruzione.it](mailto:rgis00800b@istruzione.it)

P.E.C  
[rgis00800b@pec.istruzione.it](mailto:rgis00800b@pec.istruzione.it)

## **I.I.S.S. Gaetano Curcio**

Via Andreoli N. 2  
97014 [Ispica](#) RG

Indirizzi di studio:

[LICEO CLASSICO](#) ore curricolari n. 28 il I e il II anno 31 il III IV e V

[LICEO LINGUISTICO](#) ore curricolari n. 27 il I e il II anno 30 il III IV e V

[LICEO SCIENTIFICO OPZIONE SCIENZE APPLICATE](#) ore curricolari n. 27 il I e il II anno 30 il III IV e V

[PROFESSIONALE ENOGASTRONOMIA - OSPITALITÀ ALBERGHIERA](#) ore curricolari n. 32

[PROFESSIONALE PER I SERVIZI SOCIO-SANITARI - ARTICOLAZIONE ODONTOTECNICO](#) ore curricolari n. 32

[PROFESSIONALE PER I SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA](#) ore curricolari n. 32

[PROFESSIONALE PER I SERVIZI COMMERCIALI](#) ore curricolari n. 32

**Codice Meccanografico / Note** [RGPC00201Q](#) [Liceo "G. Curcio"](#)

**Codice Meccanografico / Note** [RGRC00201B](#) [Ist. Prof. Ie Servizi "G. Curcio"](#)

**Codice Meccanografico / Note** [RGR1002014](#) [I.P.S.I.A. "G. Curcio"](#)

Telefono  
0932/831962

P.E.O.  
[rgis00800b@istruzione.it](mailto:rgis00800b@istruzione.it)

P.E.C  
[rgis00800b@pec.istruzione.it](mailto:rgis00800b@pec.istruzione.it)

## **I.I.S.S. Enrico Fermi**

Via Como N.435  
97019 [Vittoria](#) RG

Indirizzi di studio:

[AFM \(EX RAGIONERIA\)](#) ore curricolari n. 32

[SIA - SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI](#) ore curricolari n. 32

[TURISTICO](#) ore curricolari n. 32

[INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONE](#) ore curricolari n. 32

[CAT \(EX GEOMETRA\)](#) ore curricolari n. 32

[AGRARIA AGROALIMENTARE E AGROINDUSTRIALE](#) ore curricolari n. 33 il I 32 il II anno 15 il III IV e V

**Codice Meccanografico / Note** [RGTA017012](#) [I.T.A.](#)

**Codice Meccanografico / Note** [RGTD01701C](#) [I.T.C.G. Enrico Fermi](#)

Telefono  
0932/984360

P.E.O.  
[rgis017006@istruzione.it](mailto:rgis017006@istruzione.it)

P.E.C  
[rgis017006@pec.istruzione.it](mailto:rgis017006@pec.istruzione.it)

## Liceo Scientifico Statale "Enrico Fermi"

Viale Europa  
97100 [Ragusa](#) RG

### Indirizzi di studio:

[LICEO SCIENTIFICO TRADIZIONALE](#) ore curriculari n. 28 il I e il II anno 30 il III IV e V

[LICEO SCIENTIFICO DELLE SCIENZE APPLICATE](#) . ore curriculari n. 28 il I e il II anno 30 il III IV e V

[LICEO SCIENTIFICO SPORTIVO](#) ore curriculari n. 27 il I e il II anno 30 il III IV e V

### **Codice Meccanografico / Note** [RGPS01000R Liceo Scientifico](#)

Telefono  
0932/251136

P.E.O.  
[rgps01000r@istruzione.it](mailto:rgps01000r@istruzione.it)

P.E.C  
[rgps01000r@pec.istruzione.it](mailto:rgps01000r@pec.istruzione.it)

## I.I.S. Galileo Ferraris

Via Niccolo' Tommaseo 5  
97100 [Ragusa](#) RG

### Indirizzi di studio:

#### ISTITUTO PROFESSIONALE INDIRIZZI:

- [SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA](#) ore curriculari n. 32
- [SERVIZI PER LA SANITÀ \(ODONTOTECNICO\)](#) ore curriculari n. 32
- [MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA](#) ore curriculari n. 33 il I anno, 32 il II III IV e V anno.

[LICEO ARTISTICO \(GRAFICA\)](#) ore curriculari n. 34 il I e il II anno, 35 il III IV e V anno.

#### ISTITUTO TECNICO TECNOLOGICO INDIRIZZI:

- [AGRARIA, AGROALIMENTARE E AGROINDUSTRIA](#) ore curriculari n. 33 il I anno, 32 il II III IV e V anno.
- [CHIMICA, MATERIALI E BIOTECNOLOGIE](#) ore curriculari n. 33 il I anno, 32 il II III IV e V anno.
- [ELETTRONICA ED ELETTRONICA](#) ore curriculari n. 33 il I anno, 32 il II III IV e V anno.
- [INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI](#) ore curriculari n. 33 il I anno, 32 il II III IV e V anno
- [MECCANICA, MECCATRONICA ED ENERGIA](#) ore curriculari n. 33 il I anno, 32 il II III IV e V anno

### **Codice Meccanografico / Note** [RGRC01301T Ist. Prof. Servizi "G. Ferraris"](#)

### **Codice Meccanografico / Note** [RGRI01301E I.P.S.I.A. "G. Ferraris"](#)

### **Codice Meccanografico / Note** [RGSL013016 Liceo Artistico G. Ferraris](#)

### **Codice Meccanografico / Note** [RGTF01301B Ist. Tecnol. Ettore Majorana](#)

Telefono  
0932/252860

P.E.O.  
[rgis01300v@istruzione.it](mailto:rgis01300v@istruzione.it)

P.E.C  
[rgis01300v@pec.istruzione.it](mailto:rgis01300v@pec.istruzione.it)

## **I.P.S. Istituto Principi Grimaldi**

Viale degli Oleandri 19  
97015 [Modica](#) RG

Sedi:

[Modica](#)

[Chiaromonte Gulfi](#)

Indirizzi di studio:

[ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA](#) ore curricolari n. 32

[AGRICOLTURA E SVILUPPO RURALE](#) ore curricolari n. 32

[SOCIO SANITARIO: OTTICO](#) ore curricolari n. 32

Telefono  
0932/762991

P.E.O.  
[rgrh020005@istruzione.it](mailto:rgrh020005@istruzione.it)

P.E.C  
[rgrh020005@pec.istruzione.it](mailto:rgrh020005@pec.istruzione.it)

## **I.I.S. Giorgio La Pira**

Via E. Giunta N. 5  
97016 [Pozzallo](#) RG

Indirizzi di studio:

[ISTITUTO TRASPORTI E LOGISTICA \(EX TECNICO NAUTICO\)](#) ore curricolari n. 32

[TECNICO COMMERCIALE E TURISTICO](#) ore curricolari n. 32

[LICEO SCIENTIFICO](#) ore curricolari n. n. 27 I e II anno n. 30 III – IV e V

[SPORTIVO](#) ore curricolari n. ore curricolari n. n. 27 I e II anno

**Codice Meccanografico / Note** [RGPS006016 Liceo "G. LA Pira"](#)

**Codice Meccanografico / Note** [RGTD006012 Ist. Tecn. Economico G. LA Pira](#)

**Codice Meccanografico / Note** [RGTH00601Q Ist. Technol. Nautico G. LA Pira](#)

Telefono  
0932/953326

P.E.O.  
[rgis00600q@istruzione.it](mailto:rgis00600q@istruzione.it)

P.E.C  
[rgis00600q@pec.istruzione.it](mailto:rgis00600q@pec.istruzione.it)

## **I.I.S. Guglielmo Marconi**

Piazza Gramsci 4  
97019 [Vittoria](#) RG

Indirizzi di studio:

[PROFESSIONALE ENOGASTRONOMIA - OSPITALITÀ ALBERGHIERA](#) ore curricolari n. 32

[PROFESSIONALE PER I SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA](#) ore curricolari n. 32

[PROFESSIONALE PER I SERVIZI COMMERCIALI](#) ore curricolari n. 32

**Codice Meccanografico / Note RGRC012012** [Ist. Prof. Servizi G. Marconi](#)

**Codice Meccanografico / Note RGRI01201P** [Prof. Ind. Artig."G. Marconi"](#)

Telefono  
0932/981481

P.E.O.  
[rgis012003@istruzione.it](mailto:rgis012003@istruzione.it)

P.E.C  
[rgis012003@pec.istruzione.it](mailto:rgis012003@pec.istruzione.it)

## **I.I.S. Giuseppe Mazzini**

Via Curtatone S.N.  
97019 [Vittoria](#) RG

Indirizzi di studio:

[LICEO CLASSICO](#) (non hanno frequentato nel corso dell'A.S. di riferimento alunni h)

[LICEO SCIENTIFICO](#) (non hanno frequentato nel corso dell'A.S. di riferimento alunni h)

[LICEO LINGUISTICO](#) ore curriculari 27 biennio e 30 ore il triennio

[LICEO SCIENZE UMANE CON OPZIONE ECONOM. SOCIALE](#) ore curric. 27 biennio - 30 ore il triennio

**Codice Meccanografico / Note RGPM014016** [Liceo "G. Mazzini"](#)

**Codice Meccanografico / Note RGPS014015** [Liceo "Cannizzaro"](#)

Telefono  
0932/985170

P.E.O.  
[rgis01400p@istruzione.it](mailto:rgis01400p@istruzione.it)

P.E.C  
[rgis01400p@pec.istruzione.it](mailto:rgis01400p@pec.istruzione.it)

## **I.I.S. Giovanni Verga**

Piazza Baden Powell 1  
97015 [Modica](#) RG

Indirizzi di studio:

[LICEO LINGUISTICO](#) ore curriculari n. 27 il I anno 29 il II 30 il III e il IV e 31 il V

[LICEO SCIENZE UMANE](#) ore curriculari n. 27 il I anno 29 il II 30 il III e il IV e 31 il V

[LICEO ECONOMICO SOCIALE](#) ore curriculari n. 29 il I anno 31 il II 30 il III e il IV e 31 il V

[LICEO MUSICALE E COREUTICO](#) ore curriculari n. 32

[I.P.I.A – INDUSTRIA E ARTIGIANATO PER IL MADE IN ITALY](#) ore curriculari n. 32

[ISTITUTO PROFESSIONALE SERVIZI PER LA SANITA' E L'ASSISTENZA SOCIALE](#) ore curriculari n. 23

**Codice Meccanografico / Note RGPM00401G** [Liceo G. Verga](#)

**Codice Meccanografico / Note RGRC004013** [Ist. Prof. Servizi Verga](#)

**Codice Meccanografico / Note RGTL00401R** [Ist. Tecn. L.B. Alberti](#)

**Codice Meccanografico / Note RGRI016012** [Ist. Prof. Ind. Art. T.I.M.A.](#)

Telefono  
0932/903462

P.E.O.  
[rgis004004@istruzione.it](mailto:rgis004004@istruzione.it)

P.E.C  
[rgis004004@pec.istruzione.it](mailto:rgis004004@pec.istruzione.it)

## **I.I.S. G.B. Vico - Umberto I - R. Gagliardi**

Viale dei Platani N.180  
97100 [Ragusa](#) RG

### Indirizzi di studio:

#### LICEO CLASSICO:

- [TRADIZIONALE](#) ore curriculari n. 27 il I e II anno 31 il III il IV e il V anno
- [CON BIOLOGIA A CURVATURA BIOMEDICA](#) ore curriculari n. 27 il I e II anno 31 il III il IV e il V anno
- [A POTENZIAMENTO LINGUISTICO](#) ore curriculari n. 27 il I e II anno 31 il III il IV e il V anno

#### TECNICO TECNOLOGICO

- [INDIRIZZO COSTRUZIONI, AMBIENTE E TERRITORIO](#) ore curriculari n. 33 il I anno 32 il II III IV e V anno
- [SISTEMA MODA](#) ore curriculari n. 32

[LINGUISTICO](#) ore curriculari n. 29 il I anno 27 il II anno 31 il III 30 il IV e il V anno

[ECONOMICO SOCIALE](#) ore curriculari n. 29 il I anno 27 il II anno 31 il III 30 il IV e il V anno

[SCIENZE UMANE](#) ore curriculari n. 29 il I anno 27 il II anno 31 il III 30 il IV e il V anno

**Codice Meccanografico / Note** [RGPC018019 Liceo Classico Umberto I](#)

**Codice Meccanografico / Note** [RGPM01801D Liceo "G. B. Vico"](#)

**Codice Meccanografico / Note** [RGTL01801P I.T.G. Gagliardi](#)

Telefono  
0932/255474

P.E.O.  
[rgis018002@istruzione.it](mailto:rgis018002@istruzione.it)

P.E.C  
[rgis018002@pec.istruzione.it](mailto:rgis018002@pec.istruzione.it)

**Distribuzione degli studenti assistiti negli Istituti di competenza del L.C.C. di Ragusa nell'A.S. 2022/2023**

COMUNE	ISTITUTO	PSICOFISICI	SENSORIALI	TOTALE ALUNNI PER 'ISTITUTO	TIPOLOGIA D'ISTITUTO
MODICA	I.I.S. Archimede	4		4	TURISTICO
		2		2	GRAFICA E COMUNICAZIONE
		1		1	CAT
		1		1	INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI
	TOT	8		8	
SCICLI	I.I.S. Q. Cataudella	4		4	ISTITUTO TECNICO AGRARIO
		7		7	LICEO SCIENTIFICO
		3		3	I.P.S.S.E.O.A. (ALBERGHIERO)
		1		1	ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE PER L'AGRICOLTURA E L'AMBIENTE
	TOT	15		15	
ISPICA	I.I.S.S. Gaetano Curcio	10	1	11	ENOGASTRONOMIA E OSP. ALBERGHIERA
		1		1	MAT
		1	1	2	PROFESSIONALE PER I SERVIZI SOCIO-SANITARI - ARTICOLAZIONE ODONTOTECNICO
	TOT	12	2	14	
MODICA	I.P.S. Istituto Principi Grimaldi	18	2	20	ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA
		3		3	AGRICOLTURA E SVILUPPO RURALE
	TOT	21	2	23	
CHIARAMONTE GULFI	I.P.S. Istituto Principi Grimaldi	5		5	ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA
	TOT	5		5	
POZZALLO	I.I.S. G. La Pira	13		13	LICEO SCIENTIFICO
		3		3	TECNICO COMMERCIALE E TURISTICO
	TOT	16		16	



COMUNE	ISTITUTO	PSICOFISICI	SENSORIALI	TOTALE ALUNNI PER 'ISTITUTO	TIPOLOGIA D'ISTITUTO
MODICA	I.I.S. G. Verga	4	2	6	LICEO SCIENZE UMANE
		2		3	LICEO ECONOMICO SCIALE
		4		3	LICEO MUSICALE
		2		2	LICEO LINGUISTICO
	TOT	12	2	14	
COMISO	I.I.S. G. Carducci	21	2	23	LICEO ARTISTICO
		2		2	LICEO MUSICALE
			1	1	LICEO CLASSICO
	TOT	23	3	26	
RAGUSA	I.I.S. G.Ferraris	17		17	SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA
		7		7	LICEO ARTISTICO (GRAFICA)
		1	1	2	INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI
		1	1	2	PROFESSIONALE
	TOT	26	2	28	
RAGUSA	Liceo Scientifico Statale E. Fermi		1	1	LICEO SPORTIVO
	TOT		1	1	
RAGUSA	I.T.C.A. F. Besta				AMMINISTRAZIONE, FINANZA E MARKETING
	TOT	1		1	
SANTA CROCE CAMERINA	I.T.C.A. F. Besta				AMMINISTRAZIONE, FINANZA E MARKETING
	TOT	1		1	
VITTORIA	I.I.S.S. E. Fermi	6	1	7	AGRARIA AGROALIMENTARE
		2			SIA - SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI
	TOT	8	1	9	
VITTORIA	I.I.S. Guglielmo Marconi	17		17	ALBERGHIERO
		1		1	PROFESSIONALE
	TOT	18		18	

COMUNE	ISTITUTO	PSICOFISICI	SENSORIALI	TOTALE ALUNNI PER 'ISTITUTO	TIPOLOGIA D'ISTITUTO
--------	----------	-------------	------------	-----------------------------	----------------------

VITTORIA	I.I.S. G.Mazzini	1		1	LICEO LINGUISTICO
		5		5	LICEO SCIENZE UMANE
		2		2	LICEO ECONOMICO SOCIALE
	<b>TOT</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	

RAGUSA	I.I.S. G.B. Vico - Umberto I - R. Gagliardi	1		1	LICEO SCIENZE UMANE
		2		2	LICEO ECONOMICO SOCIALE
		3		3	Tecnico tecnologico: SISTEMA MODA
		2		2	Tecnico tecnologico :GEOMETRA
	<b>TOT</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	

MODICA	I.I.S.G. Galilei – T. Campailla	7	1	8	LICEO ARTISTICO
		<b>TOT</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

# Questionario ““Gradimento del servizio”” rivolto ai genitori degli studenti disabili che frequentano la scuola secondaria di secondo grado, agli operatori delle cooperative, agli insegnanti di sostegno, ai docenti, ai collaboratori scolastici.

## **La raccolta dei dati**

Il questionario che è stato elaborato ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti: i risultati dell'analisi potranno individuare i punti di forza e debolezza del servizio.

E' stato individuato un **campione** di **203** utenti genitori e/o tutori legali degli studenti, tanti quanti sono stati gli studenti portatori di handicap, che nell'anno scolastico 2022/2023 hanno usufruito dei servizi assistenziali gestiti da questo Ente sul nostro territorio e che hanno frequentato scuole di istruzione superiore di II grado e una studentessa universitaria, ai quali somministrare il questionario.

Il personale dell'Ufficio recatosi, al termine dell'anno scolastico, presso le scuole per permettere alle famiglie di presentare l'istanza per la fruizione dei servizi e la manifestazione delle preferenze per il soggetto erogatore del servizio per l'anno scolastico 2023/2024, o presso gli stessi uffici, ha sottoposto loro anche il questionario di gradimento dei servizi ricevuti nell'A.S. 2022/2023 la cui compilazione è stata richiesta su base assolutamente volontaria

Anche quest'anno, per la quinta volta, il questionario elaborato per dare la possibilità agli studenti con disabilità di esprimere la loro opinione sui servizi fruiti al fine di migliorarne la qualità, è stato sottoposto (adattando le domande) anche agli operatori delle Cooperative accreditate da questo Ente che erogano il servizio, che in maniera libera hanno voluto esprimere il loro giudizio sul servizio erogato negli ambienti scolastici e ad alcuni professori che hanno accolto i funzionari dell'Ente presso gli istituti nella giornata fissata per la ricezione delle domande.

Ovviamente non tutti sono stati propensi a dedicare parte del loro tempo per compilarlo, pertanto i moduli raccolti relativi ai genitori e/o tutori legali degli studenti sono stati **136**

## **Struttura del questionario**

Il questionario è stato strutturato in diverse parti:

- chi sono gli intervistati: a compilare il questionario sono stati chiamati gli utenti (studente disabile) o chi per loro (genitore, ecc.) e i soggetti che lavorano nell'ambito del servizio di assistenza trattato.
- con i primi quesiti sono state chieste informazioni di carattere generale: la scuola frequentata, il tipo di disabilità del soggetto che usufruisce del servizio, se il soggetto disabile ha frequentato con regolarità le lezioni nell'anno scolastico trascorso e quali erano i servizi dei quali aveva beneficiato;
- la soddisfazione del servizio: il questionario, grazie ad una serie di domande a risposta chiusa, affronta in questa sezione il tema della soddisfazione del servizio da diversi fronti; dapprima in modo diretto sulla soddisfazione del servizio in se, su eventuali carenze, possibili suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi, successivamente chiedendo informazioni sulla disponibilità da parte degli uffici della Provincia, nel complesso quale fosse il livello di soddisfazione dei servizi dei quali si era usufruito;
- osservazioni e suggerimenti: spazio aperto alle “Osservazioni”, spazio libero e come gli altri campi non obbligatorio in cui poteva essere indicato qualsiasi tipo di riflessione in positivo o in negativo, apporre suggerimenti, ecc.

## Intervistato

Al termine delle interviste di gradimento sono stati, quindi, compilati **196** questionari, **2** in più rispetto all'anno precedente.

Per la parte utenti/genitori sono stati compilati **136** questionari **14** in più rispetto all'A.S. 2021-2022

Per gli "altri" sono stati compilati **60** questionari **12** in meno rispetto all'anno scorso.

### Riepilogo questionari compilati:

Utente / familiare	136	69.39%
altri	60	30.61%
Totale	196	100,00 %

**Dai grafici sotto riportati ricaviamo le informazioni che l'Ente ha ritenuto utile sottoporre all'attenzione degli utenti le cui risultanze mostrano dati interessanti e positivi.**

## Accesso al Servizio

La prima parte del questionario è impostata per permettere un'analisi di come l'utenza ha avuto accesso al servizio, per questo poteva essere compilata solo da chi si fosse di fatto occupato di tale richiesta "genitore o studente", docente, operatore, educatore, collaboratore scolastico.

Come già detto le prime domande avevano un carattere meramente informativo, necessarie per comprendere il contesto nella quale il ragazzo / operatore / docente fosse inserito e il tipo di disabilità per la quale si richiedeva l'assistenza.

Ai **genitori** è stato chiesto:

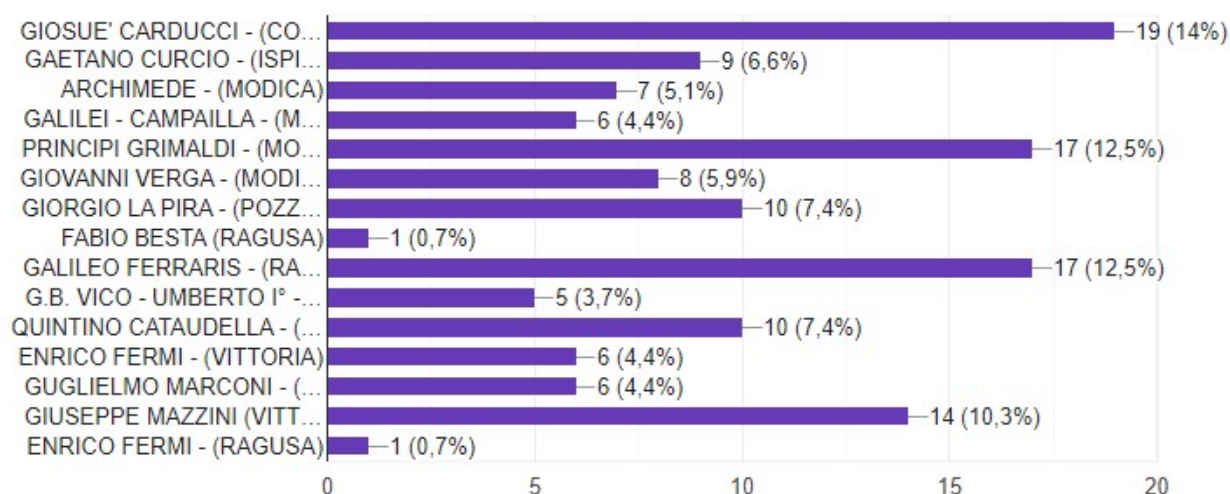
### QUALE SCUOLA HA FREQUENTATO LO STUDENTE ?

I questionari compilati risultano così distribuiti:

#### 1. QUALE SCUOLA FREQUENTA LO STUDENTE ?



136 risposte



- n. 19 - Giosuè Carducci [Comiso](#) RG
- n. 9 - Gaetano Curcio [Ispica](#) RG
- n. 7 - Istituto Tecnico Commerciale Archimede [Modica](#) RG
- n. 6 - G. Galilei – T. Campailla [Modica](#) RG
- n. 17 - Istituto Principi Grimaldi [Modica](#) RG
- n. 8 - Giovanni Verga [Modica](#) RG
- n. 10 - Giorgio La Pira [Pozzallo](#) RG
- n. 1 - ITCA "Fabio Besta [Ragusa](#) RG
- n. 17 - Galileo Ferraris [Ragusa](#) RG
- n. 5 - G.B. Vico - Umberto I - R. Gagliardi [Ragusa](#) RG
- n. 10 - Quintino Cataudella [Scicli](#) RG
- n. 6 - Enrico Fermi di [Vittoria](#) RG
- n. 6 - G. Marconi. [Vittoria](#) RG
- n. 14 - Giuseppe Mazzini [Vittoria](#) RG
- n. 1 - Enrico Fermi di [Ragusa](#) RG

Mentre agli altri è stato chiesto:

#### **IN QUALE ISTITUTO SVOLGE LA SUA ATTIVITÀ?**

I questionari compilati risultano così distribuiti:

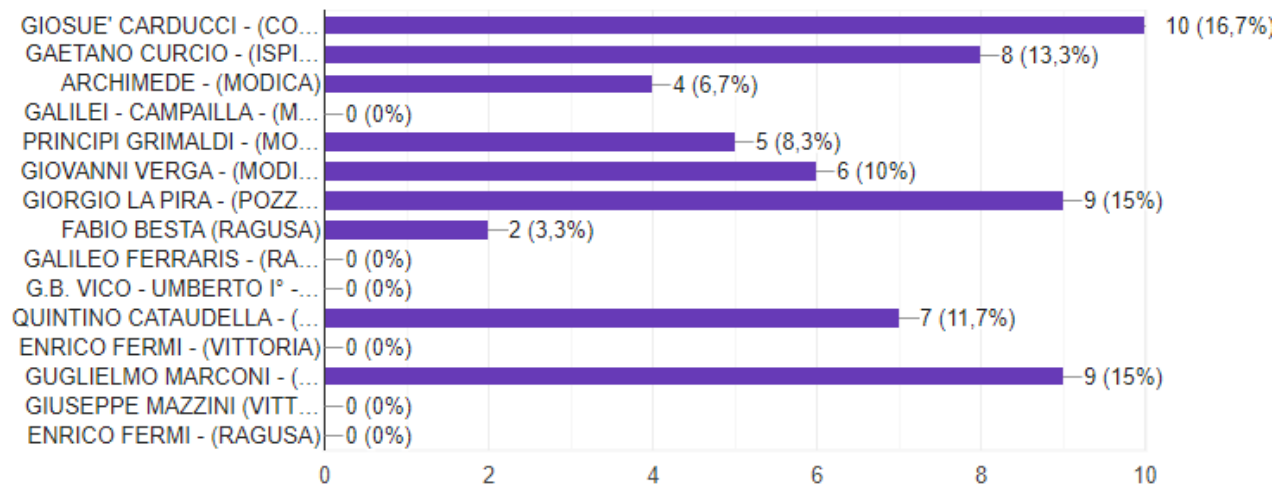
- n. 10 - Giosuè Carducci [Comiso](#) RG
- n. 8 - Gaetano Curcio [Ispica](#) RG
- n. 4 - Istituto Tecnico Commerciale Archimede [Modica](#) RG
- n. 0 - G. Galilei – T. Campailla [Modica](#) RG
- n. 5 - Istituto Principi Grimaldi [Modica](#) RG
- n. 6 - Giovanni Verga [Modica](#) RG
- n. 9 - Giorgio La Pira [Pozzallo](#) RG
- n. 2 - ITCA "Fabio Besta [Ragusa](#) RG
- n. 0 - Galileo Ferraris [Ragusa](#) RG
- n. 0 - G.B. Vico - Umberto I - R. Gagliardi [Ragusa](#) RG
- n. 7 - Quintino Cataudella [Scicli](#) RG
- n. 0 - Enrico Fermi di [Vittoria](#) RG
- n. 9 - G. Marconi. [Vittoria](#) RG
- n. 0 - Giuseppe Mazzini [Vittoria](#) RG
- n. 0 - Enrico Fermi di [Ragusa](#) RG



## IN QUALE ISTITUTO SVOLGE LA SUA ATTIVITA'

Copia

60 risposte

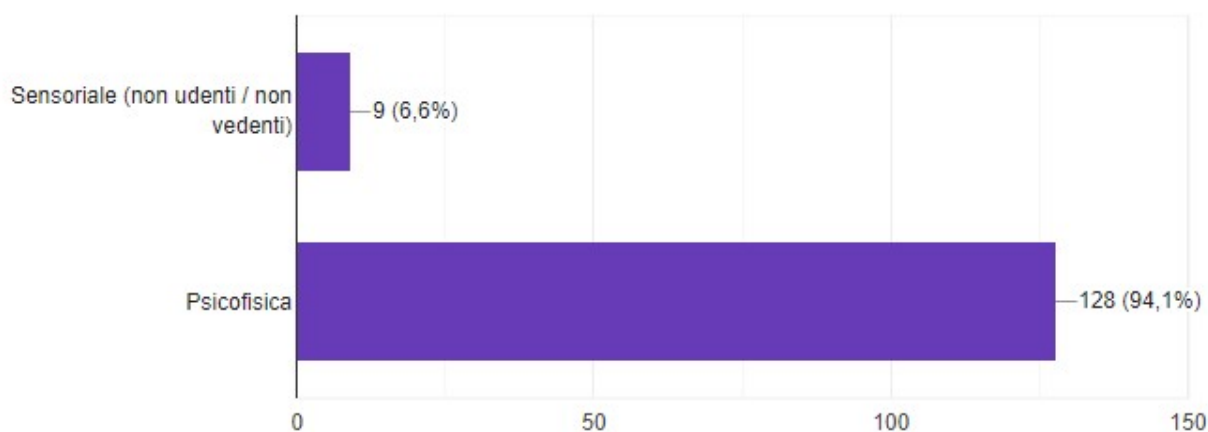


Per conoscere il tipo di disabilità per la quale si è ricevuto assistenza ai genitori è stato chiesto **CHE TIPO DI DISABILITA' AVESSE IL PROPRIO FIGLIO**, hanno risposto in

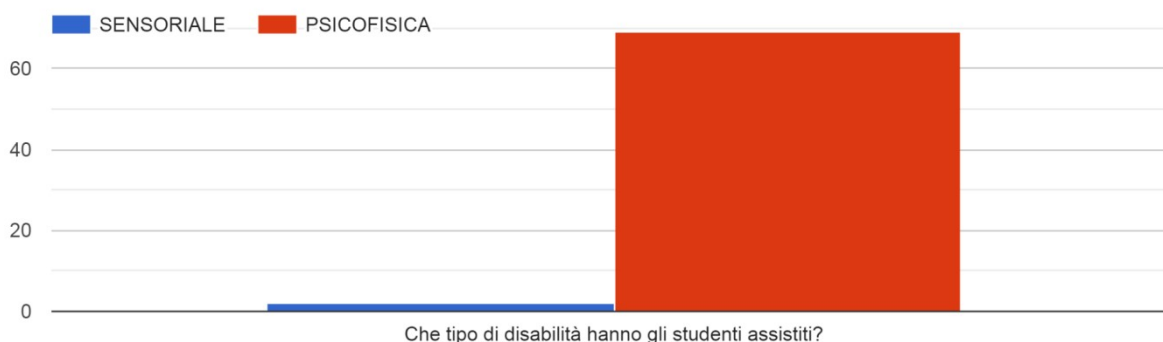
Sensoriale 9                      Psicofisica 128                      Tot: 136

## CHE TIPO DI DISABILITA' HA ?

136 risposte



**Agli altri è stato chiesto di CHE TIPO DI DISABILITA' avessero GLI STUDENTI DA loro ASSISTITI:**



**A seguire per chiarezza espositiva, vista la scelta anche quest'anno di utilizzare i grafici, per una immediata interpretazione visiva delle risposte, si è preferito, come già fatto nei due anni precedenti, distinguere in due sezioni l'elaborato la prima con le risposte ricevute dai genitori la seconda con le risposte degli "altri".**

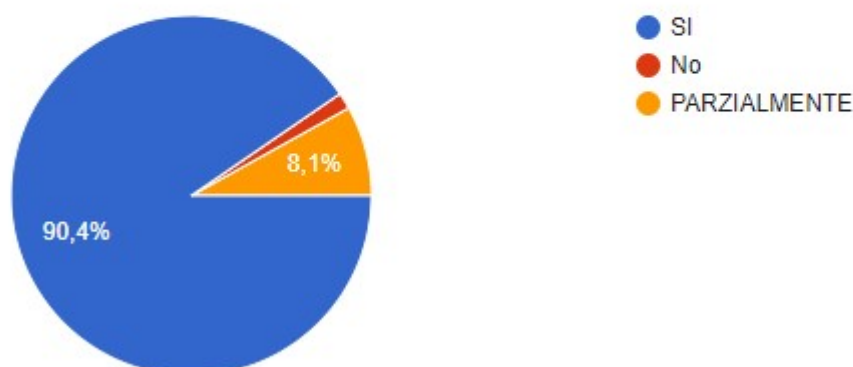
## **Ai genitori**

È STATO DOMANDATO SE GLI STUDENTI AVESSERO FREQUENTATO CON REGOLARITÀ LE LEZIONI DURANTE L'ANNO:

- N. 123 famiglie hanno risposto "SI"
- N. 11 famiglie hanno risposto "PARZIALMENTE"
- N. 2 famiglie hanno risposto "NO"

**HA FREQUENTATO CON REGOLARITA' LE LEZIONI DURANTE TUTTO L'ANNO SCOLASTICO?**

136 risposte



**CON LA DOMANDA SUCCESSIVA SI VOLEVA CONOSCERE QUALI FOSSERO STATI I SERVIZI DEI QUALI AVEVANO USUFRUITO:**

Del trasporto collettivo da casa a scuola e viceversa su 144 utenti che ne hanno usufruito si sono espressi n. 102 famiglie. Hanno beneficiato del rimborso spese di trasporto – (Bonus famiglia) n. 20 famiglie abbiamo raccolto l'opinione di n. 7 famiglie.

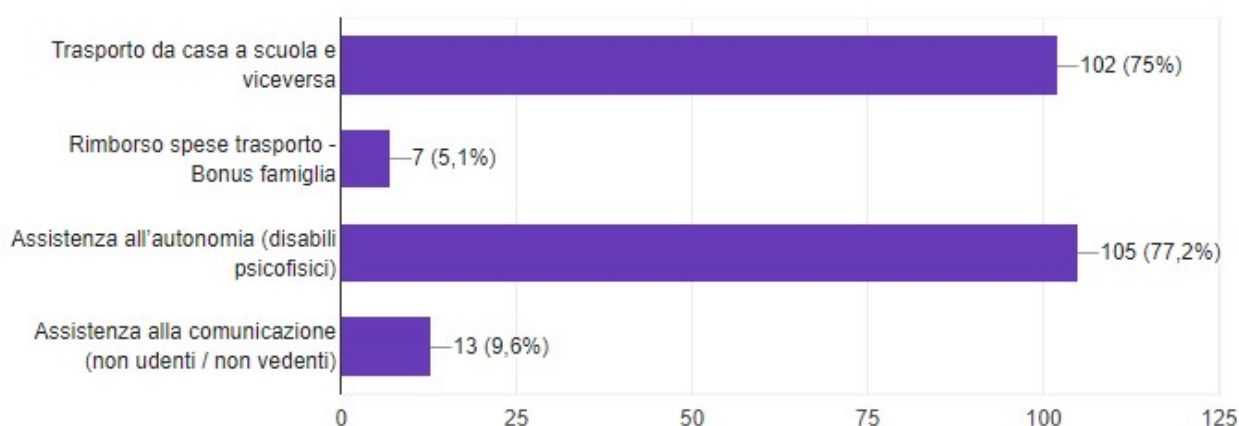
N. 105 sono stati gli utenti che hanno manifestato la loro opinione su l'Assistenza specialistica all'autonomia ricevuta su un totale di 155 studenti assistiti.

Per quanto riguarda l'Assistenza alla comunicazione su 14 assistiti sono stati raccolti 13 questionari che hanno espresso la loro opinione su questa tipologia di servizio ricevuta.

## DI QUALI SERVIZI HA USUFRUITO ?



136 risposte



Dalla domanda successiva si entra nel merito della valutazione dei servizi e si è chiesto di esprimersi sulla qualità di essi.

Tutte le risposte relative agli accessi mostrano dati interessanti e positivi sia dal punto di vista dei genitori che degli operatori/docenti/collaboratori.

Occorre precisare a tal proposito che ciascuno di essi ha espresso la propria valutazione in relazione al servizio ricevuto: tra essi ci sono coloro che ricevono solo una tipologia di servizio altri che usufruiscono sia dell'assistenza specialistica che del trasporto, altri ancora, nel caso di studenti con pluri disabilità che ricevono entrambe le tipologie di assistenza (autonomia e comunicazione) e anche il trasporto.

In dettaglio, nei grafici, le percentuali dei giudizi espressi nei questionari sottoposti alle Famiglie:

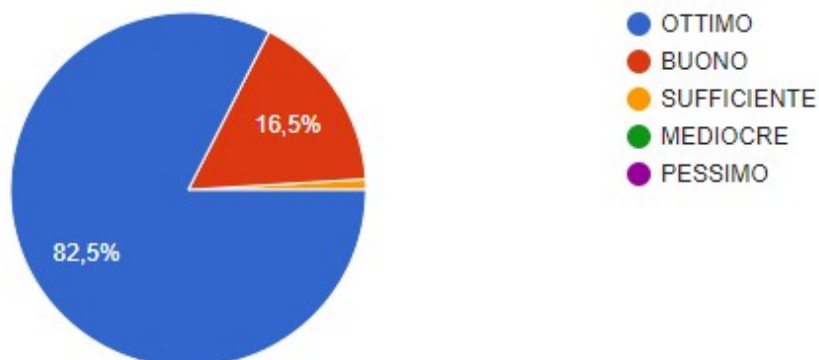
n.b.: il totale corrisponde al numero dei questionari compilati relativi al giudizio espresso sul singolo servizio del quale si è usufruito.



## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

### COME VALUTA IL SERVIZIO DI TRASPORTO

103 risposte

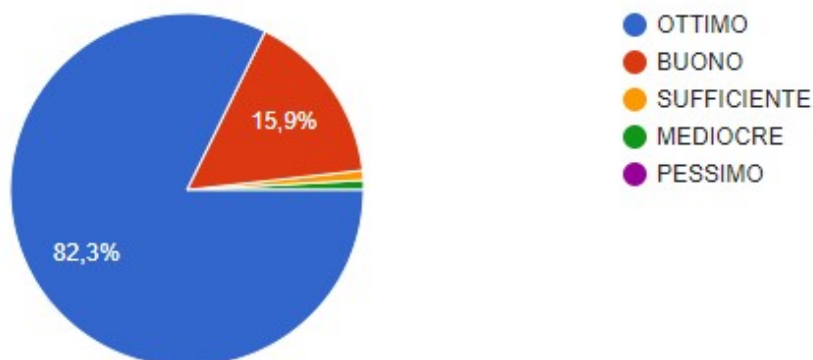


Su 103 valutazioni espresse a fronte di 164 studenti disabili che hanno usufruito del servizio di trasporto sia urbano che extraurbano: 85 utenti (82,5%) hanno espresso un giudizio di OTTIMO, 17 (16,5 %) BUONO e 1 (il 1,03%) ha espresso un giudizio di sufficienza.

## VALUTAZIONE ASSISTENZA SPECIALISTICA

### COME VALUTA IL SERVIZIO ALL'AUTONOMIA (DISABILI PSICOFISICI)

113 risposte

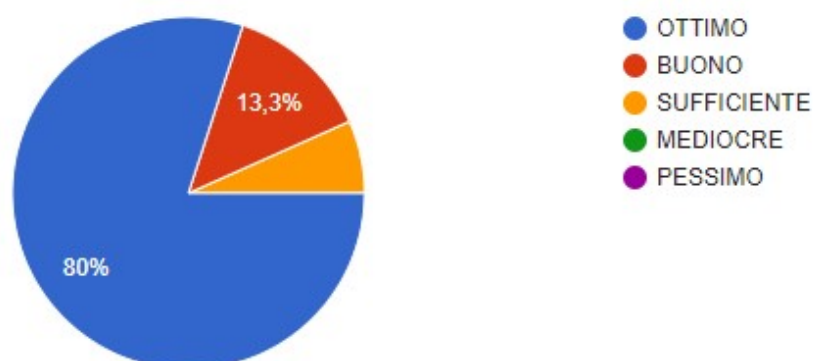


Relativamente al servizio di assistenza specialistica a fronte di 155 assistiti 102 sono stati i giudizi espressi che riportano l'opinione in merito all'assistenza specialistica 93 (82,3%) hanno ritenuto OTTIMO il servizio ricevuto, 18 (15,9%) BUONO 1 utente (0,9) ha espresso un giudizio di sufficienza e 1 (0,9) mediocre.

## VALUTAZIONE ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE (NON UIDENTI-NON VEDENTI)

### COME VALUTA IL SERVIZIO ALLA COMUNICAZIONE (NON UIDENTI-NON VEDENTI)

15 risposte

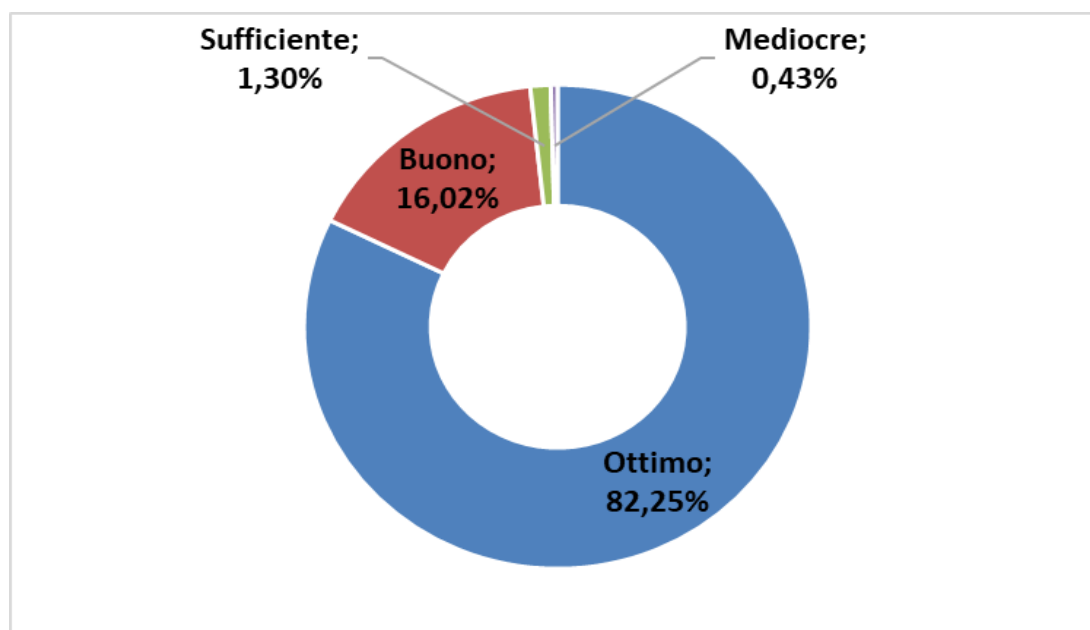


Un alto indice di gradimento viene rilevato anche nei servizi di “assistenza alla comunicazione” (tra questi includiamo i genitori che si sono espressi su tutto il servizio ai disabili sensoriali) su 15 genitori che hanno espresso la loro opinione su un totale di 14 studenti con disabilità sensoriale assistiti da questo L.C.C.: 12 genitori (80%) esprimono un giudizio di OTTIMO, 2 (il 13.3%) considerano il servizio ricevuto BUONO e 1 sufficiente

**Gli esiti complessivi, sul livello di valutazione dei servizi offerti all’utenza, di coloro che hanno voluto esprimerlo sono stati:**

<b>OTTIMO:</b>	<b>82,25 %</b>
<b>BUONO:</b>	<b>16,02 %</b>
<b>SUFFICIENTE:</b>	<b>1,30 %</b>

Solo 1 persona ha espresso un giudizio di mediocrità sul servizio di assistenza all’autonomia.



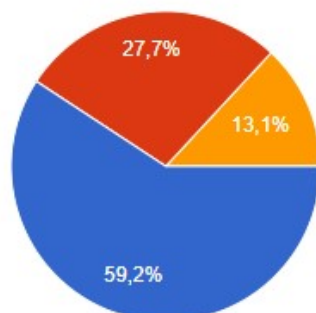
## La domanda successiva è stata:

### PER QUALE RAGIONE HA CHIESTO L'ASSISTENZA EDUCATIVA SPECIALISTICA E/O L'ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE PER SUO FIGLIO/A?

LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE È:

 Copia

130 risposte



- Una risorsa per suo figlio
- Una persona utile per migliorare negli apprendimenti
- Una persona utile a coprire le ore di frequenza oltre al sostegno

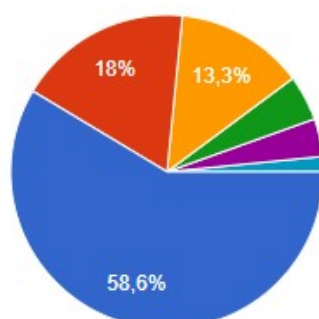
77 genitori hanno ritenuto che l'assistente fosse una risorsa per il proprio figlio, 36 che fosse una persona utile per migliorare negli apprendimenti e 17 una persona utile a coprire le ore di frequenza oltre il sostegno.

Ed ancora:

SUO/A FIGLIO/A DA QUANDO È SEGUITO DALL'EDUCATORE A SCUOLA:

 Copia

128 risposte



- È migliorato nell'ambito della socializzazione
- È riuscito ad integrarsi maggiormente in classe
- È migliorato nell'ambito dell'autonomia
- È migliorato nell'ambito della comunicazione
- È riuscito ad aumentare le ore di presenza a scuola
- Non si sono evidenziati particolari miglioramenti

17 genitori hanno convenuto che il proprio figlio da quando è seguito dall'operatore è migliorato nell'ambito della socializzazione, 23 che è riuscito ad integrarsi maggiormente in classe, 17 che è migliorato nell'ambito dell'autonomia, 6 che è migliorato nell'ambito della comunicazione, 5 che è riuscito ad aumentare le ore di presenza a scuola, solo 2 genitori non hanno rilevato particolari miglioramenti.

## Agli "Altri":

É stato chiesto quale ruolo ricoprivano nella scuola, hanno risposto

3 insegnanti di sostegno

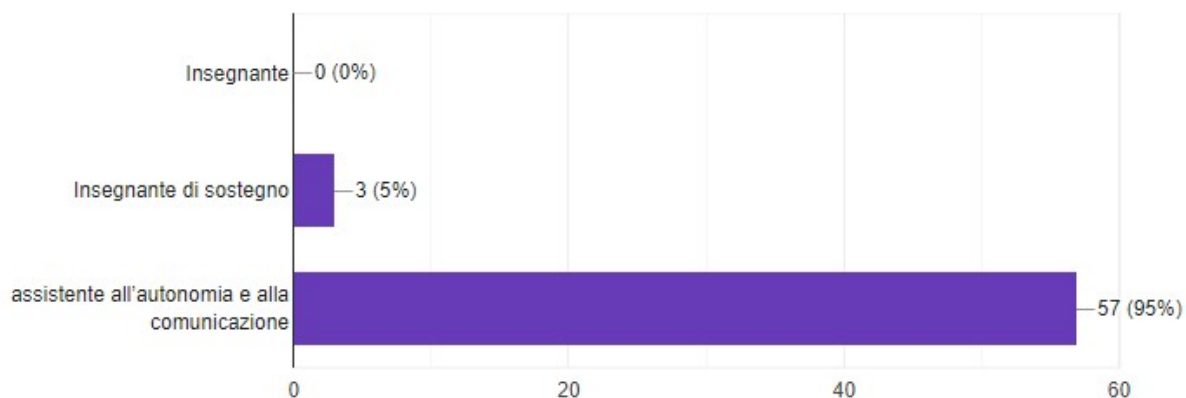
57 assistenti all'autonomia e comunicazione

Tot: 60

QUALE RUOLO SVOLGE, NELLA SCUOLA, TRA QUELLI SOTTO INDICATI ?

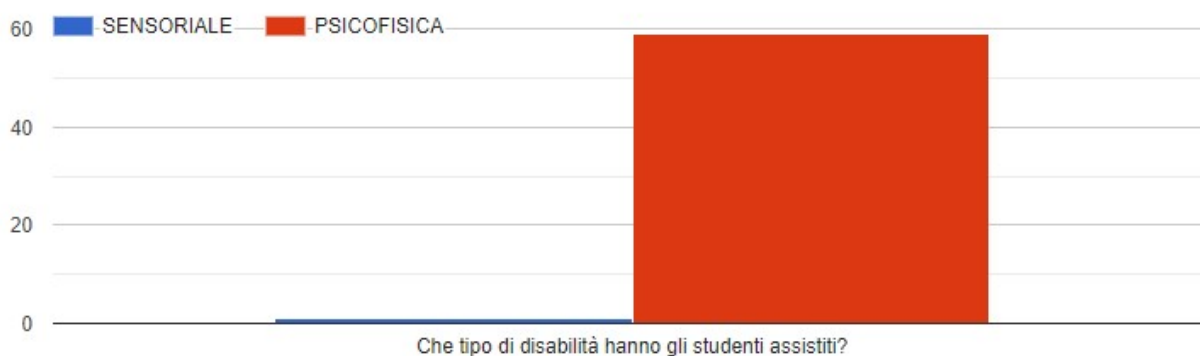
 Copia

60 risposte



Nello specifico:

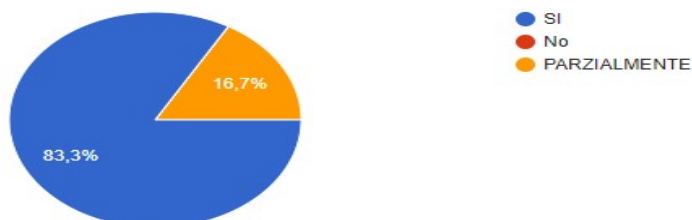
1 persona ha risposto che segue studenti con disabilità sensoriale e 59 assistono studenti con disabilità psicofisica.



È stato domandato, anche a loro, così come ai genitori se gli studenti avessero frequentato con regolarità le lezioni durante l'anno hanno risposto in 50 che i loro assistiti avevano frequentato con regolarità mentre in 10 hanno risposto parzialmente.

#### HANNO FREQUENTATO CON REGOLARITA' LE LEZIONI DURANTE TUTTO ANNO SCOLASTICO?

60 risposte

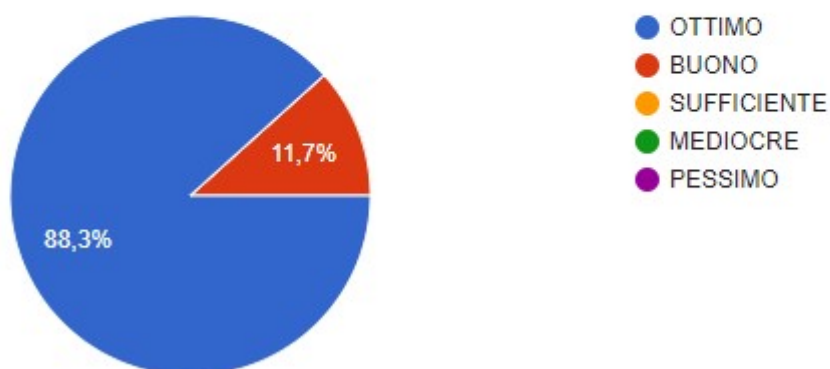


Anche a loro è stato chiesto di esprimere il loro parere sui servizi erogati dal libero Consorzio comunale di Ragusa in favore degli studenti disabili che frequentano la scuola nella quale hanno prestato servizio

### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

#### COME VALUTA IL SERVIZIO

60 risposte



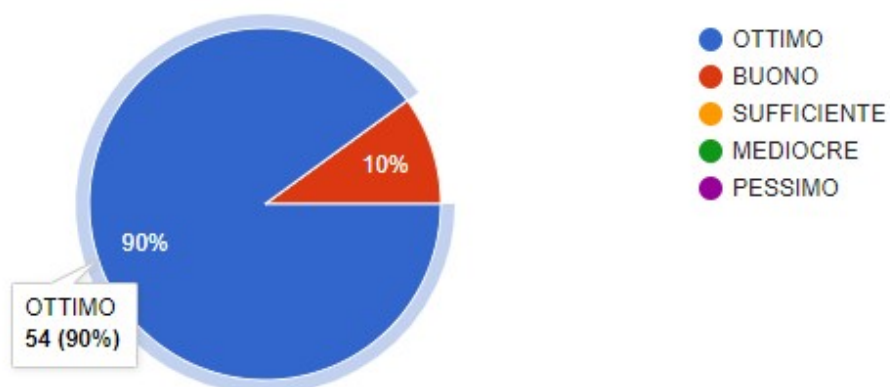
In merito al trasporto hanno ritenuto in 53 che il servizio sia stato ottimo e 7 che questo sia stato buono

In merito all'assistenza specialistica all'autonomia in 54 hanno ritenuto che sia ottima e in 6 buona.

## VALUTAZIONE ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA

### COME VALUTA IL SERVIZIO

60 risposte



L'assistenza alla comunicazione è stata ritenuta ottima da 48 persone che si sono espresse sul quesito

## VALUTAZIONE ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE

48 risposte

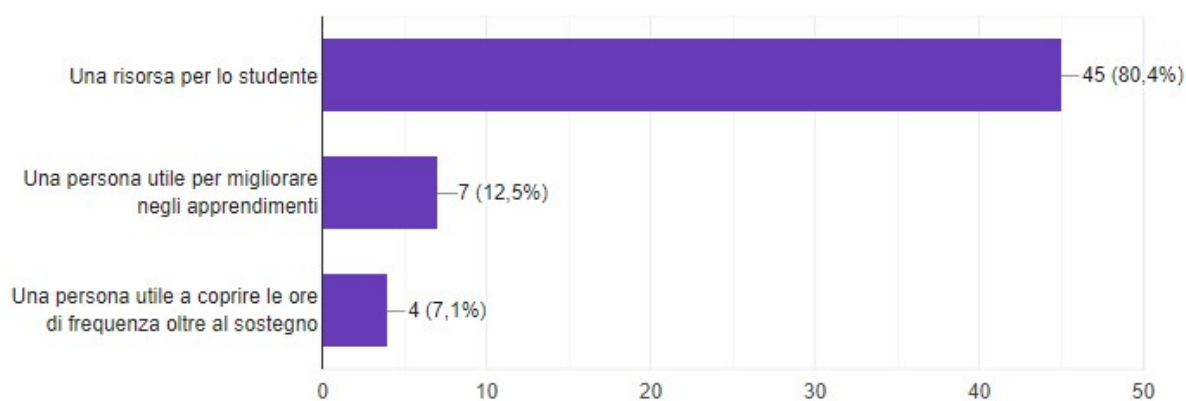


Le risposte ai quesiti sottostanti è di facile lettura

## RITIENE CHE LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE SIA:



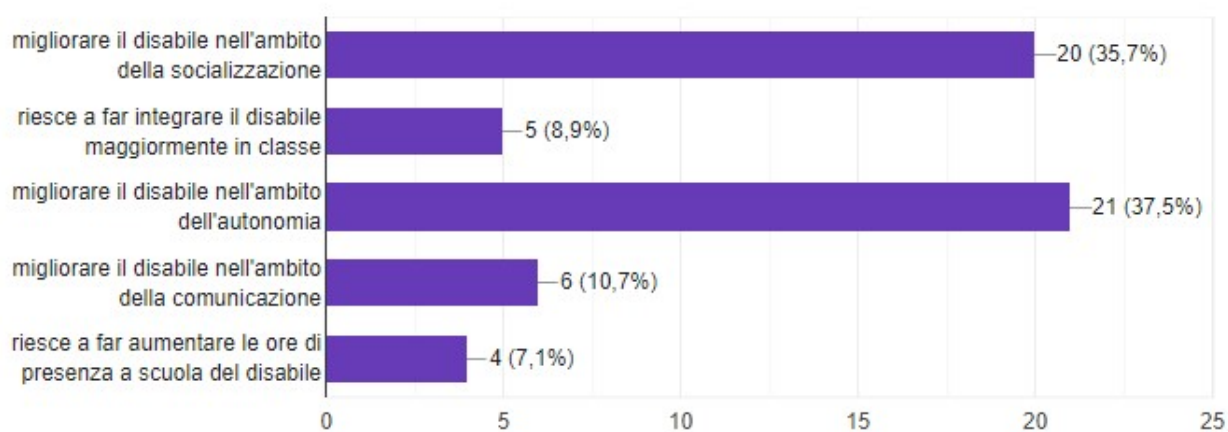
56 risposte



## RITIENE CHE LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE CONTRIBUISCA A:



56 risposte

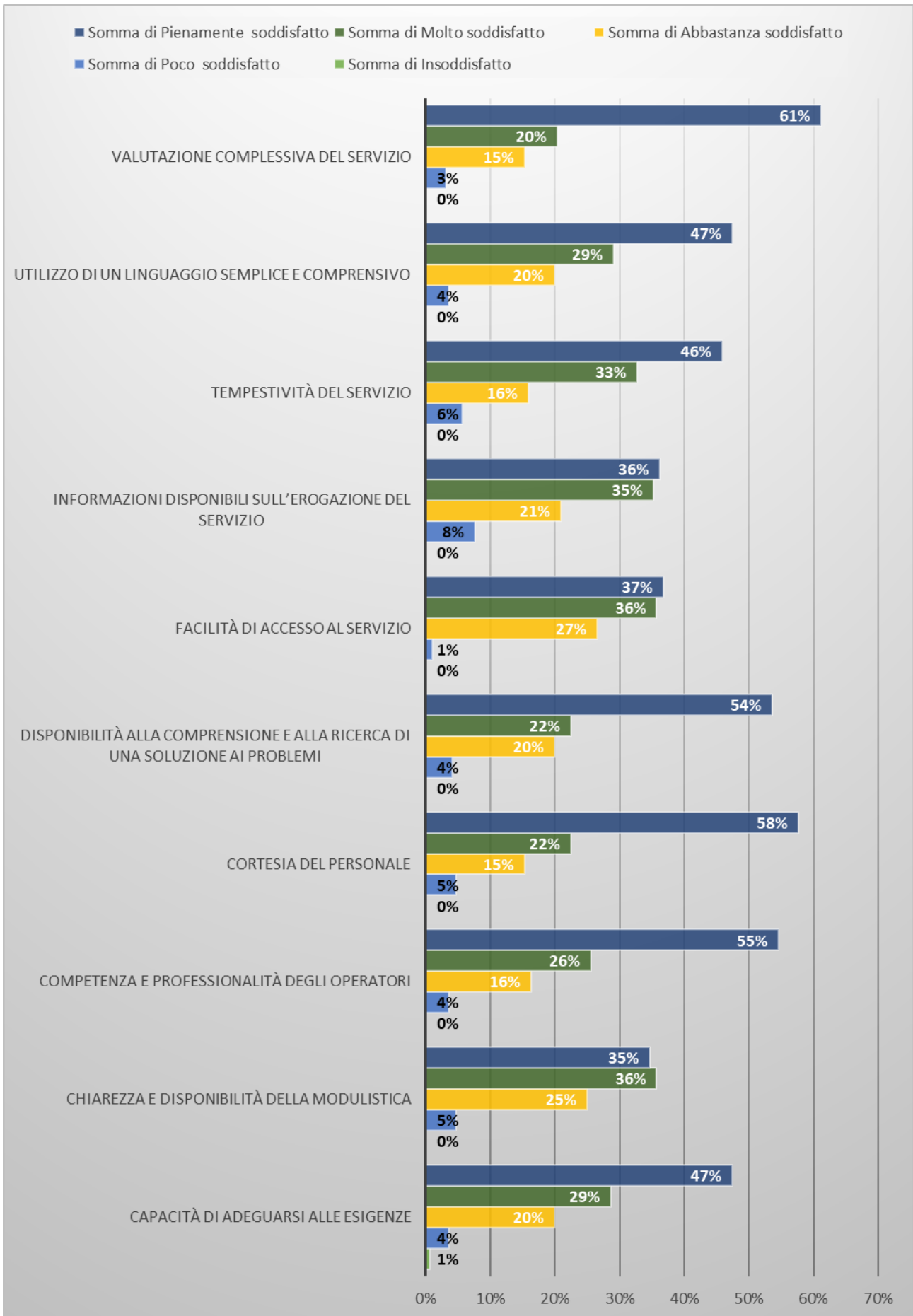


*Nell'ultima parte del questionario è stato chiesto, ad entrambe le categorie individuate, di esprimere un giudizio complessivo sul servizio di gestione di ogni adempimento ed attività ricevuto per lo svolgimento dei servizi di assistenza di integrazione scolastica (art. 13 l. n. 104/92), sottoponendo il seguente schema e ricevendo i seguenti giudizi.*

	Insoddisfatto	Poco	Abbastanza	Molto	Pienamente
		soddisfatto	soddisfatto	soddisfatto	soddisfatto
<b>Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio</b>	0	15	29+12	44+25	48+23
<b>Facilità di accesso al servizio</b>	0	2	40+12	46+24	48+24
<b>Chiarezza e disponibilità della modulistica</b>	0	8+1	35+14	47+23	46+22
<b>Tempestività del servizio</b>	0	11	25+6	47+17	53+37
<b>Competenza e professionalità degli operatori</b>	0	7	26+6	40+10	63+44
<b>Cortesìa del personale</b>	0	9	25+5	36+8	66+47
<b>Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo</b>	0	7	31+8	34+23	64+29
<b>Capacità di adeguarsi alle esigenze</b>	1	7	31+8	42+14	55+38
<b>Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi</b>	0	8	32+7	31+13	65+40
<b>Valutazione complessiva del servizio</b>	0	6	27+3	33+7	70+50

Nelle colonne con due valori: il primo è il numero dei giudizi espressi dalle famiglie il secondo quello espresso dagli "Altri"





Questa ultima parte del questionario ha consentito all'ufficio di misurazione il livello di soddisfazione degli utenti, e la percezione di questi, rispetto al servizio oggetto dell'indagine.

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione del servizio fornito dal Libero Consorzio Comunale di Ragusa.

**La qualità del servizio è stata valutata più che soddisfacente, su un totale di 2359 giudizi espressi su 196 intervistati 1277 il 54,13% sono stati i giudizi espressi "pienamente soddisfatti" / "ottimi", il 42,22% (996 giudizi) molto/abbastanza soddisfatto e tra questi troviamo 50 persone che si sono espressi con un buono, lo 0,13% ha espresso 3 giudizi di sufficienza, il 3,48% risulta poco soddisfatto e solo lo 0,04% (1 giudizio) è insoddisfatto.**

Nell'ultima parte del questionario è stato chiesto ad entrambi di esprimere se lo desideravano ulteriori osservazioni, suggerimenti e/o critiche per aiutarci a migliorare il servizio, si riportano per esteso le risposte ricevute:

Dalle Famiglie sono 4 le opinioni raccolte:

*"Per me non ci sono altre cose da aggiungere"*

*"Felicitemente soddisfatta degli obiettivi raggiunti"*

*"Tutto positivo"*

*"Aumentare ore di servizio e/o personale"*

Dagli "Altri" sono 6 persone che hanno ritenuto di esprimere quanto riportato sotto:

*"L'assenza da parte dell'alunno non deve essere motivo di mancanza di giorno lavorativo per l'operatore"*

*"Si richiede più stabilità per la nostra figura"*

*"Ritengo che non sia giusto "non" percepire lo stipendio nel momento in cui il ragazzino è assente e quando la scuola è chiusa per festività o allerta meteo. Situazione molto frustrante"*

*"Al fine di migliorare il servizio bisogna riconoscere e dare la giusta importanza alla nostra figura professionale, attraverso la stabilizzazione"*

*"Superare la condizione di precariato permette un innalzamento della qualità del servizio"*

*"Per migliorare il servizio occorre motivare l'operatore nel rendere la sua professionalità più stabile, migliorando il proprio stato umorale e diminuendo la propria frustrazione. aumentando l'autoefficacia percepita l'operatore rende un servizio nettamente superiore, che porterà ad un giovamento anche da parte delle istituzioni"*

## Considerazioni finali

Questa analisi ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

1. la misurazione del livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi oggetto dell'indagine;
2. la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione per i servizi di assistenza forniti dal Libero Consorzio Comunale di Ragusa attraverso la Cooperativa/Ente aggiudicataria del servizio.

Non si è sicuramente soddisfatti del 3,48% di giudizi poco soddisfatti che è stato registrato, anche se questo dimostra probabilmente una maggiore consapevolezza dell'importanza che lo strumento può avere per la rilevazione delle criticità, e duole non capire perché si è espresso il giudizio al quale, capendone le motivazioni ci si impegnerebbe per porvi rimedio.

Si provvederà l'anno prossimo ad inserire uno spazio per consentire, a seguito della risposta negativa, di scrivere le motivazioni e gli eventuali suggerimenti.

L'assistenza è stata garantita in tutte le scuole nelle quali è stata richiesta provando anche ad intercettare i bisogni dello studente e fornendo una risposta immediata all'esigenza certificata.

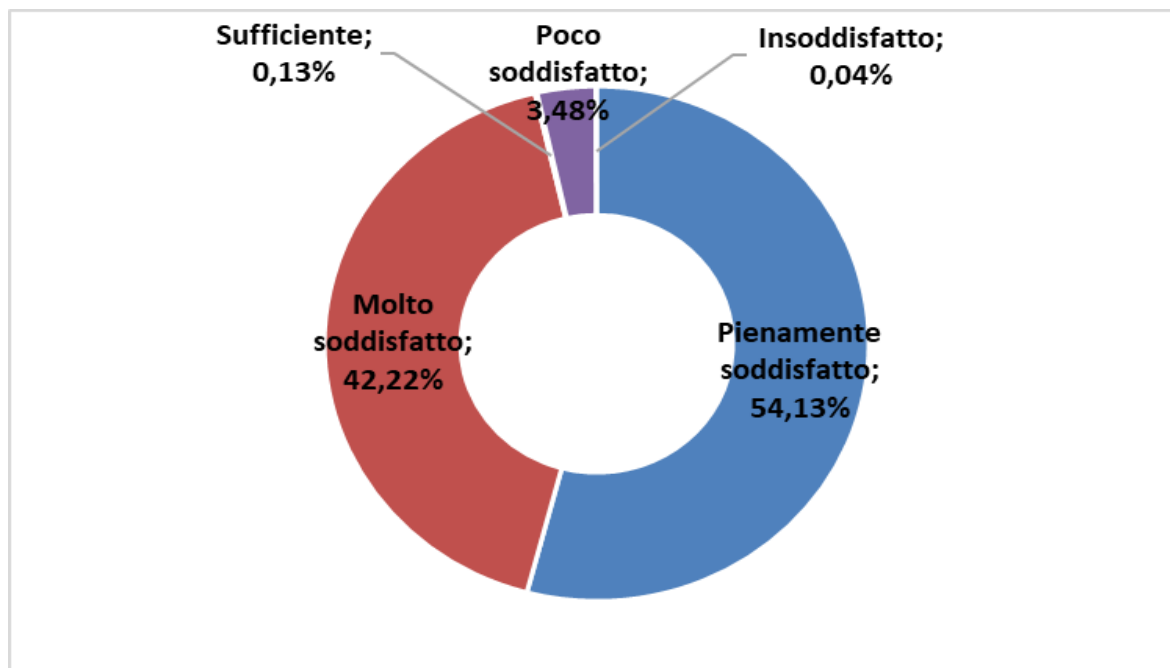
La qualità del servizio è stata valutata nettamente oltre la sufficienza dal 96,35% degli intervistati.

Da una stima comparata con la rilevazione dell'anno scolastico 2021-2022 sono aumentati gli utenti che hanno espresso un giudizio di buono e diminuiti gli ottimi, qualche persona ha espresso da quest'anno un giudizio di poca soddisfazione.

(Anno scolastico 2020-2021 = OTTIMO 82,16%, BUONO 15,38%, SUFFICIENTE 1,65%)

(Anno scolastico 2021-2022 = OTTIMO 69,42%, BUONO 28,16%, SUFFICIENTE 2,42%)

**(Anno scolastico 2022-2023 = OTTIMO 54,13%, BUONO 42,22%, SUFFICIENTE 0,13%, da quest'anno il 3,48% ha espresso alcuni giudizi di minore soddisfazione e 1 persona lo 0,04% ha espresso un giudizio "insoddisfatto")**



Mantenendo il questionario stabile di anno in anno il confronto diventa sempre più analitico.