



PROVINCIA DI BRINDISI

**Servizio Integrazione Scolastica Disabili e Trasporto Scolastico Assistito
della Provincia di Brindisi**

REPORT

AS 2025 - 2026

INDICE

1	Il Servizio d’Integrazione Scolastica della Provincia di Brindisi	p.4
1.1	La struttura amministrativa del Servizio d’Integrazione Scolastica della Provincia di Br	p.4
1.2	Customer Satisfaction Survey	p.5
1.3	Organizzazione del Servizio e Operatori della Società Socioculturale	p.6
2	Il Target del Servizio d’Integrazione Scolastica Disabili della Provincia di Brindisi	p.7
2.1	Gli utenti in carico	p.7
2.2	La distribuzione degli utenti negli Istituti scolastici e le proroghe del Servizio	p.9
2.3	La distribuzione degli utenti negli Ambiti Territoriali della Provincia di Brindisi	p.10
2.4	Le diagnosi degli utenti in carico al Servizio	p.11
3.	Il Personale del Servizio della Cooperativa Sociale Socioculturale	p.12
3.1	Lo staff di coordinamento del Servizio	p.13
3.2	Gli operatori del Servizio	p.13
3.2	Il monte ore settimanale degli operatori e la tipologia contrattuale	p.13
4.	Il Trasporto Scolastico Assistito	p.14
4.1	Personale impiegato del Trasporto Assistito: Accompagnatori e Autisti	p.15
4.2	Pulmini utilizzati e caratteristiche	p.15
4.3	Utenti in carico al Servizio del Trasporto Scolastico	p.16
5.	Le Azioni del Servizio di Integrazione Scolastica, programmate ed attuate nell’anno scolastico 2025-2026, funzionali all’organizzazione, allo sviluppo e all’implementazione della qualità e dell’efficacia degli interventi	p.16
5.1	Area Coordinamento, Monitoraggio e Programmazione degli Interventi	p.16
5.2	Area Supervisione Operatori	p.17
5.3	Area Formazione	p.18
5.4	Area Potenziamento – Socializzazione	p.19
5.5	Area Sostegno Caregiver – Sportello di Consulenza Psicologica	p.23

ALLEGATI**p. 26****RACCOLTA FOTOGRAFICA
CUSTOMER SATISFACTION SURVEY****p. 27****p. 36**

1. Il Servizio

Il Servizio di Integrazione Scolastica Disabili svolto dalla Provincia di Brindisi in Convenzione di avvalimento con la regione Puglia, titolare della funzione, è volto a promuovere, favorire e sostenere l'inclusione sociale del disabile grave e del minorato della vista o dell'udito, favorendo, in modo corretto e personalizzato, l'esercizio del diritto allo studio e la strutturazione ed espressione della propria personalità. Gli interventi di supporto e assistenza all'utente si concretizzano in una molteplicità di azioni ed attività riguardanti il supporto e lo sviluppo di potenzialità individuali, di capacità di autonomia personale, socializzazione, comunicazione personale.

Il Servizio è erogato a favore di:

- 1) Trasporto scolastico assistito per studenti con disabilità grave (legge n. 104/92, art. 3 comma frequentanti le scuole secondarie di secondo grado di competenza della Provincia di Brindisi e residenti in uno dei 20 Comuni della Provincia di Brindisi;
- 2) studenti con disabilità grave (in possesso della Certificazione INPS L. 104/92 – art. 3 comma frequentanti le scuole secondarie di II grado, residenti presso uno dei Comuni della provincia di Brindisi;
- 3) studenti con disabilità sensoriale (in possesso di Certificazione di Disabilità Sensoriale grave), frequentanti le scuole di ogni ordine e grado, residenti presso uno dei Comuni della provincia di Brindisi.

1.1. La struttura amministrativa del Servizio d'Integrazione Scolastica della Provincia di Brindisi.

Ai sensi dell'art. 15 del D. Lgs. n. 36 del 31.03.2023 (Codice degli appalti), nel primo atto d'avvio di un intervento pubblico è nominato il RUP, responsabile unico del progetto e la sua funzione è obbligatoria. Nella programmazione triennale dei servizi e forniture, 2025/2026, approvata con deliberazione del Consiglio Provinciale n. 34/2025, il RUP dell'intervento in oggetto è stato individuato nella persona della dott.ssa Fernanda Prete, Dirigente dell'"unità organizzativa" titolare del potere di spesa, in possesso dei requisiti di cui all'allegato I.2 e di competenze professionali adeguate in relazione ai compiti al medesimo affidati.

Rilevata la complessità dell'intervento, con ordine di servizio il RUP nonché Dirigente del Servizio ha Costituito il Gruppo di lavoro interno cui affidare gli incarichi tecnici, amministrativi e contabili necessari all'attuazione dell'intervento del "Servizio di Integrazione Scolastica per l'anno scolastico 2025-2026, il quale richiede competenze specifiche (nella materia delle gare, della tipologia del

servizio, della gestione e rendicontazione della spesa e della digitalizzazione delle istanze di accesso ai servizi).

Lo staff permanente del Servizio Integrazione Scolastica della Provincia è costituito, da:

- dott. Leo Carmelo responsabile dell'esecuzione del Contratto, integrazione Scolastica
- Rag. Elia Raffaele responsabile dell'esecuzione del Contratto del trasporto scolastico, sino al 01.06.2026.
- dott.ssa Giulia Teresa Longo in carico al servizio Integrazione Scolastica e dal 01.06.2026, responsabile dell'esecuzione del Contratto del trasporto scolastico.

Per l'attivazione dei servizi erogati, la Provincia di Brindisi ha dato corso, con esito positivo, al Piano di digitalizzazione introducendo la modalità online di compilazione delle istanze di nuovo accesso e di rinnovo ai servizi di integrazione scolastica e trasporto scolastico assistito.

L'accesso ai servizi avviene su richiesta e su istanza di parte sulla piattaforma ICARE dell'Ente Provinciale: <https://icare.provincia.brindisi.it/>.

Per l'accesso online è necessario disporre di:

- **Spid del richiedente** e, a partire dal 10 giugno 2026, è stata attivata sul portale la modalità di autenticazione tramite **Carta d'Identità Elettronica (CIE)** - (genitore, tutore o curatore richiedente l'accesso ai servizi provinciali dell'integrazione scolastica e trasporto scolastico assistito);
- **numero di telefono mobile** (genitore, tutore o curatore richiedente l'accesso).

Al fine della compilazione della domanda, il genitore, tutore o curatore richiedente l'accesso dovrà disporre di:

- **Certificazione disabilità grave** (ex art. 3, comma 3, L.N. 104/92),
- **Certificazione disabilità sensoriale grave**

Ulteriori informazioni potranno essere sempre acquisite consultando il sito:

<https://integrazionescolastica.provincia.brindisi.it/>

Lo staff della Provincia, per agevolare il cittadino nella presentazione dell'istanze, fornisce ogni necessaria assistenza tecnica di supporto, previo appuntamento, da prendere negli orari di servizio, contattando i referenti ai numeri: 0831-565450, 0831- 565269.

1.2. Customer Satisfaction Survey

In virtù al Piano di digitalizzazione, la Provincia di Brindisi al termine di ogni anno scolastico provvede alla somministrazione virtuale ed in formato anonimo a famiglie e scuole, dei questionari di gradimento formulati e strutturati per ciascun Servizio erogato.

Tale operazione di monitoraggio, ha come obiettivo, quello di rilevare il livello di soddisfazione dei destinatari configurandosi così, quale strumento principe in grado di fornire una “fotografia” puntuale e dettagliata della situazione attuale dei Servizi erogati, della qualità e adeguatezza delle azioni operative realizzate, misurando, difatti, l’efficacia delle metodologie d’intervento. La *customer satisfaction survey* consente inoltre, di mettere in luce eventuali criticità e punti di debolezza da correggere, in quanto essi risultano essere, fonte di stimolo volta al costante miglioramento dei Servizi forniti al cittadino.

1.3. Organizzazione del Servizio e operatori della Società Socioculturale.

La Provincia di Brindisi conserva la governance del sistema dei servizi da erogare, nel senso che ne detta le regole, i principi e la filosofia ispiratrice; il Partner privato, con la propria organizzazione d’impresa, offre un supporto tecnico organizzativo alla gestione dei servizi.

Con procedura ad evidenza Pubblica, è stato assegnato l’appalto del servizio di cui trattasi alla Società Socioculturale Cooperativa Sociale, corrente in Mira (VE), alla via Boldani n°18, P. IVA 02079350274, per l’a.s.2025/26.

Il Servizio assegnato prevede, altresì, il supporto alle funzioni di Segretariato Sociale, presso la Provincia, da garantire a mezzo di Educatore Specializzato /Assistente Sociale e di un Coordinatore.

Il RUP, di concerto con il responsabile dell’esecuzione del contratto, sentiti, ove occorra, i servizi sanitari preposti, individua le figure professionali ed il monte ore settimanale da attribuire a ciascun utente, sulla base della patologia e della capacità residua da valorizzare e potenziare. La prestazione delle figure educative si esplica in presenza in base al monte ore assegnato.

Tenuto conto della diagnosi funzionale dell’utente, il Servizio prevede, in attuazione delle Linee Guida Regionali, l’impiego di profili professionali differenziati, quali l’educatore o l’assistente alla comunicazione, per 12 ore settimanali, OSS, per 24 ore settimanali.

L’Operatore Socio-Sanitario, assegnato a favore di uno o più utenti aventi diritto, rispettando il rapporto operatore-alunno di 1:5 max, per stesso plesso scolastico.

Le figure operano in forma integrata con le altre professionalità coinvolte nell’ambito scolastico e nei servizi territoriali e specialistici.

L'Educatore e gli Assistenti alla Comunicazione hanno il compito di:

- **predisporre un progetto di intervento** a favore dell'alunno/a, in sintonia con quanto previsto nel PEI della scuola;
- **partecipare agli incontri di programmazione** e verifica con gli insegnanti e con l'equipe multidisciplinare, che segue l'utente, in ogni sede opportuna, per concorrere alla programmazione educativa e assistenziale, e alla definizione o rimodulazione del PEI.
- instaurare e mantenere forme di collaborazione con gli operatori dell'istituzione scolastica, secondo le necessità del caso;
- **collaborare con la famiglia** per favorire l'integrazione scolastica e sociale dell'assistito;
- **garantire il segreto professionale** per tutto quanto si riferisce alle informazioni sul minore con disabilità, in applicazione delle norme previste dalla normativa vigente in materia di protezione sui dati.

L'Operatore Socio Sanitario svolge, a supporto del personale ATA, titolare della funzione, prestazioni correlate all'assistenza di base, quali:

- **cura della persona** (igiene, vestiario, alimentazione);
- **supporto nella gestione comportamentale**, contenimento di ansia/aggressività/iperattività, oppure, nel caso opposto, di stimolazione;
- **aiuto nello sviluppo** delle potenzialità ed abilità;
- **gestione degli spazi**, attrezzature e strumenti;
- **individuazione e segnalazione** di situazioni problematiche.

Gli operatori impegnati nel Servizio, nell'anno scolastico 2025 - 2026, sono stati 214, di cui:

- 154 educatori;
- 15 OSS;
- 37 assistenti alla comunicazione per le disabilità sensoriali.

Il Servizio ha garantito, altresì, la presenza di 8 figure jolly, incaricate per sostituzioni di eventuali assenze degli operatori titolari.

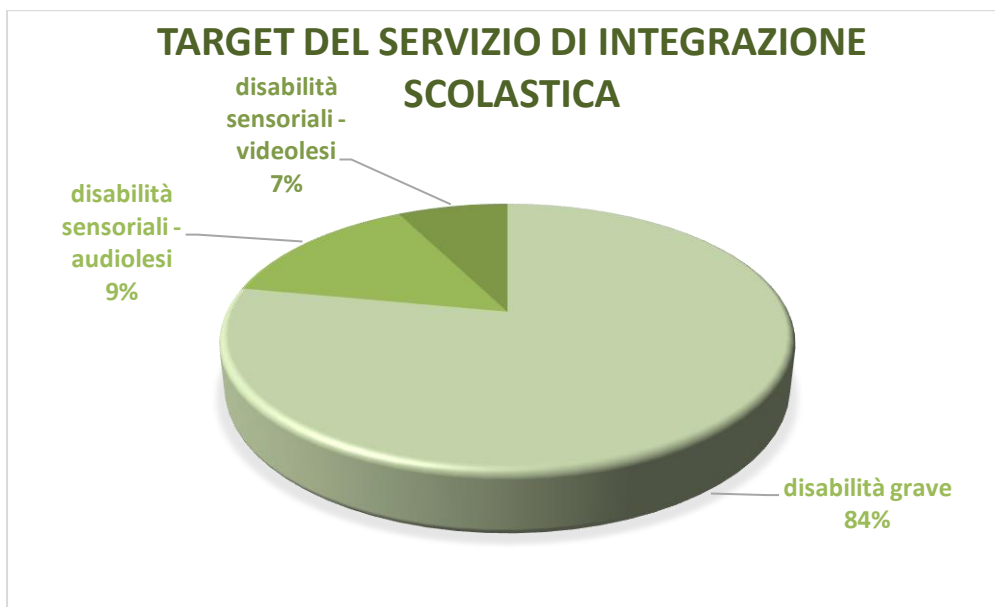
2. IL TARGET DEL SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA DISABILI DELLA PROVINCIA DI BRINDISI.

2.1 Gli utenti in carico:

Nell'anno scolastico 2025-2026, il Servizio di Integrazione Scolastica Disabili è stato avviato, come da Calendario Regionale, il 16 settembre 2025.

Gli utenti in carico sono stati 365, così ripartiti nel dettaglio:

- 292 utenti beneficiari di prestazione educativa,
- 16 beneficiari di prestazione OSS + 2 OSS al plesso;
- 34 utenti con disabilità sensoriale – audiolesi;
- 23 alunni con disabilità sensoriale - videolesi.



Al fine di garantire una risposta maggiormente adeguata ai bisogni assistenziali degli studenti con disabilità caratterizzate da elevata complessità e intensità di supporto, la Provincia di Brindisi ha previsto l'integrazione dell'organico educativo mediante l'impiego di n. 4 Operatori Socio-Sanitari (OSS) dedicati.

- L'attivazione di tali figure professionali ha consentito di rafforzare gli interventi di assistenza specialistica all'interno dei contesti scolastici caratterizzati dalla presenza di utenti con bisogni assistenziali particolarmente articolati, nonché di supportare gli Istituti che registravano una significativa concentrazione di studenti beneficiari del Servizio con elevati livelli di fragilità e necessità di accompagnamento nelle attività quotidiane.
- L'intervento degli OSS si è configurato come complementare e integrativo rispetto a quello svolto dal personale educativo, favorendo una più efficace presa in carico degli studenti e contribuendo a garantire adeguati livelli di assistenza, autonomia personale, sicurezza e partecipazione alle attività scolastiche.
- I.I.S.S. "Salvemini" di Fasano;
- I.I.S.S. "Calò" – sede di Oria;

- I.I.S.S. “Lilla” – sede di Oria;
- I.I.S.S. “Ribezzo” – sede di Latiano.

Si evidenzia che in riferimento al numero complessivo dei beneficiari, nel corso dell’anno scolastico 2025-2026, il Servizio ha registrato un significativo incremento dell’utenza.

I beneficiari complessivi sono, difatti, passati da 297 utenti dell’anno scolastico precedente a 365 utenti, con un aumento di 68 unità.

Tale dato evidenzia una crescita rilevante della domanda di accesso al Servizio e conferma il progressivo ampliamento della platea dei destinatari.

L’incremento registrato testimonia inoltre il consolidamento del ruolo del Servizio quale punto di riferimento per il territorio e richiede una costante attenzione alla programmazione delle risorse e degli interventi, al fine di garantire il mantenimento di adeguati livelli di efficacia e qualità delle prestazioni erogate

2.2 La distribuzione degli utenti negli Istituti Scolastici e le proroghe del Servizio

Gli utenti del Servizio, nell’anno scolastico 2025-2026, frequentanti 45 Istituti Scolastici, risultano maggiormente presenti, negli Istituti Secondari di Secondo Grado, con il 90%, e in numero discretamente minore gli Istituti Comprensivi o Circoli Didattici, con il 10%.

Nel dettaglio la distribuzione nei diversi ordini e gradi di scuola viene illustrata nella tabella a seguire:

ORDINE e GRADO ISTITUTO	%
INFANZIA	1,00 %
PRIMARIA	6,00 %
SECONDARIA di I GRADO	3,00 %
SECONDARIA di II GRADO	90,00%

La distribuzione dell’utenza per ordine e grado di istruzione evidenzia una prevalente concentrazione degli studenti beneficiari presso gli Istituti di Istruzione Secondaria di Secondo Grado. Tale dato risulta coerente con l’assetto delle competenze attribuite alla Provincia di Brindisi, che, nell’ambito delle funzioni delegate dalla Regione Puglia, provvede all’organizzazione e all’erogazione del Servizio in favore della totalità degli studenti aventi diritto frequentanti gli Istituti Secondari di Secondo Grado del territorio provinciale.

La significativa incidenza dell'utenza appartenente a questo segmento scolastico è pertanto direttamente correlata all'ampiezza della platea dei destinatari di competenza provinciale e alla necessità di garantire interventi continuativi di supporto specialistico lungo l'intero percorso di istruzione superiore.

Diversamente, l'intervento realizzato presso gli Istituti Comprensivi e i Circoli Didattici assume carattere residuale e riguarda esclusivamente specifiche tipologie di utenza individuate dalla normativa regionale di riferimento. In particolare, il Servizio viene garantito ai soli alunni e alle sole alunne con disabilità sensoriale, per i quali la competenza permane in capo alla Provincia anche nei gradi scolastici precedenti alla scuola secondaria di secondo grado. Con riferimento agli utenti per i quali, su richiesta delle rispettive famiglie e a seguito di apposita valutazione da parte della Provincia, è stata autorizzata la prosecuzione degli interventi oltre il termine ordinario del 9 giugno 2026, si rileva un totale complessivo di 39 studenti beneficiari.

La prosecuzione del supporto si è resa necessaria al fine di garantire la continuità educativa e assistenziale in particolari situazioni scolastiche che richiedevano la presenza dell'operatore anche successivamente alla conclusione delle attività didattiche ordinarie, con particolare riferimento agli esami conclusivi dei diversi cicli di istruzione.

Nel dettaglio, i beneficiari risultano così distribuiti:

- n. 2 utenti frequentanti la scuola dell'infanzia;
- n. 1 utente frequentante la scuola secondaria di primo grado, impegnato nello svolgimento degli esami conclusivi del primo ciclo di istruzione;
- n. 36 utenti frequentanti la scuola secondaria di secondo grado, impegnati negli Esami di Stato conclusivi del secondo ciclo di istruzione.

L'attivazione delle prosecuzioni ha consentito di assicurare la continuità degli interventi programmati, favorendo condizioni di pari opportunità nella partecipazione alle prove d'esame e sostenendo gli studenti nei momenti conclusivi del proprio percorso scolastico.

Con la conclusione degli esami di maturità la Provincia di Brindisi in collaborazione con la Socioculturale per l'anno scolastico 2025-26, ha istituito un appuntamento speciale interamente dedicato ai ragazzi che hanno raggiunto il traguardo della maturità al fine di, celebrarne l'impegno, i sacrifici ed i successi raggiunti.

L'iniziativa denominata ***“Cerimonia per la conclusione del Ciclo Scolastico e il Conseguimento della Maturità degli alunni del Servizio di Integrazione Scolastica Disabili”*** ha avuto luogo il 15 luglio 2026 presso il Salone di Rappresentanza della Provincia di Brindisi ed ha visto come protagonisti ben 41 ragazzi utenti in carico al Servizio accompagnati ciascuno dalle loro famiglie.

All'evento cerimoniale hanno preso parte diversi rappresentanti istituzionali, ciascuno dei quali, con il proprio intervento, ha voluto porre l'attenzione sul valore educativo e sociale del Servizio e sui benefici che quest'ultimo produce a favore degli studenti e delle studentesse beneficiarie.

Uno dei momenti più significativi dell'evento è stato rappresentato dalla consegna degli attestati di merito, quale, simbolo tangibile del percorso intrapreso da parte di ciascun utente fatto dei sacrifici, delle sfide superate e delle tante amicizie nate tra i banchi di scuola.

A conclusione del momento celebrativo, inoltre, presso il Chiostro dell'ex Convento S. Paolo, adiacente al Palazzo della Provincia è stato organizzato nell'ambito del Progetto Punti Cardinali "Direzione O.R.A. Orienta, Reinventa e Avanza" – a cura della Socioculturale - un **Job Day** dedicato agli studenti con disabilità neodiplomati incentrato su temi quali orientamento lavorativo ed opportunità finalizzate alla prosecuzione degli studi, con l'intervento dell'Università del Salento. I.T.S. Academy Mobilità – I.T.S. Turismo e l'ARPAL Puglia.

2.3 La distribuzione degli utenti negli Ambiti Territoriali Sociali della provincia di Brindisi

Con riferimento alla distribuzione territoriale dei beneficiari del Servizio all'interno dei quattro Ambiti Territoriali Sociali della provincia di Brindisi, anche per l'anno scolastico 2025-2026 si conferma una significativa concentrazione dell'utenza nell'Ambito Territoriale Sociale di Brindisi – Consorzio BR1, che si attesta quale principale bacino di riferimento in termini di numerosità dei beneficiari. Parallelamente, si rileva un incremento significativo del numero di utenti residenti nel territorio afferente al Consorzio BR4, elemento che evidenzia una progressiva estensione della domanda di supporto anche in aree territoriali precedentemente caratterizzate da una minore incidenza dell'utenza.

Tale andamento suggerisce un'evoluzione della distribuzione geografica dei beneficiari, che appare progressivamente più articolata e meno concentrata, richiedendo un costante monitoraggio dei flussi di utenza al fine di garantire un'adeguata programmazione delle risorse e un'equa distribuzione degli interventi su scala provinciale. L'analisi complessiva conferma, pertanto, la centralità del Consorzio BR1 quale ambito con la maggiore concentrazione di beneficiari, pur evidenziando segnali di crescita della domanda nei restanti ambiti territoriali, in particolare nel Consorzio BR4, che meritano attenzione in una prospettiva di pianificazione e rimodulazione dell'offerta del Servizio.

ATS	%
AMBITO 1 – Brindisi Consorzio BR1	35%
AMBITO 4 –	26%

Consorzio BR4 Mesagne	
AMBITO 2 – Fasano Consorzio CIISAF	20%
AMBITO 3 – Consorzio BR3 Francavilla Fontana	19%
	100%

2.4 Le diagnosi degli utenti in carico al Servizio.

L'analisi della composizione dell'utenza per tipologia di disabilità evidenzia una significativa prevalenza di condizioni riconducibili alla disabilità intellettiva/ritardo cognitivo, che rappresentano il 28% del totale dei beneficiari.

A seguire, si collocano i disturbi dello spettro autistico, che incidono per il 26%, configurandosi come la seconda tipologia maggiormente rappresentata all'interno del campione analizzato.

Le disabilità sensoriali (ipoacusia, sordità, ipovisione e cecità) costituiscono il 15% dell'utenza, confermando una presenza rilevante e strutturalmente connessa alla specifica competenza del Servizio nei diversi ordini scolastici. Un'ulteriore quota significativa è rappresentata dagli utenti con ADHD e disturbi dell'attenzione (9%), seguiti da alunni con disturbi specifici dell'apprendimento e funzionamento cognitivo borderline (6%).

Le restanti tipologie risultano distribuite su percentuali progressivamente più contenute, ma comunque clinicamente e organizzativamente rilevanti. In particolare, si registrano sindromi genetiche e cromosomiche (5%), disabilità motorie e paralisi cerebrale infantile (4%), epilessia e patologie neurologiche prevalenti (3%), malattie rare multisistemiche e metaboliche (2%), distrofie muscolari e patologie neuromuscolari (1%) e disturbi emotivo-comportamentali e psichiatrici prevalenti (1%).

CATEGORIA DIAGNOSTICA PREVALENTE	% su 365
Disabilità intellettiva / ritardo cognitivo	28%
Disturbo dello spettro autistico	26%
Disabilità sensoriale (ipoacusia, sordità, ipovisione, cecità)	15%
ADHD e disturbi dell'attenzione	9%

Disturbi degli apprendimenti e funzionamento borderline	6%
Sindromi genetiche e cromosomiche	5%
Disabilità motorie / paralisi cerebrale infantile	4%
Epilessia e patologie neurologiche prevalenti	3%
Malattie rare multisistemiche e metaboliche	2%
Distrofie muscolari e malattie neuromuscolari	1%
Disturbi emotivo comportamentali e psichiatrici prevalenti	1%

Nel complesso, la distribuzione evidenzia una netta prevalenza di bisogni afferenti all'area cognitivo-comportamentale e neuroevolutiva, che complessivamente rappresentano la quota maggioritaria dell'utenza.

Tale configurazione conferma la necessità di interventi altamente personalizzati e multidisciplinari, in grado di rispondere a bisogni differenziati e spesso complessi, con particolare attenzione alle aree dell'autonomia, della comunicazione e dell'inclusione scolastica.

3. Il Personale del Servizio della Cooperativa Sociale Socioculturale

Il Personale del Servizio è stato composto dallo Staff di Coordinamento e dagli operatori (educatori – assistenti alla comunicazione – OSS), distribuiti negli Istituti Scolastici del territorio provinciale.

3.1 Lo Staff di Coordinamento del Servizio:

Il Coordinamento composto da un Coordinatore Tecnico e un'assistente sociale con compiti di segretariato sociale, ha garantito n. 36 h di presenza settimanali, così suddivise:

- 18 h – avv. Alessandro NOCCO, Coordinatore;
- 18 h – dott.ssa Elena GALIANO, Segretariato Sociale.

3.2 Gli operatori del Servizio:

Gli operatori impegnati nel Servizio, nell'anno scolastico 2025-2026, sono stati 214, di cui:

- 154 educatori;
- 15 OSS;
- 37 assistenti alla comunicazione per le disabilità sensoriali.

Il Coordinamento ha garantito, altresì, la presenza di 8 figure jolly, incaricate per sostituzioni di eventuali assenze degli operatori titolari.

In riferimento al personale impiegato nell'ambito del Servizio, si evidenzia un incremento complessivo del numero delle unità operative assegnate.

Tale andamento risulta coerente e direttamente correlato all'incremento significativo dell'utenza registrato nel medesimo periodo, che ha determinato un conseguente adeguamento delle risorse umane al fine di garantire l'adeguata copertura degli interventi.

L'incremento del fabbisogno di personale rappresenta una conseguenza organizzativa dell'espansione della domanda di servizio e ha reso necessario il rafforzamento della struttura operativa, con particolare riferimento alla gestione delle attività educative e di supporto specialistico.

Tale adeguamento ha consentito di mantenere la continuità degli interventi e di preservare gli standard qualitativi del Servizio, nonostante l'aumento consistente del volume di utenza presa in carico.

Il monte ore settimanale degli operatori e la tipologia contrattuale.

Rispetto al monte ore assegnato ad ogni operatore, si registra, per la quasi totalità, una contrattualizzazione pari a n. 24 ore complessive settimanali: difatti l'89% dei dipendenti ha un contratto a 24 ore, il 7% è in possesso di un contratto di 12 ore settimanali e solo il 4% presenta un contratto da 36 ore settimanali.

MONTEORE SETTIMANALE	EDUCATORI	ASSISTENTI ALLA COMUNICAZIONE	OSS	TOT
12 h	8	3	5	16
24 h	161	31	0	192
36 h	4	2	0	6
				214

Nel corso dell'anno scolastico, per garantire la presa in carico di nuovi utenti, il Coordinamento ha proceduto a verificare, dapprima, la disponibilità del personale già impiegato, e, solo ove non vi fosse, o sussistessero ragioni di incompatibilità, ha proceduto a selezionare nuovi operatori.

A tal proposito, a causa dell'incremento dell'utenza beneficiaria del Servizio, si è ritenuto necessario incrementare il personale del Servizio prevedendo l'assunzione di ulteriori 32 unità.

Per quanto concerne la tipologia contrattuale il personale è composto da 182 unità a tempo indeterminato e 32 unità a tempo determinato.

Rispetto al precedente anno scolastico ben 32 unità hanno beneficiato del passaggio a tempo indeterminato.

Socioculturale ha provveduto, difatti, a garantire il passaggio a tempo indeterminato delle unità che avessero maturato un'anzianità di 2 anni nel Servizio specifico.

4. Il Trasporto Scolastico Assistito.

Come ogni anno la Provincia ha garantito il **Trasporto Scolastico Assistito** alle studentesse e agli studenti con disabilità grave, frequentanti le scuole secondarie di secondo grado di pertinenza dell'Ente; il servizio, ad istanza di parte, famiglia, tutore o legale rappresentante del minore, consiste nel trasporto, dal domicilio indicato alla scuola frequentata e ritorno, con pulmini adibiti al trasporto di persone con disabilità e con un assistente a bordo che prende in carica gli utenti sino all'arrivo a scuola/casa.

Anche Trasporto Scolastico Assistito è stato assegnato con "Procedura a Evidenza Pubblica, alla Ditta "Autolinee Dover" di Veccaro Cosimo S.R.L., corrente in Noci (BA), alla via C. Battisti 11, P. IVA 04183270729, per l'AS 2025/26.

Il Servizio di Trasporto scolastico Assistito è svolto con automezzi debitamente attrezzati, in possesso della Ditta aggiudicatrice e personale idoneo, garantendo, almeno un accompagnatore per ogni automezzo per l'assistenza agli alunni con disabilità trasportati.

4.1. Personale impiegato del Trasporto Assistito: Accompagnatori e Autisti.

Il personale addetto al servizio, che consta di n. 9 accompagnatori (1 su 9) ha il compito di vigilare sull'incolumità degli utenti trasportati, di fornire assistenza ed aiuto agli stessi, nel salire e scendere dagli automezzi, garantendo il necessario comfort durante la permanenza sull'automezzo nel raggiungere le destinazioni previste per ciascun beneficiario.

Indicativamente le mansioni dell'accompagnatore sono le seguenti.

- accertarsi che durante il tragitto, tutti gli alunni siano regolarmente seduti;
- assistere gli alunni nella fase di salita e discesa dall'autobus;
- controllare che gli alunni trasportati non arrechino danno a se stessi e/o ai loro compagni con comportamenti eccessivi e scorretti;

- trattenere sull'autobus gli alunni se alla fermata non è presente l'adulto di riferimento che, in tal caso dovrà essere reperito telefonicamente.

Il personale di accompagnamento è munito di tesserino di riconoscimento e dotato di idonea strumentazione (cellulare o dispositivo cerca-persone) per garantire la reperibilità durante il servizio.

Il personale **autista** è composto da n. 9 addetti, ed in particolare, è tenuto a quanto segue:

- adottare le cautele e gli accorgimenti che garantiscano l'incolumità fisica e la massima sicurezza dei viaggiatori;
- tenere la velocità nei minimi di sicurezza;
- non abbandonare il veicolo, lasciando gli utenti trasportati privi di sorveglianza;
- non caricare a bordo passeggeri oltre il numero stabilito;
- non fumare sul mezzo e non bere alcolici prima e durante il servizio, non usare il cellulare alla guida;
- osservare scrupolosamente gli orari e gli itinerari stabiliti senza apportare variazioni che non siano preventivamente autorizzati.

4.2. Pulmini utilizzati e caratteristiche.

Gli **automezzi** utilizzati risultano essere n. 9 aventi le seguenti caratteristiche:

- autorizzati al trasporto delle persone con disabilità, a norma della vigente legislazione nazionale ed europea per garantire l'incolumità, la sicurezza e il benessere dei trasportati;
- automezzi attrezzati e omologati per il trasporto di persone con disabilità dotati obbligatoriamente di pedana elettroidraulica per il sollevamento di carrozzine e di dispositivi di allaccio delle stesse;
- predisposti all'installazione di almeno un seggiolino utilizzabile da persone con disabilità grave.

4.3. Utenti in carico al Servizio.

Come per il Servizio di Integrazione Scolastica, anche il Servizio di Trasporto Scolastico Assistito è stato avviato, come da calendario regionale il 16 settembre 2025. Gli utenti in carico per l'a.s. 2025/2026, risultano essere 65 così suddivisi, sotto meglio specificati:

- n.57 utenti senza carrozzina;
- n. 08 utenti con carrozzina.

5. Le Azioni del Servizio di Integrazione Scolastica, programmate ed attuate nell'anno scolastico 2025-2026, funzionali all'organizzazione, allo sviluppo e all'implementazione della qualità e dell'efficacia degli interventi.

Le Azioni del Servizio di Integrazione Scolastica, programmate e realizzate nell'anno scolastico 2025-2026, sono state suddivise in cinque macro – aree:

- 2.1 Area Coordinamento, Monitoraggio e Programmazione degli Interventi;
- 2.2 Area Supervisione Operatori;
- 2.3 Area Formazione;
- 2.4 Area Potenziamento – Socializzazione;
- 2.5 Area Sostegno Care Giver.

5.1 Area Coordinamento, Monitoraggio e Programmazione degli Interventi.

Le attività di coordinamento, monitoraggio e programmazione degli interventi, sono state calendarizzate, per l'AS 2025-2026, in due cicli di equipe.

Gli operatori, suddivisi in 17 gruppi di lavoro, secondo l'assegnazione agli Istituti Scolastici, hanno partecipato ad un totale di due incontri annuali.

Le riunioni di equipe, con avvio nel mese di ottobre 2025 si sono concluse nel mese di maggio 2026.

Le equipe, svolte mediante Piattaforma *YClassZoom* aziendale, sono state condotte dal Coordinamento del Servizio: avv. Alessandro NOCCO, Coordinatore del Servizio, e dott.ssa Elena Galiano, Assistente Sociale Referente del Segretariato Sociale.

Nello specifico, finalità delle equipe sono state:

- l'analisi dei casi degli utenti in carico e alla redazione degli specifici progetti individualizzati di intervento;
- la valutazione dell'andamento dei casi seguiti;
- l'esame degli strumenti di programmazione dell'operatore, degli obiettivi raggiunti ed eventuale rimodulazione degli interventi programmati;
- il coordinamento degli interventi per ciascun Istituto.

La partecipazione alle équipe di Istituto ha evidenziato un livello complessivamente elevato di adesione da parte degli operatori coinvolti, attestandosi su una media generale pari al 92%.

Nel dettaglio, nel primo ciclo di incontri la partecipazione ha raggiunto il 96%, configurando una presenza pressoché completa e indicativa di un elevato grado di continuità operativa e di collaborazione interprofessionale nei contesti scolastici.

Nel secondo ciclo, invece, si registra una partecipazione pari all'88%, valore che, pur evidenziando un lieve decremento rispetto alla rilevazione precedente, si mantiene su livelli comunque significativi e funzionali al corretto svolgimento delle attività.

Nel complesso, i dati rilevati confermano un'adequata stabilità nei livelli di partecipazione alle équipe multidisciplinari, elemento fondamentale per garantire il raccordo tra le diverse figure professionali

coinvolte, la condivisione dei progetti educativi individualizzati e il monitoraggio costante degli interventi attivati.

5.2 Area Supervisione Operatori.

L'attività di supervisione, avviata nel mese di ottobre 2025 e conclusasi ad aprile 2026, è stata condotta dalla dott.ssa Sabrina Carrieri, Psicologa e Psicoterapeuta con approccio integrato Gestalt, sistemico-relazionale e neuropsicologico.

L'intervento è stato progettato con l'obiettivo di offrire agli operatori uno spazio strutturato di riflessione, confronto e sostegno rispetto alle attività svolte nell'ambito della presa in carico degli utenti con disabilità.

A tal fine, il personale coinvolto è stato suddiviso in n. 12 gruppi di lavoro, composti mediamente da 13 operatori ciascuno.

Nel corso del periodo di realizzazione sono stati effettuati quattro cicli complessivi di supervisione, durante i quali gli operatori hanno avuto l'opportunità di:

- condividere e rielaborare i vissuti emotivi e professionali connessi alla relazione di aiuto e alla presa in carico degli utenti con disabilità;
- acquisire strumenti e strategie utili all'individuazione, alla prevenzione e alla gestione delle condizioni di stress correlate all'attività lavorativa;
- analizzare e confrontare esperienze operative, evidenziando punti di forza, criticità e possibili azioni di miglioramento nell'intervento quotidiano;
- favorire il consolidamento delle competenze relazionali, comunicative e collaborative all'interno dei gruppi di lavoro;
- promuovere processi di consapevolezza professionale e di valorizzazione delle risorse individuali e collettive.

La finalità prioritaria dell'azione di supervisione è stata quella di sostenere il benessere psicologico e organizzativo degli operatori, contribuendo al miglioramento della qualità degli interventi erogati e alla promozione del benessere degli utenti.

Particolare attenzione è stata dedicata alla prevenzione dei fenomeni di stress lavoro-correlato e del rischio di burnout, attraverso la creazione di contesti di ascolto, supporto e condivisione professionale. Le attività si sono svolte in presenza presso il Salone di Rappresentanza del Palazzo della Provincia di Brindisi.

Ogni gruppo ha partecipato a sessioni della durata di 2 ore ciascuna, secondo una programmazione periodica articolata nei quattro cicli previsti.

La partecipazione alle attività di supervisione ha registrato un tasso medio di adesione pari al 78% degli operatori coinvolti, evidenziando un significativo livello di interesse e coinvolgimento.

Il percorso ha inoltre ottenuto un riscontro ampiamente positivo da parte dei partecipanti, che hanno riconosciuto l'utilità degli incontri quale strumento di supporto professionale, crescita personale e miglioramento delle dinamiche operative.

Nel dettaglio, per ciascuno dei quattro cicli di supervisione sono stati rilevati i seguenti dati:

- I CICLO – partecipazione pari a 85%
- II CICLO – partecipazione pari al 74%
- III CICLO – partecipazione pari al 77%
- IV CICLO – partecipazione pari al 71%

5.3 Area Formazione.

La formazione è stata realizzata nel periodo compreso tra febbraio e maggio 2026.

Il Piano Formativo, sviluppato in collaborazione con l'Istituto Santa Chiara di Lecce, si è articolato in 9 seminari per un monte ore complessivo pari a 35 ore.

Con riferimento alle diverse figure professionali coinvolte, il Piano ha previsto i seguenti percorsi formativi:

- 35 ore di formazione destinate agli Educatori;
- 35 ore di formazione destinate agli Assistenti alla Comunicazione;
- 16 ore di formazione destinate agli Operatori Socio-Sanitari (OSS).
- I contenuti formativi sono stati definiti sulla base dei fabbisogni emersi attraverso un'attività di confronto e analisi condotta con il personale del Servizio, al fine di garantire la coerenza delle proposte con le esigenze operative e professionali rilevate.
- Nel dettaglio, gli interventi formativi hanno affrontato le seguenti tematiche:
 - Sinfonie di crescita: ritmi e direzioni del neurosviluppo;
 - I *siblings*;
 - Passi da funambolo. Equilibri instabili nell'assistenza educativa scolastica per l'inclusione;
 - ADHD e DOP;
 - Disturbi del comportamento;

- La sessualità nelle persone con disabilità: interventi educativi nel contesto scolastico;
- Disturbi della nutrizione e dell'alimentazione.

Le attività formative sono state condotte da professionisti ed esperti qualificati nei rispettivi ambiti disciplinari:

dott.ssa Laura Forchione, Logopedista, con Master in Autismo e Disturbi dello Sviluppo presso l'Istituto Santa Chiara di Lecce; prof. Andrea Fiorucci, Professore Associato di Didattica e Pedagogia Speciale presso l'Università del Salento, Dottore di Ricerca in Pedagogia dello Sviluppo, componente del Direttivo della Società Italiana di Pedagogia Speciale (SIPeS) e membro del Centro sulle Nuove Tecnologie per la Disabilità e l'Inclusione; dott. Antonio Leo, Neuropsichiatra Infantile, Psicologo e Psicoterapeuta Cognitivo-Comportamentale, Direttore Sanitario del Presidio di Riabilitazione dell'Istituto Santa Chiara;

dott.ssa Giulia Piraino, Psicologa e Psicoterapeuta Cognitivo-Comportamentale ad indirizzo Neuropsicologico, Dottoressa di Ricerca in Human and Social Sciences e Terapeuta EMDR presso l'Istituto Santa Chiara; prof.ssa Stefania Pinnelli, Professore Ordinario di Pedagogia e Didattica Speciale presso l'Università del Salento, Direttrice dei Corsi di Specializzazione per il Sostegno e Delegata per l'Inclusione dell'Ateneo; dott.ssa Angelica Surdo, Psicologa, specializzanda in Psicoterapia Cognitivo-Comportamentale, componente dello staff del Centro Terapeutico Riabilitativo per i Disturbi dello Spettro Autistico dell'Istituto Santa Chiara; dott.ssa Silvia Taurino, Psicologa e Psicoterapeuta Cognitivo-Comportamentale ad indirizzo Neuropsicologico, operante presso la Clinica di Riabilitazione dell'Istituto Santa Chiara di Lecce.

Come previsto dalla prassi consolidata del Servizio, le attività formative sono state rese accessibili anche ai docenti di sostegno e curricolari del territorio, registrando complessivamente 35 iscrizioni.

Con riferimento alla partecipazione del personale coinvolto (Educatori, Assistenti alla Comunicazione e OSS), è stato rilevato un tasso medio di partecipazione pari all'82%.

Il dettaglio delle presenze registrate per ciascun incontro formativo è di seguito riportato:

INCONTRO	1	2	3	4	5	6	7	8	9
%	87%	88%	82%	75%	82%	82%	76%	75%	78%

Area Potenziamento – Socializzazione.

Open Day

Anche per l'anno scolastico 2025-2026 è stato organizzato l'Open Day del Servizio, iniziativa ormai consolidata e particolarmente significativa nell'ambito delle attività di promozione dell'inclusione, della partecipazione e della valorizzazione delle esperienze dei beneficiari.

L'evento si è svolto il 18 novembre presso il Salone di Rappresentanza della Provincia di Brindisi e ha rappresentato un importante momento di incontro, condivisione e socializzazione tra i ragazzi beneficiari del Servizio, i loro compagni, le famiglie, gli operatori e le istituzioni del territorio.

Alla manifestazione hanno preso parte rappresentanti istituzionali e professionali che, attraverso i propri interventi, hanno sottolineato il valore educativo e sociale del Servizio e l'importanza della collaborazione tra scuola, famiglie, enti locali e soggetti gestori.

In particolare, sono intervenuti:

- la Dirigente del Servizio, dott.ssa Fernanda Prete;
- il Dirigente Scolastico dell'I.S.S. "Calò" e "Agostinelli", prof. Roberto Cennoma;
- la Referente del Consorzio BR3, dott.ssa Romina Cassano;
- il Coordinatore Tecnico del Servizio, avv. Alessandro Nocco.

Uno dei momenti più significativi dell'evento è stato rappresentato dalle esibizioni artistiche e performative che hanno coinvolto giovani talenti del territorio e alcuni studenti beneficiari del Servizio, offrendo loro un'importante occasione di espressione personale e valorizzazione delle proprie competenze.

Nel corso dell'evento si sono esibiti:

- Andrea Gargiulo, pianista, docente e compositore, con l'Orchestra Sociale Musicaingiochi;
- Francesco Soleti, giocoliere ed esperto in arti circensi;
- Angelo Palazzo, studente dell'I.S. Calò e beneficiario del Servizio;
- Michela Straniero, studentessa dell'I.S. Pertini e beneficiaria del Servizio;
- Antonio Viola, studente dell'I.S. Calò e beneficiario del Servizio;
- Meri e Tonio, esperti di animazione e intrattenimento.

Le diverse performance hanno contribuito a creare un clima di partecipazione e coinvolgimento, favorendo momenti di aggregazione e di condivisione emotiva tra tutti i presenti.

Particolarmente apprezzate sono state le esibizioni dei ragazzi beneficiari del Servizio, che hanno rappresentato un concreto esempio delle potenzialità, dei talenti e delle capacità espressive dei giovani coinvolti nei percorsi di inclusione.

L'Open Day ha registrato un'ampia partecipazione da parte di studenti, famiglie e operatori, riscuotendo un significativo consenso e confermandosi quale importante occasione di sensibilizzazione sui temi dell'inclusione scolastica, della valorizzazione delle diversità e della costruzione di una comunità educante sempre più accogliente e partecipativa.

Progetto “Educatore di Plesso”.

Nel corso dell’anno scolastico 2025-2026, in considerazione dei risultati positivi conseguiti durante la precedente annualità, è stata riproposta e consolidata la sperimentazione del Progetto “Educatore di Plesso” presso l’Istituto Comprensivo Pantanelli-Monnet di Ostuni.

L’intervento si è sviluppato nell’arco di circa quattro mesi e ha coinvolto cinque classi campione dell’Istituto, configurandosi come un’azione educativa preventiva e di promozione del benessere scolastico, orientata al rafforzamento delle competenze relazionali, comunicative ed emotive degli alunni.

Le attività sono state realizzate dalle educatrici dott.ssa Daniela Silenziario e dott.ssa Cinzia Sozzi, che hanno operato in stretta collaborazione con il personale scolastico, favorendo un’integrazione efficace tra le finalità del progetto e gli obiettivi educativi dell’Istituto.

L’intervento ha avuto come finalità principale

lo sviluppo della consapevolezza emotiva e comunicativa degli studenti, promuovendo la capacità di riconoscere, comprendere ed esprimere in modo adeguato emozioni, bisogni e vissuti personali, nonché di instaurare relazioni positive e rispettose all’interno del gruppo classe.

Il percorso educativo è stato progettato secondo una metodologia attiva e partecipativa, privilegiando il coinvolgimento diretto degli alunni e l’apprendimento esperienziale rispetto alla mera trasmissione teorica di contenuti.

L’osservazione sistematica realizzata nel corso delle attività ha consentito di rilevare la presenza di alcune modalità comunicative disfunzionali e di dinamiche relazionali che, se non adeguatamente aveste affrontato, avrebbero potuto incidere negativamente sul clima della classe, sulla qualità delle interazioni tra pari e sul benessere complessivo degli studenti.

Alla luce di tali evidenze, il piano di intervento si è sviluppato attraverso due principali direttrici metodologiche:

- Momenti strutturati di confronto e riflessione;

Sono stati organizzati spazi di ascolto e dialogo finalizzati a favorire l’espressione libera e guidata delle emozioni, dei vissuti e delle esperienze personali. Tali momenti hanno consentito agli studenti di acquisire maggiore consapevolezza delle proprie modalità comunicative e relazionali, promuovendo al contempo il rispetto dei punti di vista altrui e la capacità di confronto costruttivo.

- Attività di Role playing e simulazione;

Attraverso la rappresentazione di situazioni concrete e contestualizzate, gli alunni hanno avuto l’opportunità di sperimentare comportamenti alternativi, sviluppare competenze di problem solving relazionale e acquisire strategie comunicative più efficaci, empatiche e collaborative. Le simulazioni hanno favorito processi di immedesimazione e comprensione reciproca, contribuendo a rafforzare le abilità sociali e la gestione dei conflitti.

L’esperienza progettuale ha prodotto riscontri particolarmente positivi sia sul piano educativo sia sul piano socio-relazionale.

Gli interventi hanno favorito una maggiore consapevolezza delle dinamiche comunicative individuali e di gruppo, contribuendo al miglioramento della qualità delle relazioni tra pari e al rafforzamento del

senso di appartenenza alla comunità scolastica.

In particolare, si è osservata una crescente capacità degli studenti di riconoscere le proprie emozioni, ascoltare attivamente i compagni, esprimere bisogni e opinioni in maniera rispettosa e adottare modalità comunicative maggiormente orientate alla collaborazione e alla gestione costruttiva delle differenze.

L'esperienza ha inoltre confermato l'importanza della presenza dell'educatore quale figura di supporto trasversale all'interno del contesto scolastico, capace di intercettare precocemente situazioni di disagio, facilitare i processi relazionali e promuovere percorsi di crescita personale e sociale rivolti all'intero gruppo classe.

Alla luce dei bisogni rilevati e dei risultati conseguiti, si ritiene auspicabile la prosecuzione e l'ulteriore implementazione di interventi analoghi, riconoscendone il valore strategico nell'ambito delle azioni di prevenzione del disagio scolastico e di promozione del benessere. Il consolidamento delle competenze emotive, relazionali e comunicative rappresenta infatti un elemento essenziale per la costruzione di ambienti educativi inclusivi, collaborativi e orientati allo sviluppo armonico della persona.

Laboratori Inclusivi d'Arte.

In continuità con le positive esperienze maturate nelle precedenti annualità e nell'ottica di ampliare le opportunità educative, relazionali e inclusive rivolte ai beneficiari del Servizio, anche per l'anno scolastico 2025/2026 è stata programmata una specifica offerta di attività laboratoriali extrascolastiche.

L'iniziativa è stata rivolta agli alunni beneficiari del Servizio, con l'obiettivo di promuovere contesti educativi informali in grado di favorire la partecipazione attiva, l'inclusione sociale e il benessere personale

Nello specifico, la programmazione iniziale ha previsto l'attivazione dei seguenti laboratori:

- **Laboratorio di Teatro e Animazione**, presso l'Istituto Salvemini di Fasano;
- **Laboratorio di Sport ed Equitazione**, presso il Centro di Equitazione Argentone di Oria;
- **Laboratorio di Nuoto**, presso la piscina Enjoy Center di Cellino San Marco;
- **Laboratorio di Barca**, realizzato a bordo dell'imbarcazione "Africa", in collaborazione con l'APS Brindisi Città d'Acqua.

La proposta laboratoriale è stata progettata quale strumento complementare agli interventi educativi e scolastici ordinari, valorizzando il tempo libero come spazio privilegiato di apprendimento, crescita personale e sperimentazione di nuove competenze.

Le attività hanno perseguito le seguenti finalità:

- promuovere processi di socializzazione e inclusione sociale, favorendo la costruzione di relazioni positive tra pari e il senso di appartenenza al gruppo;
- sviluppare competenze comunicative, relazionali ed espressive attraverso attività pratiche e coinvolgenti;
- potenziare abilità personali, motorie e creative mediante esperienze educative caratterizzate

da un forte approccio esperienziale;

- incrementare l'autonomia personale e la fiducia nelle proprie capacità;
- favorire occasioni di partecipazione attiva in contesti extrascolastici inclusivi;
- offrire un concreto supporto alle famiglie caregiver nella gestione del tempo libero dei propri figli, garantendo opportunità educative qualificate durante il periodo estivo.

Nel mese di aprile è stata avviata la fase di promozione e raccolta delle adesioni.

L'elevato interesse manifestato dalle famiglie ha determinato un significativo livello di partecipazione, con un totale di 60 iscrizioni registrate complessivamente.

L'analisi delle preferenze espresse dagli utenti ha reso necessaria una rimodulazione organizzativa dell'offerta inizialmente programmata.

In particolare, si è proceduto al potenziamento delle attività che hanno registrato il maggiore gradimento e il più alto numero di adesioni, ovvero:

- Laboratorio di Barca;
- Laboratorio di Nuoto;
- Laboratorio di Equitazione.

Contestualmente, il Laboratorio di Teatro e Animazione, previsto presso Fasano, è stato revocato in considerazione del numero limitato di iscrizioni pervenute (n. 3 partecipanti), al fine di garantire un utilizzo efficace delle risorse disponibili e una migliore risposta ai bisogni espressi dall'utenza.

Le attività laboratoriali hanno preso avvio nei primi giorni del mese di giugno e sono state accolte con particolare entusiasmo da parte dei ragazzi coinvolti, delle famiglie e degli operatori.

Fin dalle prime settimane è stato possibile rilevare un elevato livello di partecipazione, motivazione e coinvolgimento, confermando l'efficacia della proposta quale strumento di promozione dell'inclusione e del benessere.

I laboratori hanno rappresentato occasioni significative di crescita personale e relazionale, consentendo ai partecipanti di sperimentarsi in contesti nuovi e stimolanti, sviluppare autonomie, rafforzare le competenze sociali e vivere esperienze di gruppo improntate alla collaborazione, al rispetto reciproco e alla valorizzazione delle diversità.

L'ampia adesione registrata e i riscontri positivi raccolti da utenti, famiglie e operatori confermano il valore educativo e sociale delle attività laboratoriali proposte, evidenziando l'importanza di consolidare e ampliare tali interventi nell'ambito della programmazione futura del Servizio.

5.4 Area Sostegno *Caregiver* - Sportello di Consulenza Psicologica.

In continuità con la proficua esperienza del precedente anno scolastico, anche nell'anno in corso, dal mese di novembre 2025 e sino al mese di giugno 2026, si è avviato lo Sportello di Consulenza Psicologica, a cura della dott.ssa Mariagrazia MINGOLLA, psicologa e psicoterapeuta cognitivo comportamentale.

Lo Sportello, con accesso gratuito, destinato ai genitori / *caregiver* degli utenti beneficiari del Servizio, ha mirato ad offrire ascolto - supporto - orientamento.

L'accesso, tramite *email* o contatto diretto con la dott.ssa Elena GALIANO, assistente sociale, è stato programmato per il pomeriggio del giovedì, presso l'ufficio - sede del Segretariato Sociale.

Nel complesso i soggetti che hanno richiesto di accedere allo sportello sono stati 19.

La dott.ssa Mariagrazia MINGOLLA ha svolto 51 colloqui.

In riferimento ai bisogni emersi e manifestati, si è registrata la necessità di:

- ricevere indicazioni e informazioni sui Servizi presenti sul territorio, in riferimento alle proprie esigenze e agevolare la presa in carico da parte dei Servizi Territoriali;
- suggerire le attività e i percorsi da intraprendere dopo il termine del percorso scolastico;
- offrire un sostegno psicologico nella gestione delle situazioni e criticità quotidiane;
- individuare delle strategie idonee per gestire i comportamenti problema del/lla proprio/a figlio/a;
- migliorare la comunicazione, l'espressione e la gestione delle emozioni nel contesto familiare.

Sulla base delle consulenze attuate si sono riscontrate quali principali criticità:

- difficoltà nell'individuare i servizi presenti sul territorio e/o progetti regionali;
- mancanza di supporti costanti che possano costituire uno spunto per facilitare la gestione dei comportamenti problema dei figli;
- assenza di un supporto costante sui vissuti emotivi dei caregiver.

La dott.ssa Mingolla, garantendo uno spazio di ascolto e il supporto emotivo, ha condiviso suggerimenti per affrontare e gestire problematiche quotidiane e fornito indicazioni verso le risorse e servizi appropriate per le necessità rilevate.

Ogni famiglia ha potuto accedere allo sportello per n. 3/4 incontri e per ognuna di esse è stato concordato un incontro di follow-up per valutare l'efficacia dell'intervento.

Lo Sportello di Consulenza ha registrato un significativo livello di adesione e apprezzamento da parte delle famiglie, confermandosi quale importante punto di riferimento per l'ascolto, l'orientamento e il supporto nella gestione delle diverse esigenze educative, relazionali e organizzative connesse ai percorsi dei beneficiari del Servizio.

Le famiglie che hanno usufruito della consulenza hanno espresso valutazioni ampiamente positive rispetto all'utilità e all'efficacia dell'intervento, evidenziando come lo Sportello abbia rappresentato uno spazio qualificato di confronto e sostegno, capace di offrire indicazioni operative, chiarimenti e strumenti utili per affrontare situazioni complesse e favorire una maggiore consapevolezza delle risorse disponibili sul territorio.

Particolarmente apprezzata è risultata la possibilità di accedere a un servizio caratterizzato da ascolto attivo, accoglienza e personalizzazione degli interventi, in grado di rispondere in maniera puntuale ai bisogni espressi dai nuclei familiari.

I riscontri raccolti confermano pertanto il valore strategico dell'iniziativa quale strumento di supporto alle famiglie e di promozione del benessere complessivo dei beneficiari, evidenziando l'opportunità di consolidare e implementare ulteriormente tale supporto nelle future programmazioni.

ALLEGATI

Documenti e Raccolta Fotografica

ALLEGATO 1 Raccolta Fotografico -pg. 27;

ALLEGATO 2 Report Customer Satisfaction Survey – pg 36.

ALLEGATO 1 – Raccolta Fotografica



PROVINCIA DI BRINDISI

**Servizio Integrazione Scolastica Disabili e Trasporto Scolastico Assistito della
Provincia di Brindisi**

RACCOLTA FOTOGRAFICA AS 2025-2026

ALLEGATO 1 – Raccolta Fotografica Open Day

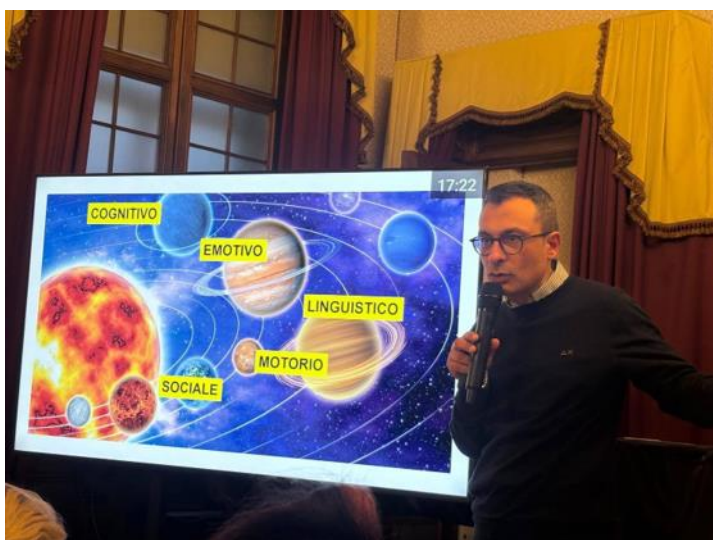




Supervisione



Formazione



Progetto Educatore di Plesso





OBIETTIVI

- ✓ Comunicare in maniera efficace e non ostile
- ✓ Migliorare le proprie competenze relazionali
- ✓ Contrastare i pericoli del mondo digitale



**APRILE- MAGGIO 2026
CLASSI PRIME**



IL PERCORSO

MODULO 1 TEORICO-PRATICO

- Analisi dei principali livelli della comunicazione (verbale, non verbale e paraverbale)
- video-testimonianze relative al cyberbullismo
- Monitoraggio dell'utilizzo dello smartphone



MODULO 2 ESPERIENZIALE

- attività in Circle time
- brainstorming
- role playing (simulazioni comunicative)
- somministrazione di questionari anonimi sulle abitudini comunicative



“ EDUCATORE DI PLESSO

figura centrale di riferimento per gli studenti, opera in collaborazione con i docenti e il personale scolastico.



Promosso da
Cooperativa Socioculturale
nell'ambito del servizio di
integrazione scolastica
della Provincia di Brindisi



In collaborazione con
**"Istituto Tecnico
"Pantanelli-Monet"**
Ostuni (BR)

COORDINATO DALLE
**Dott.sse Daniela Silenziario
Cinzia Sozzi**

Laboratori Inclusivi 2026





Cerimonia per la conclusione del Ciclo Scolastico AS 2025/26



Job Day



ALLEGATO 2 – Customer Satisfaction Survey



PROVINCIA DI BRINDISI

**Servizio Integrazione Scolastica Disabili e Trasporto Scolastico Assistito
della Provincia di Brindisi**

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY AS 2025-2026



PROVINCIA DI BRINDISI
DIREZIONE AREA 1
Ufficio Integrazione Scolastica e Trasporto Assistito
REPORT
“Customer Satisfaction Survey”
AS 2025-2026

La *mission* dell'Amministrazione Provinciale in tema di disabilità mira alla soddisfazione dei bisogni ed allo stesso tempo, al superamento delle limitazioni, che tale condizione può determinare in relazione all'apprendimento ed alla socializzazione, per il pieno sviluppo della personalità e per garantire pari opportunità rispetto ai percorsi di crescita scolastica e personale degli studenti con disabilità.

Fin dall'avvio del Servizio, la Provincia di Brindisi, in qualità di Ente avvalso, ha fortemente voluto porre al centro dell'attenzione la persona dell'utente ed i suoi bisogni, cercando in tal senso, di individuare congiuntamente possibili soluzioni organizzative e tecniche di intervento più idonee.

Sulla base di tali premesse, come ogni anno scolastico concluso, anche per l'anno 2025/2026, la presente amministrazione provinciale ha provveduto alla somministrazione virtuale ed in formato anonimo, di tre questionari di gradimento formulati e strutturati per ciascun Servizio erogato. Tale operazione, ha come obiettivo quello di rilevare il livello di soddisfazione delle famiglie, degli studenti e delle realtà scolastiche rispetto alla qualità del Servizio di Integrazione Scolastica e del Trasporto Assistito Scolastico messi in atto dalla Provincia di Brindisi.

L'Inclusione Scolastica, per quanto avanzata e radicata, necessita di un lavoro continuo di ascolto, formazione e miglioramento, pertanto, tale azione di monitoraggio rappresenta un utile strumento per fotografare la situazione attuale, riconoscere le buone attività di azione, misurare l'efficacia delle metodologie d'intervento messe già in atto, ma non solo, in quanto, tale strumento consente soprattutto di mettere in luce eventuali punti di debolezza.

Tali criticità, difatti, sono da considerarsi come stimolo, al fine di individuare possibili aree di miglioramento di potenziali azioni e processi d'intervento, che saranno in seguito, avviati nel successivo anno scolastico.

Per quanto riguarda le risultanze ottenute, è stato constatato positivamente, come il Servizio di Integrazione Scolastica e il Servizio di Trasporto Scolastico Assistito si configurino nell'ambito del territorio provinciale una realtà solida, efficace e orientata al miglioramento.

Il livello di soddisfazione espresso testimonia, con orgoglio, un'attenzione concreta ai bisogni individuali degli alunni e una cultura dell'inclusione che si è andata progressivamente consolidando con il tempo. I risultati ottenuti rafforzano la convinzione che investire in "Inclusione" significhi investire nella qualità, nella crescita culturale e nella costruzione di una società sempre più equa ed inclusiva, in coerenza con i principi del diritto allo studio dalla normativa vigente.

Ringraziando tutti coloro che hanno partecipato alla compilazione dei questionari e contribuito alla riflessione sull'Inclusione scolastica e sull'importanza di sperimentare ed attuare, azioni sempre più efficaci e condivise.

Si porgono cordiali saluti.

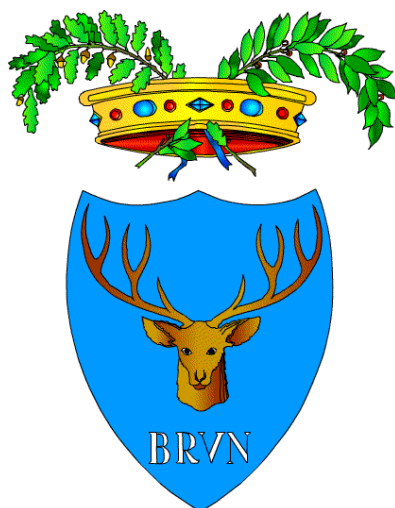
Di seguito i dei tre report relativi alla "*Customer satisfaction survey*":

1. Report questionario Assistenza Specialistica: utenti con disabilità grave;
2. Report questionario Assistenza Specialistica utenti con disabilità sensoriale videolesi e audiolesi;
3. Report questionario Trasporto Scolastico Assistito utenti con disabilità grave.

LA DIRIGENTE

- Dott.ssa Fernanda PRETE –

(Firma autografa, sostituita a mezzo stampa
ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D.lgs. 39/1993)



QUESTIONARIO

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA IN FAVORE DEGLI
STUDENTI CON DISABILITA' GRAVE RESIDENTI IN PROVINCIA DI BRINDISI, E
FREQUENTANTI GLI ISTITUTI SCOLASTICI DI SECONDO GRADO DI
COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI BRINDISI
2025-2026

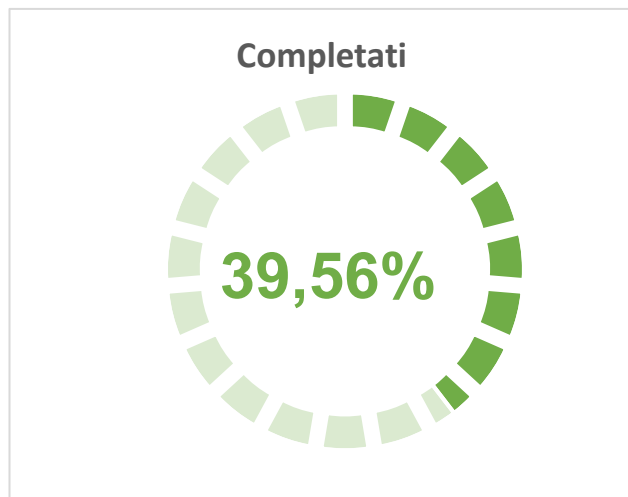
Sommario

PARTECIPAZIONE	4
DATI SOCIO - ANAGRAFICI	4
VALUTAZIONI OPERATORE	8
RENDIMENTO SCOLASTICO – Autonomia e Valorizzazione	13
INCLUSIONE SCOLASTICA	15
PARTECIPAZIONE E SOCIALIZZAZIONE.....	16
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA.....	19
OSSERVAZIONI E PROPOSTE.....	20

QUESTIONARIO SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA IN FAVORE DEGLI STUDENTI CON DISABILITA' GRAVE RESIDENTI IN PROVINCIA DI BRINDISI, E FREQUENTANTI GLI ISTITUTI SCOLASTICI DI SECONDO GRADO DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI BRINDISI- 2025-2026

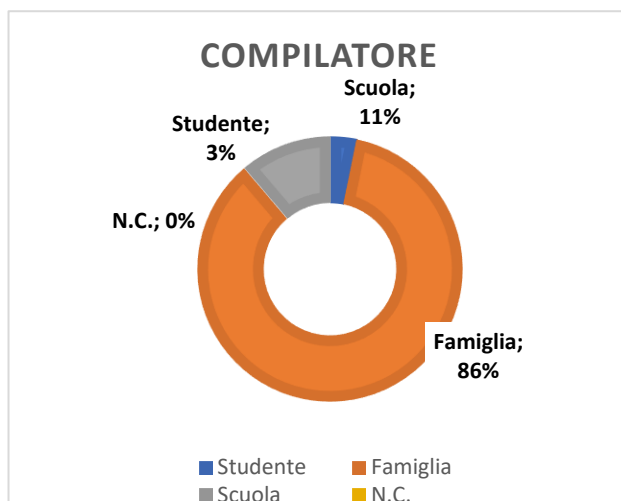
PARTECIPAZIONE

Questionari	N.	%
Questionari inviati	316	
Completati	125	39,56
Non completati	191	60,44
	316	100,00

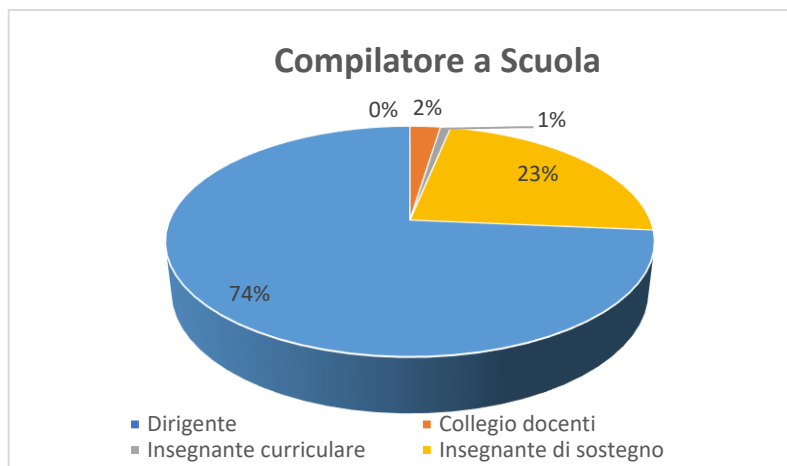


DATI SOCIO - ANAGRAFICI

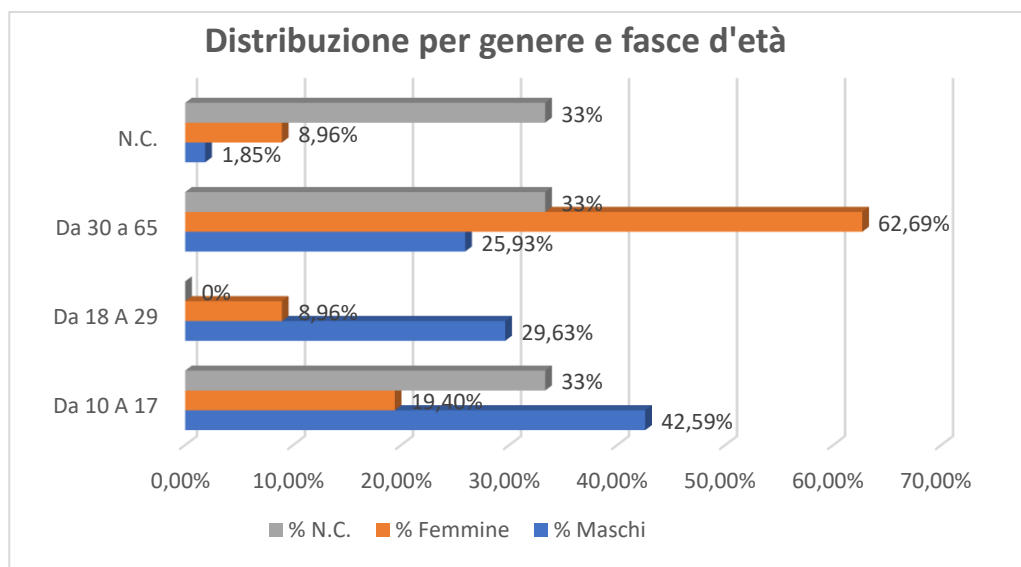
COMPILATORE	n.	%
Studente	4	3%
Famiglia	107	86%
Scuola	14	11%
N.C.	0	0%
Totale	125	100%



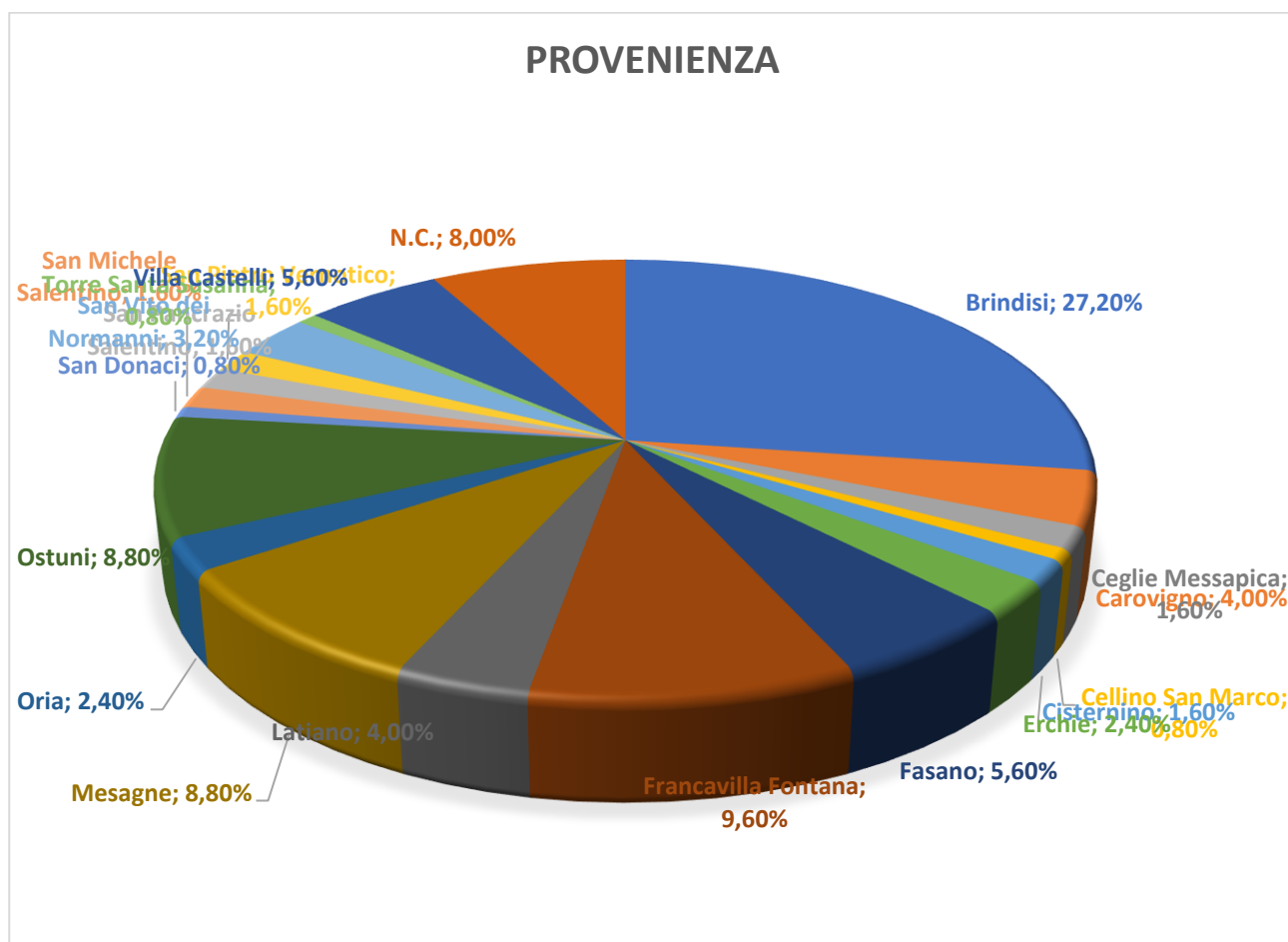
Compilatore a scuola	Frequenza	%
Dirigente	0	0%
Collegio docenti	3	2%
Insegnante curriculare	1	1%
Insegnante di sostegno	29	23%
Famiglia/studente	92	74%
Totale	125	100%



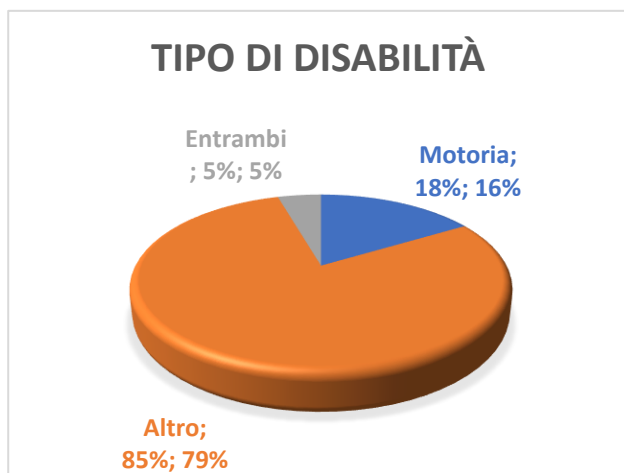
Età	Maschi	% Maschi	Femmine	% Femmine	N.C.	% N.C.
Da 10 A 17	23	42,59%	13	19,40%	1	33%
Da 18 A 29	16	29,63%	6	8,96%	0	0%
Da 30 a 65	14	25,93%	42	62,69%	1	33%
N.C.	1	1,85%	6	8,96%	1	33%
Totale	54	100,00%	67	100,00%	3	100,00%



Provenienza	Frequenza	%
Brindisi	34	27,20%
Carovigno	5	4,00%
Ceglie Messapica	2	1,60%
Cellino San Marco	1	0,80%
Cisternino	2	1,60%
Erchie	3	2,40%
Fasano	7	5,60%
Francavilla Fontana	12	9,60%
Latiano	5	4,00%
Mesagne	11	8,80%
Oria	3	2,40%
Ostuni	11	8,80%
San Donaci	1	0,80%
San Michele Salentino	2	1,60%
San Pancrazio Salentino	2	1,60%
San Pietro Vernotico	2	1,60%
San Vito dei Normanni	4	3,20%
Torre Santa Susanna	1	0,80%
Villa Castelli	7	5,60%
N.C.	10	8,00%
Totale	125	100,00%



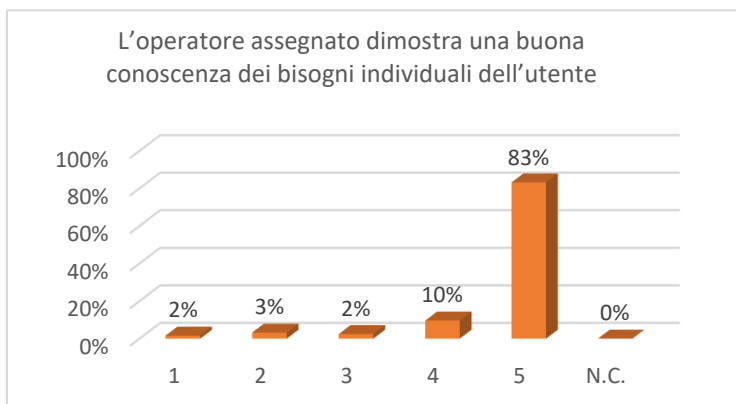
Tipo di disabilità	frequenza	%
Motoria	22	18%
Altro	106	85%
Entrambi	6	5%
Totale	125	



VALUTAZIONI OPERATORE

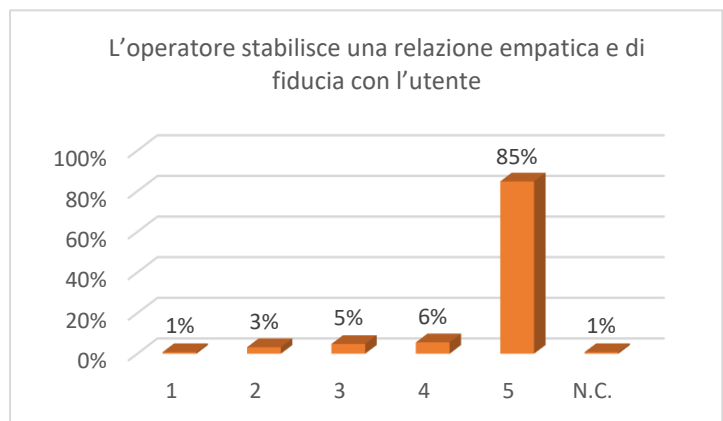
L'operatore assegnato dimostra una buona conoscenza dei bisogni individuali dell'utente

Valutazione	frequenza	%
1	2	2%
2	4	3%
3	3	2%
4	12	10%
5	104	83%
N.C.	0	0%
Totale	125	100%



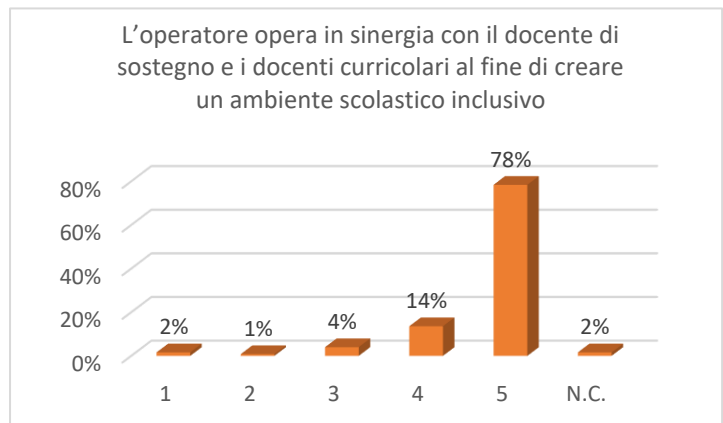
L'operatore stabilisce una relazione empatica e di fiducia con l'utente

Valutazione	frequenza	%
1	1	1%
2	4	3%
3	6	5%
4	7	6%
5	106	85%
N.C.	1	1%
Totale	125	100%



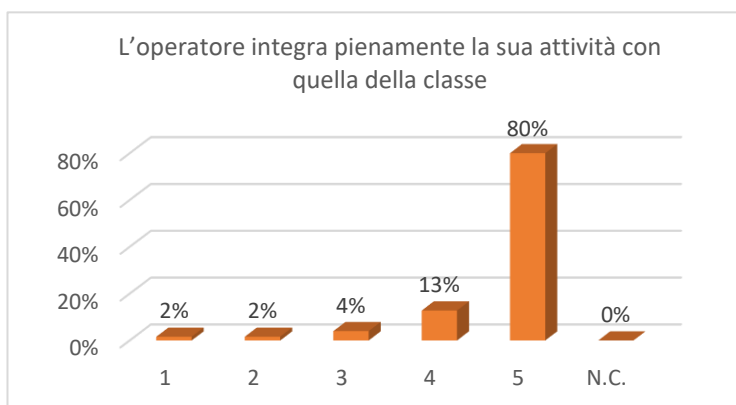
L'operatore opera in sinergia con il docente di sostegno e i docenti curricolari al fine di creare un ambiente scolastico inclusivo

Valutazione	frequenza	%
1	2	2%
2	1	1%
3	5	4%
4	17	14%
5	98	78%
N.C.	2	2%
Totale	125	100%



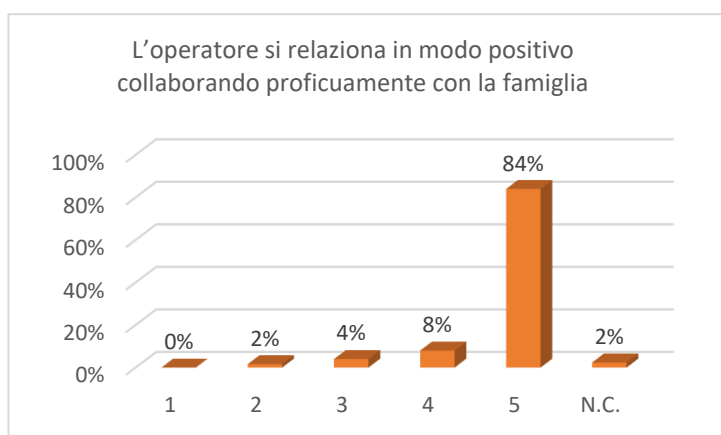
L'operatore integra pienamente la sua attività con quella della classe

Valutazione	frequenza	%
1	2	2%
2	2	2%
3	5	4%
4	16	13%
5	100	80%
N.C.	0	0%
Totale	125	100%



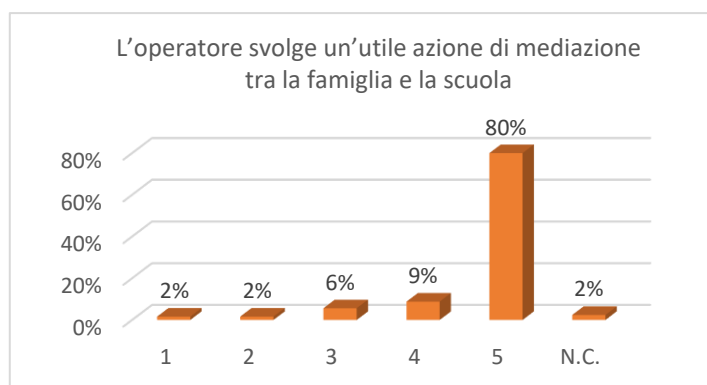
L'operatore si relaziona in modo positivo collaborando proficuamente con la famiglia

Valutazione	frequenza	%
1	0	0%
2	2	2%
3	5	4%
4	10	8%
5	105	84%
N.C.	3	2%
Totale	125	100%



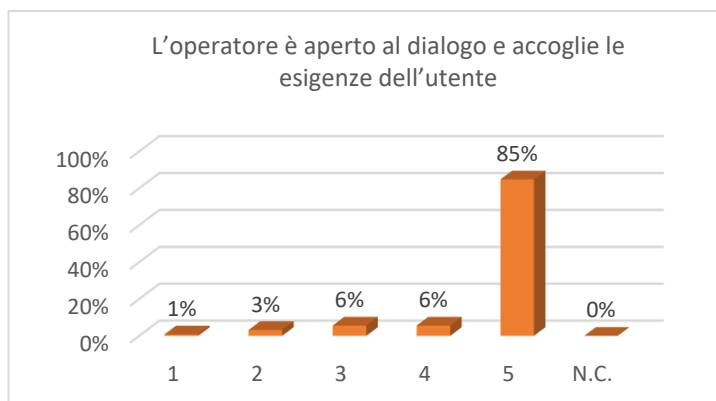
L'operatore svolge un'utile azione di mediazione tra la famiglia e la scuola

Valutazione	frequenza	%
1	2	2%
2	2	2%
3	7	6%
4	11	9%
5	100	80%
N.C.	3	2%
Totale	125	100%



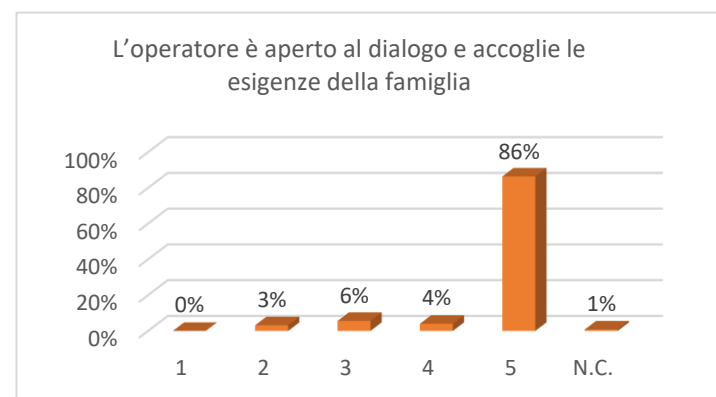
L'operatore è aperto al dialogo e accoglie le esigenze dell'utente

Valutazione	frequenza	%
1	1	1%
2	4	3%
3	7	6%
4	7	6%
5	106	85%
N.C.	0	0%
Totale	125	100%



L'operatore è aperto al dialogo e accoglie le esigenze della famiglia

Valutazione	frequenza	%
1	0	0%
2	4	3%
3	7	6%
4	5	4%
5	108	86%
N.C.	1	1%
Totale	125	100%



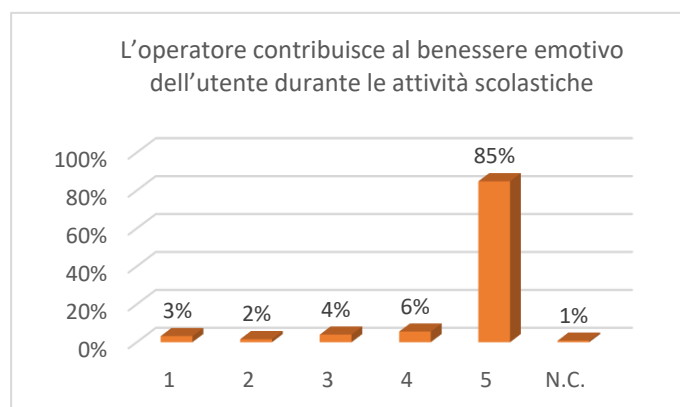
L'operatore propone attività o strategie personalizzate che rispondono ai bisogni specifici dell'utente

Valutazione	frequenza	%
1	1	1%
2	5	4%
3	4	3%
4	13	10%
5	102	82%
N.C.	0	0%
Totale	125	100%



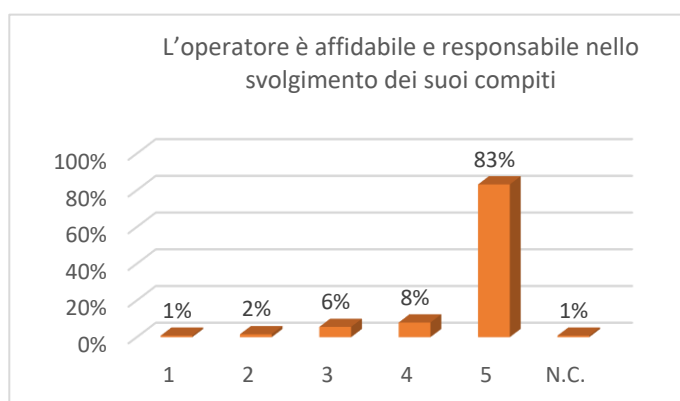
L'operatore contribuisce al benessere emotivo dell'utente durante le attività scolastiche

Valutazione	frequenza	%
1	4	3%
2	2	2%
3	5	4%
4	7	6%
5	106	85%
N.C.	1	1%
Totale	125	100%



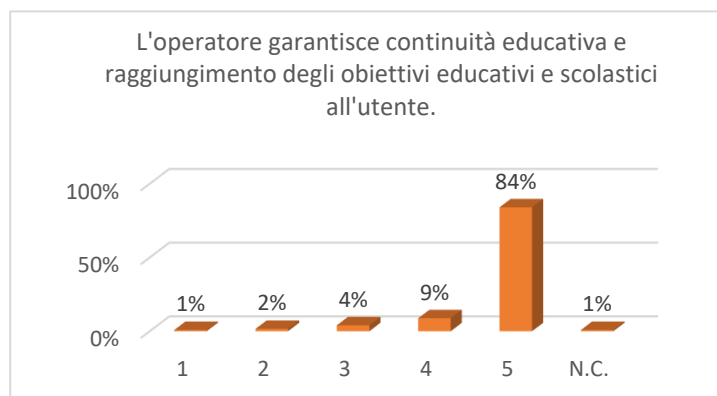
L'operatore è affidabile e responsabile nello svolgimento dei suoi compiti

Valutazione	frequenza	%
1	1	1%
2	2	2%
3	7	6%
4	10	8%
5	104	83%
N.C.	1	1%
Totale	125	100%



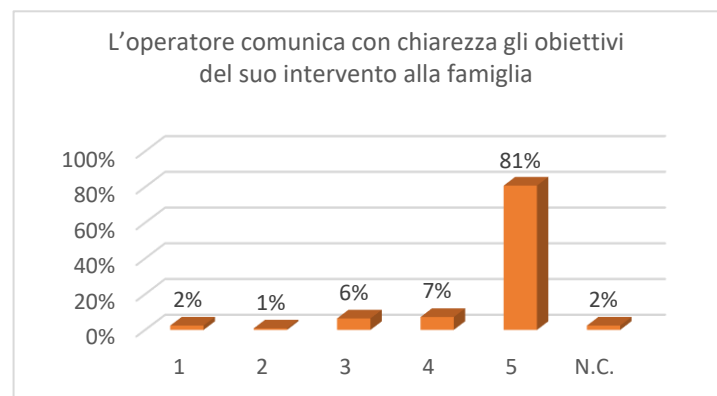
L'operatore garantisce continuità educativa e raggiungimento degli obiettivi educativi e scolastici all'utente.

Valutazione	frequenza	%
1	1	1%
2	2	2%
3	5	4%
4	11	9%
5	105	84%
N.C.	1	1%
Totale	125	100%



L'operatore comunica con chiarezza gli obiettivi del suo intervento alla famiglia

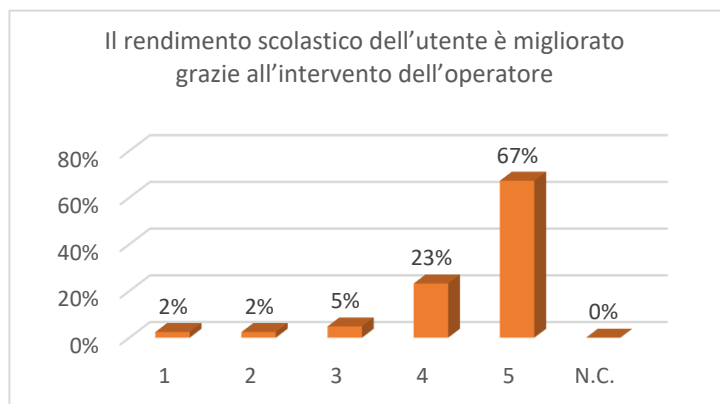
Valutazione	frequenza	%
1	3	2%
2	1	1%
3	8	6%
4	9	7%
5	101	81%
N.C.	3	2%
Totale	125	100%



RENDIMENTO SCOLASTICO – Autonomia e Valorizzazione

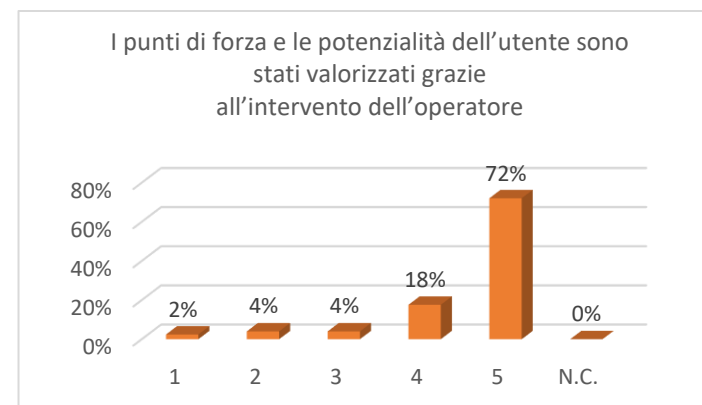
Il rendimento scolastico dell'utente è migliorato grazie all'intervento dell'operatore

Valutazione	frequenza	%
1	3	2%
2	3	2%
3	6	5%
4	29	23%
5	84	67%
N.C.	0	0%
Totale	125	100%



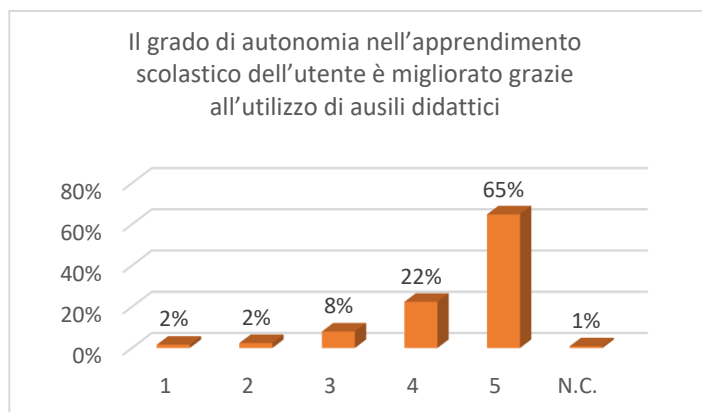
I punti di forza e le potenzialità dell'utente sono stati valorizzati grazie all'intervento dell'operatore

Valutazione	frequenza	%
1	3	2%
2	5	4%
3	5	4%
4	22	18%
5	90	72%
N.C.	0	0%
Totale	125	100%



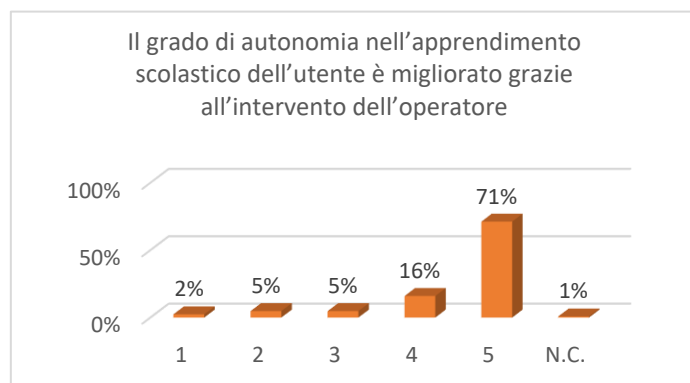
Il grado di autonomia nell'apprendimento scolastico dell'utente è migliorato grazie all'utilizzo di ausili didattici

Valutazione	frequenza	%
1	2	2%
2	3	2%
3	10	8%
4	28	22%
5	81	65%
N.C.	1	1%
Totale	125	100%



Il grado di autonomia nell'apprendimento scolastico dell'utente è migliorato grazie all'intervento dell'operatore

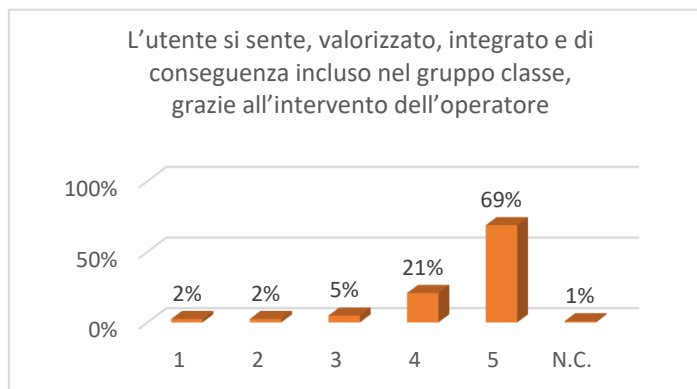
Valutazione	frequenza	%
1	3	2%
2	6	5%
3	6	5%
4	20	16%
5	89	71%
N.C.	1	1%
Totale	125	100%



INCLUSIONE SCOLASTICA

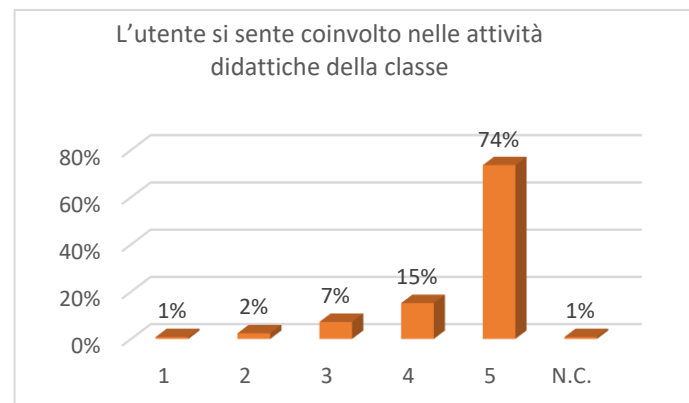
L'utente si sente, valorizzato, integrato e di conseguenza incluso nel gruppo classe, grazie all'intervento dell'operatore

Valutazione	frequenza	%
1	3	2%
2	3	2%
3	6	5%
4	26	21%
5	86	69%
N.C.	1	1%
Totale	125	100%



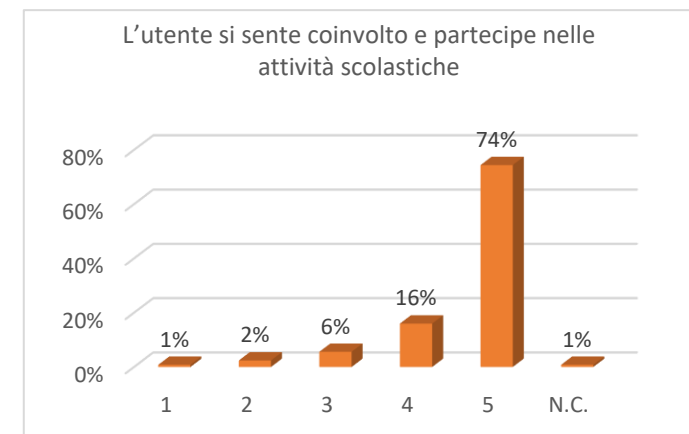
L'utente si sente coinvolto nelle attività didattiche della classe

Valutazione	frequenza	%
1	1	1%
2	3	2%
3	9	7%
4	19	15%
5	92	74%
N.C.	1	1%
Totale	125	100%



L'utente si sente coinvolto e partecipa nelle attività scolastiche

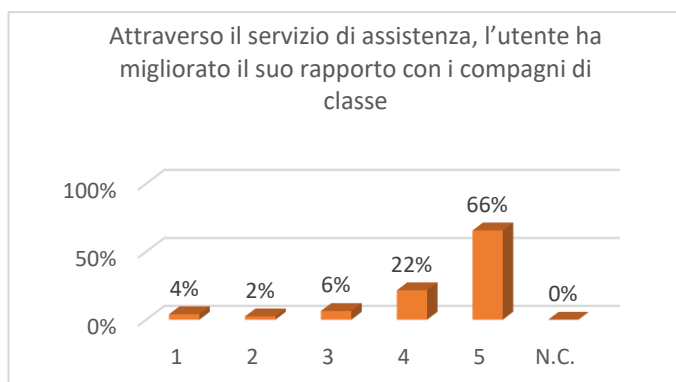
Valutazione	frequenza	%
1	1	1%
2	3	2%
3	7	6%
4	20	16%
5	93	74%
N.C.	1	1%
Totale	125	100%



PARTECIPAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

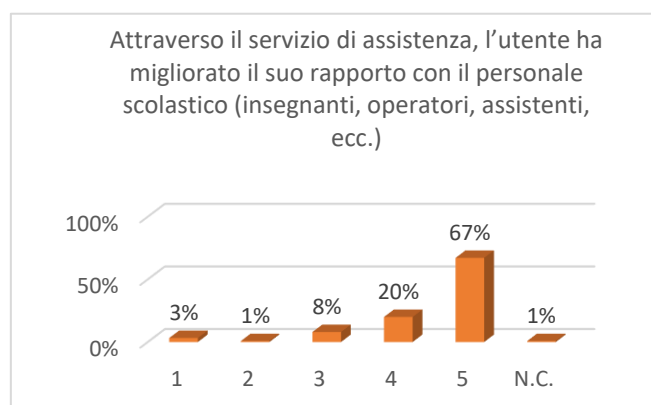
Attraverso il servizio di assistenza, l'utente ha migliorato il suo rapporto con i compagni di classe

Valutazione	frequenza	%
1	5	4%
2	3	2%
3	8	6%
4	27	22%
5	82	66%
N.C.	0	0%
Totale	125	100%



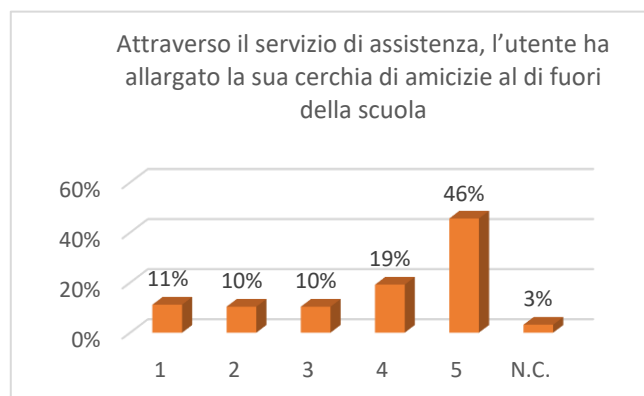
Attraverso il servizio di assistenza, l'utente ha migliorato il suo rapporto con il personale scolastico (insegnanti, operatori, assistenti, ecc.)

Valutazione	frequenza	%
1	4	3%
2	1	1%
3	10	8%
4	25	20%
5	84	67%
N.C.	1	1%
Totale	125	100%



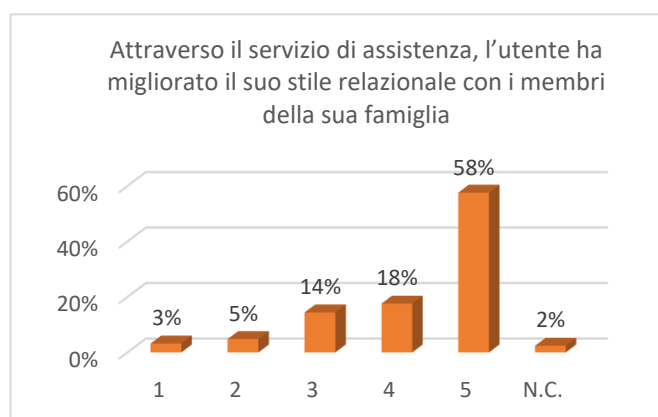
Attraverso il servizio di assistenza, l'utente ha allargato la sua cerchia di amicizie al di fuori della scuola

Valutazione	frequenza	%
1	14	11%
2	13	10%
3	13	10%
4	24	19%
5	57	46%
N.C.	4	3%
Totale	125	100%



Attraverso il servizio di assistenza, l'utente ha migliorato il suo stile relazionale con i membri della sua famiglia

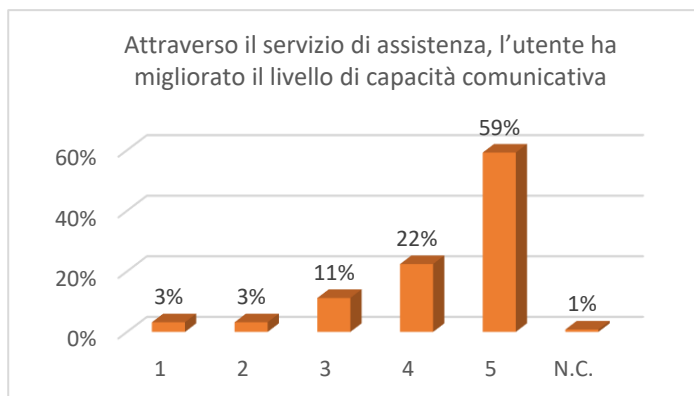
Valutazione	frequenza	%
1	4	3%
2	6	5%
3	18	14%
4	22	18%
5	72	58%
N.C.	3	2%
Totale	125	100%



CAPACITÀ COMUNICATIVA E SVILUPPO DEL LINGUAGGIO

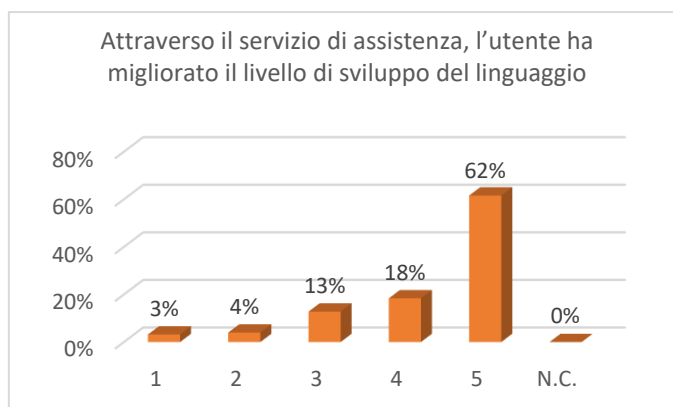
Attraverso il servizio di assistenza, l'utente ha migliorato il livello di capacità comunicativa

Valutazione	frequenza	%
1	4	3%
2	4	3%
3	14	11%
4	28	22%
5	74	59%
N.C.	1	1%
Totale	125	100%



Attraverso il servizio di assistenza, l'utente ha migliorato il livello di sviluppo del linguaggio

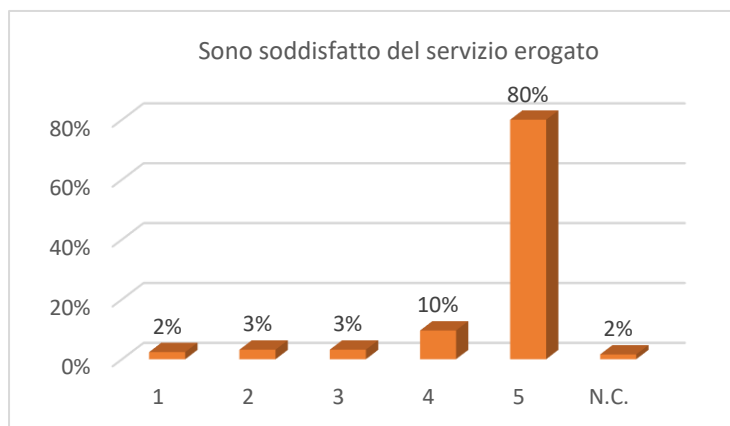
Valutazione	frequenza	%
1	4	3%
2	5	4%
3	16	13%
4	23	18%
5	77	62%
N.C.	0	0%
Totale	125	100%



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

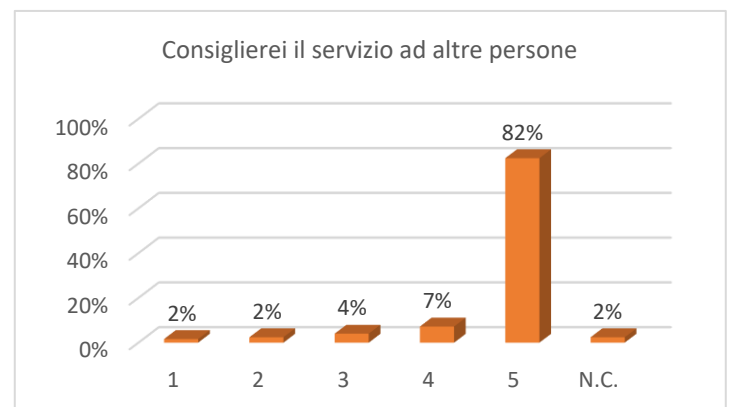
Sono soddisfatto del servizio erogato

Valutazione	frequenza	%
1	3	2%
2	4	3%
3	4	3%
4	12	10%
5	100	80%
N.C.	2	2%
Totale	125	100%



Consiglierei il servizio ad altre persone

Valutazione	frequenza	%
1	2	2%
2	3	2%
3	5	4%
4	9	7%
5	103	82%
N.C.	3	2%
Totale	125	100%



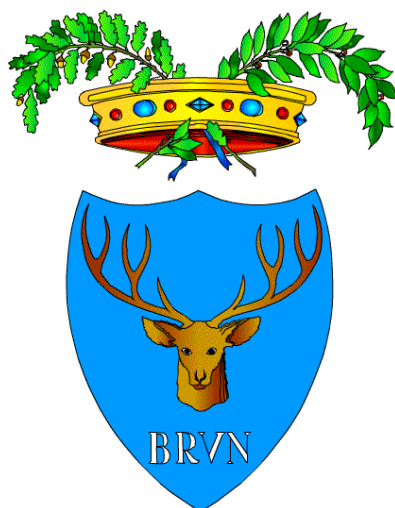
OSSERVAZIONI E PROPOSTE

- Nessuno io mi trovo bene grazie mille
- Nulla da dire
- Mi trovo bene
- Farei incontri con le famiglie piu spesso
- Nessuna, la mia educatrice è stata meravigliosa. Auspico la continuità
- Per me sono contenta del lavoro che svolgono e di come si prendono cura della ragazza
- La discontinuità della presenza è un problema molto importante, nessun obiettivo proposto su cui far lavorare la ragazza
- Tenuto conto del positivo intervento dell'operatore assegnato la continuità con la stesso e' fondamentale.
- Pur essendo il padre non ho mai interagito con l'operatore.
- Ringrazio per l'educatrice ricevuta, professionale e sensibile nei confronti di mio figlio. ringrazio anche per le attivita' extra scolastiche proposte, magari sarebbe utile integrarne qualcuna in piu' per provincia. saluti
- In futuro cercare di assicurare la presenza di un operatore anche per eventuali attivita' extrascolastiche in quanto al momento questa possibilita e' preclusa.
- Ha aiutato supportato in ogni necessità anche nell'inclusione
- Sono pienamente soddisfatto del servizio. L'educatrice Alessandra Romano ha dimostrato di essere una validissima professionista, ottenendo ottimi risultati, malgrado tante difficoltà oggettive incontrate durante l'anno, dovute principalmente alla sfera di interazione sociale ed emotiva di mio figlio, lavorando in simbiosi con l'insegnante di sostegno e rapportandosi costantemente con i compagni ed il personale docente.
- Considero il servizio erogato fondamentale per il sereno svolgimento delle attività scolastiche , l' assistente ha un buon rapporto con nostro figlio e noi genitori abbiamo fiducia in lei e riconoscenza .
- Educatrice responsabile attenta ad ogni minima situazione educata qualificata in simbiosi con mio figlio e grazie a lei si è aperto non solo al mondo scolastico ma anche a quello esterno unica grazie
- Considero l' educatrice professionale
- Nessuna
- Educatrice competente
- Il servizio ha aiutato molto, purtroppo unica pecca e che non si riesce a sviluppare meglio all'esterno dell'istituzione scolastica la sfera emotivo-relazionale
- Niente da aggiungere...servizio abbastanza soddisfacente
- Spero che ci sia come sempre la continuità con lo stesso operatore
- Dovrebbe essere vietato l'uso dei cellulari anche agli operatori in classe
- L' operatore nonostante abbia lavorato non ha stabilito un rapporto di fiducia col ragazzo dovuto anche all' età adolescenziale del ragazzo. Proporrei un educatore maschile perché ritengo che sia più adatto alle necessità e problematiche ad un adolescente.
- Non posso aggiungere altro perché il servizio per i miei figli è stato ottimo

- "In questi ultimi 5 anni ho avuto una educatrice molto professionale, ringrazio per la continuità che ho avuto per tutto il percorso della scuola superiore quest'anno chiudo con la maturità e sono contentissimo della mia Educatrice, grazie per la continuità della stessa educatrice che mi avete dato in questi ultimi 5 anni di scuola.
- Non ho proposte da fare.
- Grazie."
- Grazie mille per tutto. Siete una grande risorsa per le famiglie.
- Educatrice Ed Oss 100% Affidabili
- Ottimo servizio
- Mettere una collaboratrice più qualificata.
- Ottimo servizio
- Mi trovo benissimo
- Bisognerebbe dare più ire all' assistenza scolastica
- nessuna
- È un ottima oss
- L'ideale sarebbe coprire tutto l'orario scolastico
- Fare più laboratori per questi nostri ragazzi sfortunati. Sarebbe veramente utile per le famiglie ma soprattutto per loro
- Ritengo fondamentale porre maggiore attenzione nel garantire la continuità delle risorse assegnate qualora evidentemente capaci e allineate con gli obiettivi.
- Fate in modo che l'educatrice rimanga su due utenti nello stesso plesso
- Davvero ottimo per tutto grazie
- Niente da specificare
- La ragazza educatrice e' stata molto brava, ma le pro di mio figlio nn hanno permesso in complesso di ottenere dei risultati eccellenti
- Nulla da aggiungere
- Snellimento domanda di accesso ai servizi
- Personale competente disponibile ed empatico
- Sono molto soddisfatta dell'anno trascorso con l'operatore.
- Vorrei che ci fosse la possibilità di avere lo stesso operatore assegnato nell'anno precedente a mia figlia per una questione di "affettività". Si è legata molto alla stessa
- Il personale assegnato è altamente qualificato e professionale...e molto paziente ed empatico!
- Siamo pienamente soddisfatti del servizio prestato. Non potevamo trovare di meglio. Grazie infinite
- Nulla da rilevare
- Devo dire che mio figlio da quando a il professore di sostegno e l'educatrice lo aiutano tanto sono sempre disponibili sono contenta di avere a fianco di mio figlio persone splendide
- L'utente avrebbe bisogno di più continuità per integrare l'intero volume delle ore scolastiche volte nello specifico alla socializzazione, che per la sua condizione cognitiva è importante.
- E' necessario che la figura che affianca lo studente sia qualcuno che comprenda le specificita' dello studente e si relazioni con esse in maniera funzionale che non avvili le

potenzialita' dello studente che va pensato e interiorizzato come persona capace e intelligente in una progettualita' che miri al livello massimo e della sua autonomia in un momento di crescita cosi' importante. in assenza di questa specificita' gli interventi creano frustrazione, nervosismo e avviliscono lo studente.

- Nessuna
- E' necessario che la figura che affianca lo studente sia qualcuno che comprenda le specificita' dello studente e si relazioni con esse in maniera funzionale che non avvilisca le potenzialita' dello studente che va pensato e interiorizzato come persona capace e intelligente in una progettualita' che miri al massimo livello delle sue potenzialita' e della sua autonomia in un momento di crescita cosi' importante. in assenza di queste specificita' gli interventi creano nervosismo e avviliscono lo studente.
- Si propone un corso specifico per migliorare le capacita' comunicative e di comprensione empatica.
- Si suggerisce, nell'individuazione delle figure specializzate di tener conto della specifica tipologia di disabilita' per rendere più funzionale l'intervento
- Al momento nessuna osservazione e/o proposta da segnalare.
- Nessuna



QUESTIONARIO

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA IN FAVORE DEI DISCENTI
CON DISABILITA' SENSORIALE AUDIO/VIDEO RESIDENTI IN PROVINCIA DI
BRINDISI, E FREQUENTANTI GLI ISTITUTI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E
GRADO DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI BRINDISI

2025-2026

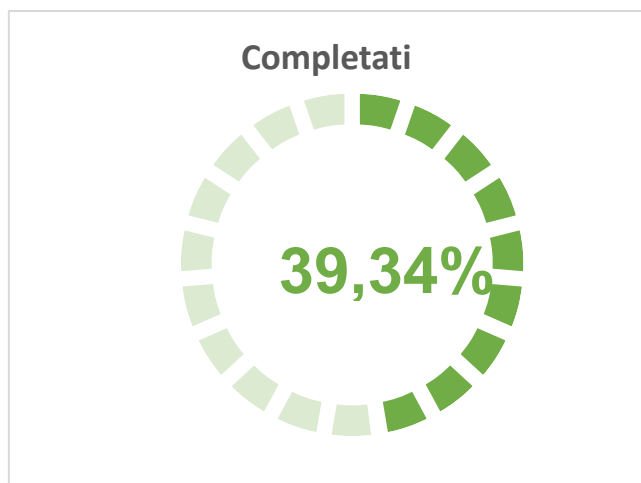
Sommario

PARTECIPAZIONE	3
DATI SOCIO-ANAGRAFICI	3
VALUTAZIONI OPERATORE	7
AUTONOMIA E VALORIZZAZIONE	13
INCLUSIONE SCOLASTICA.....	15
PARTECIPAZIONE E SOCIALIZZAZIONE	16
CAPACITÀ COMUNICATIVA e SVILUPPO DEL LINGUAGGIO.....	18
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA.....	19
OSSERVAZIONI E PROPOSTE.....	20

QUESTIONARIO – SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA IN FAVORE DEGLI STUDENTI CON DISABILITA' SENSORIALE AUDIO/VIDEO RESIDENTI IN PROVINCIA DI BRINDISI, E FREQUENTANTI GLI ISTITUTI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI BRINDISI– 2025-2026

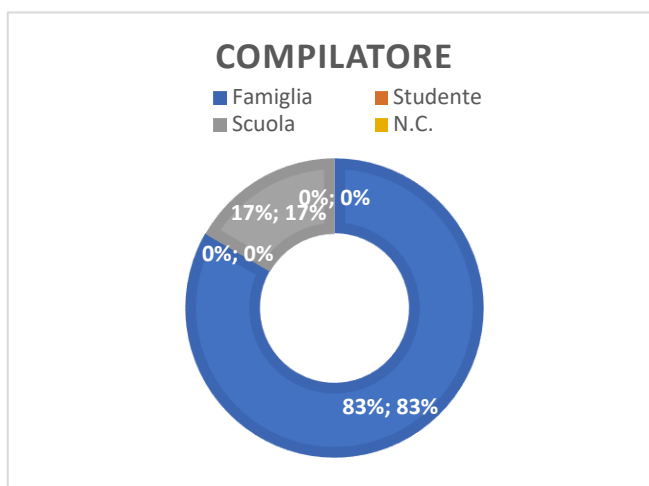
PARTECIPAZIONE

Questionari	N.	%
Questionari inviati	61	100,00
Completati	24	39,34
Non completati	37	60,66

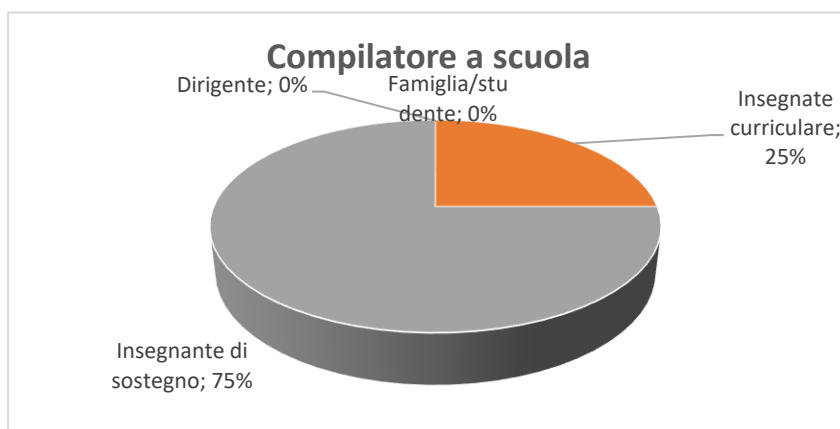


DATI SOCIO-ANAGRAFICI

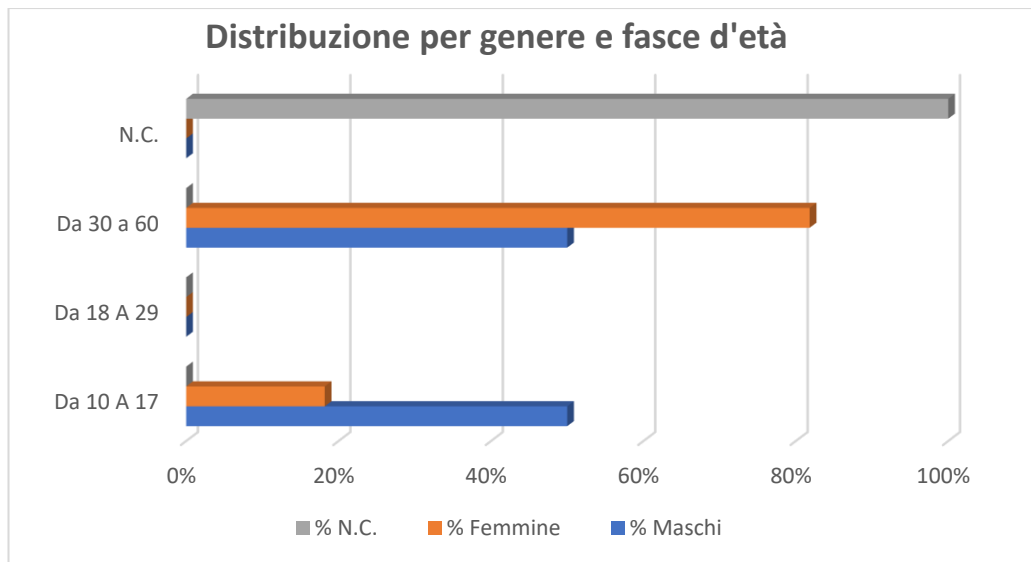
COMPILATORE	n.	%
Famiglia	20	83%
Studente	0	0%
Scuola	4	17%
N.C.	0	0%
Totale	24	100%



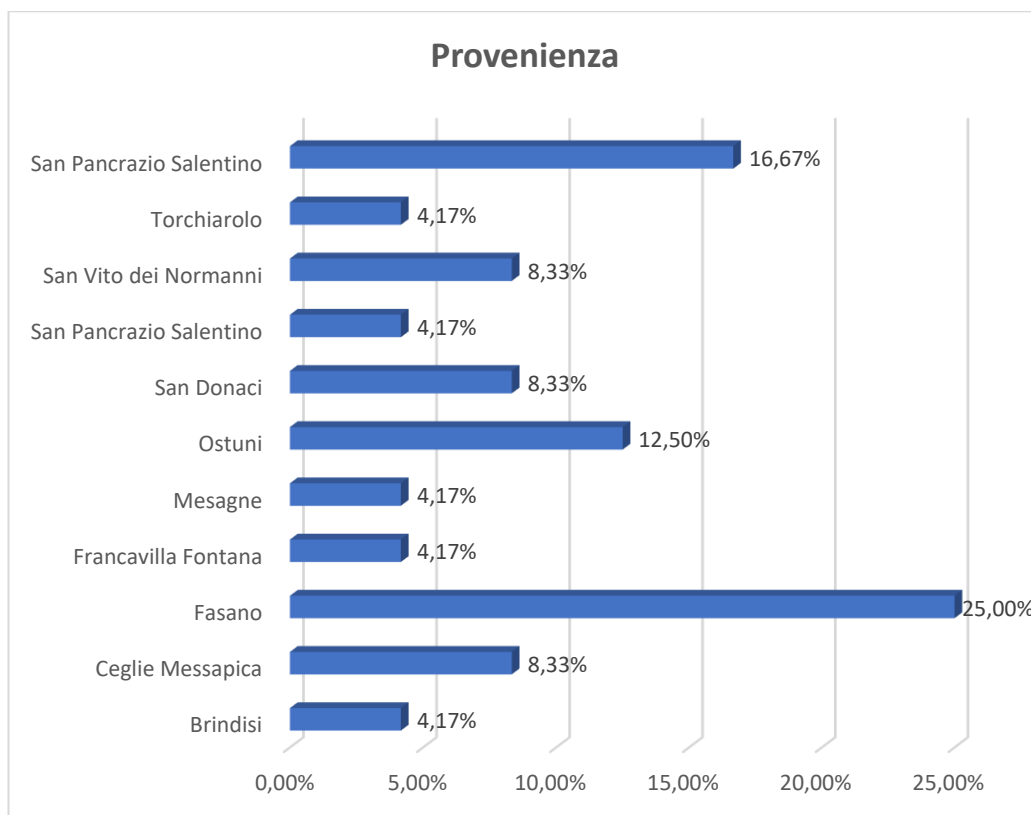
Compilatore a scuola	Frequenza	%
Dirigente	0	0%
Insegnate curriculare	2	25%
Insegnante di sostegno	6	25%
Famiglia/studente	0	0%
Totale	8	100%



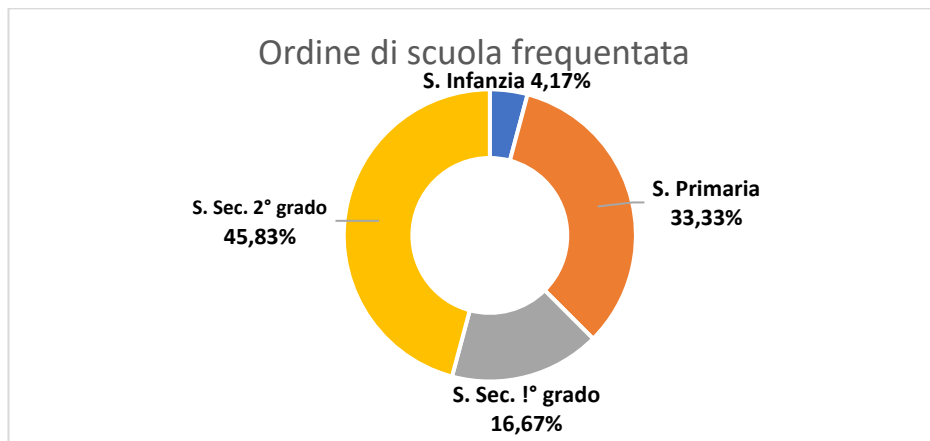
Età	Maschi	% Maschi	Femmine	% Femmine	N.C.	% N.C.
Da 10 A 17	4	50%	2	18%		0%
Da 18 A 29	0	0%	0	0%		0%
Da 30 a 60	4	50%	9	82%		0%
N.C.	0	0%	0	0%	1	100%
Totale	8	100%	11	100,00%	1	100,00%



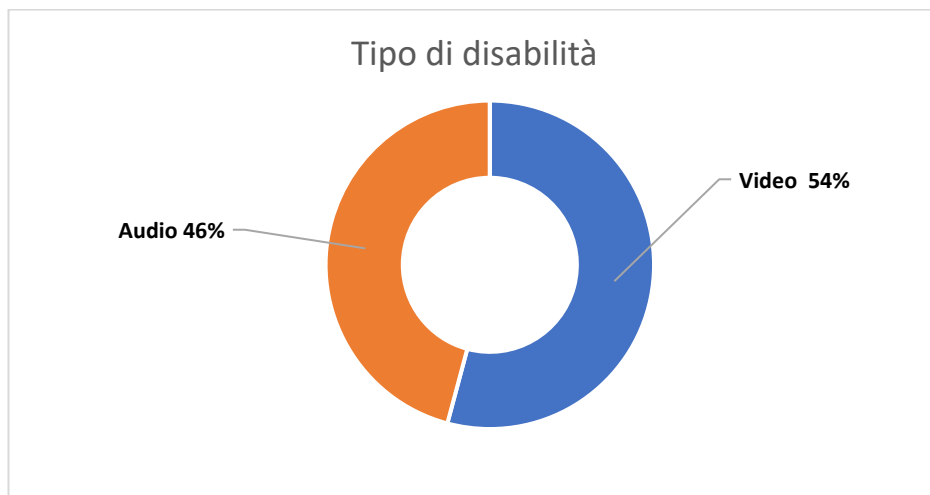
Provenienza	Frequenza	%
Brindisi	1	4,17%
Ceglie Messapica	2	8,33%
Fasano	6	25,00%
Francavilla Fontana	1	4,17%
Mesagne	1	4,17%
Ostuni	3	12,50%
San Donaci	2	8,33%
San Pancrazio Salentino	1	4,17%
San Vito dei Normanni	2	8,33%
Torchiarolo	1	4,17%
San Pancrazio Salentino	4	16,67%
Totale	24	100,00%



Ordine di scuola frequentata	Frequenza	%
Scuola dell'infanzia	1	4,17%
Scuola primaria	8	33,33%
Scuola secondaria di primo grado	4	16,67%
Scuola secondaria di secondo grado	11	45,83%
Totale	24	100,00%



Tipo di disabilità	frequenza	%
Video	13	54%
Audio	11	46%
Entrambi	0	0%
Totale	24	100%

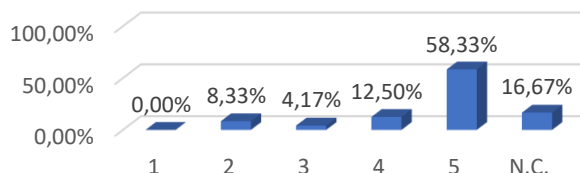


VALUTAZIONI OPERATORE

L'operatore dimostra ottime competenze nell'utilizzo del linguaggio braille/ L.I.S.

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	2	8,33%
3	1	4,17%
4	3	12,50%
5	14	58,33%
N.C.	4	16,67%
Totale	24	100,00%

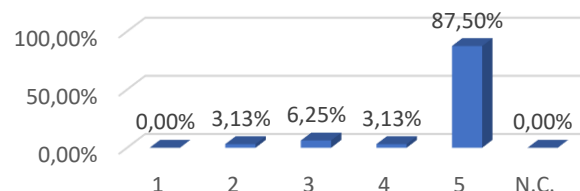
L'operatore dimostra ottime competenze nell'utilizzo del linguaggio braille/ L.I.S.



L'operatore dimostra ottime competenze didattiche che favoriscono l'apprendimento dell'utente

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	1	3,13%
3	2	6,25%
4	1	3,13%
5	28	87,50%
N.C.	0	0,00%
Totale	32	100,00%

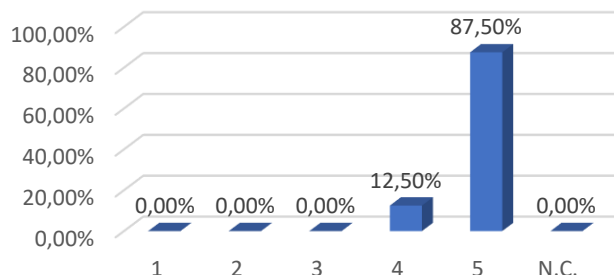
L'operatore dimostra ottime competenze didattiche che favoriscono l'apprendimento dell'utente



L'operatore stabilisce una relazione empatica e di fiducia con l'utente

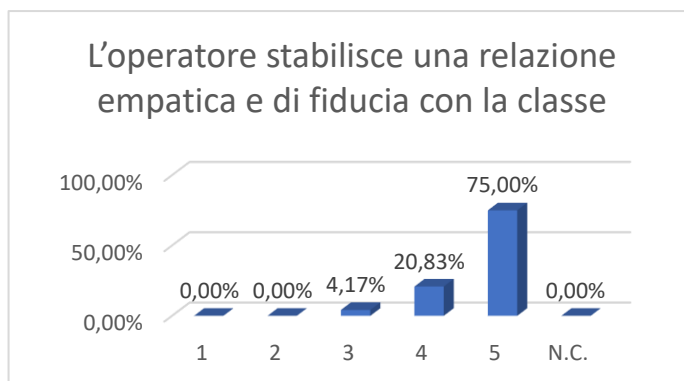
Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	3	12,50%
5	21	87,50%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%

L'operatore stabilisce una relazione empatica e di fiducia con l'utente



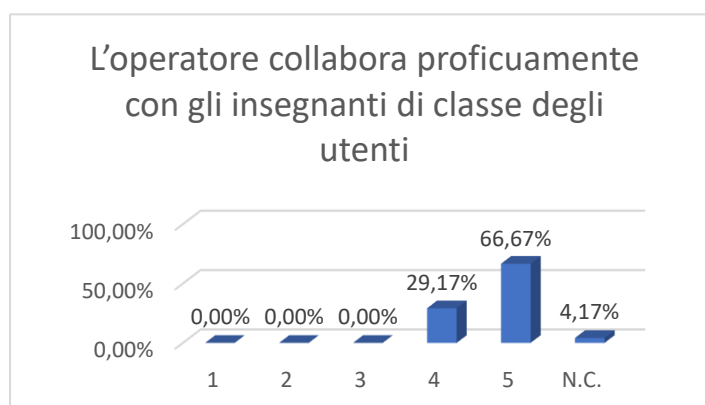
L'operatore stabilisce una relazione empatica e di fiducia con la classe

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	1	4,17%
4	5	20,83%
5	18	75,00%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



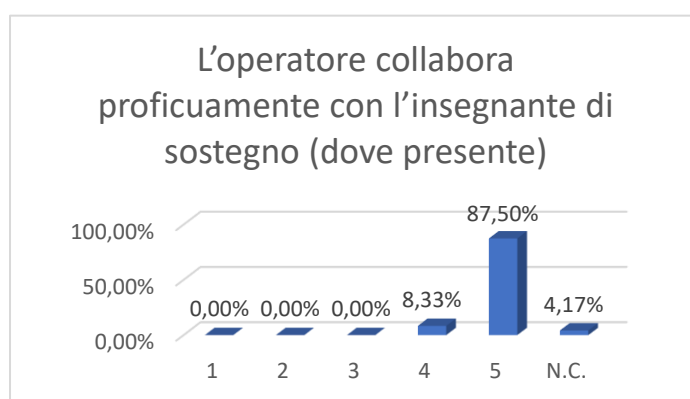
L'operatore collabora proficuamente con gli insegnanti di classe degli utenti

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	7	29,17%
5	16	66,67%
N.C.	1	4,17%
Totale	24	100,00%



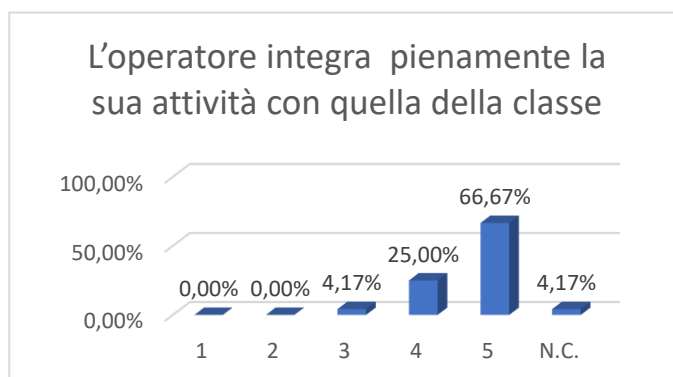
L'operatore collabora proficuamente con l'insegnante di sostegno (dove presente)

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	2	8,33%
5	21	87,50%
N.C.	1	4,17%
Totale	24	100,00%



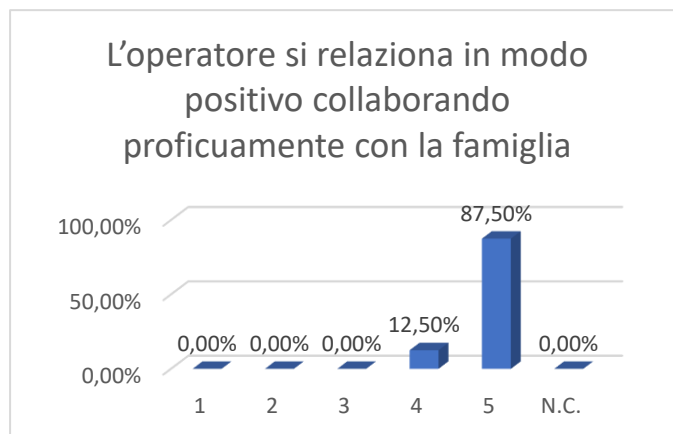
L'operatore integra pienamente la sua attività con quella della classe

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	1	4,17%
4	6	25,00%
5	16	66,67%
N.C.	1	4,17%
Totale	24	100,00%



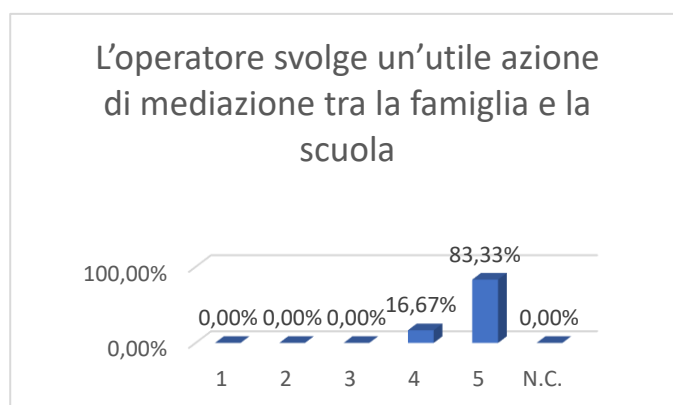
L'operatore si relaziona in modo positivo collaborando proficuamente con la famiglia

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	3	12,50%
5	21	87,50%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



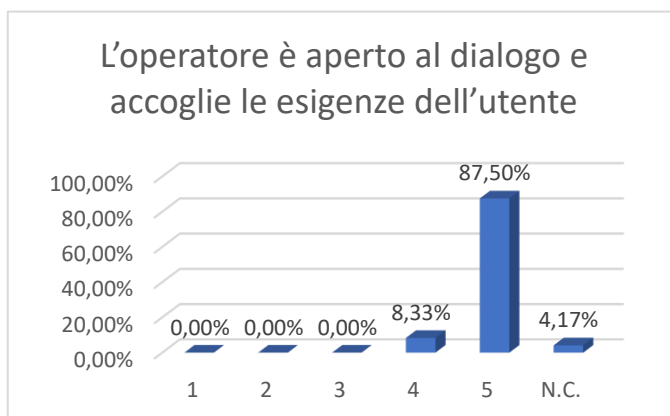
L'operatore svolge un'utile azione di mediazione tra la famiglia e la scuola

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	4	16,67%
5	20	83,33%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



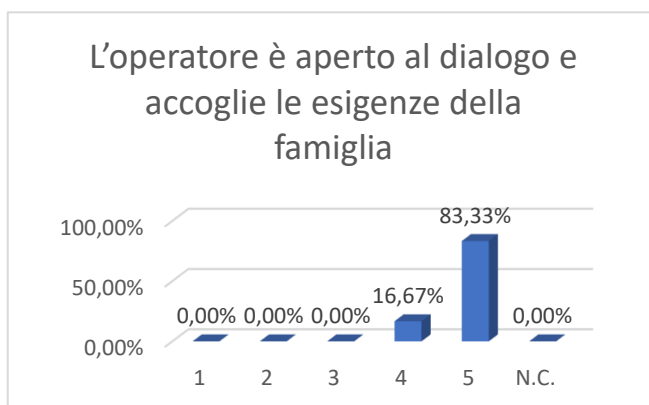
L'operatore è aperto al dialogo e accoglie le esigenze dell'utente

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	2	8,33%
5	21	87,50%
N.C.	1	4,17%
Totale	24	100,00%



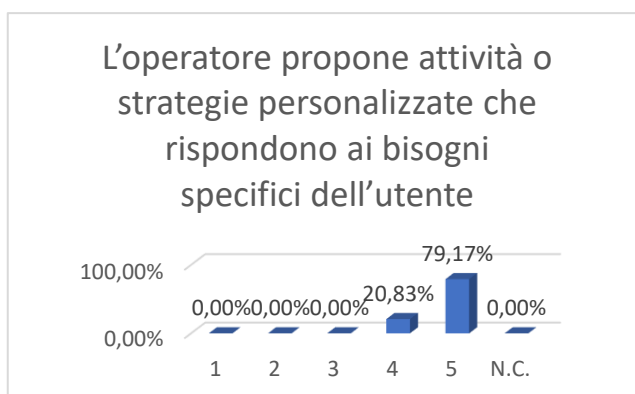
L'operatore è aperto al dialogo e accoglie le esigenze della famiglia

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	4	16,67%
5	20	83,33%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



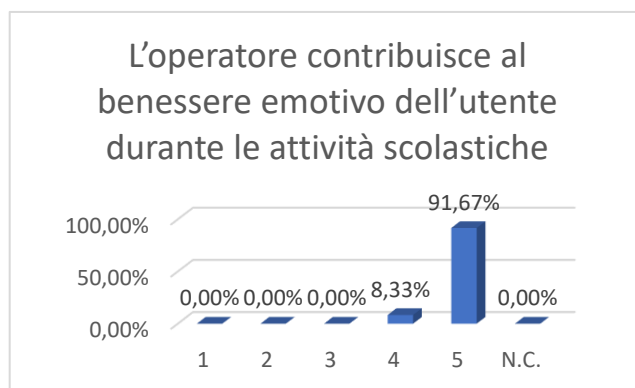
L'operatore propone attività o strategie personalizzate che rispondono ai bisogni specifici dell'utente

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	5	20,83%
5	19	79,17%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



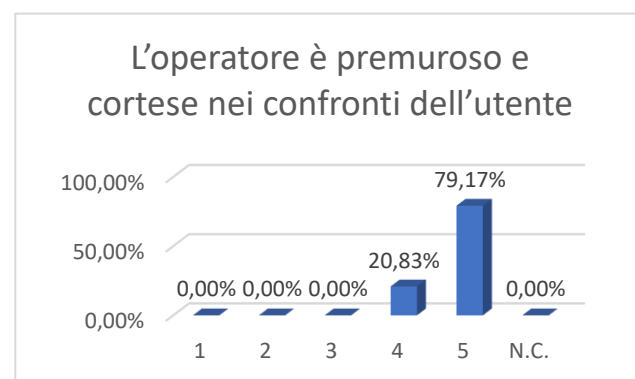
L'operatore contribuisce al benessere emotivo dell'utente durante le attività scolastiche

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	2	8,33%
5	22	91,67%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



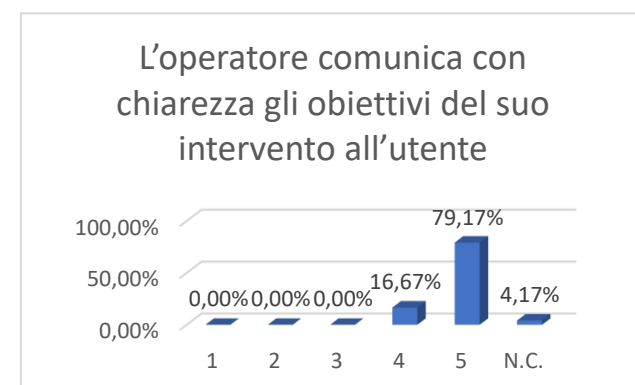
L'operatore è affidabile e responsabile nello svolgimento dei suoi compiti

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	5	20,83%
5	19	79,17%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



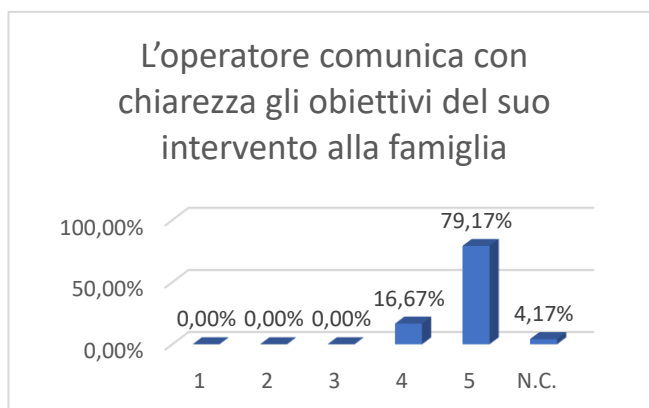
L'operatore comunica con chiarezza gli obiettivi del suo intervento all'utente

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	4	16,67%
5	19	79,17%
N.C.	1	4,17%
Totale	24	100,00%



L'operatore comunica con chiarezza gli obiettivi del suo intervento alla famiglia

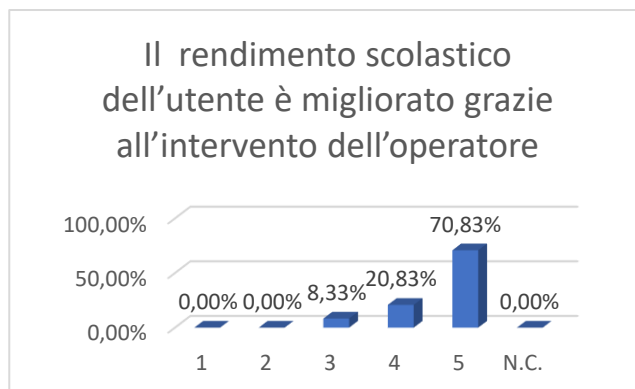
Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	4	16,67%
5	19	79,17%
N.C.	1	4,17%
Totale	24	100,00%



AUTONOMIA E VALORIZZAZIONE

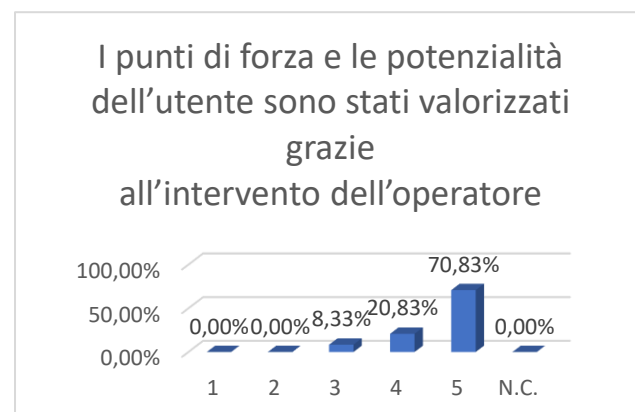
Il rendimento scolastico dell'utente è migliorato grazie all'intervento dell'operatore

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	2	8,33%
4	5	20,83%
5	17	70,83%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



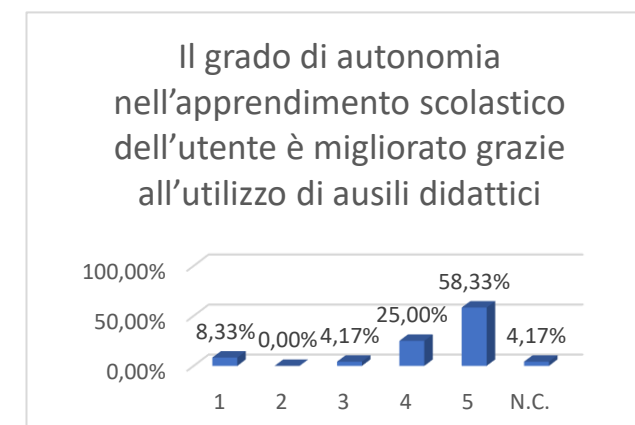
I punti di forza e le potenzialità dell'utente sono stati valorizzati grazie all'intervento dell'operatore

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	2	8,33%
4	5	20,83%
5	17	70,83%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



Il grado di autonomia nell'apprendimento scolastico dell'utente è migliorato grazie all'utilizzo di ausili didattici

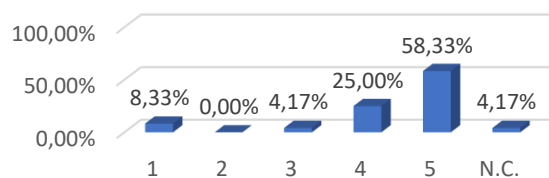
Valutazione	frequenza	%
1	2	8,33%
2	0	0,00%
3	1	4,17%
4	6	25,00%
5	14	58,33%
N.C.	1	4,17%
Totale	24	100,00%



Il grado di autonomia nell'apprendimento scolastico dell'utente è migliorato grazie all'intervento dell'operatore

Valutazione	frequenza	%
1	2	8,33%
2	0	0,00%
3	1	4,17%
4	6	25,00%
5	14	58,33%
N.C.	1	4,17%
Totale	24	100,00%

Il grado di autonomia
nell'apprendimento scolastico
dell'utente è migliorato grazie
all'utilizzo di ausili didattici

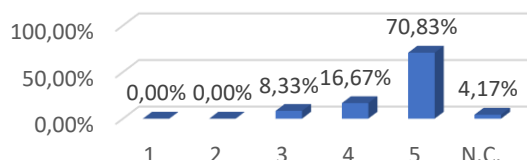


INCLUSIONE SCOLASTICA

L'utente si sente, valorizzato, integrato e incluso nel gruppo classe grazie all'intervento dell'operatore

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	2	8,33%
4	4	16,67%
5	17	70,83%
N.C.	1	4,17%
Totale	24	100,00%

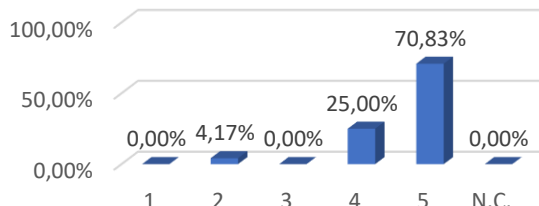
L'utente si sente, valorizzato,
integrato e incluso nel gruppo
classe grazie
all'intervento dell'operatore



L'utente si sente coinvolto nelle attività didattiche della classe

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	1	4,17%
3	0	0,00%
4	6	25,00%
5	17	70,83%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%

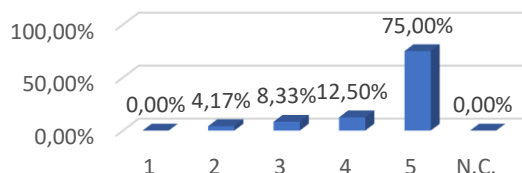
L'utente si sente coinvolto nelle
attività didattiche della classe



L'utente si sente partecipe nelle attività scolastiche

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	1	4,17%
3	2	8,33%
4	3	12,50%
5	18	75,00%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%

L'utente si sente coinvolto e
partecipe nelle attività
scolastiche

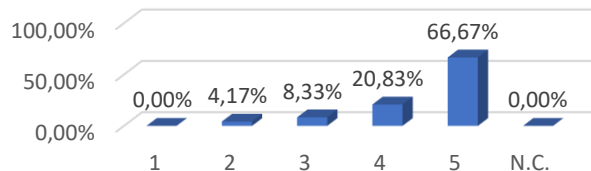


PARTECIPAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Attraverso il servizio di assistenza, l'utente ha migliorato il suo rapporto con i compagni di classe

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	1	4,17%
3	2	8,33%
4	5	20,83%
5	16	66,67%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%

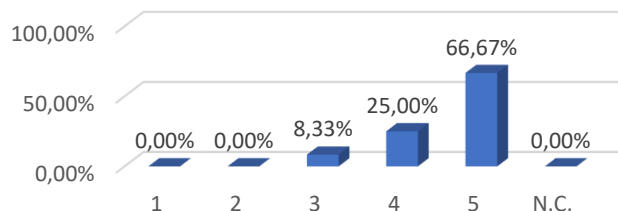
Attraverso il servizio di assistenza,
l'utente ha migliorato il suo rapporto
con i compagni di classe



Attraverso il servizio di assistenza, l'utente ha migliorato il suo rapporto con il personale scolastico (insegnanti, operatori, assistenti, ecc.)

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	2	8,33%
4	6	25,00%
5	16	66,67%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%

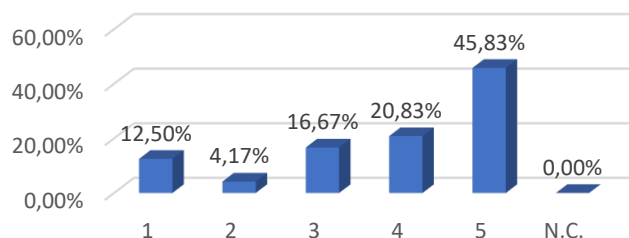
Attraverso il servizio di assistenza,
l'utente ha migliorato il suo rapporto
con il personale scolastico
(insegnanti, operatori, assistenti, ecc.)



Attraverso il servizio di assistenza, l'utente ha allargato la sua cerchia di amicizie al di fuori della scuola

Valutazione	frequenza	%
1	3	12,50%
2	1	4,17%
3	4	16,67%
4	5	20,83%
5	11	45,83%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%

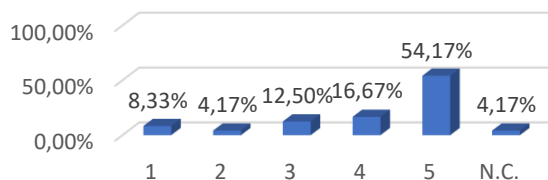
Attraverso il servizio di assistenza,
l'utente ha allargato la sua cerchia di
amicizie al di fuori della scuola



Attraverso il servizio di assistenza, l'utente ha migliorato il suo stile relazionale con i membri della sua famiglia

Valutazione	frequenza	%
1	2	8,33%
2	1	4,17%
3	3	12,50%
4	4	16,67%
5	13	54,17%
N.C.	1	4,17%
Totale	24	100,00%

Attraverso il servizio di assistenza,
l'utente ha migliorato il suo stile
relazionale con i membri della sua
famiglia



CAPACITÀ COMUNICATIVA e SVILUPPO DEL LINGUAGGIO

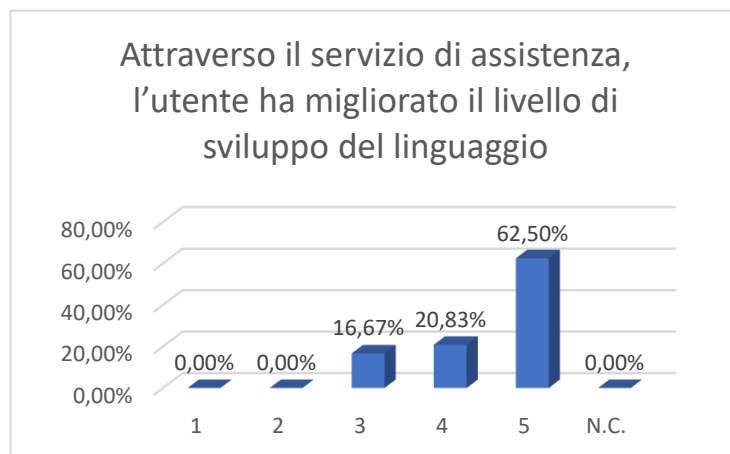
Attraverso il servizio di assistenza, l'utente ha migliorato il livello di capacità comunicativa

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	3	12,50%
4	6	25,00%
5	15	62,50%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



Attraverso il servizio di assistenza, l'utente ha migliorato il livello di sviluppo del linguaggio

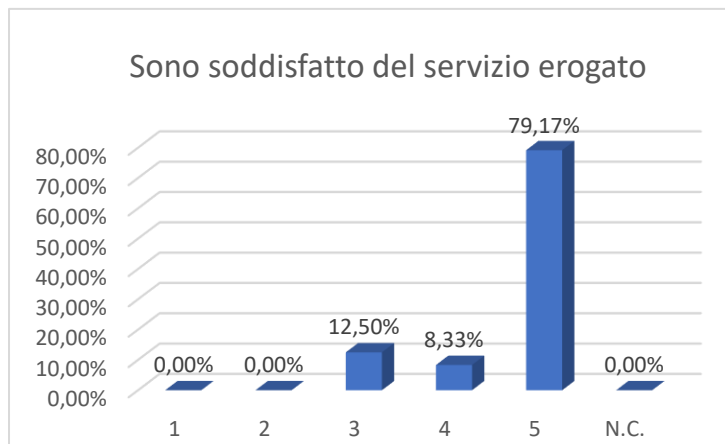
Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	4	16,67%
4	5	20,83%
5	15	62,50%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

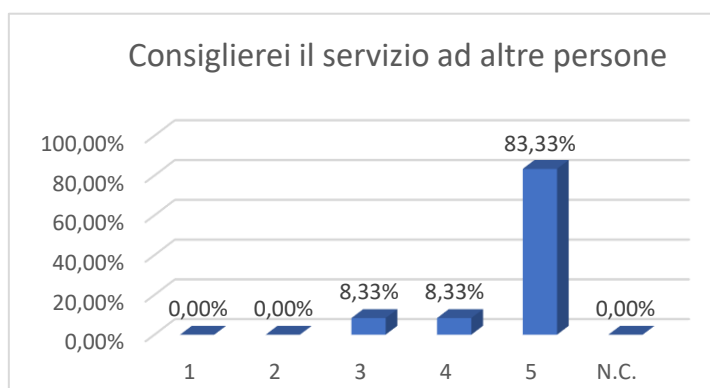
Sono soddisfatto del servizio erogato

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	3	12,50%
4	2	8,33%
5	19	79,17%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



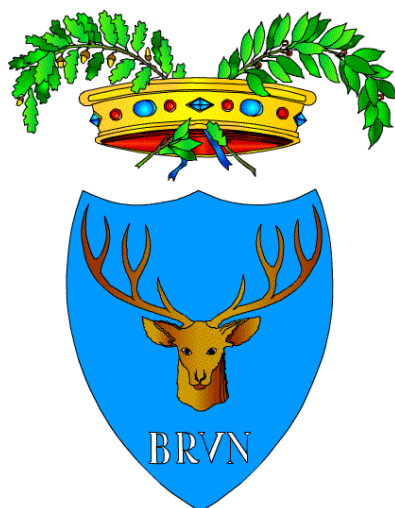
Consiglierei il servizio ad altre persone

Valutazione	frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	2	8,33%
4	2	8,33%
5	20	83,33%
N.C.	0	0,00%
Totale	24	100,00%



OSSERVAZIONI E PROPOSTE

- Nessuna proposta a livello di operatore perché sono pienamente soddisfatto per i miei figli. L'unica pecca è il caricamento ogni anno di tutti i dati anche se è un rinnovo. Per il resto va tutto bene
- Molto soddisfatta del servizio
- Sarebbe bello ed efficace se questo servizio potesse continuare anche nei centri di formazione e diurnato dei nostri ragazzi over 18, che terminano tutti gli obblighi scolastici.
- La Dottoressa Tamara Negro è estremamente competente, capace, empatica e professionale. Spero vivamente che possa seguire mia figlia fino alla fine del percorso scolastico.
- La figura è stata molto utile alla bambina che è riuscita a migliorare tantissimo sotto diversi punti di vista, perciò speriamo possa essere confermata anche il prossimo anno per poter proseguire nel percorso intrapreso



QUESTIONARIO

SERVIZIO DI TRASPORTO ASSISTITO IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON
DISABILITA', RESIDENTI/DOMICILIATI IN PROVINCIA DI BRINDISI, E
FREQUENTANTI GLI ISTITUTI SCOLASTICI DI SECONDO GRADO DI
COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI BRINDISI

2025-2026

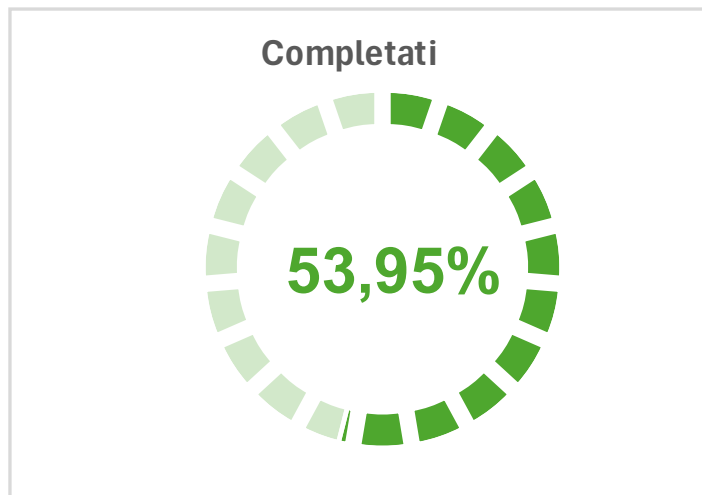
Sommario

PARTECIPAZIONE	3
DATI SOCIO-ANAGRAFICI	3
VALUTAZIONI OPERATORE	8
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA.....	15
OSSERVAZIONI E PROPOSTE	16

QUESTIONARIO – SERVIZIO DI TRASPORTO ASSISTITO IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITA', RESIDENTI/DOMICILIATI IN PROVINCIA DI BRINDISI, E FREQUENTANTI GLI ISTITUTI SCOLASTICI DI SECONDO GRADO DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI BRINDISI – 2025-2026

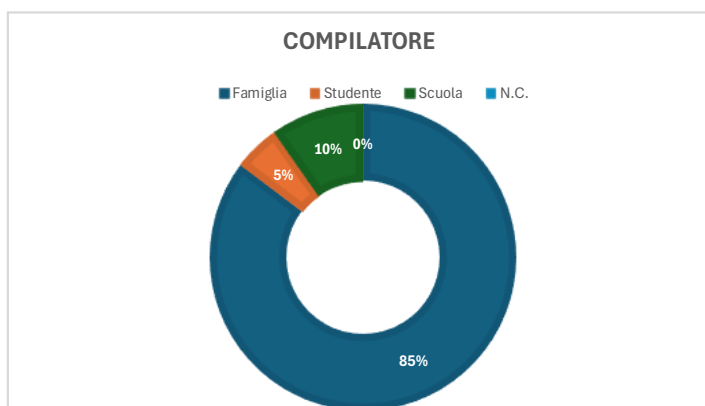
PARTECIPAZIONE

Questionari	N.	%
Questionari inviati	76	
Completati	41	53,95
Non completati	35	46,05

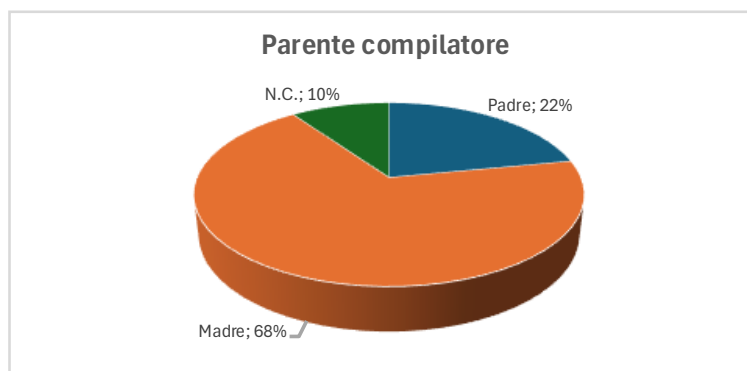


DATI SOCIO-ANAGRAFICI

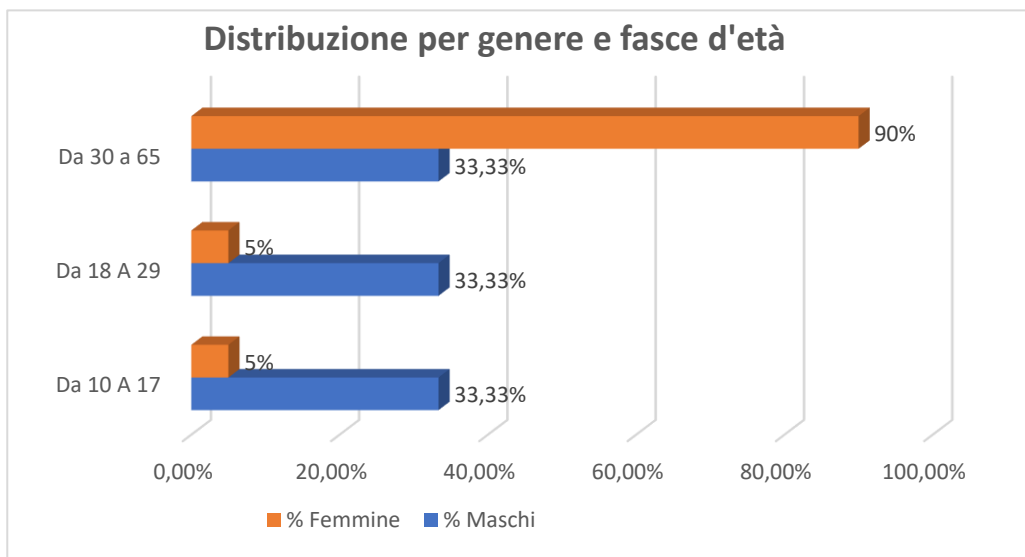
Compilatore	n.	%
Famiglia	35	85%
Studente	2	5%
Scuola	4	10%
N.C.	0	0%
Totale	41	100%



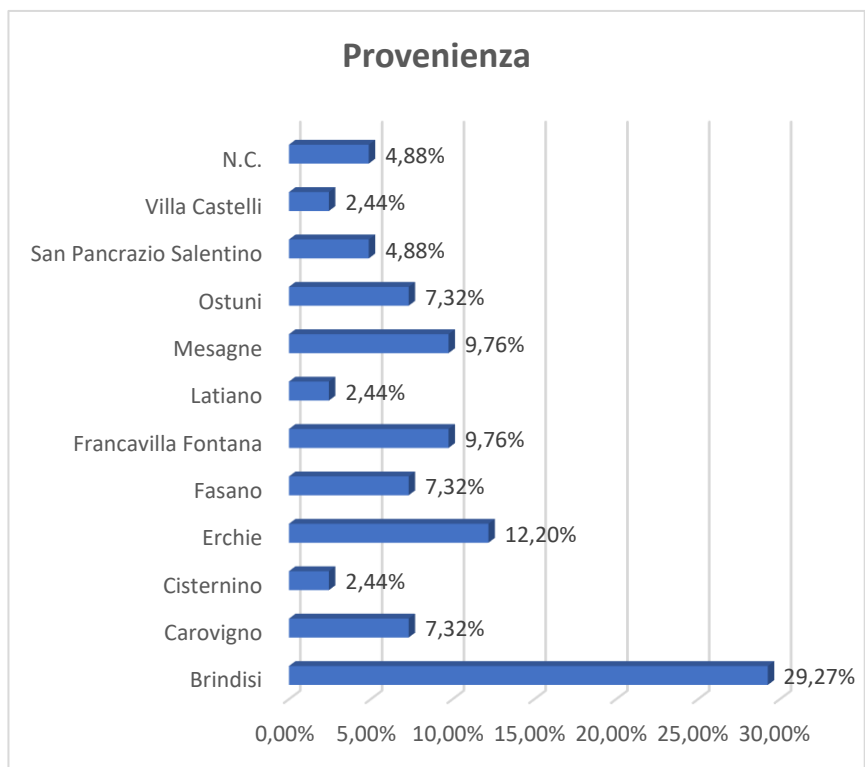
Parente compilatore	n.	%
Padre	9	22%
Madre	28	68%
N.C.	4	10%
Totale	41	1



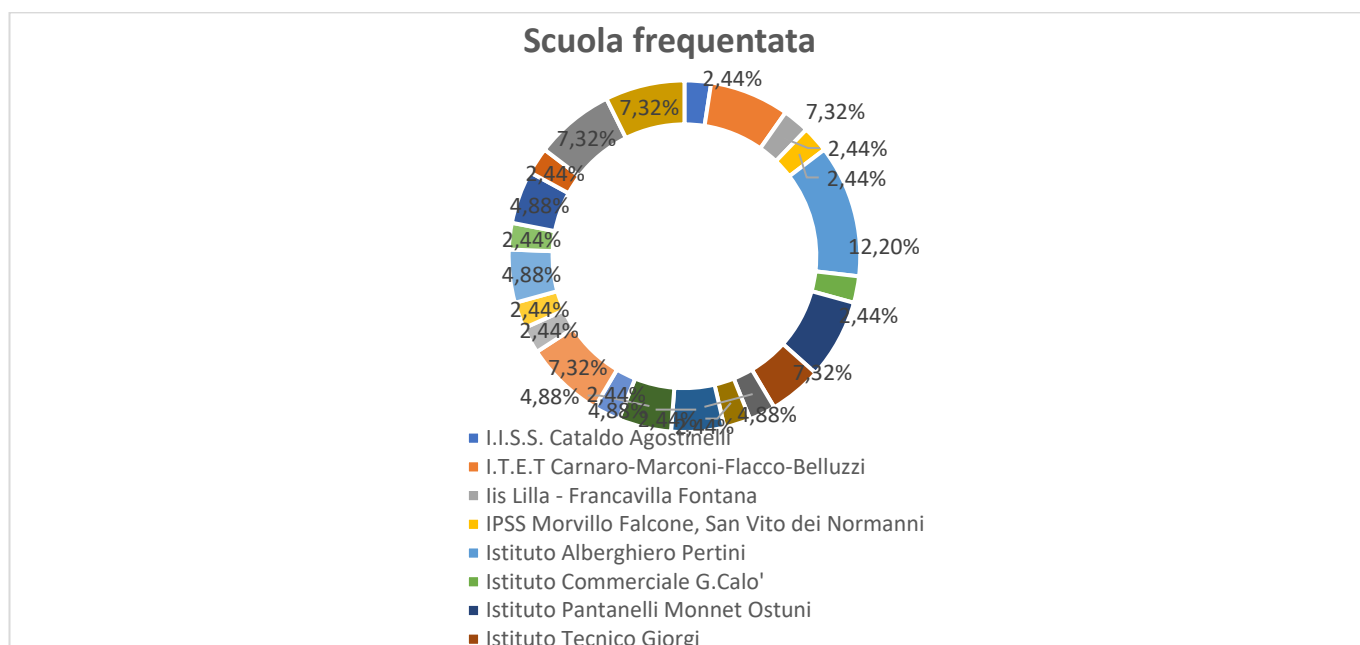
Età	Maschi	% Maschi	Femmine	% Femmine
Da 10 A 17	6	33,33%	1	5%
Da 18 A 29	6	33,33%	1	5%
Da 30 a 65	6	33,33%	18	90%
Totale	18	100%	20	100,00%



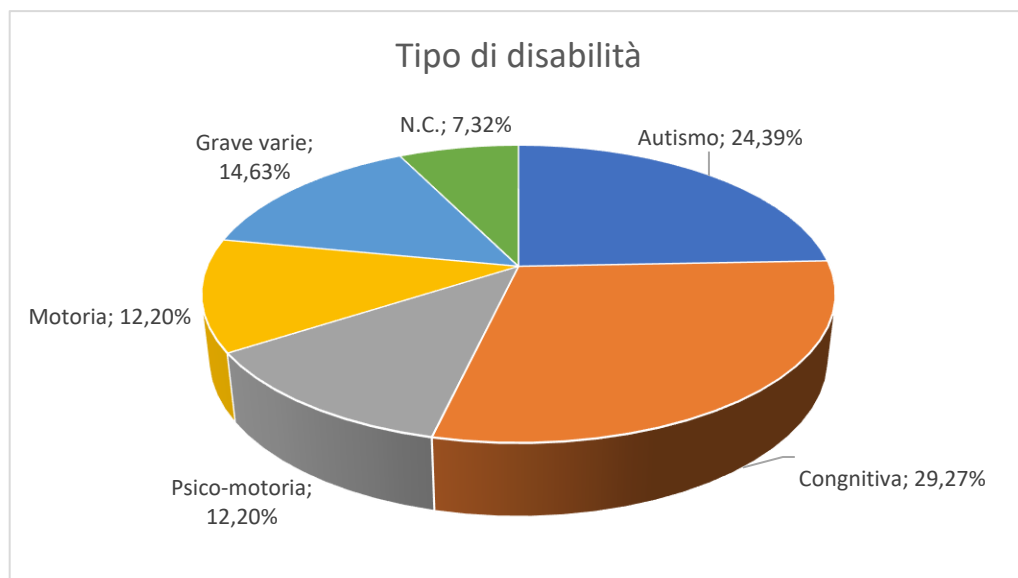
Provenienza	Frequenza	%
Brindisi	12	29,27%
Carovigno	3	7,32%
Cisternino	1	2,44%
Erchie	5	12,20%
Fasano	3	7,32%
Francavilla Fontana	4	9,76%
Latiano	1	2,44%
Mesagne	4	9,76%
Ostuni	3	7,32%
San Pancrazio Salentino	2	4,88%
Villa Castelli	1	2,44%
N.C.	2	4,88%
Tot.	41	100,00%



Scuola frequentata	Frequenza	%
I.I.S.S. Cataldo Agostinelli	1	2,44%
I.T.E.T Carnaro-Marconi-Flacco-Belluzzi	3	7,32%
Iis Lilla - Francavilla Fontana	1	2,44%
IPSS Morvillo Falcone, San Vito dei Normanni	1	2,44%
Istituto Alberghiero Pertini	5	12,20%
Istituto Commerciale G.Calo'	1	2,44%
Istituto Pantanelli Monnet Ostuni	3	7,32%
Istituto Tecnico Giorgi	2	4,88%
ITIS Fermi	1	2,44%
Liceo Artistico Lisippo Manduria	1	2,44%
Liceo Artistico Simone Durano	2	4,88%
Liceo Classico Marzolla	2	4,88%
Liceo delle Scienze Umane "F.Ribezzo" - Latiano	1	2,44%
Liceo Ettore Palumbo	3	7,32%
Liceo Scienze Umane Mesagne	1	2,44%
Majorana Brindisi	1	2,44%
Morvillo-Falcone Brindisi	2	4,88%
Professionale De Marco	1	2,44%
Scienze Umane	2	4,88%
Scuola media	1	2,44%
Scuola secondaria di secondo grado	3	7,32%
N.C.	3	7,32%
Tot.	41	100,00%



Tipo di disabilità	Frequenza	%
Autismo	10	24,39%
Cognitiva	12	29,27%
Psico-motoria	5	12,20%
Motoria	5	12,20%
Grave varie	6	14,63%
N.C.	3	7,32%
Totale	41	100,00%

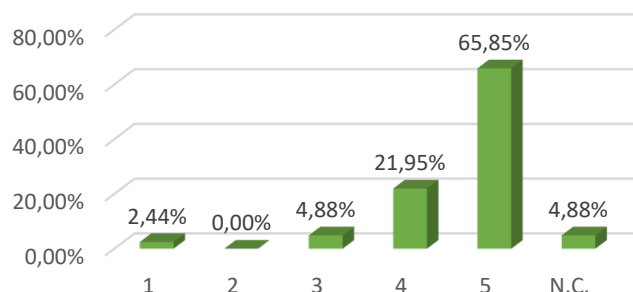


VALUTAZIONI OPERATORE

Come valuta complessivamente il servizio di trasporto?

Valutazione	Frequenza	%
1	1	2,44%
2	0	0,00%
3	2	4,88%
4	9	21,95%
5	27	65,85%
N.C.	2	4,88%
Totale	41	100,00%

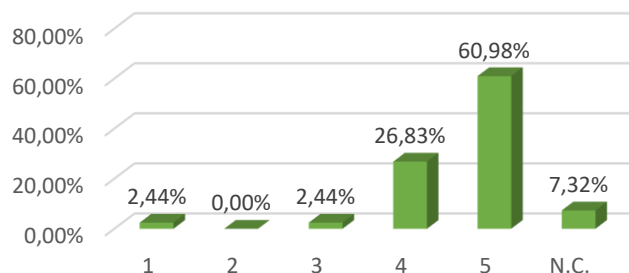
Come valuta complessivamente il servizio di trasporto?



Come giudica l'evoluzione nel tempo della qualità del servizio?

Valutazione	Frequenza	%
1	1	2,44%
2	0	0,00%
3	1	2,44%
4	11	26,83%
5	25	60,98%
N.C.	3	7,32%
Totale	41	100,00%

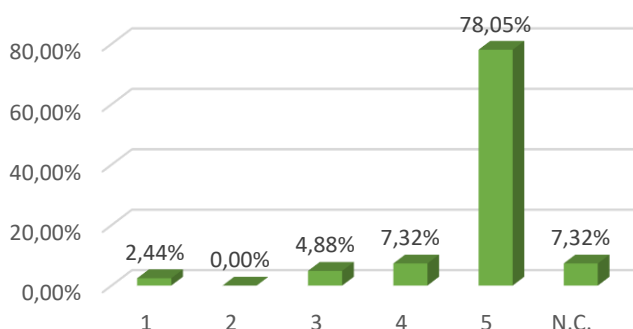
Come giudica l'evoluzione nel tempo della qualità del servizio?



Come valuta la puntualità della vettura (sia in andata che in ritorno)?

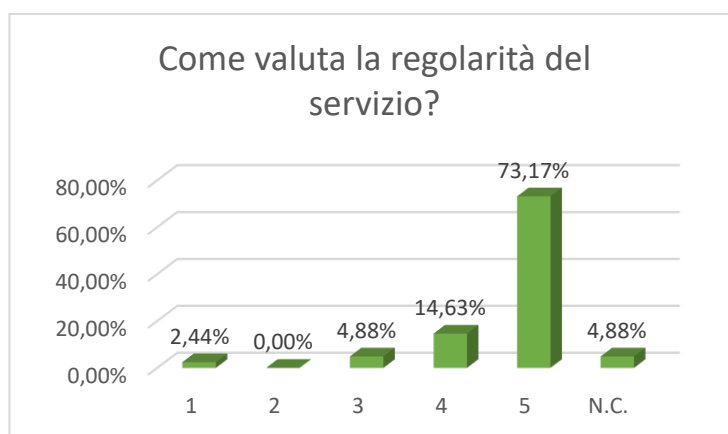
Valutazione	Frequenza	%
1	1	2,44%
2	0	0,00%
3	2	4,88%
4	3	7,32%
5	32	78,05%
N.C.	3	7,32%
Totale	41	100,00%

Come valuta la puntualità della vettura (sia in andata che in ritorno)?



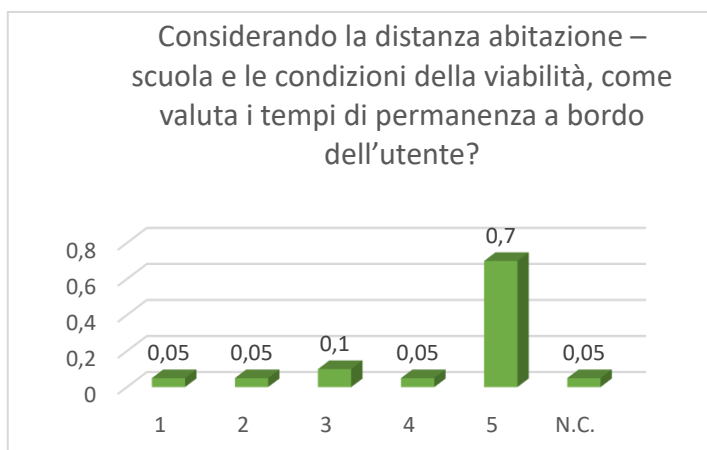
Come valuta la regolarità del servizio?

Valutazione	Frequenza	%
1	1	2,44%
2	0	0,00%
3	2	4,88%
4	6	14,63%
5	30	73,17%
N.C.	2	4,88%
Totale	41	100,00%



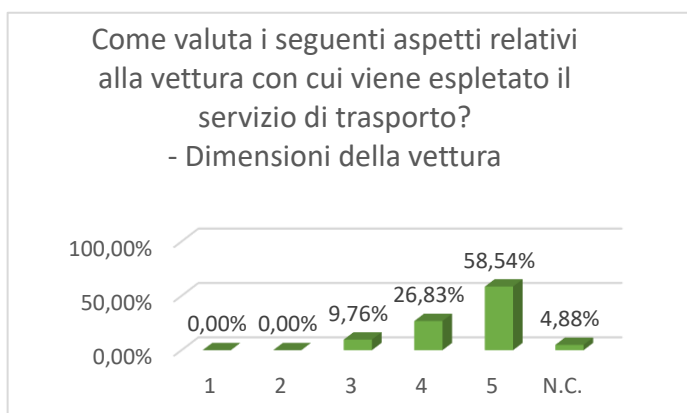
Considerando la distanza abitazione – scuola e le condizioni della viabilità, come valuta i tempi di permanenza a bordo dell'utente?

Valutazione	Frequenza	%
1	1	2,44%
2	0	0,00%
3	1	2,44%
4	11	26,83%
5	25	60,98%
N.C.	3	7,32%
Totale	41	100,00%



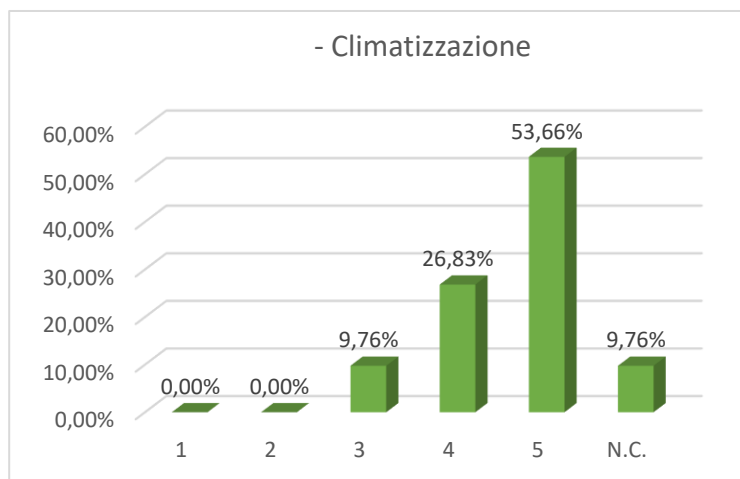
Come valuta i seguenti aspetti relativi alla vettura con cui viene espletato il servizio di trasporto? - Dimensioni della vettura

Valutazione	Frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	4	9,76%
4	11	26,83%
5	24	58,54%
N.C.	2	4,88%
Totale	41	100,00%



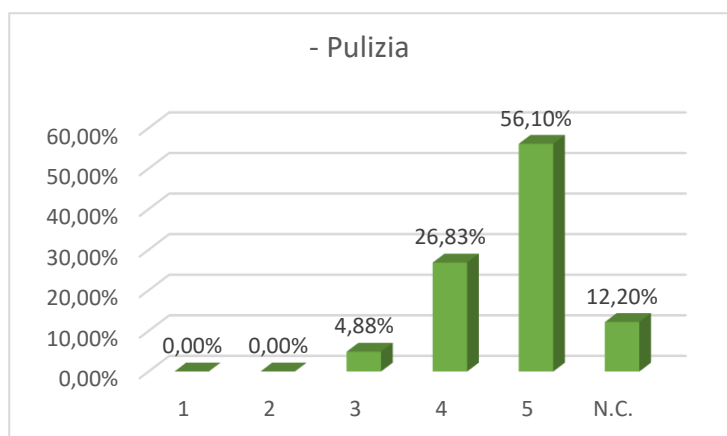
- Climatizzazione

Valutazione	Frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	4	9,76%
4	11	26,83%
5	22	53,66%
N.C.	4	9,76%
Totale	41	100,00%



- Pulizia

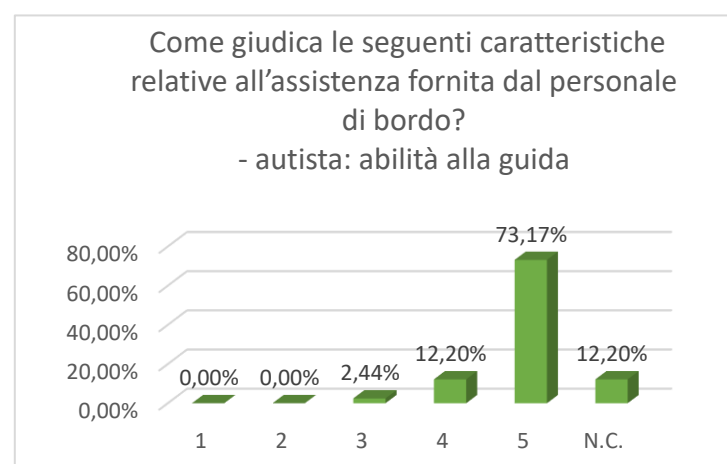
Valutazione	Frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	2	4,88%
4	11	26,83%
5	23	56,10%
N.C.	5	12,20%
Totale	41	100,00%



Come giudica le seguenti caratteristiche relative all'assistenza fornita dal personale di bordo?

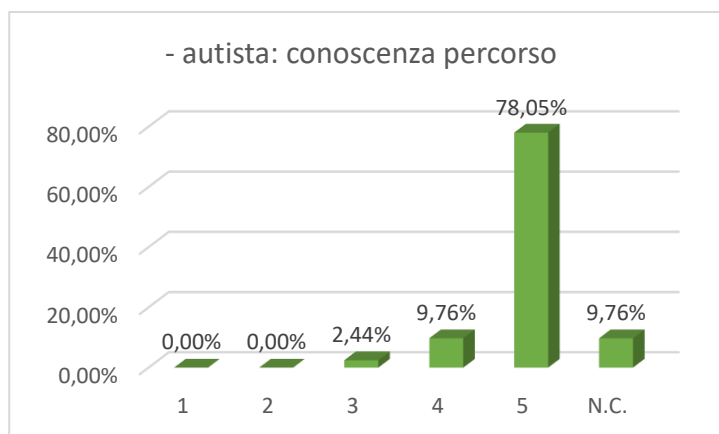
- autista: abilità alla guida

Valutazione	Frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	1	2,44%
4	5	12,20%
5	30	73,17%
N.C.	5	12,20%
Totale	41	100,00%



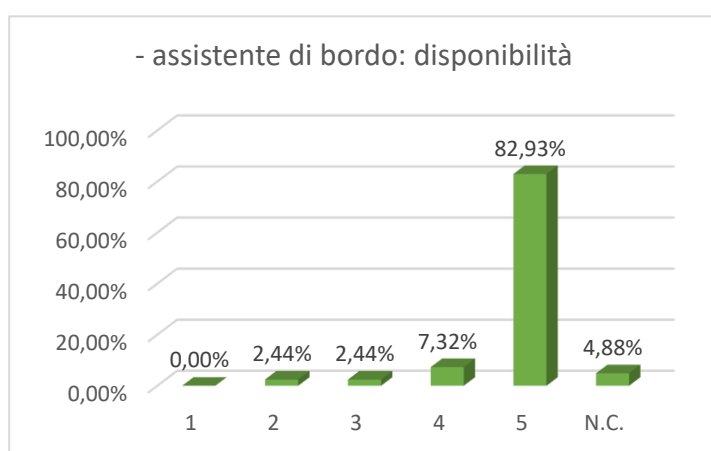
- autista: conoscenza percorso

Valutazione	Frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	1	2,44%
4	4	9,76%
5	32	78,05%
N.C.	4	9,76%
Totale	41	100,00%



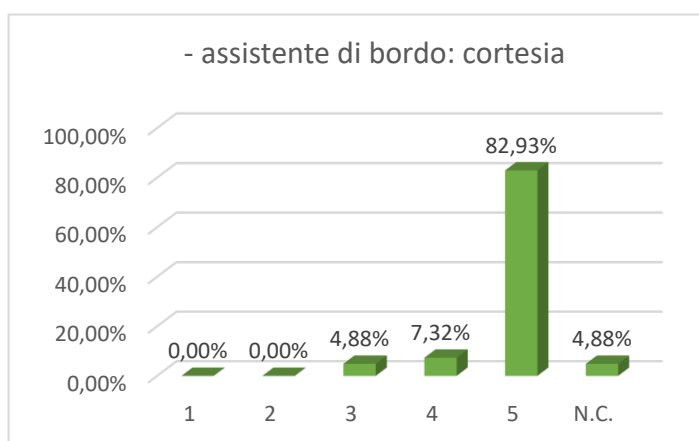
- assistente di bordo: disponibilità

Valutazione	Frequenza	%
1	0	0,00%
2	1	2,44%
3	1	2,44%
4	3	7,32%
5	34	82,93%
N.C.	2	4,88%
Totale	41	100,00%



- assistente di bordo: cortesia

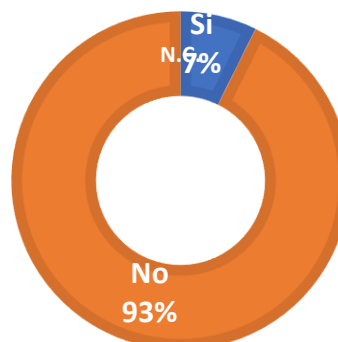
Valutazione	Frequenza	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	2	4,88%
4	3	7,32%
5	34	82,93%
N.C.	2	4,88%
Totale	41	100,00%



Ci sono stati episodi di disservizio relativi a: [puntualità]

Valutazione	Frequenza	%
Si	3	7,32%
No	38	92,68%
N.C.	0	0,00%
Totale	41	100,00%

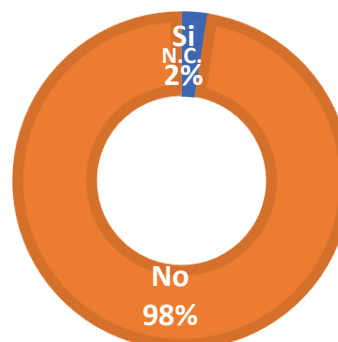
CI SONO STATI EPISODI DI DISSERVIZIO
RELATIVI A: [PUNTUALITÀ]



Ci sono stati episodi di disservizio relativi a: [tempi di permanenza a bordo]

Valutazione	Frequenza	%
Si	1	2,44%
No	40	97,56%
N.C.	0	0,00%
Totale	41	100,00%

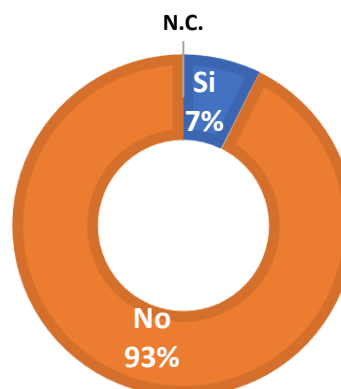
CI SONO STATI EPISODI DI DISSERVIZIO
RELATIVI A: [DIMENSIONI VETTURA]



Ci sono stati episodi di disservizio relativi a: [climatizzazione]

Valutazione	Frequenza	%
Si	3	7,32%
No	38	92,68%
N.C.	0	0,00%
Totale	41	100,00%

CI SONO STATI EPISODI DI DISSERVIZIO
RELATIVI A: [CLIMATIZZAZIONE]



Ci sono stati episodi di disservizio relativi a: [pulizia]

Valutazione	Frequenza	%
Si	2	4,88%
No	39	95,12%
N.C.	0	0,00%
Totale	41	100,00%



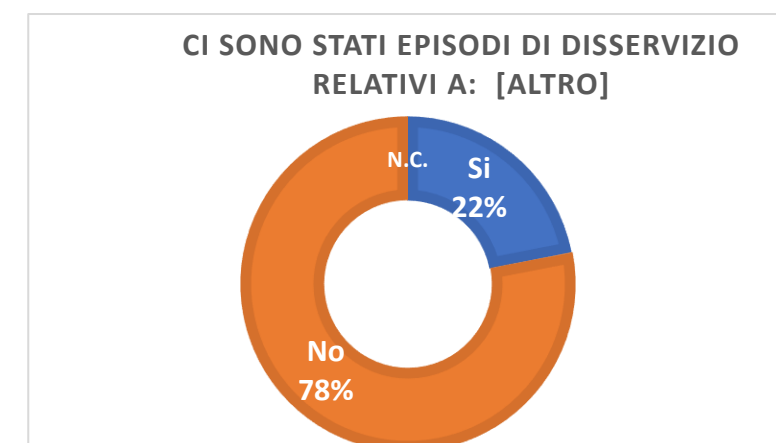
Ci sono stati episodi di disservizio relativi a: [assistenza a bordo]

Valutazione	Frequenza	%
Si	2	4,88%
No	39	95,12%
N.C.	0	0,00%
Totale	41	100,00%



Ci sono stati episodi di disservizio relativi a: [altro]

Valutazione	Frequenza	%
Si	9	21,95%
No	32	78,05%
N.C.	0	0,00%
Totale	41	100,00%



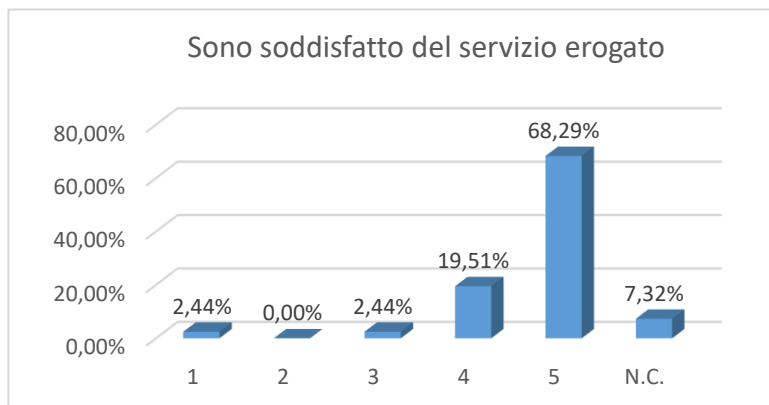
Se altro, specificare

- Mezzo in panne
- Tutto a posto
- Maleducazione e arroganza da parte dell'autista sostituto. Solitamente il Sig. Pietro è molto cordiale e professionale
- rampa per salire e scendere molto piccola e difficoltosa per il disabile non contiene nemmeno il piede per l'appoggio in sicurezza
- Poca disponibilità di trasporto in orari diversi dai soliti, dovuti a motivi scolastici. È stata necessaria l'intervento del genitore
- Rottura furgone
- Abbiamo messo un pullman privato
- Guasti vettura
- No
- Diversi episodi di guasto alla vettura

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

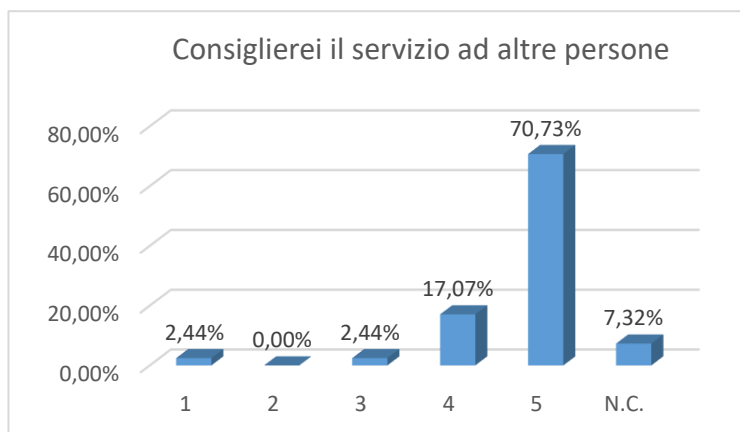
Sono soddisfatto del servizio erogato

Valutazione	Frequenza	%
1	1	2,44%
2	0	0,00%
3	1	2,44%
4	8	19,51%
5	28	68,29%
N.C.	3	7,32%
Totale	41	100,00%



Consiglierei il servizio ad altre persone

Valutazione	Frequenza	%
1	1	2,44%
2	0	0,00%
3	1	2,44%
4	7	17,07%
5	29	70,73%
N.C.	3	7,32%
Totale	41	100,00%



OSSERVAZIONI E PROPOSTE

- Per me il servizio è buono
- SERVIZIO OTTIMO E CORTESE
- Nel mio caso il mezzo è vecchio
- Servizio ottimo e sono stati molto disponibili se c'era un problema
- Personale e assistente a bordo del mezzo molto gentile.
- Sono molto soddisfatta a 360° del servizio offerto
- Ho personalmente lamentato più volte le condizioni dei veicoli, finalmente è stato sostituito il mezzo con uno più performante. Pietro e Rosanna sono davvero gentili, puntuali e professionali.

serve un pulmino con una pedana che arrivi al livello strada e aiuta il disabile a salire e scendere con sicurezza dal mezzo

- Consiglierei di mettere a disposizione una corsa con un mezzo in più. Essendoci troppi ragazzi a bordo, tutti con difficoltà, non possono stare troppo tempo a bordo in attesa di prendere tutti
- Ottimo servizio
- Nulla da sottolineare, solo di fare più manutenzione hai mezzi per far sì non si rovinano e restano a terra.
- Niente
- Tutto regolare grazie
- Servizio efficiente ed indispensabile
- Per i nostri orari di lavoro preferirei che il pulmino arrivasse 5 min. più tardi sia all'andata sia al ritorno "Purtroppo nostro figlio non poteva prendere il Pulmino alle 7:15 di mattina. Fa prima terapia farmacologica"
- Nds servizio
- Utilizzo mezzi non troppo datati per evitare guasti improvvisi e quindi disagi per chi usufruisce del servizio
- IL SERVIZIO NON PREVEDE IL TRASPORTO ALLE ORE 14.00, ORARIO DI USCITA GIORNALIERA DI MIO FIGLIO DA SCUOLA.