



|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>3. OGGETTO DEL SERVIZIO.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....</b>  | <b>3</b>  |
| 4.1 DESTINATARI, SEDI OPERATIVE .....  | 3         |
| 4.2. ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO .....  | 4         |
| <b>5. Modalità organizzative .....</b>   | <b>8</b>  |
| 5.1. FORMAZIONE DEL TEAM DEGLI EDUCATORI.....  | 8         |
| 5.2. ORARIO DI SERVIZIO .....  | 10        |
| 5.3. CRITERI GESTIONALI DI ATTIVITÀ SPECIFICHE.....  | 11        |
| 5.3.1. Presenza dell'educatore in attività scolastiche particolari .....   | 11        |
| 5.3.2. Presenza dell'educatore in attività di gruppo .....   | 11        |
| 5.4. GESTIONE DELL'ASSENZA DELL'EDUCATORE .....  | 11        |
| 5.4.1. Assenza dell'educatore fino a 5 giorni di intervento. ....  | 11        |
| 5.4.2. Deroghe .....   | 12        |
| 5.4.3. Assenza dell'educatore oltre i 5 giorni di intervento.....  | 12        |
| 5.5. GESTIONE DELL'ORARIO DI SERVIZIO DELL'EDUCATORE IN CASO DI ASSENZA DELL'ALUNNO.....                               | 12        |
| 5.5.1. Assenza dell'alunno fino a 15 giorni dell'intervento dell'educatore. ....                                       | 12        |
| 5.5.2. Assenza dell'alunno che si prolunga oltre 15 giorni dell'intervento dell'educatore .....                        | 13        |
| 5.5.3. Assenza di lungo periodo dell'alunno (conosciuta).....  | 13        |
| 5.6. REFERENTI SCOLASTICI PER IL SERVIZIO .....  | 14        |
| <b>6. PERSONALE EDUCATIVO ASSISTENZIALE: PROFILO, LIVELLI DI INTERVENTO,<br/>PRESTAZIONI, FORMAZIONE CONTINUA.....</b> | <b>14</b> |
| 6.1. PROFILO PROFESSIONALE .....   | 14        |
| 6.2. LIVELLI ED AREE DI INTERVENTO .....   | 15        |
| 6.3. PRESTAZIONI DI SOSTEGNO EDUCATIVO.....  | 15        |
| 6.4. FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE.....  | 16        |
| <b>7. DIRITTI DEGLI UTENTI E TRATTAMENTO DEI RECLAMI.....</b>  | <b>16</b> |



## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Le presenti Linee Guida definiscono i criteri e le modalità esecutive che devono essere seguiti per la gestione del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica a favore di alunni in situazione di disabilità, residenti nel Comune di Firenze e iscritti nelle Scuole di ogni ordine e grado. Esse, pertanto, definiscono le caratteristiche del servizio, i destinatari, le modalità di accesso, le attività prestate per facilitare l'autonomia personale, la comunicazione e l'integrazione sociale, al fine di garantire l'efficacia del diritto all'educazione e all'apprendimento degli alunni in situazione di handicap.

## 2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

### 2.1 Legislazione nazionale

| Numero - data  | Titolo   |
|--|--|
| Legge n. 104 del 5 febbraio 1992,                              | "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"   |
| Decreto Ministeriale del 9 luglio 1992                         | Decreto applicativo dell'art.13 della L 104/1992 sui criteri di stipula degli accordi di programma   |
| Decreto Legislativo n. 297 del 16 aprile 1994                  | Testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado                                   |
| Decreto Presidente della Repubblica 24/02/1994                 | Atto di indirizzo e coordinamento relativo ai compiti delle unità sanitarie locali in materia di alunni portatori di handicap                              |
| Decreto legislativo n.112 del 31 marzo 1998                    | "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello stato alle regioni ed agli Enti Locali, in attuazione del capo I della Legge 15 marzo 1997 n. 59" |
| Decreto Presidente della Repubblica n. 275 del 8 marzo 1999    | Regolamento recante norme in materia di autonomia delle Istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art.21 della Legge 15 marzo 1997 n.59"                      |
| Legge n. 62 del 10 marzo 2000                                  | "Norme per la parità scolastica e disposizioni sul Diritto allo Studio e all'Istruzione"   |
| Decreto Presidente della Repubblica n. 333 del 10 ottobre 2000 | "Regolamento di esecuzione della Legge del 12/3/1999 n.68 recante norme per il diritto al lavoro dei Disabili"   |

### 2.2 Normativa regionale

| Numero - data  | Titolo   |
|--|--|
| Legge Regionale n.53 del 19/06/81                          | "Interventi per il diritto allo studio"  |
| Legge Regionale n.41 del 23/06/1993                        | Modifica della L.R.53/1981: Interventi per il Diritto allo Studio  |
| Legge regionale n.32 del 26/07/2002                        | Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale, lavoro |
| Decreto Presidente Giunta regionale n.47/R dell' 8/08/2003 | Regolamento di esecuzione della L.R. 26/07/2002  |



### **3. OGGETTO DEL SERVIZIO**

L'Amministrazione Comunale di Firenze, attraverso la *Direzione Istruzione - Servizio di Supporto alla Scuola - P.O. Servizi per l'Inclusione Scolastica*, assicura il servizio di Assistenza Educativa Scolastica agli alunni disabili delle scuole di ogni ordine e grado provvedendo in particolare a:

- assicurare la programmazione, erogazione, monitoraggio e verifica del Servizio fornito alle scuole dall'Ente Gestore
- definire, con la collaborazione dell'ASL, dei Dirigenti Scolastici e dell'Ufficio Scolastico Regionale della Toscana - Ufficio IX Ambito Territoriale Provincia di Firenze - le procedure di funzionamento del Servizio;
- verificare l'operato e la qualità del servizio offerta dall'Ente Gestore, con riferimento alle modalità stabilite nel Capitolato di appalto, nelle presenti linee guida e nel progetto/offerta presentato in sede di gara.

È compito dell'Ente Gestore gestire il servizio attenendosi alle prescrizioni contenute nel Capitolato d'appalto, nel progetto presentato in sede di gara e nelle presenti linee guida, nel rispetto degli obiettivi e delle indicazioni della Direzione Istruzione.

### **4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

#### **4.1 DESTINATARI, SEDI OPERATIVE**

Il Servizio di Assistenza Educativa Specializzata è finalizzato alla conquista dell'autonomia fisica, comunicativa, relazionale e di apprendimento del soggetto cui l'intervento è rivolto, a esclusione degli interventi di assistenza di base che rimangono di competenza dell'istituzione scolastica.

Sono destinatari del servizio:

- gli alunni, di norma fino al 21° anno di età, in condizione di disabilità ai sensi degli art. 3 e 4 della L.104/92, residenti nel Comune di Firenze e inseriti nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I° e II° grado del Comune di Firenze o situate fuori del territorio comunale;
- i bambini frequentanti gli asili nido del Comune di Firenze in situazione di disabilità e/o disagio certificato (per questa fascia d'utenza vige un protocollo specifico, non compreso nelle presenti Linee Guida).

All'interno della rete dei servizi scolastici destinati agli alunni in situazione di handicap e che comprendono l'assistenza di base svolta dal personale ausiliario e l'intervento dell'insegnante di sostegno, il Servizio di Assistenza Educativa intende consolidare e rimuovere nella scuola la cultura dell'accoglienza, al fine di garantire tutte le condizioni operative e gli impegni per un'efficace integrazione scolastica e per il raggiungimento del pieno successo formativo degli alunni disabili.

Il perseguimento di tali finalità è operato dall'Amministrazione Comunale e dall'Ente Gestore attraverso la collaborazione intenzionale, puntuale e verificata con tutti gli Enti sottoscrittori dell'Accordo di programma corresponsabili dei processi di integrazione, con le famiglie degli alunni e con tutte le risorse del territorio.



L'attività di supporto educativo si svolge all'interno dell'ambiente scolastico o durante le attività esterne programmate dalla scuola, quali gite ed uscite scolastiche - così come disciplinato nei criteri gestionali di attività specifiche al punto 5.3.1 - o, in casi eccezionali, al domicilio dell'utente o in luoghi di degenza previa autorizzazione della P.O. Servizi per l'Inclusione Scolastica.

L'Ente Gestore dovrà individuare uno o più Responsabili incaricati del Coordinamento e una specifica segreteria che li coadiuvi nel compito.

Il Servizio di Assistenza scolastica deve essere svolto:

- a) nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato (PEI), di cui all'art.12 della L.104/92, in cui sono specificati gli interventi socio - educativi richiesti e che si integrano con il Piano dell'Offerta Formativa (POF) che le scuole redigono ai sensi del DPR 275/99;
- b) nel rispetto del Piano e degli obiettivi dell'intervento, stabiliti nella scheda di attivazione del servizio;
- c) secondo il monte ore settimanale, determinato per ciascun caso dal Comune di Firenze sulla base delle risorse finanziarie disponibili, tenuto conto delle richieste degli specialisti della A.S.L. e dei Dirigenti Scolastici.

#### **4.2. ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO**

##### **Fase 1: richiesta di assegnazione di assistenza educativa**

Con la certificazione rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale e presentata dai familiari al momento dell'iscrizione, il Dirigente Scolastico prende atto della presenza di un alunno quale persona diversamente abile e si attiva per predisporre quanto necessario per la sua accoglienza e la sua frequenza.

Il Dirigente Scolastico concorda con l'Azienda Sanitaria Locale le modalità per il passaggio delle informazioni necessarie in tempo utile per la definizione del fabbisogno di docenti di sostegno e di figure educative di supporto.

Il Dirigente Scolastico e gli specialisti dei Servizi Socio-sanitari referenti, ove l'alunno in situazione di handicap necessita di figura educativa assistenziale, compilano in modo congiunto la richiesta per l'assegnazione, utilizzando il modulo "RI - 01 SCHEDA PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA", allegato al presente documento.

Oltre ai dati personali, il modulo contiene le informazioni sulle necessità di assistenza in relazione ai bisogni di autonomia, comunicazione, relazione e apprendimento rispetto ai quali vengono definiti:

- una prima proposta di monte ore settimanale del servizio educativo assistenziale, nonché le competenze specifiche dell'educatore e le modalità di sostituzione in caso di sua assenza;
- le aree, gli obiettivi, le attività principali, le modalità operative, le risorse e la tempistica dell'intervento di assistenza educativa.

Le schede - debitamente compilate e firmate dal Dirigente Scolastico, dal NPI e/o dallo specialista di riferimento e dal genitore - vengono trasmesse Entro il 15 di giugno di ciascun anno, alla P.O. Servizi per l'Inclusione Scolastica del Comune di Firenze.



Eventuali richieste pervenute durante l'anno scolastico per alunni certificati successivamente e/o nuovi residenti, saranno valutate secondo le presenti Linee Guida a condizione che sussista la necessaria copertura finanziaria.

### **Fase 2: assegnazione di assistenza educativa scolastica**

Il Comune di Firenze provvede all'assegnazione del monte ore settimanale per ciascuno degli alunni segnalati tramite apposita scheda, con riferimento alle disponibilità di bilancio.

Il monte ore settimanale non potrà superare il limite massimo del 50% dell'orario di effettiva frequenza dell'alunno, ed è definito attraverso la ponderazione delle seguenti variabili:

- numero di ore di sostegno assegnate all'alunno;
- tipologia di handicap e grado di autonomia dell'alunno;
- indicazioni dello Specialista di riferimento e dei Dirigenti Scolastici;
- frequenza settimanale effettiva dell'alunno;
- presenza di progetti di particolare rilevanza, anche sperimentali, per l'integrazione degli alunni disabili per i quali può essere assegnato un monte ore ad hoc e previsto un utilizzo del Team di educatori funzionale agli stessi.

Il Servizio è previsto per le seguenti 4 tipologie di handicap:

- ✓ **Disturbi generalizzati dello sviluppo:**  
(ES. AUTISMO - DISTURBO PERVASIVO DELLO SVILUPPO - DISTURBI PSICHIATRICI E DELLA PERSONALITÀ - GRAVI QUADRI DISGENETICI)
- ✓ **Disturbi neuro - motori e motori**  
(ES. PARALISI CEREBRALI INFANTILI (P.C.I) CON GRAVE COMPROMISSIONE DELLE AUTONOMIE - SINDROMI SPASTICHE CON GRAVE COMPROMISSIONE DELLE AUTONOMIE, IMMOBILITÀ MOTORIA TOTALE DEGLI ARTI SUPERIORI E/O INFERIORI CON GRAVE - COMPROMISSIONE DELLE AUTONOMIE).
- ✓ **Disturbi da Comportamento Dirompente:**  
(ES. DISTURBO OPPOSITIVO PROVOCATORIO- DISTURBO DELLA CONDOTTA DI GRAVE ENTITÀ, DISTURBO DA DEFICIT DI ATTENZIONE E IPERATTIVITÀ DI GRAVE ENTITÀ - DISTURBO ANTISOCIALE DELLA PERSONALITÀ).
- ✓ **Patologie sensoriali**  
(ES. CECITÀ; SORDITÀ; IPOACUSIE; IPOVEDENZE)

Numero di ore concesse per ordine di scuola, in base alle necessità educative assistenziali (livelli) individuate in sede di PEI:

|                 | Scuola dell'Infanzia | Scuola Primaria | Secondaria di I° grado | Secondaria di II° grado |
|-----------------|----------------------|-----------------|------------------------|-------------------------|
| Livello Massimo | 10 - 12 ore          | 10 - 12 ore     | 10 ore                 | 10 ore                  |
| Livello Alto    | 8 - 9 ore            | 8 - 9 ore       | 8 - 9 ore              | 8 - 9 ore               |
| Livello Medio   | 6 - 7 ore            | 6 - 7 ore       | 6 - 7 ore              | 6 - 7 ore               |
| Livello Basso   | Fino a 5 ore         | Fino a 5 ore    | Fino a 5 ore           | Fino a 5 ore            |

Entro il 5 del mese di Luglio, la P.O. Servizi per l'Inclusione Scolastica valuta ogni singola richiesta. Tenuto conto delle esigenze segnalate dagli specialisti della A.S.L. e dei Dir-



genti Scolastici nonché dell'andamento generale del Servizio, assegna il monte ore settimanale di personale educativo assistenziale per ogni alunno segnalato.

### **Fase 3: Assegnazione degli educatori da parte dell'Ente Gestore**

Il Comune di Firenze trasmette al Coordinamento del Servizio dell'Ente Gestore, entro il 15 del mese di Luglio, l'elenco degli alunni con le ore settimanali assegnate di assistenza educativa, corredato della necessaria documentazione (copia dei Moduli di richiesta).

Il Coordinamento individua il personale educativo-assistenziale, selezionato in base ai criteri indicati nel capitolato speciale di appalto, e predispone il suo affiancamento agli alunni segnalati.

Nell'assegnazione degli educatori agli alunni il Coordinamento del Servizio seguirà criteri che tengano conto della continuità educativa, ma anche delle competenze dell'educatore relativamente al progetto definito per l'alunno.

Ogni alunno in carico al Servizio avrà come referente un educatore. La definizione delle attività con l'alunno di riferimento deve avvenire in collaborazione con gli insegnanti allo scopo di definire anche i reciproci livelli di intervento

Per alcuni alunni in situazione di particolare gravità - sentiti il Dirigente scolastico e il Neuropsichiatria infantile (NPI) di riferimento e previa autorizzazione del Comune di Firenze - il Coordinamento può valutare la possibilità di assegnare l'intervento a due educatori, che risulteranno quindi entrambi titolari dell'intervento e parteciperanno entrambi a tutte le fasi progettuali e di verifica del PEI.

Entro la fine del mese di agosto il Coordinamento trasmette:

- alla PO Servizi per l'Inclusione Scolastica, l'elenco nominativo degli educatori impiegati in tutte le scuole di ogni ordine e grado con le relative assegnazioni;
- ai Dirigenti Scolastici, l'elenco nominativo degli educatori con le ore assegnate a ciascun alunno avente diritto, iscritto nelle scuole di loro competenza.

### **Fase 4: inizio del Servizio**

La Direzione Istruzione, tenuto conto del calendario scolastico deliberato dalla Regione Toscana, stabilisce la data di inizio del servizio di Educativa Scolastica dandone comunicazione alle Istituzioni scolastiche e all'Ente gestore entro il 31 del mese di Luglio.

L'Ente gestore si impegna ad assicurare che, alla data indicata dalla Direzione Istruzione, tutti gli educatori siano presenti nelle scuole per dare inizio all'intervento, secondo le indicazioni ricevute.

### **Fase 5: programmazione dell'intervento individualizzato**

Ogni educatore deve assicurare per l'alunno seguito una programmazione individualizzata dell'intervento educativo che, a partire dai contenuti della diagnosi funzionale, e della scheda per la richiesta di Assistenza Educativa Scolastica, consenta la realizzazione di obiettivi specifici e personalizzati, in coerenza con il profilo dinamico funzionale.

La programmazione si realizza sul lungo periodo (anno scolastico) e si articola in due momenti, che corrispondono al PEI iniziale e al PEI intermedio.

Per definire la programmazione su base annuale, l'educatore assistente partecipa:

- a) in caso di alunni segnalati per la prima volta, alle riunioni di redazione del Profilo Dinamico Funzionale, insieme ai tecnici dei Servizi Socio-Sanitari, al corpo docente



e alla famiglia. Il Profilo Dinamico Funzionale verrà verificato ed aggiornato ad ogni passaggio di grado scolastico o, se necessario, anche in qualunque momento del percorso scolastico dell'alunno;

- b) alle riunioni di definizione del Piano Educativo Individualizzato, nel quale vengono descritti gli interventi delle diverse figure professionali, integrati ed equilibrati tra loro, per l'alunno in situazione di disabilità in un determinato periodo di tempo, ai fini della realizzazione del diritto all'educazione e all'istruzione. In particolare, il PEI dovrà indicare:
- le modalità di integrazione del Piano Educativo Individualizzato con la Programmazione didattica, educativa e disciplinare o per aree e ambiti di intervento;
  - le modalità di integrazione dell'alunno in situazione di handicap all'interno della classe intera, del piccolo gruppo, delle attività di laboratorio;
  - le eventuali attività specifiche individuali;
  - gli spazi, gli arredi, gli strumenti, i sussidi, che si ritengono necessari, con l'indicazione delle modalità d'impiego e della finalizzazione del loro uso;
  - l'eventuale riduzione dell'orario di frequenza scolastica dell'alunno, tenuto conto anche degli impegni terapeutici o riabilitativi.

La programmazione annuale, definita in base agli obiettivi individuati nel PEI, viene riportata dall'educatore sui moduli di programmazione forniti dall'Ente Gestore. Tali moduli saranno allegati e/o verbalizzati all'interno dei PEI.

#### **Fase 6: realizzazione delle attività e monitoraggio dell'intervento**

Allo scopo di programmare le attività e monitorare il proprio intervento, l'educatore assistente ha a disposizione un monte ore per:

- incontrarsi con gli insegnanti di sostegno e/o curricolari per coordinare con loro il suo intervento individualizzato e/o nella classe a favore del minore seguito;
- incontrarsi con i tecnici referenti dei Servizi Socio-Sanitari che hanno in carico il minore;
- partecipare alle riunioni di progettazione/verifica del PEI;
- programmare le attività dell'intervento individualizzato;
- preparare il materiale necessario;
- compilare la modulistica di servizio;
- partecipare agli incontri previsti presso l'Ente Gestore con il Coordinamento del Servizio.

Il monte ore di programmazione assegnate per ciascun alunno è definito dal Comune di Firenze, contestualmente all'assegnazione delle ore ai singoli alunni per ogni anno scolastico e trasmesso entro il 15 Luglio all'ente gestore.

Le ore di programmazione devono essere registrate dall'educatore nelle note del foglio firma indicando data, ora, nominativo dell'alunno e i contenuti.

#### **Fase 7: verifica dell'intervento**

La verifica dell'andamento dell'intervento individualizzato viene svolta dall'educatore assistente in collaborazione con il personale docente di riferimento e i tecnici dei Servizi Socio-Sanitari almeno due volte per ogni anno scolastico:



- a) verifica intermedia: nei mesi di febbraio-marzo, l'educatore predispone una relazione di valutazione sull'intervento svolto fino a quel momento, utilizzando il modulo messo a disposizione dall'Ente Gestore, che espone e consegna durante un incontro di verifica con gli operatori sopra indicati, dei quali raccoglie le osservazioni e le indicazioni per programmare le attività da realizzare nella seconda parte dell'anno;
- b) verifica finale: nel mese di giugno, l'educatore predispone una relazione di valutazione sull'intervento svolto durante l'anno scolastico, utilizzando il modulo messo a disposizione dall'Ente Gestore, che espone e consegna durante un incontro di verifica con gli operatori sopra indicati; l'educatore raccoglie sul modulo la valutazione degli altri operatori e le eventuali indicazioni per la programmazione del successivo anno scolastico.

E' prerogativa del Comune di Firenze sospendere e/o annullare il servizio educativo qualora non dovesse essere svolto nel rispetto del piano educativo Individualizzato. In special modo qualora riscontrasse una non conformità dell'intervento educativo rispetto al Piano e agli obiettivi indicati nella scheda di attivazione del servizio.

#### **Fase 8: monitoraggio e verifica del Servizio**

Il Coordinamento svolge un'attività di monitoraggio e verifica sull'intera organizzazione del Servizio, rendicontando il suo andamento alla PO Servizi per l'Inclusione Scolastica del Comune di Firenze; in particolare, compie uno specifico monitoraggio e fornisce una rendicontazione su:

- a) dati statistici del Servizio: numero di utenti seguiti, numero di ore programmate, numero di ore realizzate, ecc.;
- b) aspetti e problemi di natura organizzativa;
- c) dati sulla soddisfazione dell'utenza (scuole e familiari);
- d) dati sulla valutazione del servizio svolto (educatori);
- e) rispetto degli obiettivi di qualità.

La rendicontazione avviene sia in forma scritta (relazione sul servizio) sia durante periodici incontri svolti tra i rappresentanti dell'Ente Gestore (Coordinamento, Direzione Cooperative, ecc.) e i Responsabili del Servizio della Direzione Istruzione.

In ciascun Istituto Comprensivo o Istituto superiore sono previsti almeno tre incontri di verifica sull'andamento del servizio tra i Coordinatori dell'Ente Gestore e le Dirigenze scolastiche e/o i docenti referenti del sostegno.

## **5. MODALITÀ ORGANIZZATIVE**

### **5.1. FORMAZIONE DEL TEAM DEGLI EDUCATORI**

Gli educatori assegnati allo stesso Istituto Comprensivo, Scuola Secondaria di secondo grado o rete di scuole costituiscono il *Team degli Educatori*.

Le singole scuole, che non hanno un numero di alunni che permetta loro la formazione di un Team interno di educatori, saranno aggregate, a cura della PO Servizi per l'Inclusione Scolastica, in una *Rete di Scuole*. Tale rete rispetterà criteri di affinità e/o di vicinanza territoriale.





La costituzione del Team può essere effettuata anche in sinergia con gli educatori forniti dagli altri enti locali e/o Società della Salute presenti nella scuola, su richiesta scritta del Dirigente Scolastico.

Di norma, gli educatori del Team saranno riconfermati negli anni successivi, compatibilmente con le ore contrattuali dei singoli educatori e fatte salve le variazioni del numero di alunni disabili seguiti e/o delle ore assegnate.

Nel Team, ciascun educatore:

condivide con i colleghi la programmazione personalizzata predisposta per l'alunno seguito, in modo da favorire la reciproca conoscenza delle diverse situazioni;  
partecipa, insieme alla Dirigenza Scolastica e agli insegnanti, alla programmazione e verifica di attività aggiuntive (es. laboratori) finalizzate ad una migliore integrazione di tutti gli alunni disabili presenti nella scuola e seguiti dal Servizio.

La costituzione di un *Team di Educatori* consente di:

- a) offrire alle scuole una risorsa stabile, che possa essere maggiormente coinvolta dagli insegnanti (di sostegno e curricolari) negli obiettivi educativi e didattici stabiliti nei P.E.I., al fine di porre in essere interventi mirati all'integrazione scolastica, condivisi fin dalla progettazione;
- b) garantire all'alunno disabile una migliore qualità del servizio offerto anche in assenza dell'educatore assegnato, attraverso l'impiego degli altri operatori del team; infatti, grazie alla concertazione degli interventi, conoscendo approfonditamente la situazione di più alunni, gli obiettivi dei loro progetti educativi individualizzati e le modalità organizzative della scuola, si potrà evitare che l'intervento educativo, a causa di una scarsa conoscenza della situazione, sia limitato a poco più di una mera sorveglianza;
- c) favorire l'impiego dell'operatore, in caso di momentanea assenza dell'alunno disabile a lui assegnato, in attività educative rivolte agli altri alunni disabili in carico al Servizio, sia a livello individuale, sia in piccoli gruppi, sia nelle attività laboratoriali di cui al punto d);
- d) offrire alla scuola la possibilità di organizzare attività di laboratorio, rivolte a piccoli gruppi di alunni disabili e normodotati, finalizzate a dare risposte ai bisogni di autonomia, di comunicazione, di relazione e di apprendimento degli alunni coinvolti. Le attività saranno progettate dai docenti e dagli stessi educatori, tenendo conto delle specifiche competenze professionali e garantendo un adeguato rapporto numerico adulti - alunni e valutata la compresenza di alunni particolarmente gravi. Tali attività di laboratorio - da considerarsi integrative rispetto agli interventi individuali - qualora vengano attivate dovranno essere state previste in un progetto di massima, in cui venga definito e specificato il contributo specifico degli educatori. Poiché il progetto è rivolto a più alunni, la continuità della presenza dell'educatore e/o degli educatori in tali attività sarà garantita anche in caso di assenza dell'alunno disabile al quale l'educatore è assegnato (v. § 5.3.2);
- e) offrire una maggiore flessibilità gestionale, nell'ambito dell'orario di lavoro degli educatori, che consenta loro e agli insegnanti di affrontare eventuali situazioni di emergenza in cui sia necessario rafforzare la presenza dell'educatore accanto a uno degli alunni seguiti dal Servizio;



- f) migliorare la qualità dell'intervento a favore di alunni con situazione di particolare gravità attraverso il coinvolgimento diretto di più educatori nell'attuazione del progetto educativo individualizzato.

## **5.2. ORARIO DI SERVIZIO**

Il Coordinamento articola l'orario di servizio degli educatori concordandolo con il Dirigente Scolastico.

L'orario di servizio dell'educatore deve tenere conto delle esigenze legate alla frequenza dell'alunno e ai particolari bisogni degli alunni stessi. Dovrà essere articolato in modo da evitare delle inutili sovrapposizioni con quello delle altre figure professionali, impegnate a favore degli alunni disabili (insegnante di sostegno, personale ausiliario).

L'orario di servizio giornaliero dell'educatore deve essere continuativo, al fine di garantire la funzionalità del sistema organizzativo. Eventuali frazionamenti potranno essere contemplati se ascrivibili a motivi documentati direttamente collegati ai bisogni e alle modalità di frequenza dell'alunno.

Nel caso in cui sia previsto uno spostamento dell'educatore da un plesso ad un altro, l'orario di lavoro copre anche il tempo necessario per l'itineranza.

La composizione dell'orario definitivo di servizio di tutti gli educatori deve avvenire quanto prima possibile e, comunque, entro e non oltre il 31 ottobre.

Definito l'orario di servizio dell'educatore per l'anno scolastico in corso, questo potrà essere variato per ragioni dovute a modifiche della frequenza dell'alunno e/o alla necessità della presenza dell'educatore durante lo svolgimento di attività curriculari specifiche come stage e/o inserimenti lavorativi, o per variate condizioni dell'alunno segnalate dal Neuropsichiatra Infantile di riferimento. Le richieste di variazioni (documentate) dovranno essere sempre concordate con il Coordinamento del Servizio.

Ogni educatore ha a disposizione, presso ogni singolo plesso scolastico, un modulo per la raccolta delle firme di presenza (orario di ingresso e di uscita) o altro sistema di rilevazione delle presenze, fornito dall'Ente Gestore; alla fine del mese lo invia al Coordinamento.

Il Dirigente scolastico, qualora verificati dei ritardi e/o delle inadempienze relative all'orario di servizio degli educatori, invia una nota motivata alla P.O. Servizi per l'Inclusione Scolastica e al Coordinamento che si attiva per i necessari accertamenti e per l'applicazione degli eventuali provvedimenti disciplinari.

Il Comune ha diritto di richiedere con nota motivata, anche su proposta dei competenti servizi della ASL o dei Dirigenti Scolastici interessati, la sostituzione del personale educativo che non offra garanzie di capacità, valida costituzione fisica, contegno corretto e/o non risulti idoneo a perseguire le finalità previste dal progetto educativo dell'alunno.

Il Coordinamento compie un continuo monitoraggio sulla presenza e le attività realizzate dagli educatori sia attraverso contatti telefonici con i Dirigenti e gli insegnanti, sia attraverso visite ed incontri di verifica presso le scuole.



### **5.3. CRITERI GESTIONALI DI ATTIVITÀ SPECIFICHE**

#### **5.3.1. Presenza dell'educatore in attività scolastiche particolari**

##### A) Uscite, gite e attività scolastiche extra-orario

E' consentito all'educatore di seguire l'alunno durante le uscite didattiche, le attività scolastiche extra-orario e le gite scolastiche, previa comunicazione al Coordinamento da parte del Dirigente Scolastico e in accordo con i docenti di altri alunni eventualmente seguiti dall'educatore interessato. Le ore eccedenti l'orario di servizio giornaliero svolte dall'educatore durante l'uscita o la gita scolastica dovranno essere recuperate nei giorni successivi, in base ad una programmazione concordata con il Coordinamento e il Dirigente Scolastico.

In tali casi può essere prevista la compresenza dell'educatore con l'insegnante di sostegno.

##### B) Stage

Previo autorizzazione della Direzione Istruzione e comunicazione al Coordinamento da parte del Dirigente Scolastico, l'educatore può seguire l'alunno durante l'attività di stage anche quando essa venga effettuata in giorni/orari in cui non si svolgono le attività didattiche, secondo il programma predefinito dalla Scuola. Tali attività non possono comunque protrarsi oltre la data di chiusura del Servizio per l'anno scolastico in corso e devono essere comprese all'interno del numero di ore assegnate all'educatore per l'assistenza dell'alunno stesso.

#### **5.3.2. Presenza dell'educatore in attività di gruppo**

Il Dirigente Scolastico dovrà comunicare alla Direzione Istruzione e al Coordinamento l'eventuale partecipazione degli educatori del Team ad attività di gruppo programmate dalla scuola, specificandone durata, monte orario, obiettivi e modalità operative.

Le attività possono prevedere il coinvolgimento di più alunni disabili e anche la presenza di alunni normodotati. La realizzazione dell'attività può essere affidata agli insegnanti e/o a uno o più educatori, comunque in coordinamento con i docenti per quanto di loro specifica competenza. Rimane in capo alla scuola, per il tramite dei docenti, la complessiva responsabilità dell'attività di gruppo.

Durante lo svolgimento delle attività di gruppo, la responsabilità dell'educatore si estende a tutti gli alunni coinvolti, disabili e normodotati.

Le attività di gruppo devono essere svolte all'interno dell'orario di servizio.

Gli educatori non possono essere impiegati in attività o progetti non precedentemente comunicati alla Direzione Istruzione e al Coordinamento.

### **5.4. GESTIONE DELL'ASSENZA DELL'EDUCATORE**

#### **5.4.1. Assenza dell'educatore fino a 5 giorni di intervento**

La sostituzione dell'educatore la cui assenza si protrae fino a 5 giorni di intervento, sarà garantita attraverso l'impiego di uno degli altri educatori del team assegnato alla scuola.

Le sostituzioni avverranno secondo le modalità organizzative ed operative della scuola dando priorità agli alunni con sostituzione immediata segnalati nella scheda di richiesta di attivazione del Servizio.



Gli alunni con sostituzione immediata sono:

- alunni che possono recare danno a se stessi e/o agli altri.
- alunni che per la loro patologia necessitano di assistenza continua e totale per l'orario di frequenza

Anche qualora il numero degli alunni con sostituzione immediata fosse rilevante, le modalità organizzative ed operative della scuola dovranno essere tali da assicurare comunque l'assistenza scolastica attraverso l'impiego del Team interno, fino ad un massimo di 5 giorni di intervento.

Nel caso siano attivi dei laboratori, l'alunno può essere inserito nelle attività strutturate al loro interno.

Ogni educatore del Team con alunno presente potrà svolgere attività di supplenza individuale solo all'interno del proprio orario di servizio e fino ad un massimo di n. 8 ore (per alunno) mensili, al fine di non penalizzare l'intervento a favore dei propri alunni assegnati.

Il Coordinamento comunicherà alla Direzione Istruzione il superamento di tali ore di supplenza e la Direzione Istruzione potrà autorizzare, in tal caso, la sostituzione esterna dell'educatore.

Il Coordinamento dovrà comunicare (via fax, telefono, email) alla Segreteria della Scuola l'assenza degli educatori entro le ore 8.00.

Gli educatori in servizio saranno informati della necessità di svolgere attività di supplenza dal Coordinamento, previo accordo con il Dirigente scolastico e/o con il docente referente.

#### **5.4.2. Derghe**

Qualora dovessero mancare due o più educatori con alunni per i quali è stata prevista la sostituzione immediata e non siano disponibili all'interno della Scuola altri educatori con alunni assenti, il Dirigente Scolastico, potrà richiedere, a partire dal secondo giorno, l'invio di un educatore supplente esterno per almeno uno degli educatori, indicando le fasce orarie di copertura necessarie.

Eventuali deroghe a quanto stabilito e non contemplato nei punti precedenti, potranno essere concesse e autorizzate esclusivamente dalla P.O. Servizi per l'Inclusione Scolastica su richiesta motivata del Dirigente Scolastico.

#### **5.4.3. Assenza dell'educatore oltre i 5 giorni di intervento**

Il Coordinamento provvederà all'invio di un educatore sostituto esterno nel caso in cui l'assenza dell'educatore incaricato si prolunghi oltre i 5 giorni lavorativi e non siano disponibili all'interno della Scuola altri educatori con alunni assenti.

### **5.5. GESTIONE DELL'ORARIO DI SERVIZIO DELL'EDUCATORE IN CASO DI ASSENZA DELL'ALUNNO**

#### **5.5.1. Assenza dell'alunno fino a 15 giorni dell'intervento dell'educatore**

Durante le ore di assenza dell'alunno per un massimo di 15 giorni di intervento, l'educatore svolgerà le seguenti attività volte all'integrazione degli alunni disabili in cari-



co al Servizio, nel rispetto del proprio mansionario e nell'ambito del proprio orario di lavoro, secondo il presente ordine di priorità, da intendersi inderogabile:

- a) sostituzione di educatori assenti;
- b) attività di supporto agli alunni in carico al Servizio in fasce orarie in cui non è previsto il servizio educativo, dando priorità agli alunni che hanno subito decurtazioni di ore per le sostituzioni interne garantite dall'educatore assegnato;
- c) attività di supporto e affiancamento ai colleghi nell'assistenza ad alunni con situazioni di particolare problematicità, anche al fine di conoscerne le modalità educative e di intervento;
- d) partecipazione alle attività della classe in cui l'alunno è inserito;
- e) partecipazione ad attività di laboratorio o a singoli progetti attivi nella scuola e precedentemente comunicati alla Direzione Istruzione e al Coordinamento;
- f) attività di programmazione, preparazione materiali;
- g) redazione di relazioni di servizio o di altro materiale documentale richiesto dall'ente gestore.

L'educatore non può mai essere incaricato della sostituzione di insegnanti assenti, né può ricevere il temporaneo affidamento di un'intera classe.

L'educatore comunica immediatamente al coordinamento del servizio e al docente referente del progetto l'assenza dell'alunno.

#### **5.5.2. Assenza dell'alunno che si prolunga oltre 15 giorni dell'intervento dell'educatore**

È compito della Scuola accertare e comunicare alla Direzione Istruzione e al Coordinamento il superamento dei 15 giorni di assenza dell'alunno.

Nel caso in cui l'assenza dell'alunno si prolunghi oltre il 15° giorno di intervento dell'educatore, a seguito della comunicazione della Scuola, la Direzione Istruzione sospenderà l'intervento, dandone immediata comunicazione per iscritto al Coordinamento del servizio. L'intervento sarà riattivato dalla Direzione Istruzione su richiesta scritta del Dirigente scolastico, al rientro dell'alunno, entro tre giorni dal ricevimento della richiesta.


#### **5.5.3. Assenza di lungo periodo dell'alunno (conosciuta)**

Nel caso in cui la famiglia comunichi alla Scuola l'assenza dell'alunno disabile per un lungo periodo, il Dirigente Scolastico dovrà darne immediata comunicazione alla Direzione Istruzione e al Coordinamento.

L'intervento dell'educatore - in tal caso - si protrarrà per 15 giorni di lavoro nella realizzazione delle attività indicate nel precedente punto 5.5.1., salvo casi di maggior favore per l'educatore (es. assegnazione dell'intervento a favore di un altro alunno).

Al termine del 15° giorno, la Direzione Istruzione sospenderà l'intervento. L'intervento sarà riattivato dalla Direzione Istruzione su richiesta scritta del Dirigente scolastico, al rientro dell'alunno, entro tre giorni dal ricevimento della richiesta. Sarà compito del Coordinamento di garantire la continuità educativa per quanto possibile, fermo restando quanto previsto al punto 2.

1. Nel caso in cui l'assenza, dopo il 15° giorno, si concluda con il ritiro da scuola dell'alunno, l'intervento sarà annullato per l'anno scolastico in corso, salvo essere

|   |  |   |
|---|--|---|
| <br><b>COMUNE DI<br/>FIRENZE</b> | <b>LINEE GUIDA PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA<br/>PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE PERSONALE<br/>PER GLI ALUNNI IN SITUAZIONE<br/>DI HANDICAP PRESSO LE SCUOLE DI OGNI ORDINE E GRADO</b> | <b>LG<br/>rev. 01<br/>febbraio<br/>2015</b> |
|---|--|---|

riattivato nell'anno scolastico successivo, con le stesse procedure previste per le attivazioni dei nuovi alunni.

### **5.6. REFERENTI SCOLASTICI PER IL SERVIZIO**

I Dirigenti Scolastici devono individuare e comunicare alla Direzione Istruzione e al Coordinamento il nominativo di uno o più referenti incaricati di svolgere le seguenti funzioni:

- collegamento con la Direzione Istruzione;
- collegamento con il Coordinamento;
- riferimento per il progetto educativo del team degli educatori;
- Verifiche sull'andamento del servizio.

## **6. PERSONALE EDUCATIVO ASSISTENZIALE: PROFILO, LIVELLI DI INTERVENTO, PRESTAZIONI, FORMAZIONE CONTINUA.**

### **6.1. PROFILO PROFESSIONALE**

L'educatore svolge un ruolo fondamentale nel processo di integrazione dell'alunno disabile in quanto all'interno della classe e della scuola, di norma nei momenti in cui non è presente il personale docente di sostegno ed in base al Piano Educativo Individuale (PEI), prosegue l'azione rivolta a dare risposte ai bisogni di autonomia e alle esigenze di comunicazione e di relazione dell'alunno.

L'educatore partecipa alla realizzazione degli obiettivi del PEI, assicurando la sua interazione con più figure professionali e specialistiche: docenti curricolari e di sostegno; personale ausiliario tecnico e amministrativo delle scuole; collaboratori scolastici, con mansioni e prestazioni di natura assistenziale e di supporto agli alunni in situazione di handicap; specialisti della A.S.L. e tecnici dei servizi sociali.

L'intervento dell'educatore, non sostitutivo dell'insegnante di sostegno, avviene sotto la responsabilità funzionale ed organizzativa del Dirigente Scolastico, fermi restando i vincoli dello stato giuridico propri dell'Ente Gestore e le indicazioni contenute nelle presenti Linee Guida in merito alle aree di intervento e alle attività specifiche dell'assistente educativo.

Il reperimento del personale educativo assistenziale, è a cura dell'Ente Gestore che, nell'ambito della sua autonomia organizzativa e gestionale, si impegna a rispettare le indicazioni contenute nel Capitolato di Appalto, nel progetto/offerta presentato in sede di gara e nelle presenti Linee Guida.

L'assistente educatore fa riferimento ai principi deontologici e professionali propri delle professioni di aiuto alla persona, fra cui:

- applicare nell'espletamento del proprio servizio la massima diligenza;
- garantire il segreto professionale per tutto quanto attiene alle informazioni dei dati sensibili dell'alunno in situazione di handicap e di quant'altre informazioni venga a conoscenza nell'espletamento del suo servizio;
- assumersi la responsabilità dell'alunno/gruppo assegnatogli.



## **6.2. LIVELLI ED AREE DI INTERVENTO**

All'interno del processo di realizzazione del PEI, in collaborazione e accordo con il personale docente, l'intervento del personale educativo-assistenziale privilegia quegli aspetti che sono maggiormente in grado di garantire e promuovere una reale integrazione dell'alunno disabile. Il suo lavoro si articola su due livelli:

- a) con l'alunno disabile: l'intervento si esplica in azioni mirate al supporto individualizzato con la formulazione di proposte per rispondere ai reali bisogni dell'alunno;
- b) sul contesto: l'intervento dell'educatore si pone come mediazione bidirezionale tra l'alunno disabile ed il suo contesto immediato (coetanei, gruppo classe, scuola, territorio).

Sono invece quattro le aree in cui l'assistente educatore, in base alle indicazioni formulate in sede PEI, sviluppa la propria azione di supporto:

- a. area delle autonomie: l'intervento dell'educatore, a partire dal profilo delle capacità dell'alunno, deve sviluppare percorsi educativi finalizzati all'acquisizione delle autonomie personali, quali:
  - autonomie di base (igiene e cura della persona, alimentazione, uso del denaro, ecc.);
  - autonomia di movimento (esplorazione dell'ambiente scuola, esplorazione dell'ambiente esterno, escursioni sul territorio, uso dei mezzi pubblici, percorso scuola casa, ecc.);
  - autonomia nell'uso degli strumenti protesici;
- b. area della comunicazione: l'assistente-educatore supporta l'alunno nell'apprendimento e nell'ampliamento delle forme di comunicazione adeguate alla situazione di disabilità dell'alunno;
- c. area della relazione: l'assistente-educatore facilita l'inserimento dell'alunno all'interno del gruppo classe, del gruppo dei pari, dell'intera scuola valorizzando situazioni ed attività di tipo ludico, culturale, sportivo, ricreativo, ecc.
- d. area degli apprendimenti: l'assistente-educatore collabora con gli insegnanti nel favorire lo sviluppo delle capacità metacognitive e dei contenuti didattici, in base alle possibilità di apprendimento espresse dall'alunno e al programma definito dal corpo docente.

L'educatore svolge il proprio intervento in momenti collegati e distinti, ma non autonomi rispetto ai momenti specifici del personale docente. Di norma è in servizio in tempi diversi da quelli del personale docente di sostegno, salvo quanto può essere previsto dal PEI in merito a compresenze che devono essere del tutto eccezionali e strettamente legate ad un progetto e a necessità specifiche.

## **6.3. PRESTAZIONI DI SOSTEGNO EDUCATIVO**

In base ad una programmazione mensile definita in collaborazione con il personale docente, l'educatore realizza le attività indicate nella scheda di richiesta di attivazione del servizio, per le aree individuate. Fra queste si ricordano, in modo non esaustivo:

- interventi di assistenza di base, con l'aiuto del personale collaboratore scolastico, qualora previsti per lo sviluppo di competenze/autonomie di base acquisibili con specifici interventi;



- interventi educativo/assistenziali rivolti a favorire la comunicazione, la relazione, l'autonomia e i processi di apprendimento;
- interventi su piccoli gruppi con il coinvolgimento degli alunni della classe, anche finalizzati alla costruzione di relazioni sociali significative, nelle modalità concordate gli insegnanti;
- attività individuali mirate e funzionali all'autonomia, all'integrazione e/o alla comunicazione dell'alunno disabile che si svolgono esternamente alla classe di appartenenza in laboratori e/o aule di sostegno e/o altri spazi a ciò preposti, come indicato espressamente in sede PEI e/o di Programmazione collegiale;
- attività e situazioni che richiedono un supporto pratico-funzionale ma anche socio-relazionale e/o di facilitatore della comunicazione, in collaborazione con gli insegnanti, in classe o nei laboratori;
- partecipazione a uscite didattiche, a stages, a viaggi di istruzione, realizzati in base alle modalità previste al § 5.3.1 del presente documento; in tali uscite, la responsabilità dell'educatore è limitata agli alunni seguiti e non può in alcun modo estendersi alla classe di riferimento di cui resta referente l'insegnante;
- partecipazione alla realizzazione di iniziative e attività finalizzate all'integrazione, all'inserimento sociale e/o lavorativo dell'alunno disabile in altre strutture e/o enti del territorio, concordate dalla scuola con i servizi territoriali e con la famiglia;
- supporto al terapeuta, ove necessario, nei momenti di recupero funzionale relativi alla comunicazione e all'autonomia e svolgimento in ambito scolastico di interventi elementari e semplici su indicazione dello stesso.

L'educatore non è autorizzato in alcun modo a somministrare terapie farmacologiche agli alunni, fatto salvo quanto previsto per la somministrazione dei farmaci cosiddetti "salvavita".

#### **6.4. FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE**

L'Ente Gestore è tenuto a realizzare attività di formazione e aggiornamento per i propri operatori, nel rispetto delle indicazioni contenute nel Capitolato d'Appalto e di quanto dichiarato nel progetto elaborato per la gestione del servizio.

Tali attività terranno conto anche delle esigenze formative che emergono da:

- problematiche poste dalla complessità delle situazioni degli alunni disabili;
- continue acquisizioni delle scienze e delle tecnologie;
- cambiamento dell'assetto organizzativo dei servizi socio-sanitari e della scuola.

Fermo restando le necessarie distinzioni e le necessarie autonomie gestionali, la Direzione Istruzione e l'Ente Gestore verificheranno con i Servizi Socio-Sanitari e i Dirigenti Scolastici, la possibilità di realizzare un percorso di aggiornamento comune per tutti gli operatori coinvolti nel processo di integrazione degli alunni disabili.

#### **7. DIRITTI DEGLI UTENTI E TRATTAMENTO DEI RECLAMI**

Il primario diritto di ciascun utente è quello di ottenere dal Servizio di Assistenza Educativa un intervento accurato e competente, secondo quanto indicato nel PEI e nel rispetto:

- della dignità personale;





- del diritto di ottenere tutte le prestazioni che le sue condizioni socio-sanitarie richiedono;
- del pudore del suo corpo e della protezione della sua vita privata;
- del diritto degli utenti con ridotta autonomia di poter svolgere adeguatamente le proprie funzioni vitali e la propria vita di relazione;
- del diritto alla riservatezza (Dlgs. 196/2003): tutto il personale è obbligato al segreto professionale;

I dati personali degli utenti di cui l'Ente Gestore venga a conoscenza in ragione della realizzazione degli interventi richiesti, sono trattati esclusivamente per lo svolgimento degli stessi.

L'Ente Gestore periodicamente verifica la pertinenza dei dati raccolti, la loro necessità e non eccedenza rispetto alle finalità perseguite e provvede a eliminare quelli che risultassero superflui o non pertinenti, dandone comunicazione preventiva al competente ufficio comunale.

Al momento della raccolta dei dati, all'interessato vengono fornite le informazioni previste dalla normativa sulla riservatezza.

Ciascun utente e/o i suoi familiari possono presentare istanze in merito al funzionamento dei servizi ed è obbligo del competente ufficio comunale.

Eventuali reclami e segnalazioni in merito a disfunzioni o non conformità del servizio offerto dovranno essere inoltrati con le seguenti modalità:

- il Dirigente Scolastico si rivolgerà direttamente alla Direzione Istruzione, Supporto alla Scuola;
- gli utenti e i loro familiari inoltreranno i loro reclami tramite il Dirigente scolastico,

Sarà cura del Servizio Supporto alla Scuola:

- avviare la procedura per acquisire, da tutti i soggetti interessati, le necessarie informazioni relative al reclamo presentato;
- adottare eventuali provvedimenti necessari al superamento del problema alla base del reclamo o formulare la propria valutazione in merito;
- comunicare ai soggetti interessati le valutazioni assunte o i provvedimenti adottati;
- programmare una verifica dei risultati conseguiti con i provvedimenti eventualmente adottati.