

# Carta Dei Servizi

## Servizio Di Assistenza Specialistica Scolastica Ed Extra Scolastica

### La Cooperativa "Medea"

La cooperativa, nata nel 1997, ha maturato esperienza nel settore socio assistenziale con servizi rivolti a disabili, anziani e soggetti svantaggiati.

Il sistema di amministrazione e controllo è costituito da un amministratore unico e da 3 soci.

Informazioni di carattere generale su Medea Società Cooperativa Sociale ONLUS:

Codice Fiscale e Partita IVA: 04512290828

Repertorio Economico Amministrativo: 200137

Albo nazionale società cooperative: A136525 del 29/03/2005

Albo regionale della Regione Siciliana previsto dalla legge regionale 22/86:

sezione Anziani per l'espletamento dell'attività di assistenza domiciliare anziani: n. 996 (D.A. n 2112 del 20.10.1998).

sezione Minori per l'espletamento di servizi in favore di minori: n. 997 (D.A. n. 2113 del 20.10.1998)

sezione Inabili per l'espletamento di servizi di assistenza domiciliare in favore di utenti inabili: n. 3935 (D.A. n 1060 del 30.05.2014)

La Medea Società Cooperativa Sociale Onlus è in possesso del certificato di qualità ISO 9001: 2008 per “Progettazione ed Erogazione di servizi socio-assistenziali in regime domiciliare rivolto a Minori, Anziani e Disabili”. Il numero del certificato, rilasciato da RINA Service SPA è 31014/14/S.

### L'esperienza maturata nel servizio di riferimento

Medea Società Cooperativa Sociale Onlus ha maturato la seguente esperienza nel servizio di assistenza specialistica all'autonomia ed alla comunicazione:

- a. Comune di Santa Cristina Gela Servizio L.328/200 piani personalizzati per persone con disabilità da ottobre 2016 – in corso
- b. I.C.S. Armaforte – Altofante Servizio di Autonomia e Comunicazione per alunni disabili nella scuola da gennaio 2017 a giugno 2017

### I fattori di qualità

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità
- Cortesia e ascolto Raccolta delle aspettative
- Valutazione di ingresso
- Elaborazione e condivisione progetto individuale
- Informazioni sugli interventi previsti
- Definizione e comunicazione orari
- Adeguati mezzi di trasporto ed assistenza
- Pulizia degli ambienti
- Comfort sale occupazionali, ricreative e di terapia
- Sicurezza e Igiene
- Rispetto del progetto individuale
- Informazioni/coinvolgimento utente/famiglia - condivisione
- Ambienti attrezzati per le attività

- Formazione e aggiornamento
- Umanizzazione e Personalizzazione
- Completezza e chiarezza delle informazioni
- Rispetto della privacy e dignità umana
- Informazioni, ascolto, sostegno
- Tutela dei diritti
- Verifica periodica e finale del progetto individuale
- Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale
- Eventuali dimissioni “protette”
- Semplicità dei vari adempimenti amministrativi
- Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione
- Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta
- Questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti

### La gestione dei reclami

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini.

L’osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell’interesse per l’attività, il prodotto o il servizio offerto.

In ogni locale di attesa è posizionata una cassetta per inserire segnalazioni e reclami.

Le osservazioni ed i reclami da parte dei cittadini vengono raccolti dalle segreterie delle sedi alle quali vengono rivolte e trasmesse ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l’errore segnalato; all’eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l’errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione della Cooperativa che provvede all’archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

*ESEMPIO DI SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI RECLAMI*

Riferimenti reclamante	Cognome ..... Nome ..... Città – Prov. .... Via/Piazza/N. .... Tel./Cell. .... Altro .....
RECLAMO	..... .....
Danni subiti e aspettative	..... .....
Circostanze che hanno provocato l'evento	..... .....
Altre caratteristiche (si è già ripetuto?, ecc.)	..... .....
Modalità con cui si è risolto il problema	..... .....
Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta	..... .....

Data..... Firma Operatore Responsabile .....

La verifica del gradimento

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti: qualora questi

ultimi non risultassero all'altezza verrebbero irrimediabilmente mal giudicati; è quindi importante che il servizio stesso non faccia promesse che non potrà mantenere.

Gli strumenti utilizzati dalla Cooperativa per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi;

somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi presi in esame;

interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di cittadini fruitori.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con la cittadinanza.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

somministrazione di schede di valutazione;

costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso da effettuarsi mediante:

indagini presso "testimoni privilegiati"; associazioni dei cittadini; consulte.

### “Customer satisfaction”

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le **attese** dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio.

E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

E' stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del “livello di servizio ricevuto”,

ma occorre confrontare questa percezione con il “livello di servizio desiderato”: la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell’utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l’esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di “tolleranza” delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello *desiderato* ed uno *accettabile* (adeguato).

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l’utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l’utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative. L’intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di “tolleranza” entro la quale l’utente considera il servizio erogato comunque accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.

### Lo strumento del questionario

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio, in modo veloce e anonimo. Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale rispondendo alle domande preposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i “punti di forza” dei singoli servizi e far emergere le possibili aree di miglioramento.

Nel quotidiano ogni persona, con la sua storia e con la sua attualità assolutamente individuali, interagisce con la storia e l'attualità assolutamente peculiari del microcosmo e della società in cui vive: da questa interazione deriva la "soddisfazione soggettiva" che si intende rilevare con i questionari e che richiede da parte nostra la condivisione del seguente principio: "ciò che è soggettivo non è meno reale di ciò che è oggettivo e merita pertanto la stessa attenzione e la stessa considerazione". La "soddisfazione soggettiva" può essere definita come la risultante di un processo cognitivo che mette a confronto il reale con l'ideale; più precisamente, la distanza tra la realtà e le aspirazioni è inversamente proporzionale al livello di soddisfazione: in

tal senso, la perfetta corrispondenza tra realtà e aspirazioni corrisponde a una soddisfazione assoluta.

### Tutela della privacy

Dal 01.01.2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche,

l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera).

Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi:

nella nomina di un Titolare;

nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;

nella trascrizione delle procedure interne da seguire;

L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati
2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti
3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi
4. sulle responsabilità che ne derivano
5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice.

I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

#### Le prestazioni associate al voucher e le prestazioni di carattere accessorio

L'integrazione scolastica degli alunni in situazione di handicap o di svantaggio è perseguita nel rispetto della diversità di ciascuno, nella ricerca dello sviluppo delle potenzialità di tutti e delle loro valorizzazioni.

#### OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA

Il servizio di assistenza scolastica specialistica persegue i seguenti obiettivi:

- favorire l'integrazione sociale dei minori portatori di handicap o generalmente a rischio di emarginazione;
- lavorare in un'ottica di collaborazione e integrazione tra i diversi servizi e le diverse competenze.

L'integrazione scolastica si avvale delle seguenti figure:

- \* Educatori
- \* Assistenti Educativi
- \* Personale specializzato in particolari handicap (logopedista, esperto nel linguaggio dei segni ecc.)



## A CHI È RIVOLTO

Fruitori diretti : minori e loro famiglie.

Fruitori indiretti : personale della scuola

## PRINCIPI

### UGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini.

Ciascuno ha uguale diritto di accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Una particolare attenzione è riservata ai soggetti che si trovano nelle condizioni di maggiore disagio sociale.

### PARTECIPAZIONE

La partecipazione dell'utente fruitore, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori del servizio. In particolare gli utenti hanno facoltà di presentare reclami ed istanze, compilare il questionario tipo di qualità dove indicare il proprio gradimento sui singoli servizi e prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

### CRITERI DI ACCESSO

I criteri per l'accesso ai servizi/interventi compresi nella presente carta, sono disciplinati dall'ente committente (Comune, Provincia, d'intesa con gli Istituti Scolastici e le istituzioni sanitarie competenti). Il servizio di assistenza educativa specialistica viene attivato dal Comune per gli alunni diversamente abili residenti nello stesso, frequentanti la scuola infanzia, primaria e secondaria di primo grado e dalla Provincia per gli

alunni diversamente abili frequentanti le scuole secondarie di secondo grado.

Destinatari del servizio sono i bambini e gli alunni diversamente abili residenti individuati come soggetti portatori di handicap ai sensi della Legge 104/92 .

L'individuazione degli alunni diversamente abili per i quali attivare il servizio viene effettuata dal Servizio Socio-Educativo del Comune, dai Dirigenti delle scuole coinvolti o loro delegati, con il supporto della figura di coordinamento pedagogico a livello distrettuale e dal Servizio di riabilitazione della ASL.

La famiglia è chiamata a condividere l'intervento formalizzando la richiesta del servizio di assistenza educativa specialistica in ambito scolastico. Il servizio di assistenza educativa specialistica è gratuito ed è erogato nei limiti della disponibilità delle somme messe a disposizione dall'Ente Committente.

#### REQUISITI DI ACCESSO

Possesso della certificazione sanitaria per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap .

#### L'ASSISTENTE SPECIALISTICO

E' un professionista appartenente all'area dei servizi alla persona le cui mansioni sono, in adempimento dell'art. 13 punto 3 della L. 104/92, finalizzate all'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni in situazione di handicap iscritti nelle scuole materne, elementari e medie inferiori e superiori, nonché, alla effettiva integrazione scolastica e sociale degli stessi.

E' quindi una professionalità specifica che ha come proprio ambito di azione la scuola, come finalità autonomia-assistenza-comunicazione, come specificità: l'essere sempre in collaborazione, a supporto e mai in sostituzione di nessuno.

□ E' quindi una figura di sistema nell'ampio processo della integrazione scolastica dell'alunno diversamente abile.

#### COME OPERA

L'assistente scolastico specialistico assolve a funzioni assistenziali ed educative finalizzate all'autonomia e alla comunicazione personale dell'alunno in difficoltà.

La sua azione educativa si articola in diversi modi:

- intervento diretto verso l'alunno assistito per recuperare le sue risorse;
- intervento indiretto inteso come lettura dei bisogni individuali e della classe per l'inserimento nel gruppo;
- interventi congiunto con tutti i docenti della classe per una partecipazione attiva alla realizzazione di obiettivi e progetti

#### AREE DI INTERVENTO

Aiuto all'autonomia

Aiuto alla comunicazione e relazione

#### A) PRESTAZIONI/ INTERVENTI DI AIUTO ALL'AUTONOMIA

- Interventi per il potenziamento di prassi legate alla cura della persona sul piano delle funzioni di base (mangiare, camminare, uso dei servizi, vestirsi, svestirsi ecc.)
- Partecipazione a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative (visite guidate)
- Guida e addestramento all'esecuzione di semplici consegne
- Aiuto all'orientamento con padronanza nello spazio circostante (esplorazione dell'ambiente scuola, esplorazione ambiente circostante, prime escursioni mondo esterno)
- Uso di strumenti protesici
- Interventi di aiuto nelle attività di laboratorio e ludiche

## B) PRESTAZIONI / INTERVENTI SULLA COMUNICAZIONE E RELAZIONE:

- Facilitazione all'instaurazione di rapporti con i compagni e gli adulti
- Guida all'acquisizione di regole di convivenza e gestione di rapporti conflittuali
- Guida e sollecitazione ad una interazione più partecipativa con i coetanei
- Supporto nella gestione delle problematiche degli alunni con turbe del comportamento
- Ampliamento delle forme di comunicazione e relazioni già presenti
- Assistenza per la "comunicazione", assistenza nella "comunicazione facilitata " per gli alunni autistici e con cerebrolesione, ove specificatamente programmata.
- Per gli alunni audiolesi non protesizzati svolgimento di attività di interpreti gestuali e per quelli protesizzati svolgimento di attività di facilitatore nella comunicazione orale

### Funzioni e competenze dell'Assistente Specialistico

- 1) Collabora per l'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività (aula – laboratori) come supporto funzionale, ma anche sociorelazionale.
- 2) Svolge prestazioni igienico assistenziali con modalità educative
- 3) Promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia.
- 4) Interviene nella conduzione di piccoli gruppi per integrazione sociale ed educazione alla diversità.
- 5) Collabora con i docenti curricolari e di sostegno.
- 6) Partecipa ai viaggi di istruzione, collaborando alla loro preparazione
- 7) Partecipa alla stesura del Piano Educativo Individualizzato.
- 8) Interviene alle riunioni di modulo e può partecipare a colloqui e assemblee di classe.
- 9) Partecipa alle Commissioni H e Gruppi di Lavoro Handicap.
- 10) Redige una relazione finale sull'alunno assistito.

Partecipa ai corsi di formazione/aggiornamento programmati dalla Cooperativa

La famiglia rappresenta un punto di riferimento essenziale per la corretta inclusione scolastica sia in quanto fonte di informazioni preziose sia in quanto luogo in cui avviene la continuità tra educazione formale ed educazione informale - ha diritto di partecipare alla formulazione del PDF e del PEI, nonché alle loro verifiche - partecipa ai colloqui previo opportuno accordo nella definizione dell'orario - ha diritto a prendere visione di tutta la documentazione relativa.

## STANDARD GENERALI E SPECIFICI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Generali :

- Tempestività dell'intervento
- Informazione relativa all'accesso
- Continuità educativa ( affiancamento all'alunno disabile dello stesso operatore nel corso dell'anno scolastico)
- Capacità relazionali dell'operatore
- Partecipazione alla costruzione del Progetto Educativo individuale

Specifici:

- Possesso del titolo di studio richiesto per la funzione
- Aggiornamento professionale periodico del personale
- Utilizzazione di strumenti di osservazione e monitoraggio :
  1. Schede per l'Osservazione;
  2. Cartella – Percorso Educativo Personalizzato;
  3. Quaderno per il Progetto di integrazione;
  4. Foglio di servizio riepilogativo mensile;
  5. Relazione Mensile a cura del ns. coordinatore referente circa il lavoro eseguito (erogazione e tempi delle prestazioni, sospensioni temporanee, cessazioni ecc.), i risultati ottenuti e quant'altro ritenuto rilevante;

## MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ

Tale procedura avviene attraverso la somministrazione di apposita modulistica con periodicità quadrimestrale. Il monitoraggio consente di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi per ciascuna area e ridefinire il PEI.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Al termine dell'anno scolastico viene somministrato alla famiglia ed al dirigente scolastico apposito questionario di rilevazione del grado di soddisfazione.

## RECLAMI

I Dirigenti Scolastici e le famiglie possono avanzare reclami in ordine alla erogazione del servizio servendosi dell'apposita modulistica presente nei nostri uffici oppure rivolgendosi all'ente Pubblico affidatario del Servizio.

## REGOLAMENTO

### DIRITTI DELL'UTENZA

1. L'utente ha diritto di essere trattato nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.
2. L'utente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative.
3. L'utente deve esprimere il consenso alla erogazione del servizio e deve essere informato del progetto educativo predisposto.
4. L'utente ha diritto di ottenere che i propri dati ed ogni altra informazione che lo riguardi, rimangano segreti e non siano divulgati a soggetti non direttamente coinvolti nel progetto educativo.
5. L'utente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## DOVERI DEGLI OPERATORI

Gli Assistenti Specialistici si impegnano ad assicurare le prestazioni nel rispetto dei principi garantiti dalla legislazione italiana sulla tutela della dignità e della privacy delle persone assistite e/o delle loro famiglie. Sono tenuti al segreto professionale.

L' Assistente Specialistico deve :

- assicurare la prestazione lavorativa, secondo le modalità e i tempi previsti dal PEI , ove necessario anche fuori dalla struttura scolastica
- progettare le attività alla presa in carico, individuando criteri funzionali di operatività, stabilendo obiettivi, contenuti, metodi, spazi, tempi, strumenti;
- verificare l'andamento delle attività programmate, modificando, integrando, adeguando l'iniziale progetto assistenziale individuale d'intesa con l'equipe interistituzionale ;
- analizzare eventuali difficoltà presentatesi, individuando criteri idonei a rimuovere le medesime, formulando proposte risolutive;
- relazionare periodicamente;
- svolgere le attività previste nel progetto assistenziale ;
- partecipare alle riunioni del gruppo di coordinamento.
- compilare la modulistica prevista per la gestione del servizio

## TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Le prestazioni saranno erogate, di massima nei giorni dal lunedì al sabato in orario antimeridiano in relazione ai bisogni dell'utenza e delle modalità previste nel progetto educativo individualizzato. L'operatore parteciperà altresì agli incontri di programmazione e verifica del progetto che saranno realizzati con i servizi socio educativi territoriali e la valutazione degli interventi sarà effettuata con la supervisione di un'equipe.

## RIUNIONI DI COORDINAMENTO E SUPERVISIONE

## L'équipe

Viene garantita una équipe a cadenza mensile dove partecipano tutti gli operatori , l'Ass. Sociale ed il Coordinatore. Questi incontri permettono lo scambio di esperienze tra gli operatori, in aggiunta al percorso di supervisione e si affrontano aspetti assistenziali ed organizzativi comuni a tutti i casi.

## La Supervisione

La supervisione sul ruolo affronta le difficoltà che l'operatore incontra con l'utente

I temi affrontati nella supervisione sono:

- La gestione della relazione con l'alunno
- Le dinamiche della classe.
- Le relazioni con le altre figure della integrazione scolastica

Le prestazioni accessorie legate al servizio saranno le seguenti:

- Accoglienza prima e dopo l'attività didattica
- Presa in carico del nucleo familiare

La prima attività sarà funzionale a permettere all'utenza di interfacciarsi sempre con gli stessi operatori al fine di non creare traumi nell'entrata e nell'uscita dalla scuola attraverso un sistema protetto in cui l'alunno ha sempre come punto di riferimento l'operatore prescelto. Il servizio è funzionale a garantire elevati standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni.

La seconda attività consiste in interventi svolti a casa degli alunni in presenza dell'intero nucleo familiare al fine di ottimizzare il servizio migliorando anche la qualità dell'interazione all'interno dei singoli nuclei familiari. I familiari verranno formati ed accompagnati nella gestione dei figli e nelle modalità di corretta comunicazione con gli stessi al fine di migliorare in maniera concreta la qualità di vita degli alunni e dell'intero nucleo familiare.