

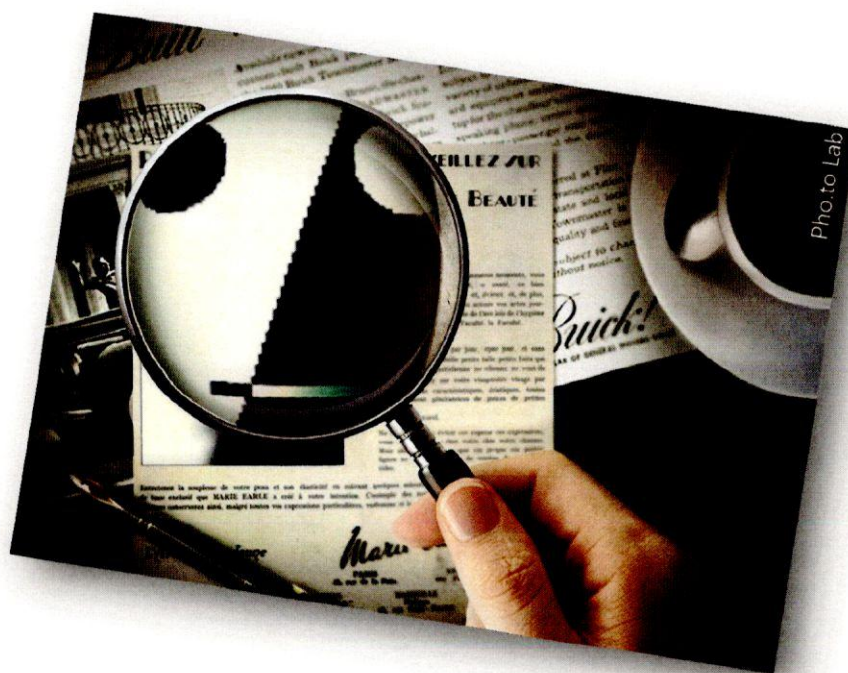
CARTA DEI SERVIZI

Servizio di supporto educativo specialistico
per alunni ipovedenti

Associazione Nazionale **Subvedenti** Onlus

INDICE

1. PREMESSA
2. BREVE PRESENTAZIONE
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
4. PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
5. TIPOLOGIA DI SERVIZIO
6. PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI DA ANS
7. PRINCIPALI SOGGETTI CHE RICHIEDONO E POSSONO RICHIEDERE SERVIZI E CONSULENZE OFFERTI DA ANS
8. PROCESSI DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
9. RECLAMI
10. CONTATTI



1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è il nostro impegno a rispettare i diritti e gli standard qualitativi dichiarati oltre ad essere un valido strumento di informazione per gli Enti Scolastici, per gli utenti e per tutte le altre risorse presenti sul territorio.

Attraverso questo documento intendiamo assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo, al territorio, alle scuole e all'utenza piena informazione sulle possibilità offerte da ANS Associazione Nazionale Subvedenti rispetto al supporto educativo specializzato per gli alunni con disabilità visiva che frequentano scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie di Milano, hinterland e di tutta la Regione Lombardia.

2. BREVE PRESENTAZIONE e MISSION ASSOCIATIVA

L'ANS Onlus è stata fondata nel 1970 da un gruppo di genitori della scuola speciale Scarpa, per bambini con difficoltà visive, di via Clericetti a Milano, informa e sostiene tutti coloro che hanno a che fare direttamente e indirettamente coi problemi di vista.

L'Associazione Nazionale Subvedenti, organizzazione ONLUS (con atto notarile Iscritta al registro del Volontariato Regione Lombardia, decreto n.54269 del 4/3/94) di volontariato e Associazione di Solidarietà Familiare (274/2000 del 14/11/2000), si occupa delle e persone con disabilità visiva il cui numero, grazie ai progressi della scienza, è in crescente aumento, rispetto alla cecità; è inoltre protagonista di molteplici iniziative di informazione, formazione e mutuo-aiuto a favore delle persone con disabilità visiva e delle loro famiglie.

ANS inoltre si impegna a studiare, sollecitare e promuovere la realizzazione di azioni per l'inclusione sociale e culturale delle persone con disabilità visiva, per l'assistenza socio-sanitaria, per l'integrazione scolastica e la formazione, per la conoscenza e utilizzo delle tecnologie assistive, per la mobilità e l'accessibilità, per l'informazione sui diritti/doveri e la tutela delle pari opportunità.

Destinatari prevalenti sono tutte le persone con disabilità visiva anche temporanea (ipovedenti e ciechi) e persone con ridotta acuità visiva legata all'età.

ANS è associata con Ledha (Lega per i diritti delle persone con disabilità) ed è federata con Retina Italia (Associazione Nazionale Italiana per la lotta alle distrofie retiniche) e collabora in rete con i servizi sociosanitari, la scuola e molteplici realtà del privato sociale; propone attività educative e formative sotto forma di corsi e seminari per educatori, insegnanti curricolari e di sostegno, assistenti alla comunicazione e genitori.



3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è erogato presso le scuole dell'infanzia e primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi, dell'hinterland e di tutta la regione Lombardia a favore degli alunni con disabilità visiva.

Il servizio risponde alla necessità di rendere concreto e attuabile il "diritto allo studio" per gli alunni con disabilità al fine di svilupparne le potenzialità di apprendimento, di comunicazione e socio relazionali fondamentali per una piena integrazione in ambito scolastico.

ANS con questo servizio intende altresì implementare la Convenzione Onu per i diritti delle persone con disabilità che, in particolare all'art. 24 – Istruzione, stabilisce "Gli Stati riconoscono il diritto all'istruzione delle persone con disabilità. Allo scopo di realizzare tale diritto senza discriminazioni e su base di pari opportunità, gli Stati Parti garantiscono un sistema di istruzione inclusivo a tutti i livelli ed un apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita".

4. PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ANS svolge le proprie attività e fornisce i servizi di cui alla presente "carta" ispirandosi ai seguenti principi tenendo conto dei diversi e molteplici bisogni e peculiarità del singolo alunno, al fine di rendere concreta la necessaria "alleanza educativa", finalizzata ad una piena inclusione scolastica e sociale dell'alunno stesso.

- **UGUAGLIANZA** - Il servizio viene svolto nel rispetto assoluto del principio di uguaglianza di tutti i fruitori senza alcuna discriminazione in osservanza dell'art. 3 della Costituzione Italiana (Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.)
- **IMPARZIALITA'** - I comportamenti dell'associazione nei confronti degli utenti saranno improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITA'** – ANS si impegna a garantire la regolare e continua erogazione nel tempo del servizio, nel rispetto degli impegni assunti e secondo le condizioni stabilite.
- **PROFESSIONALITA'** – ANS eroga il servizio tramite personale qualificato, affidabile ed esperto in materia.
- **PARTECIPAZIONE** – Nel rispetto del principio di partecipazione, ANS garantisce la flessibilità del servizio, ciò avverrà tenendo in considerazione la continua evoluzione tecnologica e l'attenta considerazione di esigenze, suggerimenti e segnalazioni dei fruitori.
- **COLLABORAZIONE** – Il servizio è subordinato alla collaborazione ed al raccordo con la scuola e al suo personale docente e non docente.



- **PRIVACY** - Le informazioni personali degli utenti saranno trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (D. Lgs 30-06-2006 n.196) e l'associazione si impegna a mantenere segreto d'ufficio in merito a fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.
- **EFFICACIA ed EFFICIENZA** - Il servizio è svolto in modo da garantire alti standard qualitativi attraverso un monitoraggio continuo da parte di ANS attraverso il referente del servizio.

5. TIPOLOGIA DI SERVIZIO

ANS offre un **Servizio di Supporto Educativo Specialistico** a favore di **alunni ipovedenti** di ogni ordine e grado, tale servizio è da considerarsi aggiuntivo alle ore assegnate all'Assistente alla Comunicazione e prevede una presa in carico così strutturata:

- **Intervento Specialistico-Pedagogico specifico per l'ipovisione** in raccordo con la famiglia, la scuola, le strutture educative, la rete dei servizi sociali educativi e assistenziali del territorio

- **Dettagli dell'intervento:**

- Prima valutazione dell'alunno in relazione al contesto e con la struttura organizzativa scolastica e familiare
- Osservazione in classe e indicazioni per strategie specifiche
- Supervisione, monitoraggio e restituzione
- Le fasi dell'intervento sono documentate con modulistica in formato digitale ed a disposizione di tutti gli operatori di riferimento

La presa in carico dell'alunno terrà conto della pedagogia complessiva del gruppo classe e delle sue relazioni scolastiche ed extra-scolastiche.

- **Intervento Ambito Tecnico-Informatico:** adeguamento e personalizzazione di strumenti informatici e digitali (pc e/o tablet) e relativo training all'uso degli stessi; il training coinvolgerà anche il personale educativo.
- **Servizio Personalizzazione Testi:** consulenza e reperimento testi scolastici e materiale didattico integrativo
 - Formato cartaceo personalizzato (testo grandi lettere, spaziatura espansa, interlinea variabile, inversione contrasto testo/sfondo)
 - Formato digitale accessibile ai software di sintesi vocale
 - Formato digitale aperto (con possibilità di interagire col testo anche in modalità scrittura – es. esercizi di completamento, a scelta multipla ecc.)



- **Servizi di formazione e/o training al personale educativo**
 - Formazione sulla didattica inclusiva specifica per l'ipovisione
 - Formazione tecnico informatica anche in relazione a ricerca e sperimentazione di nuovi possibili ausili software open-source ed hardware

6. PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI DA ANS

AUSILIOTECA ANS e SERVIZIO TOMMASO

Nel 2003 nasce l'**Ausilioteca A.N.S.**, dal 2009 allestita all'interno della Sezione Ipovedenti – Biblioteca Comunale V.Peroni Milano in convenzione con il Settore biblioteche. La dotazione dell'ausilioteca, arricchitasi negli anni, conta oggi circa 150 ausili ottici, elettronici, informatici e dispositivi digitali. Il **Servizio "Tommaso"** offre, a persone con difficoltà visive, attraverso appuntamenti personalizzati, prove, confronti, valutazioni e consulenze.

Il servizio "Tommaso" è un servizio alla persona, ogni utente viene seguito singolarmente da un componente dello staff e insieme analizzano problematiche, necessità, risorse tecnologiche disponibili e possibili soluzioni.

BANCO PRESTITI AUSILI

L'idea del servizio, nasce dalla consapevolezza di quanto sia indispensabile sostenere fin dal primo momento, soprattutto le persone che diventano ipovedenti improvvisamente o per un rapido deterioramento patologico della visione.

Il Banco Prestiti Ausili ha la finalità di concedere gratuitamente, in base alla disponibilità del momento e per un breve periodo di tempo, gli ausili di prima necessità che permettono di leggere, studiare, lavorare, orientarsi in spazi chiusi e aperti, potenziando il proprio residuo visivo al fine di giungere ad una scelta ponderata in base alle proprie esigenze.

Il Banco Ausili è strettamente collegato al Servizio Tommaso.

Gli utenti che desiderano accedere al servizio di prestito ausili dovranno preventivamente fissare un appuntamento al Servizio Tommaso.

ROBOBRILLE

RoboBraille è un software di conversione testo-audio (/TTS Text to Speech) introdotto in Italia dall'ANS nel 2007 nell'ambito di un progetto Europeo – capofila l'Istituto dei Ciechi Danese

Il servizio, opensource, converte attraverso pochi semplici passi i documenti inviati direttamente dal sito ANS; nel giro di pochi minuti l'utente riceve un file audio MP3 (o file epub e altro) da ascoltare sul computer o con supporto mp3; per versatilità e facilità d'uso il servizio è rivolto a non vedenti,



ipovedenti, normovedenti, anziani con difficoltà visive e a tutti coloro che hanno difficoltà di apprendimento.

SPORTELLO DI CONSULENZA E ASCOLTO

Il Centro di Ascolto è una risposta concreta che inizia con un contatto telefonico diretto o a mezzo di parenti e/o amici, via e-mail o postale e si realizza in un percorso di sostegno personalizzato, che offer risposte all'utente a vari livelli.

Il Centro di Ascolto è disponibile per chiunque voglia accedervi con la seguente modalità:

- Segretariato Sociale: disponibile telefonicamente o via e-mail dal lunedì al Venerdì in orari d'ufficio;
- Servizio "Tommaso"
- Formazione e addestramento all'uso e Servizio di prestito Banco degli Ausili, su appuntamento, 2 pomeriggi alla settimana presso l'Ausilioteca ANS;
- Servizio di Consulenza sulla Fornitura ausili - pratiche Asl, Integrazione scolastica ed Inserimento Lavorativo, su appuntamento 2 mattine alla settimana, presso la Sezione Ipovedenti ANS.

SEMINARI e CORSI DI FORMAZIONE

Corsi e seminari di informazione/formazione per insegnanti, operatori sociali, genitori ed educatori sulla disabilità visiva, sul percorso di integrazione scolastica e sulle tecnologie assistive(con dimostrazione di strumenti ed ausili assistivi ottici e informatici e relativo addestramento)

7. PRINCIPALI SOGGETTI CHE RICHIEDONO E POSSONO RICHIEDERE SERVIZI E CONSULENZE OFFERTI DA ANS

- le persone cieche parziali di cui all'art. 3, lett. a) e b) della medesima legge n. 138/2001 (residuo visivo non superiore a 1/20; residuo perimetrico binoculare inferiore al 10%);
- le persone ipovedenti gravi di cui all'art. 4, lett. a) e b) della legge n. 138/2001 (residuo visivo non superiore a 1/20; residuo perimetrico binoculare inferiore al 30%);
- le persone "ipovedenti medio-gravi" di cui all'art. 5, lett. a) e b) della legge n. 138/2001 (residuo visivo non superiore a 2/10; residuo perimetrico binoculare inferiore al 50%);
- le persone "ipovedenti lievi" di cui all'art. 6, lett. a) e b) della legge n. 138/2001 (residuo visivo non superiore a 3/10; residuo perimetrico binoculare inferiore al 60%);



- tutti coloro che hanno una riduzione dell'acuità visiva o del campo visivo al di sopra dei suddetti parametri, causate da patologie oculari;
- i genitori e familiari delle persone con disabilità visiva sopra indicati;
- gli insegnanti di sostegno, i docenti curricolari, le scuole e gli altri operatori scolastici, di sostegno e non;
- gli educatori e gli altri operatori in ambito non scolastico;
- gli Ambiti Socio-Assistenziali e i singoli Comuni del territorio, nonché gli operatori presso i rispettivi servizi;
- tutte le altre strutture del territorio che gestiscono servizi integrativi di supporto socio-sanitario e lavorativo in favore delle persone ipovedenti e i loro operatori;
- i volontari.

8. PROCESSI DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

ANS si impegna ad attuare verifiche sull'andamento del servizio anche attraverso la collaborazione con gli Enti Scolastici, con le famiglie degli utenti e con i Servizi. Al termine dell'anno scolastico verranno proposti questionari finalizzati a sondare il grado di soddisfazione dell'utenza e dell'ente scolastico.

9. RECLAMI

ANS garantisce agli utenti la possibilità di esprimere osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami riguardanti il servizio.

I reclami potranno essere presentati tramite:

- e-mail all'indirizzo: segreteria@subvedenti.it
- raccomandata A/R da indirizzarsi presso la sede operativa:
Associazione Nazionale Subvedenti Onlus
Largo Volontari del Sangue 1 – 20133 Milano

ANS si impegna a:

- verificare la causa del reclamo
- dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo
- dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

10. CONTATTI

Associazione Nazionale Subvedenti Onlus
Largo Volontari del Sangue 1
20133 Milano MI Tel. 02 70632850
segreteria@subvedenti.it - www.subvedenti.it

Milano, 02.01.2016

Associazione Nazionale Subvedenti Onlus

