



C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e
l'Ambiente
UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015
PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

PE 02.02

PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO
ASSISTENZA ALUNNI DISABILI

Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8
Rev. 02 del 14.10.2019

PE 02.02


PROCEDURA DI EROGAZIONE PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI

Indice delle Revisioni

N° EDIZIONE MQ E N° REVISIONE PROCEDURA	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Ed. 1 Rev. 01	15.11.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015
Ed. 1 Rev. 01	14.10.2019	Aggiornamento	Tutti	Tutte	

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ	14.10.2019	
Approvazione	DIR	14.10.2019	
Emissione	RQ	14.10.2019	

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
1. Scopo.....	2
2. Generalità	2
3. Applicabilità	2
4. Termini e Definizioni	3
5. Riferimenti	3
6. Responsabilità ed Aggiornamento.....	3
7. Obiettivi del servizio	3
8. Modalità Operative del servizio di integrazione e/o assistenza scolastica.....	3
9. Documentazione.....	14
10. Controllo del processo e gestione del rischio	16

1. Scopo


Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità con cui la Cooperativa C.RE.A pianifica, gestisce e controlla tutti i servizi **di assistenza scolastica alunni con disabilità**. La procedura analizza la pianificazione e la programmazione preliminare, la gestione delle fasi operative ed il controllo dei servizi erogati.

2. Generalità

Nella presente procedura sono descritte le attività a carattere prevalentemente organizzativo e gestionale adottate dalla Cooperativa al fine di definire una corretta pianificazione degli interventi **di assistenza scolastica** che tenga conto del contesto d'inserimento, delle aree di interesse e soprattutto delle esigenze e dei bisogni specifici dei singoli utenti.

3. Applicabilità

La presente procedura viene applicata, all'interno dei servizi gestiti dalla Cooperativa di integrazione e/o assistenza, anche specialistica, scolastica ed extrascolastica di minori disabili.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

4. Termini e Definizioni

Si fa riferimento al glossario del Manuale della Qualità.

5. Riferimenti

L.R. 82/2009

L.R. 21/2017

Regolamento 29/R in materia di accreditamento sociale

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Modulistica relativa agli specifici servizi rientranti nel campo di applicazione della procedura

6. Responsabilità ed Aggiornamento

E' responsabile dell'aggiornamento della presente procedura il Responsabile Assicurazione Qualità e Ambiente.


Le responsabilità specifiche relative all'applicazione della procedura sono indicate in dettaglio nel seguito della presente procedura.

7. Obiettivi del servizio

Il servizio di integrazione e/o di assistenza, anche di natura specialistica, scolastica ed extrascolastica ha il fine di sostenere e valorizzare l'integrazione dei bambini e dei ragazzi disabili nell'ambito della Scuola e del contesto sociale con l'aiuto di un operatore e attraverso un progetto condiviso che favorisca l'autonomia personale, la socializzazione, le relazioni interpersonali e l'apprendimento. Il servizio, a seconda delle specifiche esigenze, assume un taglio più spiccatamente educativo ovvero prevalentemente assistenziale, anche specialistico, in riferimento in particolare a soggetti minori con disabilità.

8. Modalità Operative del servizio di integrazione e/o assistenza scolastica

Programmazione: generale e di dettaglio

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

Tempistica: inizio anno scolastico (a partire dal mese di settembre)


La fase di Programmazione generale dell'intervento costituisce il nodo principale ed il momento di "ingresso" del servizio nei confronti dei diversi attori. Essa si realizza nel quadro di un progetto, approvato e validato in sede e con l'affidamento del servizio stesso dall'Ente committente, progetto che guida la Cooperativa per tutta la fase attuativa.

La fase è sotto la piena responsabilità ed il pieno governo dell'Ente committente, ossia, a seconda dei casi, degli Uffici Comunali competenti, ovvero dell'Istituto scolastico o dell'Istituto Comprensivo o della ASL, e prevede:

Azione 1 - Il dimensionamento del problema

L'azione prende corpo dall'invio delle segnalazioni e delle richieste di budget orario delle scuole al Comune (ovvero direttamente) formulate ex novo per nuovi alunni, ovvero in base alla verifica del GLI (Gruppi di lavoro per l'inclusione come variamente definiti presso i singoli Istituti) e del Contratto Educativo operata alla fine dell'anno scolastico precedente per favorire un migliore percorso di armonizzazione tra il caso da seguire, l'operatore e l'intervento da attuare.

Azione	Partecipa	Modalità	Risultati
1 – Il dimensionamento del problema	Ente committente (Comune, ASL, Istituto scolastico, Istituto comprensivo)	Autonome dell'Ente	Raccolta delle esigenze generali del servizio e dimensionamento del problema

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

Azione 2 - Analisi del problema e assegnazione del budget orario


L'azione è a cura del Comune ovvero direttamente dell'Istituto scolastico o comprensivo o della ASL committente che definisce il budget orario individuale e avanza la richiesta alla cooperativa.

L'ente committente definisce pertanto un piano di lavoro che contiene l'indicazione degli alunni interessati dal servizio, le ore assegnate per alunno, la scuola di riferimento per ciascun alunno.

La Cooperativa, in base al piano di lavoro, al progetto di servizio, all'appropriatezza nella assegnazione del personale rispetto alle specifiche esigenze dei soggetti beneficiari, oltre alle esigenze di ottimizzazione ed efficientamento del servizio, definirà l'assegnazione dell'operatore qualificato per i singoli casi.

Quindi l'operatore qualificato appartenente alla Cooperativa, è assegnato all'alunno per un monte ore settimanale prestabilito in base alle esigenze derivanti dalla gravità dell'handicap dichiarata dall'A.USL e dalle possibilità di sviluppo che l'équipe individua a seguito della diagnosi clinico-funzionale nonché dalla richiesta della scuola formulata anche in relazione alla presenza dell'insegnante di sostegno.

Azione	Partecipa	Modalità	Risultati
2 – Analisi del problema e assegnazione budget orario	Ente committente (Comune, Istituto scolastico, Istituto comprensivo ASL) Istituto scolastico,	Autonome dell'Ente Scambi di comunicazione tra i diversi soggetti interessati	Raccolta delle esigenze generali del servizio e dimensionamento del problema

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

	Istituto comprensivo		
	Cooperativa		

Azione 3 - Il governo del problema

La cooperativa organizza l'avvio del servizio tramite le attività di:


- ➔ individuazione delle problematiche da affrontare e analisi delle richieste dell'Ente
- ➔ analisi delle caratteristiche professionali e personali degli operatori
- ➔ assegnazione dei casi
- ➔ progetto di servizio

L'apporto della scuola e della cooperativa è soprattutto relativo a precisare, sulla base del dato esperienziale diretto, la qualificazione dei servizi assegnati in capo al singolo utente.

Nell'ottica di fornire a tutti gli attori coinvolti, sufficienti informazioni per la definizione del piano di lavoro specifico, la Cooperativa trasmette un abstract del progetto di servizio ai singoli Istituti coinvolti, in modo da poter condividere ruoli degli operatori e azioni da intraprendere per i minori disabili individuati.

Alla conclusione dell'azione 3 si sarà ottenuto il planning completo delle assegnazioni e degli interventi richiesti, con la formulazione di un piano di lavoro (Mod. AQ 004 PE 02.02)

Azione	Partecipa	Modalità	Risultati
3 – Il governo del problema	Ente committente (Comune, ASL, Istituto scolastico, Istituto comprensivo)	Scambio di comunicazioni con l'Ente Piano di lavoro	Definizione dei soggetti beneficiari, del budget orario e delle scuole interessate

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

	Istituto scolastico, Istituto comprensivo Cooperativa		
--	-----------------------------------------------------------------------	--	--

Programmazione di dettaglio

Azione ± 4- Specifica delle soluzioni


L'inizio delle attività implica un certo grado di incertezza e di instabilità in merito agli orari degli operatori che vengono fissati a "cascata" rispetto a quelli degli insegnanti di sostegno.

Entro l'inizio dell'attività scolastica viene, generalmente concordato con la scuola e comunicato all'Ente committente, un orario provvisorio sulla base del budget assegnato.

L'orario definitivo del servizio coincide, in linea di massima, con quello della scuola e più in specifico con l'assegnazione stabile dell'insegnante di sostegno. L'orario definitivo si perfeziona pertanto nelle settimane successive all'avvio del servizio stesso.

In questa fase, inoltre, vengono acquisite dall'Istituto scolastico e comprensivo, tramite idonea documentazione e/o nell'ambito di incontri di presentazione dei casi, le informazioni inerenti speciali condizioni od esigenze del soggetto beneficiario in merito in particolare a:

- condizioni di carattere sanitario o relative alla patologia e alla disabilità che devono essere conosciuti per poter approntare un adeguato servizio di assistenza al minore disabile;
- aspetti inerenti a misure da adottare a fronte di condizioni di intolleranza, allergie o disturbi alimentari;
- ogni altro elemento di conoscenza necessario ed utile all'approntamento del miglior servizio alla persona.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

Azione	Partecipa	Modalità	Risultati
4 – Specifica delle soluzioni. Inizio procedura Operatori socio-educativi a Scuola	Istituto scolastico, Istituto comprensivo Cooperativa Ente committente (Comune, ASL, Istituto scolastico, Istituto comprensivo)	Comunicazioni email, fax e telefoniche Incontri specifici	Piano di lavoro con assegnazione (prima provvisoria, poi definitiva) dell'operatore al caso Acquisizione specifiche sui singoli casi

Gestione del Servizio Socio Educativo


Tempistica: da settembre/ottobre a giugno/luglio

Questo corpo di procedure interviene a precisare i punti caratterizzanti il servizio e regola la presenza dell'operatore a scuola.

Rappresenta il primo livello di formalizzazione delle attività, nel quale è necessario delineare con precisione i compiti dell'operatore in riferimento alla scuola e fissare i termini della sua partecipazione alle diverse attività didattiche ed istituzionali delle scuole stesse.

Le procedure specifiche che compongono questa fase sono:

1. Presentazione, **ove possibile**, dell'Operatore alla scuola e agli insegnanti interessati
2. Definizione del Progetto di intervento

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

3. Gestione del ruolo:

- organizzazione e gestione delle attività
- eventuali rapporti con il territorio o con altre agenzie coinvolte
- integrazione con gli altri interventi
- autovalutazione del processo
- documentazione


1) Presentazione dell'Operatore

L'obiettivo, **laddove è possibile svolgere un incontro di presentazione dell'Operatore**, è quello di contestualizzare il lavoro dell'Operatore socio-educativo e di chiarire gli obiettivi dell'intervento e i rispettivi compiti, che è elemento determinante ai fini del comportamento atteso e della qualità del servizio nei confronti dell'utente.

In assenza dell'incontro, l'Operatore viene adeguatamente aggiornato dal Coordinatore in relazione al servizio da svolgere.

Nell'ambito di tale attività, le informazioni sulle condizioni speciali del soggetto, vengono trasmesse e condivise con l'Operatore.

Soggetti interessati	Metodologia	Contenuti	Documento
Operatore incaricato	Direttamente all'Operatore	Presentazione della persona e del ruolo	Scheda di presa in carico
Insegnante di sostegno	laddove risulti impossibile organizzare un incontro prima dell'avvio attività	Richieste della scuola	Verbale di incontro
Insegnanti di classe	Incontro da tenersi a scuola	Explicitazione degli obiettivi attesi	
		Comunicazione	

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

		delle condizioni speciali dell'utente	
--	--	---------------------------------------	--

2) Definizione del Progetto di intervento.

I passi della procedura sono i seguenti:


- Presa in carico del soggetto che in genere avviene con la presentazione
- Osservazione, svolta nei primi venti giorni, in linea di massima coincidenti con l'orario provvisorio
- Stesura programma di intervento
- Proposta e definizione programma di intervento, confrontato con l'insegnante di sostegno e condivisa, quando possibile in sede di riunione per il GLI.

La presa in carico e il progetto di intervento trovano una loro formalizzazione con la compilazione, in prima stesura e in aggiornamento, del modulo Scheda di Presa in Carico a cura dell'Operatore assegnato al caso e con la controfirma dei soggetti interessati.

La scheda di presa in carico, contiene – oltre ai dati identificativi del minore disabile e dell'operatore assegnato in via ordinaria:

- Le informazioni di sintesi relative alla osservazione
- Gli obiettivi dell'intervento
- Le attività previste ovvero le azioni da intraprendere
- Le modalità di attuazione
- Le verifiche svolte in merito all'attuazione dell'intervento

3) Gestione dell'intervento

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

La gestione dell'intervento si realizza attraverso le seguenti fasi principali:


3a) realizzazione delle attività programmate attraverso l'erogazione e il controllo delle prestazioni individuate

L'operatore assegnato al caso, realizza l'intervento assistenziale anche specialistico, diretto al minore disabile, secondo l'orario prestabilito (sia nella fase di orario provvisorio, che in quella di orario definitivo), attuando le azioni previste e condivise nel progetto di intervento, in base al progetto di servizio e allo specifico mansionario assegnato.

Svolge pertanto l'osservazione entro i termini temporali stabiliti, annotando una sintesi nella scheda di presa in carico, ipotizzando quindi di conseguenza obiettivi, azioni e attività e modalità di attuazione dell'intervento. Il progetto di intervento, così come le verifiche periodiche, dovranno essere condivisi e controfirmati dai soggetti interessati.

L'osservazione e il progetto d'intervento, sono focalizzati a evidenziare aspetti dell'alunno minore disabile inerenti diverse aree, come di seguito descritto:

Area sensoriale-percettiva	Guardare
	Ascoltare
	Toccare, gustare, odorare
Area autonomia personale e sociale	Cura della propria persona (lavarsi, vestirsi, igiene personale)
	Mangiare e bere
Area comunicativa e linguistica	Comunicare (parlare, cantare, messaggi verbali e non verbali)
	Conversazione e discussione (chiedere, rispondere)
Area motorio-prassica	Cambiare e mantenere una posizione corporea
	Camminare e spostarsi
	Trasportare, spostare e maneggiare oggetti
Area affettivo - relazionale	Relazione interpersonali generali (mostrare rispetto, cordialità, giocare con altri, rispettare regole di comportamento e sociali)
	Relazioni interpersonali particolari (con familiari, formali ed informali)

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

3b) partecipazione alle riunioni di programmazione e verifica dove è prevista la presenza dell'operatore socio-educativo

Al fine di una migliore attuazione del progetto di intervento per il minore disabile, e di una efficace integrazione ed interazione con il personale dell'Istituto scolastico o comprensivo, l'operatore assegnato al caso è disponibile a partecipare ad incontri e sessioni di verifica o di programmazione promosse sia dalla Cooperativa che dall'Istituto scolastico o comprensivo.

3c) comunicazione


Le comunicazioni inerenti i diversi aspetti del progetto di intervento devono essere formalizzate nell'ambito della modulistica predisposta e, per gli incontri effettuati, in verbalizzazioni degli stessi.

Gli operatori comunicano inoltre con la Cooperativa:

- Ogniqualvolta sia necessario, e tempestivamente, la propria assenza o il ritardo, in modo tale da poter predisporre eventuali sostituzioni
- Ogniqualvolta sia necessario, e tempestivamente, per eventuali situazioni critiche e/o di emergenza che si verificassero durante lo svolgimento delle attività
- Mensilmente per la trasmissione del registro delle presenze dell'operatore
- Mensilmente per la trasmissione del registro delle attività svolte per il singolo caso
- Periodicamente per la trasmissione della documentazione inerente il caso seguito

La reiterata compilazione o trasmissione incompleta o ritardata delle informazioni o della documentazione al Coordinatore da parte degli Operatori di Assistenza Scolastica è motivo di non conformità.

La Cooperativa comunica a tutti i soggetti interessati dal servizio e, in particolare alle famiglie degli alunni minori disabili coinvolti, oltre che ai terzi, le caratteristiche e le modalità organizzative del servizio, tramite un foglio informativo cartaceo e/o scaricabile dal sito web della Cooperativa stessa.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

3d) documentazione

L'operatore ha il compito di tenere costantemente aggiornata la documentazione inerente il caso seguito e, in particolare la scheda di presa in carico dove viene annotato anche il progetto di intervento. Deve inoltre conservare insieme alla scheda di presa in carico ogni documentazione inerente il soggetto seguito, nonché i verbali degli incontri svolti.

Tutta la documentazione è conservata presso la Cooperativa.


3e) monitoraggio e verifiche periodiche

La realizzazione del servizio per il singolo minore disabile assegnato è monitorato dall'operatore durante il corso di svolgimento delle attività previste. Sono inoltre svolte verifiche intermedie e finali (al termine del primo quadrimestre e al termine dell'anno scolastico), in base al monitoraggio e alle valutazioni sulle azioni intraprese, da condividere con l'insegnante di sostegno e/o con gli insegnanti dell'Istituto.

Servizio di Integrazione Extrascolastica

Il servizio di Integrazione Extrascolastica si realizza attraverso progettualità e servizi generalmente collegati a percorsi di assistenza degli alunni disabili, anche in situazioni fuori dall'orario o dai periodi di svolgimento delle attività didattiche a scuola.

Azione	Contiene	Partecipano	Modalità	Risultati
FASE 1. Program mazione generale e di dettaglio	Valutazione del bisogno da parte dei Servizi Sociali competenti Segnalazione del caso e richiesta di attivazione dell'intervento da parte dell'Ente Presa in carico, osservazione e formulazione	Servizi Sociali territoriali Ufficio Sociale del Comune di Operatori socio- educativi della cooperativa	Valutazione in equipe Stesura Diagnosi Richiesta scritta Risposta scritta e apertura della cartella personale	Formulazione di una proposta di intervento personalizzata Attivazione del servizio in risposta ai bisogni dell'individuo e

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019


	programma di massima da parte della cooperativa			della famiglia
FASE 2. Gestione del servizio	Definizione con il Servizio Sociale inviante del Piano Educativo Individualizzato Erogazione delle prestazioni stabilite	Operatore socio-educativo della cooperativa Assistente Sociale Responsabile del caso Insegnante di sostegno	Riunione documentata con Verbale Stesura del Piano Diario delle attività	Formulazione di un Piano adeguato alle esigenze individuali Realizzazione degli interventi programmati
FASE 3. Controllo	Controllo iniziale della rispondenza del Piano ai bisogni Controllo in itinere delle prestazioni erogate Verifica periodica della qualità e degli esiti dell'intervento Verifica periodica del servizio nel suo complesso	Operatore socio-educativo della cooperativa Assistente Sociale Responsabile del caso Referenti dell'Ente Coordinatore del servizio	Riunione di verifica documentata con VR Periodici incontri di verifica documentati Monitoraggio e Relazione del servizio	Rispondenza del servizio ai bisogni della persona Qualità degli interventi e del servizio nel suo complesso Soddisfazione del cliente

Le diverse fasi di programmazione, realizzazione e verifica dell'assistenza extrascolastica, procedono secondo lo schema su indicato e acquisiscono modalità operative e modulistica, laddove applicabili, indicate precedentemente per l'assistenza scolastica.

9. Documentazione

L'attività di documentazione fa parte dell'erogazione stessa del servizio e costituisce lo strumento di riscontro per:

- la memoria degli interventi
- il monitoraggio e la verifica documentale del servizio.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019


Il servizio di integrazione e/o di assistenza scolastica ed extrascolastica **utilizza** schede, appositamente predisposte, al fine di rendere più agevole ed efficiente il lavoro degli operatori e la verifica periodica in équipe.

In particolare:

- **Mod. AQ 001 PE02.02 Scheda presa in carico (Per la zona Garfagnana è autorizzato l'utilizzo del Mod. AQ 005/P12 previgente)**
- **Mod. AQ 002 PE02.02 Scheda verifica finale (Per la zona Garfagnana è autorizzato l'utilizzo del Mod. AQ 006/P12 previgente)**
- **Mod. AQ 003 PE02.02 Riepilogo ore**
- **Mod. AQ 003 bis PE02.02 Riepilogo ore Garfagnana (Per la zona Garfagnana è autorizzato l'utilizzo in alternativa del Mod. AQ 001/P12 previgente)**
- **Mod. AQ 004 PE 02.02 Orario operatori Assistenza Alunni Disabili**
- **Mod. AQ 005 PE 02.02 Foglio Firma Assistenza Alunni Disabili**
- **Mod. AQ 005 bis PE 02.02 Foglio Firma Assistenza Alunni Disabili Camaione**
- **Mod. AQ 006 PE02.02 Soddisfazione Ente committente**
- **Mod. AQ 007 PE02.02 Soddisfazione Famiglie**
- **Mod. AQ 008 PE02.02 Soddisfazione Insegnanti**

Tutta la documentazione riguardante il servizio viene conservata a cura del Coordinatore presso la Cooperativa con la seguente periodicità:

- **Mod. AQ 001 PE02.02 Scheda presa in carico, per la durata della presa in carico nell'ambito del contratto con l'Ente**
- **Mod. AQ 002 PE02.02 Scheda verifica finale, per la durata della presa in carico nell'ambito del contratto con l'Ente**
- **Mod. AQ 003 PE02.02 Riepilogo ore, per un anno**
- **Mod. AQ 003 bis PE02.02 Riepilogo ore Garfagnana, per un anno**
- **Mod. AQ 004 PE 02.02 Orario operatori Assistenza Alunni Disabili, per un anno**
- **Mod. AQ 005 PE 02.02 Foglio Firma Assistenza Alunni Disabili, per la durata del contratto**

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

- **Mod. AQ 005 bis PE 02.02 Foglio Firma Assistenza Alunni Disabili Camaione, per la durata del contratto**
- **Mod. AQ 006 PE02.02 Soddisfazione Ente committente, per un anno**
- **Mod. AQ 007 PE02.02 Soddisfazione Famiglie, per un anno**
- **Mod. AQ 008 PE02.02 Soddisfazione Insegnanti, per un anno**

e con le seguenti modalità:


- **Mod. AQ 001 PE02.02 Scheda presa in carico, per la durata della presa in carico nell'ambito del contratto con l'Ente, cartaceo**
- **Mod. AQ 002 PE02.02 Scheda verifica finale, per la durata della presa in carico nell'ambito del contratto con l'Ente, cartaceo**
- **Mod. AQ 003 PE02.02 Riepilogo ore, cartaceo e/o digitale**
- **Mod. AQ 003 bis PE02.02 Riepilogo ore Garfagnana, cartaceo e/o digitale**
- **Mod. AQ 004 PE 02.02 Orario operatori Assistenza Alunni Disabili, cartaceo e/o digitale**
- **Mod. AQ 005 PE 02.02 Foglio Firma Assistenza Alunni Disabili, trasmessi in originale all'Ente e conservati in cartaceo e/o digitale**
- **Mod. AQ 005 bis PE 02.02 Foglio Firma Assistenza Alunni Disabili Camaione, trasmessi in originale all'Ente e conservati in cartaceo e/o digitale**
- **Mod. AQ 006 PE02.02 Soddisfazione Ente committente, cartaceo e/o digitale**
- **Mod. AQ 007 PE02.02 Soddisfazione Famiglie, , cartaceo e/o digitale**
- **Mod. AQ 008 PE02.02 Soddisfazione Insegnanti, cartaceo e/o digitale**

10. Controllo del processo e gestione del rischio

La Cooperativa nella gestione del processo del servizio ha individuato e definito dei punti critici, di seguito riportati, da tenere sotto controllo mediante apposite modalità.

Punti critici individuati:

- corretta e tempestiva compilazione della modulistica

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ASSISTENZA ALUNNI DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 14.10.2019

- corretta realizzazione delle attività programmate
- relazione con l'utenza
- raccolta dei problemi espressi dagli utenti e dalle famiglie
- monitoraggio delle NC registrate

Il processo sopra identificato è controllato con le seguenti modalità:

- Riunioni periodiche di verifica e compilazione delle schede di verifica individuale e delle attività e stesura annuale della "Rapporto del servizio".
- Coinvolgimento nel controllo di tutti gli operatori impegnati attraverso la compilazione, di tutta la modulistica prevista;
- Rilevazione periodica della soddisfazione del cliente interno ed esterno;
- Analisi comparata, a cura del RAQ e della Direzione, dei risultati delle verifiche, delle verifiche ispettive interne, delle non conformità e dei risultati dell'audit periodico di soddisfazione del cliente, in occasione del Riesame del Sistema al fine di armonizzare gli interventi nell'ottica del miglioramento continuo.

In relazione alla gestione del rischio si fa riferimento alla specifica procedura gestionale.