



C.R.E.A. COOP. SOCIALE

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 – UNI
10928:2001

PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

PE 03.01

PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA'
ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI

Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8
Rev. 01 del 15.11.2018

PE 03.01

PROCEDURA DI EROGAZIONE

PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI

Indice delle Revisioni

N° EDIZIONE MQ E N° REVISIONE PROCEDURA	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Ed. 1 Rev. 00	22.06.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034
MQ Ed. 1 Rev. 00 Proc. Rev 01	15.11.2018	Revisione	Tutti	Tutte	Revisione a seguito della integrazione della norma UNI 10928

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	15.11.2018	
Approvazione	DIR	15.11.2018	
Emissione	RAQ	15.11.2018	



C.R.E.A. COOP. SOCIALE

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 – UNI
10928:2001
PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

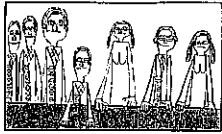
PE 03.01

PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA'
ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI

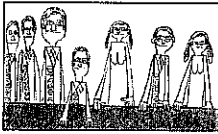
Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8
Rev. 01 del 15.11.2018

SOMMARIO

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
1 Scopo	4
2 Generalità	4
3 Applicabilità	5
4 Termini e Definizioni	5
5 Riferimenti e applicazione informazioni documentate	6
6 Responsabilità ed Aggiornamento	7
7 Missione, Politiche e obiettivi del servizio	8
8 Utenza	9
9 Modalità Operative	10
9.1 Ammissioni	11
9.2 Dimissioni	11
9.3 Fuga del minore dalla struttura	11
9.4 Progettazione individuale	12
9.4.1 Progetto individuale	12
9.4.2 Aggiornamento progetto individuale	14
9.4.3 Verifica periodica del progetto	14
9.4.4 Informazioni sull'inserimento	14
9.5 Erogazione del servizio	15
9.6 Attività quotidiane	16
9.7 Informazione/Comunicazione	16
9.8 Gestione degli effetti personali	17
9.9 Gestione delle emergenze	18
10 Controllo del processo e gestione del rischio	18
11 Documentazione	19
Allegato 1 – Procedura di Ammissione – Ammissione Ordinaria	20
Richiesta di ammissione	20
Inserimento nella lista di attesa ed esame dell'équipe	21

 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Raccolta documentazione e incontri di valutazione per l'ingresso	21
L'elaborazione della scheda di osservazione del minore	22
Allegato 2 - Procedura di Ammissione – Pronta Accoglienza	22
Durata della pronta accoglienza	22
Modalità di inserimento in pronta accoglienza	22
Allegato 3 - Procedura di dimissione	23
Casi di dimissione.....	23
Comunicazioni delle dimissioni.....	24
Allegato 4 – Integrazione del servizio semiresidenziale aggregato di Centro diurno per minori.....	24
a. Caratteristiche generali del servizio.....	25
b. Modalità organizzative.....	25
c. Accesso al servizio.....	25
d. Pianificazione e verifica attività	25
e. Pianificazione individuale	25
f. Rinvio	26

 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

1 Scopo

Scopo della presente procedura è stabilire le modalità e le responsabilità con cui la Cooperativa C.R.E.A. pianifica, gestisce e controlla i processi di accoglienza residenziale per minori dei servizi "Comunità Alloggio e centro diurno (ove attivato) per minori" secondo i requisiti **delle seguenti norme internazionali:**

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- **UNI 10928:2001**

Si analizzano il progetto preliminare, la gestione delle fasi operative e la chiusura dell'attività educativo-assistenziale; pertanto la presente procedura costituisce un piano della qualità complessivo del servizio, **in considerazione che la Comunità Alloggio ha un carattere consolidato e fa riferimento ad una tipologia di struttura soggetta ad autorizzazione al funzionamento e disciplinata dalla specifica normativa regionale di riferimento di cui alla l.r. 41/2005 e s.m.i., alla l.r. 82/2009 e s.m.i. e ai regolamenti di attuazione vigenti.**

Qualora la struttura residenziale preveda l'attivazione di un servizio semiresidenziale ad essa associata o comunque collegabile, ad integrazione della presente procedura e per quanto pertinente viene applicata la procedura di cui all'Allegato 4 – Integrazione del servizio semiresidenziale aggregato di Centro diurno per minori.

2 Generalità

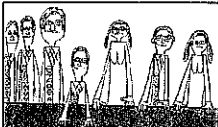
Nella presente procedura sono descritte le attività a carattere prevalentemente organizzativo e gestionale adottate dalla C.R.E.A. al fine di definire e realizzare un progetto di accoglienza dei minori all'interno della struttura che tenga conto del contesto di inserimento, delle aree di interesse e, soprattutto, delle esigenze e dei bisogni specifici del minore.

In relazione al progetto generale del servizio residenziale **e semiresidenziale (ove attivato)** per minori si definiscono tre aree su cui si sviluppano obiettivi diversi, ma fortemente integrati e sinergici:

Minore. L'obiettivo generale è di favorire la crescita globale ed armonica della persona: cioè aiutare il soggetto a raggiungere una buona maturazione psico-sociale ed un buon grado di consapevolezza e assunzione di responsabilità operando negli ambiti della relazione, dell'affettività, dell'apprendimento.

Famiglia. L'intervento è finalizzato a favorire il "rapporto educativo" sostenendo la famiglia nel recupero di un concreto e corretto esercizio delle funzioni genitoriali. Rimane inteso che gli interventi specifici sulla famiglia rimangono di competenza dei Servizi Sociali territoriali.

Territorio. Il lavoro con il territorio supporta e completa l'intervento individualizzato ed ha l'obiettivo di creare rapporti stabili per utilizzare, nella realizzazione del progetto, tutte le opportunità di inserimento/integrazione

 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

che il territorio offre e di integrare l'intervento con i servizi e con tutte le agenzie educative presenti sul territorio. Altro obiettivo rilevante è la sensibilizzazione del territorio alla presa in carico da parte della comunità locale delle problematiche riguardanti il disagio dei minori.

Progetto educativo generale

Il servizio risponde alla finalità generale di offrire uno spazio temporaneo di cura e sostegno al percorso di crescita del minore in stato di disagio secondo le modalità previste nel progetto educativo generale del servizio presentato in sede di gara per la concessione.

Tipologia di utenza

La Comunità alloggio accoglie un numero massimo di nove minori maschi e femmine in età compresa fra sei e diciotto anni provenienti principalmente dai comuni della Versilia e, in via secondaria, da altri comuni del territorio regionale-nazionale ed ivi collocati con provvedimento del Tribunale per i Minorenni, del Giudice Tutelare o del servizio sociale dell'ente locale, per condizioni di disagio personale, assenza o incapacità della famiglia ad adempiere alle normali funzioni educative ed affettive.

Ai nove posti letto residenziali vanno aggiunti due posti riservati alla pronta disponibilità per minori in stato di abbandono e/o di fuga con le conseguenti modalità per l'accoglienza non programmata e la residenzialità temporanea.

3 Applicabilità


La presente procedura è applicata a tutte le attività della "Comunità Alloggio Minori" con particolare riguardo alle fasi di:

- ammissione
- inserimento
- erogazione del servizio – attività quotidiane
- dimissione.

4 Termini e Definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale di gestione per la Qualità e l'Ambiente.

In particolare, al fine di adottare all'interno del Servizio una terminologia condivisa, la presente procedura fa specifico riferimento alla terminologia di cui alla UNI 10928:2001 a cui si rinvia. In particolare la Comunità alloggio rientra tra le tipologie di cui alle lettere a) e b) di cui alla nota 1 del punto 1 della norma.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

5 Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015, con particolare riferimento alla Sez. 8

Norma UNI EN ISO 14001:2015

Norma UNI 10928:2001

Organigramma della Cooperativa

Mansionari (Cfr. Elenco mansionari)

Normativa in materia di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento sociale (ex L.R. 41/2005 e s.m.i., L.R. 82/2009 e s.m.i., **inclusi regolamenti di attuazione vigenti**

DVR ex D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Manuale di autocontrollo HACCP

Regolamento UE GDPR 2016/679, D. Lgs. 196/2003 così come modificato dal D.Lgs. 101/2018 e s.m.i. in applicazione della normativa europea.

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

Regolamento del Servizio

Carta del Servizio

Raccolta dei Protocolli Professionali

PG 01 Contesto dell'organizzazione

PG 02 Leadership

PG 03 Pianificazione sistema qualità e ambiente

PG 04 Gestione del rischio

PG 05 Gestione delle risorse umane

PG 06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse di supporto

PG 07 Gestione della comunicazione

PG 08 Gestione delle informazioni documentati

PG 09 Progettazione e sviluppo

PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi

PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

PG 12 Fatturazione

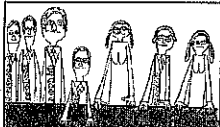
PG 13 Bilancio

PG 14 Fornitori

PG 15 Gestione finanziaria

PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento


 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

- PA 18 Gestione requisiti cogenti, volontari e contrattuali
- PA 19 Gestione processo di valutazione degli aspetti ambientali
- PA 20 Gestione rifiuti
- PA 21 Gestione sostanze pericolose
- PA 22 Gestione emergenze ambientali
- PA 23 Gestione controllo operativo ambientale

- Mod. AQ 001 PE 03.01 "Richiesta di ammissione"
- Mod. AQ 002 PE 03.01 "Scheda di Osservazione"
- Mod. AQ 003 PE 03.01 "Progetto Individuale"
- Mod. AQ 004 PE 03.01 "Scheda aggiornamento"
- Mod. AQ 005 PE 03.01 "Scheda Pronto Accoglimento Minori"
- Mod. AQ 006 PE 03.01 "Assunzione di Responsabilità"
- Mod. AQ 007 PE 03.01 "Riepilogo verifiche"
- Mod AQ 008 PE 03.01 "Pianificazione e verifica attività"
- Mod. AQ 009 PE 03.01 "Elenco documenti personali del minore"
- Mod. AQ 010 PE 03.01 "Scheda presentazione"
- Mod. AQ 011/ PE 03.01 "Progettazione individuale"
- Mod. AQ 012/ PE 03.01 "Riepilogo turnazioni"
- Mod. AQ 013/ PE 03.01 "Registro presenze minori per fatturazione"
- Mod. AQ 014/ PE 03.01 "Progetto individuale CD Minori"
- Mod. AQ 015/ PE 03.01 "Distinta effetti e documenti personali"
- Mod. AQ 016/ PE 03.01 "Registro presenze minori per fatturazione"
- Mod. AQ 017/ PE 03.01 "Scheda riepilogo sanitario"

Nell'ottica di una progressiva digitalizzazione del sistema informativo e documentale, la Cooperativa C.R.E.A. adotta una modalità di conservazione delle informazioni documentate rilevanti per il sistema qualità e relative al processo di erogazione del servizio, mediante aggiornamento della piattaforma della Regione Toscana ASSO-ASMI. La Cooperativa valuta nel tempo l'opportunità di adottare una progressiva digitalizzazione delle informazioni documentate da mantenere.

6 Responsabilità ed Aggiornamento

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità e ambiente.

La Direzione di C.R.E.A. mette a disposizione della struttura le risorse umane necessarie per la pianificazione, realizzazione e controllo del processo di erogazione del servizio. Dato che le risorse umane rappresentano un elemento fondamentale per l'erogazione dei servizi socio-educativi la Direzione ha approntato apposita procedura "Gestione Risorse Umane" (PG05) alla quale fare riferimento per la gestione di tutto il personale operante sui servizi in particolare per le attività di selezione, motivazione, informazione/comunicazione, formazione, valutazione.

Le risorse umane presenti all'interno della Comunità sono costituite da:

- Coordinatore
- Educatori (Educatori professionali e Animatori/educatori)
- Ausiliario (Operatore Socio-Sanitario)
- Volontari in servizio civile **(eventuali)**
- **Tirocinanti (eventuali)**

I compiti e le responsabilità del personale impegnato sono definiti nei Mansionari che vengono consegnati a tutto il personale al momento dell'assunzione.


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

L'inserimento di volontari in servizio civile e di tirocinanti fa riferimento a specifici progetti e alle norme che ne regolamentano l'impiego.

7 Missione, Politiche e obiettivi del servizio

La comunità alloggio risponde alla finalità generale di offrire uno spazio temporaneo di cura e sostegno al percorso di crescita del minore in stato di disagio con gli obiettivi di:

- costituirsi come un intervento a termine, orientando il lavoro, fin dalla prima fase di presa in carico, verso la soluzione esterna. Pertanto la comunità si caratterizza come una struttura dinamica in grado di far fronte alle richieste del territorio senza bloccare le potenzialità del servizio con presenze di lunghissimo periodo;
- orientarsi, attraverso una progettazione individualizzata, al ritorno del minore ad un percorso di vita indipendente connotato da relazioni qualificate;
- agire in una logica di integrazione dei servizi ponendosi come "nodo" della rete degli interventi rivolti all'infanzia, all'adolescenza, alla famiglia.
- offrire al minore un ambiente sicuro ed uno spazio psicologico di crescita che consenta la rielaborazione del proprio vissuto e la attivazione e riattivazione di relazioni creative ed autonome;

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

- operare un'osservazione approfondita del minore in rapporto al gruppo e alla famiglia praticando un atteggiamento di ascolto come pratica costante di riflessione e quindi strumento di lavoro;
- elaborare, congiuntamente con gli altri operatori interessati, un progetto individuale del minore inteso come piano di lavoro complessivo e organico.

Per queste ragioni, le finalità specifiche della Comunità Alloggio Minori possono essere definite come segue:


- La struttura svolge attività di accoglienza residenziale temporanea e di pronta accoglienza per minori nell'ottica dell'integrazione con i servizi sociali territoriali.
- L'obiettivo principale della comunità è perseguire l'equilibrata crescita psicofisica del minore sostenendolo nell'armonica maturazione personale e sociale attraverso l'instaurarsi di una relazione di fiducia con le figure adulte rappresentate dagli educatori sotto il profilo intellettuale ed affettivo.
- Contemplandosi come un'espressione della rete locale dei servizi rivolti ai minori con famiglie in difficoltà, la struttura agisce integrandosi con i servizi territoriali e partecipando attivamente alla vita dell'intera comunità sociale.
- La comunità alloggio assicura la personalizzazione dell'intervento educativo e di accoglienza, nonché modalità che promuovano, quando possibile, la riunificazione familiare.

8 Utenza

La struttura accoglie un numero massimo di nove minori, maschi e femmine in età compresa tra i sei e i diciotto anni provenienti dagli Enti preposti ed ivi collocati con provvedimento del Tribunale per i Minorenni o del Servizio Sociale dell'Ente Locale previa omologa del Giudice Tutelare ove vi sia il consenso dei genitori esercenti la potestà genitoriale e in via d'urgenza attraverso la procedura ex art. 403 c.c..

Ai nove posti letto residenziali vanno aggiunti due posti riservati alla pronta disponibilità per minori in stato di abbandono e/o fuga con le conseguenti modalità per l'accoglienza non programmata e la residenzialità temporanea.

Nella procedura di ammissione vengono indicate le modalità di accesso dell'utenza sia in regime ordinario, sia in pronta accoglienza, incluso l'iter di valutazione di merito delle ammissioni inerenti la disamina del singolo caso anche nell'ottica dell'inserimento nel contesto comunitario.

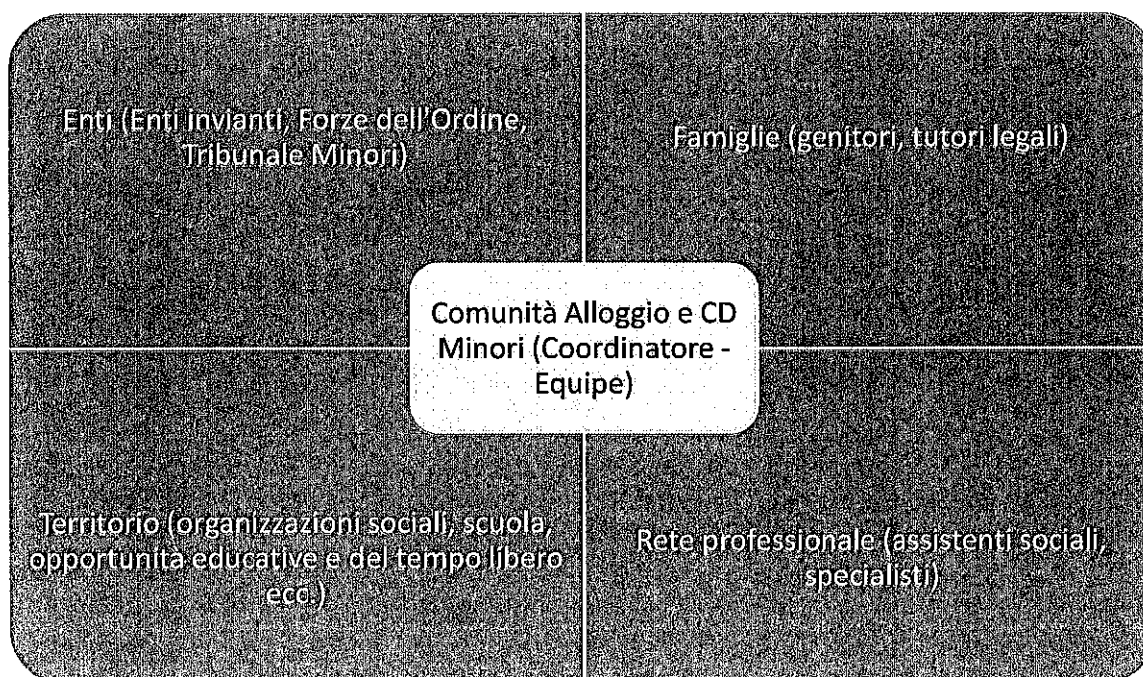
 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

9 Modalità Operative

La presente procedura definisce le regole generali per l'erogazione del servizio e riporta i riferimenti alle procedure gestionali ed operative applicate in base al **SGI** della Cooperativa.

La localizzazione della struttura, Viareggio in via della Gronda, garantisce facilità di collegamenti e accessibilità ai servizi essenziali.

Il servizio opera in rete nell'ambito di un sistema integrato di relazioni con la cooperativa, con l'Ente, con il territorio inteso come complesso di agenzie educative, associazioni, gruppi e singoli interessati.




La Comunità viene controllata secondo le modalità previste nel progetto del servizio, nella presente procedura e nel SGI della Cooperativa (**Rilevazione della soddisfazione del cliente, Audit interni, Riesame della Direzione**)

La Cooperativa all'interno della Comunità Alloggio eroga 2 differenti tipi di servizi:

- Residenziale **ordinaria**
- **Residenziale in Pronta accoglienza** .

Per la realizzazione dei servizi si individuano quali processi fondamentali:

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Processi
1. AMMISSIONE/INSERIMENTO
2. PROGETTAZIONE INDIVIDUALE
3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO ATTIVITA' QUOTIDIANE INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE ATTIVITA' DI VERIFICA E CONTROLLO GESTIONE DELLE EMERGENZE
4. DIMISSIONE

Nello specifico si rinvia agli allegati 1, 2 e 3 alla presente procedura relativamente alle procedure operative di ammissione in regime ordinario e in pronta accoglienza e alle dimissioni del minore.

9.1 Ammissioni

Le ammissioni dei minori, a seguito di contatti con la struttura da parte dei Servizi Sociali competenti e/o delle Forze dell'Ordine finalizzati a verificare la disponibilità dei posti, avvengono secondo le seguenti modalità:

- a) tramite la richiesta scritta dei servizi sociali territorialmente competenti in base alla residenza del minore secondo le procedure indicate nell'allegato 1 del presente regolamento – Procedura di Ammissione Ordinaria;
- b) in regime di pronta accoglienza, secondo le procedure indicate nell'allegato 2 del presente regolamento - Procedura di Ammissione in Pronta Accoglienza.

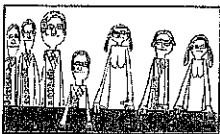
9.2 Dimissioni

Le dimissioni di un minore dalla struttura possono avvenire, secondo le procedure indicate nell'allegato 3 al presente regolamento – Procedura di Dimissione, nei casi in cui:

- a) il PEI raggiunga la sua naturale conclusione;
- b) sopraggiungano problematiche e/o condizioni, riguardanti il minore, incompatibili con le finalità della struttura;
- c) il minore non rispetti le regole della struttura (allegato 4), si renda protagonista di atti di violenza o di ripetute fughe.
- d) sopraggiunta maggiore età.

9.3 Fuga del minore dalla struttura

Nel caso in cui si verifichi una fuga del minore dalla struttura, l'operatore in turno che la rileva, provvede ad avvisare prontamente via **pec/fax** e con contatti diretti le Forze dell'Ordine e l'Ente competente nonché le eventuali altre figure di riferimento, dando comunicazione del giorno e dell'ora a partire dai quali la struttura

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

ha rilevato l'allontanamento. Nella gestione della situazione di fuga del minore, la struttura seguirà le indicazioni fornite dalle Forze dell'Ordine, **provvedendo – se del caso – alla successiva denuncia.**

9.4 Progettazione individuale

Al termine del periodo di osservazione vengono verificati in équipe l'andamento del minore e l'idoneità della comunità nell'assolvere alle sue necessità. Viene perciò comunicato all'Assistente Sociale di riferimento la restituzione della motivazione circa l'inserimento o il non inserimento del minore.

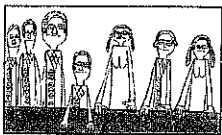
Si possono presentare i seguenti due casi:

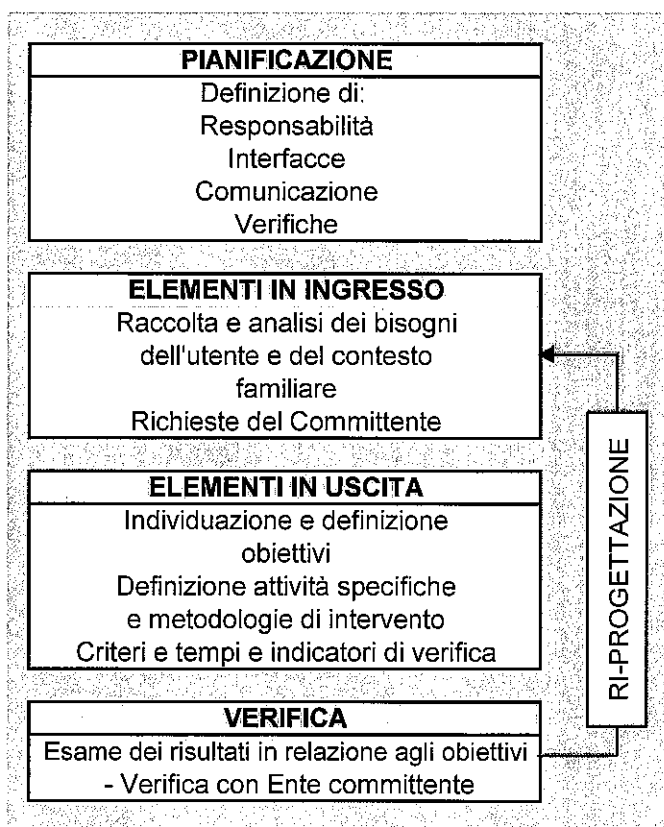
- la struttura risponde alle necessità del minore
- la struttura non risponde alle necessità del minore

nel primo caso l'operatore di riferimento redige il "Progetto Individuale"; nel secondo caso si pianifica la dimissione del minore.

9.4.1 Progetto individuale

Il progetto individuale definisce gli elementi fondamentali del progetto secondo lo schema riportato di seguito:

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018



Il progetto individua le attività, le procedure e le risorse da mettere in atto al fine di perseguire almeno uno dei seguenti obiettivi:

- Ripristino delle condizioni soci-relazionali compatibili con un rientro in famiglia del minore
- Affidamento o adozione del minore da parte di un'altra famiglia
- Raggiungimento dell'autonomia.

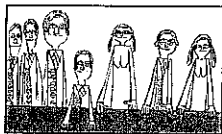
Responsabili del progetto individuale sono le seguenti figure professionali:

- Assistente sociale territoriale
- Coordinatore del servizio

Responsabile della formulazione del progetto è l'Equipe Educativa Interna che può formulare il progetto anche in assenza dell'AS territoriale che, in questo caso, prende visione del progetto e lo sottoscrive alla prima riunione utile. La stesura del progetto individuale e la compilazione della scheda "progettazione individuale" è a cura dell'educatore di riferimento.

Nella realizzazione delle varie fasi particolare attenzione viene posta a:

- promozione e incentivazione, dove possibile, della partecipazione dell'utente alla progettazione;

 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

- partecipazione dell'Ente, regolata dagli accordi convenzionali o da altri documenti che disciplinano il servizio (regolamento, progetto, ..);
 - programmazione e realizzazione di riunioni interne del personale per la condivisione dei progetti e delle informazioni a tutti gli operatori al fine di armonizzare gli interventi ed i comportamenti;
 - raccolta sistematica di tutta la documentazione riguardante l'utente gestita nel rispetto della riservatezza e delle prescrizioni di legge riguardanti il trattamento dei dati personali e sensibili.
- La scheda "Progetto Individuale" e la "scheda Progettazione Individuale" sono compilate dall'educatore referente e conservate all'interno della "Cartella Minore".

9.4.2 Aggiornamento progetto individuale

Periodicamente viene compilato il modulo "Scheda Aggiornamento", dove vengono riportate una serie di osservazioni sui rapporti che il minore tiene con gli operatori, gli altri minori, la scuola, l'esterno e la famiglia. Viene inoltre evidenziato lo stato generale del minore (comportamento ed atteggiamento).

La compilazione di questo modulo è a cura dell'Educatore di riferimento.

9.4.3 Verifica periodica del progetto

Circa ogni 2 mesi, salvo urgenze, si riunisce l'èquipe di verifica con l'Assistente Sociale del territorio.

Vengono verificati gli obiettivi individuati nella "Progettazione Individuale" e approfonditi nella "Progettazione Individuale" ed evidenziate eventuali modifiche e/o integrazioni alle varie "parti"


La verifica viene fatta sulla base delle informazioni contenute nella "Scheda Aggiornamento" e viene documentata con il modulo Verbale Riunioni.

Indicativamente almeno ogni 6 mesi si effettua inoltre la verifica in equipe della Progettazione Individuale.

9.4.4 Informazioni sull'inserimento

Ferma restante la responsabilità del servizio sociale – o dell'autorità che dispone il provvedimento, circa l'informazione del minore sui motivi, i tempi e gli scopi del suo inserimento, è la struttura per il tramite del Coordinatore e del personale educativo che co-gestisce tale informazione, creando o favorendo le condizioni per una effettiva consensualità del minore stesso e della famiglia laddove questo è possibile. Tali attività tengono conto dell'età del minore, delle sue capacità e della specifica situazione personale e familiare del minore.

La struttura in ogni caso acquisisce le valutazioni del servizio sociale (Assistente sociale di riferimento) e le prescrizioni formulate dal Tribunale dei minori, in ordine al coinvolgimento del minore e dei familiari nel progetto educativo.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

9.5 Erogazione del servizio

Le aree principali di intervento e le relative prestazioni che si realizzano nell'erogazione del servizio possono essere suddivise in:

1) di cura del minore e degli spazi:

- Supporto allo sviluppo delle autonomie personali
- Cura della persona
- Educazione alimentare e somministrazione pasti
- Igiene e cura degli ambienti

2) educative e di socializzazione:

- Supporto allo sviluppo e mantenimento delle capacità di relazione e socializzazione
- Stimolo all'autorganizzazione e al potenziamento dell'autostima e dell'autonomia
- Promozione e supporto alle attività di studio e formazione, ludiche e ricreative
- Promozione dell'intenzionalità dei soggetti verso l'ambiente esterno e sostegno allo sviluppo e affermazione del senso di responsabilità
- Sensibilizzazione dei contesti di appartenenza
- Integrazione sociale e con il territorio e con i contesti di appartenenza riferito al minore e al servizio nel suo complesso
- Stimolo e sostegno alla rielaborazione del vissuto personale ed al raggiungimento dell'equilibrio psico-fisico
- Gestione delle attività quotidiane.

Gli educatori assistono i minori in accordo agli obiettivi della struttura ed a quelli evidenziati nel "Progetto Individuale" del minore.

Gli obiettivi della struttura vengono dedotti dal "Progetto generale del servizio" che è parte integrante della Convenzione stilata con l'ente.

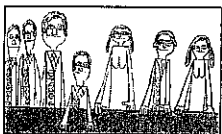
In questo progetto sono definiti gli obiettivi, le finalità e le attività che si debbono svolgere per il raggiungimento degli obiettivi stessi.

L'"Aggiornamento mensile" e la "Verifica Periodica del Progetto" permettono alla comunità alloggio di poter variare gli obiettivi individuali per il minore al variare delle sue esigenze.

Le riunioni fra il Coordinatore del Servizio, Educatori, Assistente Sociale Territoriale, permettono di monitorare ed analizzare l'andamento educativo del minore.

Viene inoltre tenuto un "Diario Quotidiano", registro della comunità dove ogni educatore riporta gli eventi significativi della giornata.

La permanenza del minore all'interno della struttura è stabilita inizialmente nel "Progetto Individuale", ma può essere variata a seconda dell'andamento e bisogni del minore.

 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Un "Registro Verbale Riunioni" viene tenuto per rendicontare l'attività delle riunioni che vengono fatte all'interno della Comunità.

Quando è prevista, nel progetto individuale del minore, la possibilità di appoggio per uscite/attività esterne alla comunità di adulti non operatori della comunità stessa o del servizio viene compilata la scheda "Assunzione di Responsabilità" dove sono individuati il nome e cognome, il recapito telefonico e l'orario. Tale scheda viene firmata dall'interessato per accettazione.

9.6 Attività quotidiane

Le dimensioni portanti della vita quotidiana sono lo spazio e il tempo all'interno dei quali si strutturano eventi ricorrenti e "familiari" quali la routine e le regole intorno a scopi condivisi (mangiare, dormire, lavarsi) e caratterizzate da azioni, funzioni e ruoli.

L'organizzazione della presenza degli educatori è basata su turni ruotanti e su presenze giornaliere fisse di riferimento e tutte le attività sono assicurate indipendentemente dall'educatore presente.

Il servizio, attivo 24 ore su 24, è programmato in funzione dei bisogni e dei progetti dei singoli, dell'organizzazione del gruppo e delle attività previste.

Intorno agli eventi principali e ricorrenti della giornata l'équipe programma periodicamente tutte le altre attività.

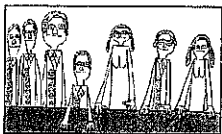
Il Regolamento interno stabilisce la giornata tipo della Comunità.

9.7 Informazione/Comunicazione

L'informazione e la comunicazione sia interna che esterna rappresentano uno strumento fondamentale di partecipazione e di trasparenza nonché di rispetto concreto per il ruolo di cittadinanza attiva che tutti gli attori coinvolti, il minore in prima istanza, devono giocare nell'ambito di un progetto che li riguarda personalmente.

Per garantire un corretto e continuo passaggio di informazioni si individuano delle interfacce interne ed esterne in relazione all'attività svolta dal servizio.

Interfacce interne alla cooperativa	
Direzione della Cooperativa (Direzione – Direzione servizi)	Per gli aspetti della gestione e la verifica complessiva del servizio; per la gestione del personale e la politica della qualità aziendale
Responsabile Assicurazione Qualità e Ambiente	Per la gestione del Sistema per la Qualità e l'Ambiente e per le periodiche verifiche interne e di parte terza
Resp. Amministrativo Resp. Sicurezza Resp. Igiene degli alimenti	Per la gestione del budget, degli acquisti e degli aspetti della logistica e delle infrastrutture, della sicurezza e dell'igiene, degli aspetti legati al

 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Resp. Infrastrutture DPO	trattamento dati personali.
Operatori altri servizi della coop.	Per attività comuni, feste, redazione giornale, ecc.
Interfacce esterne	
Servizi Sociali degli Enti	Per tutti gli aspetti di realizzazione del progetto globale e di gestione, verifica e controllo del servizio
Servizi Sociali territoriali	Per l'ammissione, la progettazione e la verifica degli interventi
Centro Affidi e gruppi di famiglie	Per la realizzazione di progetti in cui non si può fare riferimento alla famiglia di origine
U.F. specialistiche A. USL Toscana Nord Ovest	Per gli interventi specifici nell'ambito della progettazione individuale
Genitori/Famiglia/Tutori	Per tutti gli aspetti educativi del progetto
Volontari/tirocinanti	Come supporto e risorsa aggiuntiva nella gestione delle attività
Varie agenzie educative e del tempo libero del territorio	Per l'inserimento di minori ospiti in relazione agli obiettivi e alle attività individuali

Per quanto non contemplato nella presente procedura relativamente all'informazione, si fa riferimento alle seguenti procedure: PG07 Gestione comunicazione, sia per quanto riguarda la comunicazione interna, sia per la comunicazione esterna; PG08 Gestione informazioni documentate, per la gestione in particolare delle informazioni da mantenere e per le registrazioni del SGI; PG 16 Valutazione delle prestazioni, per quanto attiene le informazioni di ritorno dal Cliente relativamente alla soddisfazione, la gestione degli audit interni e il Riesame della Direzione; PG 17 Miglioramento, per quanto attiene la gestione dei reclami, delle NC e delle AC.

Il Coordinatore è la persona individuata per mantenere, in relazione all'erogazione del servizio, i rapporti verso l'esterno.

9.8 Gestione degli effetti personali


Informazione

La Direzione deve:

- definire il tipo, la misura e le modalità dell'informazione necessaria per garantire un controllo costante dei processi e la loro conformità;
- mettere a disposizione risorse umane e tecniche da dedicare all'attività di informazione verso l'esterno;

Per quanto riguarda la gestione degli effetti personali dei minori si fa riferimento alla Procedura PG06 "Gestione infrastrutture" ed in particolare:

Gli effetti personali degli Utenti vengono presi in carico dal personale della Cooperativa quando l'ospite non può provvedere autonomamente alla gestione o quando si tratta di materiale di particolare valore e/o rilevanza; in tal caso, al momento dell'ingresso dell'ospite, o anche successivamente, viene compilata una scheda "Distinta Effetti Personali" contenente:

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

- descrizione dell'effetto personale
- data di consegna
- firma dell'operatore che prende in consegna il materiale
- eventuali variazioni

L'elenco viene aggiornato al momento in cui intervengono variazioni significative.

9.9 Gestione delle emergenze

Emergenze sanitarie

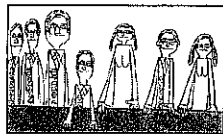
Non è previsto nessun presidio sanitario nella struttura che si rivolge al servizio sanitario del territorio come i privati cittadini. Ogni minore ha un medico personale e vengono attivati, al bisogno, i servizi distrettuali.

10 Controllo del processo e gestione del rischio

La Cooperativa, nella gestione del servizio Comunità Alloggio, individua, per i processi principali alcuni indicatori generali di raggiungimento degli obiettivi:

Processi	Indicatori
1. AMMISSIONE/INSERIMENTO	Rispetto dei passaggi previsti per l'ammissione Condivisione in équipe delle ammissioni (risulta dai VR)
2. PROGETTAZIONE INDIVIDUALE	Completa compilazione del progetto educativo individuale dei minori inseriti Puntuale aggiornamento e verifica
3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO ATTIVITA' QUOTIDIANE INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE ATTIVITA' DI VERIFICA E CONTROLLO GESTIONE DELLE EMERGENZE	Corretta erogazione di tutte le prestazioni alberghiere e di cura (mangiare, pulizia) NC verificatesi sull'erogazione del servizio Qualità delle prestazioni educative e clima delle relazioni rilevata attraverso la RSC
4. DIMISSIONE	Corretta realizzazione del piano di dimissione, per le parti di nostra competenza Livello di condivisione del progetto (risulta dai documenti dai VR)

Gli obiettivi specifici e gli indicatori saranno ri-orientati e specificati annualmente in relazione agli obiettivi di miglioramento e alla relativa pianificazione, **in base alla valutazione del rischio e delle opportunità.**

 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Il processo sopra indicato è controllato con le seguenti modalità:

Per quanto riguarda la progettazione individuale tramite le modalità previste al punto 8.2;

per quanto riguarda il processo di erogazione del servizio tramite:

- Rilevazione periodica, secondo la pianificazione annuale della cooperativa, della soddisfazione del cliente esterno e interno;
- Verifica annuale dell'andamento del servizio, tramite l'analisi della pianificazione annuale del miglioramento, in una riunione degli operatori;
- Analisi effettuata dal Coordinatore per la stesura del Rapporto annuale del servizio;
- Gestione controllata delle NC, AC e reclami da parte del SGI aziendale;
- Audit interni e di parte terza.

La struttura adotta una modalità di auto-valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno nell'ambito delle riunioni di équipe. Periodicamente, almeno con cadenza annuale, gli operatori vengono convocati dal coordinatore per esprimere i propri livelli di soddisfazione relativamente ai seguenti aspetti:


- Condizioni generali dell'ambiente di lavoro
- Trattamento economico
- Valorizzazione e formazione del personale
- Possibilità di acquisizione di nuove conoscenze, esperienze ed atteggiamenti
- Possibilità di crescita professionale
- Clima generale con i colleghi

Gli esiti della valutazione partecipata sono verbalizzati nel verbale di riunione e il verbale è sottoposto alla approvazione dei partecipanti alla riunione. Il verbale è diffuso a tutti gli operatori e alla direzione aziendale. Gli esiti della valutazione vengono analizzati dalla direzione aziendale e dal coordinatore della struttura al fine di tradurli in azioni correttive e di miglioramento dei servizi offerti

11 Documentazione

Tutta la documentazione relativa ai minori viene conservata nella loro cartella personale, e archiviata all'interno della struttura a cura del Coordinatore del servizio. La cartella personale deve contenere: cartella educativa, cartella sociale e cartella sanitaria.

La documentazione viene conservata almeno fino al raggiungimento della maggiore età da parte del minore, e comunque secondo quelle che sono le prescrizioni di legge per questi tipi di documenti.

 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 – UNI 10881 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 1.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

attività e in base alle professionalità che operano quotidianamente nella struttura. Sono previsti i seguenti piani di lavoro:


- o addetti all'assistenza di base alla persona,
- o educatore
- o animatore
- o fisioterapista
- o addetti ai servizi: supporto cucina
- o infermieri professionali

I Piani di lavoro vengono consegnati dal Coordinatore ad ogni operatore al momento dell'ingresso nel servizio e ad ogni variazione.

La struttura offre diversi servizi/prestazioni e provvede a definire una giornata tipo disponibile nel regolamento del servizio e affissa in bacheca. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali. I piani individuali provvedono a definire specifiche esigenze degli ospiti che si discostano dalla giornata tipo. Di seguito vengono descritti i servizi offerti:

❖ Servizi alberghieri:

- a) pulizia e riordino giornaliero degli ambienti comuni e delle camere degli ospiti, rifacimento dei letti. Sono garantiti piacevolezza e dignità degli spazi tali da assicurare gli ospiti e da incentivare una sensazione di appartenenza e di benessere. E' possibile sollecitare l'anziano, quando previsto dal P.O.A., ad a fare piccoli servizi domestici. Tale attività, oltre a prefigurarsi come terapia occupazionale, può essere finalizzata al mantenimento delle capacità residue e senso di appartenenza al gruppo.
- b) manutenzione e lavaggio della biancheria di uso corrente;subappalto
- c) manutenzione e lavaggio della biancheria e del vestiario degli ospiti;subappalto
- d) vitto completo- subappalto - (prima colazione, pranzo, spuntino nel pomeriggio, cena) secondo la tabella dietetica approvata dall'Az. USL e le esigenze individuali accertate dal medico curante. L'area degli alimenti è tenuta

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018


Allegato 1 – Procedura di Ammissione – Ammissione Ordinaria

La procedura di ammissione disciplina le modalità che dovranno essere seguite nell'ambito dell'inserimento in regime ordinario di un nuovo minore in struttura.

Richiesta di ammissione

La struttura, anche per il tramite dell'educatore in turno, ricevuta la richiesta di disponibilità

di posto per un nuovo inserimento, provvede a inviare il modulo di richiesta di ammissione e/o eventuali relazioni psicologiche o neuropsichiatriche. L'educatore in turno, ricevuta la richiesta di ammissione avviserà il Coordinatore della Struttura.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Inserimento nella lista di attesa ed esame dell'équipe

Questi inserisce la richiesta nella lista d'attesa, provvede a svolgere un primo esame del caso e lo porta alla discussione dell'équipe interna alla prima riunione utile programmata e, in ogni caso, entro quindici giorni dal ricevimento della richiesta.

L'équipe provvede a valutare:

- la presenza dei requisiti necessari;
- l'impatto del minore sul gruppo già presente;
- l'esistenza di spazi di collaborazione con il minore;
- l'eventuale opportunità o necessità di inserimento graduale del minore.

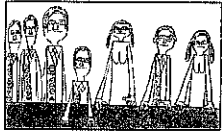
Raccolta documentazione e incontri di valutazione per l'ingresso

Svolta una prima valutazione, il coordinatore invita il Servizio Sociale Territoriale (SST) ad una riunione di ulteriore approfondimento sul caso, per considerare anche i tempi necessari per l'ingresso del minore.

In questa fase di valutazione il Coordinatore della Comunità incontra, anche solo telefonicamente se non è possibile in altro modo, i Servizi Sociali competenti territorialmente in base alla residenza/domicilio del minore, al fine di raccogliere:

- a) ulteriori informazioni utili e pertinenti sull'inserimento.
 - b) il Progetto Globale riguardante il minore
- c) viene valutato se è opportuno e se ci sono i tempi per un ingresso in modalità graduale, se è opportuna anche una precedente visita alla struttura anche da parte di un familiare/genitore, infine viene fissata la data d'inserimento del minore in comunità.
- d) prima dell'ingresso è inoltre necessario raccogliere:
- impegnative del pediatra per analisi previste dalla scheda sanitaria della Reg. Toscana e compilazione prima parte della scheda stessa; eventuali allergie e/o necessità di assunzione di farmaci, tesserino sanitario, tessera cartacea di iscrizione al S. Sanitario nazionale e certificato delle vaccinazioni.
 - Documento d'identità del minore e attestato di residenza,
 - Le autorizzazioni specifiche per il trattamento dei dati personali ai fini di ottemperare alla normativa sulla privacy
 - Le autorizzazioni (facoltative) all'uso di immagini, creazioni, manufatti e della loro pubblicazione/diffusione con mezzi cartacei e/o digitali, sempre ai fini della privacy
 - Le autorizzazioni relative a persone che sono abilitate a far visita, ovvero a prelevare /o riportare, ovvero informarsi sul minore
 - La sottoscrizione del presente regolamento da parte dei soggetti interessati
 - Altre eventuali autorizzazioni utili alla realizzazione del pei.

Tutti gli incontri, sia interni alla struttura, sia con i Servizi competenti sono verbalizzati come previsto dalla procedura di assicurazione della qualità

 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

L'elaborazione della scheda di osservazione del minore

Nei 45 giorni successivi all'inserimento viene compilata a cura del coordinatore

La scheda di osservazione del minore che contiene:

- a) storia del minore e problematiche;
- b) situazione familiare di partenza;
- c) eventuale relazione dei servizi specialistici;
- d) eventuali altri interventi educativi precedenti;
- e) ipotesi sul percorso di inserimento, motivazioni dell'inserimento, obiettivi e tempi.

Comunicazioni sull'inserimento definitivo e verifiche del pei

Dopo 60 giorni di monitoraggio del minore, il Coordinatore della Struttura di concerto con l'A.S. territoriale di riferimento, proporrà o meno all'Amministrazione competente, il passaggio definitivo all'accoglienza residenziale. Predisporrà quindi con l'équipe educativa il pei da concordare in una successiva riunione con l'A.S. referente.

Generalmente, salvo eventi particolarmente critici, le riunioni di verifica si svolgono in comunità ogni due mesi.

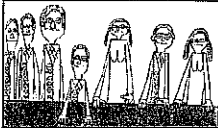
Allegato 2 - Procedura di Ammissione – Pronta Accoglienza

Durata della pronta accoglienza

Il minore potrà usufruire della pronta accoglienza per un massimo di 15 giorni, salvo eventuali eccezionali prolungamenti da valutare e concordare tra Coordinatore e Servizi territoriali.

Modalità di inserimento in pronta accoglienza

Questa procedura contempla due modalità di arrivo del minore in struttura:

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

- a) il minore viene accompagnato dai Servizi Sociali, e l'Assistente Sociale che accompagna il minore rilascia alla Comunità un verbale di consegna che attesta l'avvenuto inserimento in struttura;
- b) il minore viene accompagnato dalle Forze dell'Ordine che rilasciano un verbale di consegna, ovvero sottoscrivono un verbale interno nel quale attestano la consegna del minore.

L'operatore presente in Comunità fa entrare il minore espletando la funzione di prima accoglienza e contemporaneamente contatta il Responsabile della struttura e i Servizi Sociali territoriali.

Il responsabile della struttura comunica l'inserimento avvenuto a tutti i soggetti istituzionali, sollecitando la documentazione di cui al paragrafo Ammissione Ordinaria per quanto possibile e pertinente con l'inserimento di Pronta Accoglienza e, in particolare, alla documentazione sanitaria e autorizzativa, nonché la documentazione inerente l'impegno di spesa dell'Ente competente e la sottoscrizione del presente regolamento.

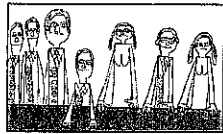
2

Allegato 3 - Procedura di dimissione

Casi di dimissione

Le dimissioni avvengono:

- a) su decisione dell'équipe interna alla Comunità in caso di incompatibilità o di ripetute fughe;
- b) nel caso in cui il minore viene dimesso per rientrare in famiglia;
- c) nel caso in cui il minore viene dimesso per conclusione del progetto e raggiungimento dell'autonomia e/o raggiungimento della maggiore età.
- d) nel caso in cui il minore viene dimesso per essere trasferito in altra struttura;

 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

- e) nel caso in cui il minore viene dimesso per affidamento familiare o eterofamiliare consensuale;
- f) nel caso in cui il minore viene dimesso per affidamento familiare o eterofamiliare giudiziario.
- g) nel caso – del tutto eccezionale – in cui la presenza del minore provoca grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori e/o agli operatori**

Comunicazioni delle dimissioni

Il Coordinatore della struttura, comunica le dimissioni all'Ente inviante e p.c. agli altri soggetti interessati.


Nei casi di compimento del 18° anno e di naturale conclusione del PEI, almeno sei mesi prima dell'ipotizzata dimissione (scaturita da riunione di verifica sul progetto con l'AS), viene indetta, sempre alla presenza dell'AS, apposita riunione in cui predisporre il progetto di dimissione con ipotesi di tempi e modalità, in modo da preparare e supportare il minore.

Negli altri casi spesso i tempi sono dati da indicazioni precise o del SST o del Centro Affidi, ma comunque precedentemente concordati con il Coordinatore della Comunità. Su richiesta dell'AST viene fornita una relazione educativa redatta a cura dell'educatore di riferimento del minore e controfirmata dal Coordinatore.

Allegato 4 – Integrazione del servizio semiresidenziale aggregato di Centro diurno per minori.

La presente procedura viene attivata allorquando la Comunità Alloggio Minori, oltre alle attività di carattere residenziale, associa anche le attività semiresidenziali aggregate di Centro Diurno Minori.

Per la qualità e la tipologia di attività legate al Centro Diurno, la procedura relativa alla Comunità Alloggio per la parte residenziale si applica in quanto compatibile e coerente con il progetto semiresidenziale.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

a. Caratteristiche generali del servizio

Il Centro diurno accoglie un numero massimo di minori stabilito in autorizzazione al funzionamento e nell'ambito dei rapporti convenzionali derivanti dall'appalto del servizio o dall'appalto in concessione a seconda della modalità di affidamento. Il Centro ospita minori maschi e femmine, in età compresa fra otto e diciassette anni provenienti dal Comune di Viareggio per condizione di disagio personale e per sostenere il nucleo familiare nelle funzioni educative.

b. Modalità organizzative

L'organigramma del servizio non subisce variazioni rispetto al servizio residenziale, salvo che per eventuali adeguamenti, sulla base del numero di ospiti, relativamente alla pianta organica in coerenza con i requisiti minimi organizzativi previsti dalla normativa regionale applicabile.

c. Accesso al servizio


L'accesso al servizio avviene sulla base di una richiesta di inserimento da parte dell'Assistente Sociale, corredata delle motivazioni di inserimento da parte dei servizi stessi (Viene utilizzato per quanto pertinente il Mod AQ 001 PE 03.01 Richiesta di ammissione)

L'iter di valutazione relativo all'ammissione del minore è – per quanto compatibile – analogo a quello relativo alla parte residenziale in regime ordinario. All'ingresso del minore al Centro viene compilata una scheda anagrafica (Viene utilizzato per quanto pertinente il Mod AQ 010 PE 03.01 Scheda di presentazione) e vengono raccolte le necessarie autorizzazioni relative alle persone autorizzate ad accompagnare e riprendere il minore al Centro.

d. Pianificazione e verifica attività

Analogamente a quanto previsto per il servizio residenziale, l'attività del Centro Diurno è oggetto di pianificazione e il piano di attività è verificato periodicamente in équipe. Al fine di documentare le attività di pianificazione e verifica del piano delle attività si utilizza la medesima modulistica prevista per il servizio residenziale (Mod AQ 008 PE 03.01 Pianificazione e verifica attività).

e. Pianificazione individuale

 C.R.E.A. COOP SOCIALE 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 – UNI 10928:2001 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO MINORI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

L'attività di Centro Diurno non prevede di norma una pianificazione individuale analoga a quella prevista per il servizio residenziale. La struttura procede in ogni caso, nell'ottica della personalizzazione dell'intervento a:

- Documentare attraverso una presentazione le caratteristiche e le problematiche di partenza del minore all'ingresso (Viene utilizzato per quanto pertinente il Mod AQ 010 PE 03.01 Scheda di presentazione)
- Documentare l'osservazione rispetto ad elementi di carattere educativo che l'équipe ritiene necessari per adottare le opportune strategie educative (Mod AQ 002 PE 03.01 Scheda di Osservazione)

La pianificazione e verifica periodica a livello individuale viene svolta almeno ogni sei mesi attraverso il coinvolgimento dell'équipe, dell'assistente sociale e delle altre figure interessate coerentemente con il progetto di inserimento e le indicazioni dei servizi sociali. La pianificazione e la verifica periodica viene documentata con il Mod AQ 014 PE 03.01 Progetto individuale CDMinori

f. Rinvio

Per quanto non specificato nel presente allegato e in quanto compatibile si applicano le disposizioni contenute nella procedura PE 03.01 relativa al servizio residenziale di Comunità Alloggio Minori.