

 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 03.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EDUCATIVA TERRITORIALE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

PE 03.02

PROCEDURA DI EROGAZIONE

PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

EDUCATIVA TERRITORIALE

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. 02	01.12.2021	Revisione	Tutti	Tutte	Revisione per specifiche su servizio ad affidamento diretto e per incontri domiciliari complessi

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ	01.12.2021	FIRMATO A DISTANZA
Approvazione	DIR	01.12.2021	FIRMATO A DISTANZA
Emissione	RQ	01.12.2021	FIRMATO A DISTANZA

 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 03.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EDUCATIVA TERRITORIALE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni.....	1
1. Scopo	2
2. Generalità	2
3. Applicabilità	3
4. Termini e Definizioni.....	3
5. Riferimenti	3
6. Responsabilità ed Aggiornamento	3
7. Obiettivi del servizio	3
8. Modalità Operative	3
9. Gestione casi complessi	8
10. Affidamenti diretti	9
11. Documentazione.....	9
12. Controllo del processo e gestione del rischio.....	10

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 socio - educativi domiciliari e scolastici. 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 domiciliari e scolastici che tenga conto del contesto d'inserimento, delle aree di interesse e soprattutto delle esigenze e dei bisogni specifici dei singoli utenti.

 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 03.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EDUCATIVA TERRITORIALE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

3. Applicabilità

La presente procedura viene applicata, all'interno dei Servizi domiciliari dalla cooperativa, in particolare Educativa Territoriale

4. Termini e Definizioni

Si fa riferimento al glossario del Manuale della Qualità.

5. Riferimenti

L.R. 82/2009 e s.m.i. e Regolamento 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.

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

7. Obiettivi del servizio

L'obiettivo primario del *servizio di Educativa Territoriale* è quello di prevenire situazioni di rischio psico-fisico per il minore nonché di consentirgli di essere educato nella propria famiglia anche in presenza di situazioni di disagio familiare.

8. Modalità Operative

Servizio di Educativa territoriale

DIAGRAMMA DI FLUSSO

FASI/AZIONI	ATTORI
Rilevazione e segnalazione bisogni	Servizio Sociale Educatori
Raccolta bisogni e decisione attivazione interventi	Servizio Sociale

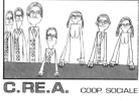
 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EDUCATIVA TERRITORIALE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

Richiesta di attivazione del servizio	Assistente Sociale dell'Ente Responsabile del servizio
1. Presentazione del progetto di massima, individuazione operatore	Assistente Sociale Educatore e/o Coordinatore
2. Presentazione del caso, passaggio delle informazioni, presa in carico	Assistente Sociale Educatore
3. Visita domiciliare	Assistente Sociale Educatore
4. Attivazione del servizio Osservazione	Educatore
5. Feed-back dell'educatore ri-Programmazione	Assistente Sociale Educatore Eventuali altre figure interessate
6. Realizzazione dell'intervento progettato	Educatore
7. Verifiche periodiche: <ul style="list-style-type: none"> • del caso • del servizio 	Assistente Sociale distrettuale- Educatore- altre figure interessate A.S. Resp. – Educatori-Coordinatore
8. Dimissione	Assistente Sociale Educatore
9. Chiusura dell'intervento	Educatore

Descrizione delle fasi/azioni:

Preliminare alla richiesta di attivazione del servizio c'è la fase di rilevazione e accoglienza del bisogno descritta in precedenza.

Sulla base delle valutazioni del Servizio Sociale in merito ai bisogni e alle risposte ritenute più opportune si può arrivare alla richiesta di attivazione dell'intervento da parte dell'Assistente

 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 03.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EDUCATIVA TERRITORIALE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

Sociale del Comune al Coordinatore della cooperativa che provvede immediatamente a verificare la disponibilità di operatori.

1. Presentazione del progetto di massima, individuazione operatore

In un incontro nel quale vengono presentate le linee generali del progetto previsto dal Servizio Sociale il Coordinatore della Cooperativa e l'Assistente Sociale individuano l'educatore da impiegare con il relativo pacchetto orario e definiscono tempi e modi per l'attivazione delle fasi successive.

L'abbinamento fra educatore, minore e nucleo familiare è un elemento importante della fase preparatoria dell'intervento e viene fatto:

- prendendo in considerazione i bisogni del minore e del nucleo familiare, la sua composizione, l'età dei membri che vi appartengono, le loro particolarità e aspettative;
- individuando, in linea teorica, quali dovrebbero essere le caratteristiche di base dell'educatore cui affidare il caso le cui variabili principali da considerare possono essere età, sesso, esperienze precedenti, conoscenze specifiche;
- sulla base della valutazione dell'assistente sociale di riferimento effettuata in base alla sua professionalità e alla conoscenza del caso.

Il Coordinatore contatta l'educatore e lo informa di quanto deciso.

Questa fase è documentata da un Verbale di Riunione.

2. Presentazione del caso, passaggio delle informazioni, presa in carico.

L'Assistente Sociale incontra l'educatore referente del caso al fine di passare le informazioni necessarie e di definire le fasi successive. Le informazioni costituiscono la "piattaforma" concreta e fanno da punto di aggancio per la definizione delle modalità della presa in carico operativa del caso. Le informazioni utili sono quelle che si identificano con gli elementi di conoscenza necessari affinché l'educatore abbia una "mappa" di massima che consenta di orientarsi sul caso; sono essenzialmente di tre tipi:

- anagrafiche, sanitarie e di storia personale 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 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 03.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EDUCATIVA TERRITORIALE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

- di composizione e cronologiche della famiglia;
- concernenti le problematiche del minore e del nucleo.

L'educatore riporta le informazioni e le decisioni prese sul modulo di "Presenza in carico".

3. Visita domiciliare

Prima dell'attivazione dell'intervento si procede, sulla base delle decisioni dell'Assistente Sociale titolare, ad una visita domiciliare congiunta dell'Assistente Sociale con l'educatore. La visita ha lo scopo di:

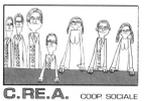
- far conoscere l'operatore alla famiglia;
- condividere l'intervento per quanto riguarda gli obiettivi di massima e l'ambito di azione dell'educatore;
- concordare l'orario nell'ambito del monte ore assegnato.

In questo ambito è necessario verificare anche la "percezione" del servizio da parte dei soggetti interessati e, soprattutto, della famiglia. Affinché il servizio possa costituire un vero e proprio sostegno è necessario che sia riconosciuto e accettato come tale.

L'orario definitivo ed eventuali osservazioni/variazioni effettuate in base alle risultanze della visita vengono riportate sul modulo di "Presenza in carico" che viene così completato in tutte le sue parti.

4. Attivazione del servizio - Osservazione

Sulla base delle indicazioni e degli obiettivi progettuali l'educatore attiva l'intervento con il minore ed il nucleo familiare. La parte più impegnativa, complessa e difficile dell'intervento di sostegno educativo al minore nella famiglia è quella che si sviluppa dal momento in cui l'educatore entra nel nucleo familiare. Anche quando compiti e presenza sono limitati ci sono elementi di imprevedibilità che possono essere affrontati solo nel momento in cui si presentano. Con questo servizio gli operatori attivano processi di cambiamento che devono essere preparati a seguire, accompagnare e, fin dove possibile, prevedere.

 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 03.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EDUCATIVA TERRITORIALE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

L'educatore che "entra" nella relazione con il minore e con la famiglia ha, prima di tutto, il compito di operare un'osservazione "in situazione" delle dinamiche relazionali ed un'attenta individuazione dei bisogni soggettivi e del nucleo. In questa fase famiglia ed educatore si osservano a vicenda; si realizzano pertanto una "osservazione professionale" da parte dell'operatore e una "osservazione spontanea" da parte della famiglia verso l'educatore, e ciò che avviene con il suo intervento in famiglia. Compito dell'educatore è:

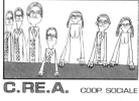
- confrontare la realtà familiare osservata con le informazioni ricevute;
- aggiungere dati significativi;
- cogliere i "giochi" relazionali (alleanze/coalizioni) che agiscono sul nucleo;
- verificare se il progetto d'intervento costruito sulla base delle precedenti informazioni è coerente con ciò che si osserva.

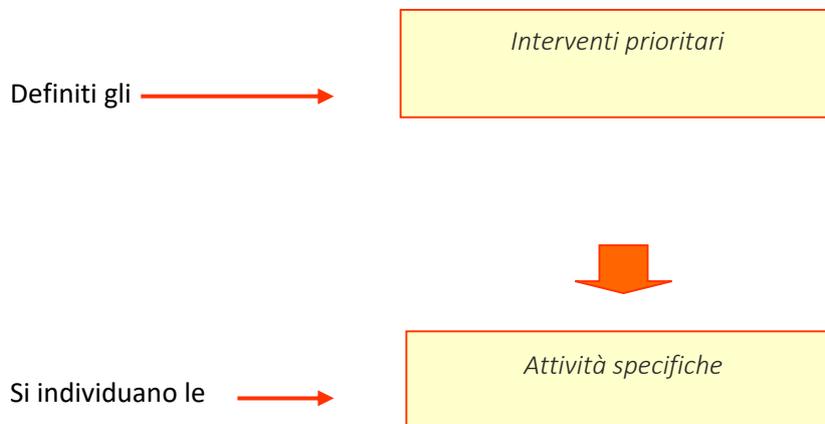
Le informazioni raccolte e la descrizione di quanto osservato, riportati sul modulo "Osservazione e Programmazione educativa individuale", costituiranno elementi fondamentali in ingresso per la ri-programmazione dell'intervento educativo.

5. Ri-Programmazione dell'intervento educativo

La programmazione dell'azione educativa vede la stretta collaborazione fra Assistente Sociale ed Educatore di riferimento del caso.

Sulla base degli elementi informativi posseduti dall'AS e delle informazioni di ritorno provenienti dall'osservazione dell'educatore, si elabora la successiva strategia operativa e viene fatta la ri-programmazione dell'intervento con l'individuazione delle attività e delle iniziative necessarie per il raggiungimento degli obiettivi.

 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 03.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EDUCATIVA TERRITORIALE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021



Nell'ambito di tale incontro vengono quindi ridefiniti:

◆ obiettivi ◆ mezzi ◆ tempi ◆ verifiche

e vengono precisati ruoli e compiti dei diversi attori interessati.

9. Gestione casi complessi

Nell'ambito del servizio di educativa territoriale possono presentarsi casi complessi quando ad esempio:

- a) si richiede un intervento di incontro protetto in sede domiciliare
- b) si richiede un intervento di osservazione in sede domiciliare
- c) altri interventi che presentano condizioni di contesto e di operatività specifiche, diverse e particolari rispetto alla ordinarietà dei casi.

In tali situazioni si possono presentare problematiche relative a:

- la gestione particolare delle relazioni tra le diverse parti interessate
- l'applicazione di modalità e regole di gestione degli interventi in un setting diverso, quello domiciliare, non totalmente gestibile
- la gestione documentale ovvero la registrazione audio/video degli interventi

 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 03.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EDUCATIVA TERRITORIALE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

In tali casi, il personale educativo assegnato al caso, nel predisporre il piano personalizzato e la sua condivisione con le parti interessate, avrà cura di evidenziare le specificità. In particolare, dovranno essere evidenziate:

- le caratteristiche del setting richiesto per lo svolgimento efficace dell'intervento;
- le condizioni e le regole che dovranno essere rispettate per non minare l'efficacia e la validità dell'intervento;
- le modalità di registrazione, anche in considerazione della necessità di documentare l'intervento con dispositivi di registrazione audio/video, per le specifiche autorizzazioni richieste, le particolari modalità di restituzione agli Enti invianti ecc.

10. Affidamenti diretti

Nel caso del tutto particolare ed occasionale in cui l'Ente affidi direttamente alla Cooperativa uno specifico intervento o ciclo di interventi di educativa territoriale, di osservazione o di incontro protetto, il Coordinatore assicurerà l'attivazione del servizio solo a fronte di una formalizzazione dell'incarico alla Cooperativa indicante le condizioni di erogazione del servizio richiesto e i termini amministrativi e di autorizzazione alla spesa e di liquidazione e conseguente determina.

In tali casi, il personale educativo assegnato al caso, nell'ambito della pianificazione individuale dell'intervento dovrà specificare le condizioni di erogazione del servizio, incluse particolari condizioni di complessità ove presenti, come indicato nel paragrafo precedente. Tale pianificazione dovrà acquisire la condivisione delle parti interessate.

11. Documentazione

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

- o la memoria degli interventi
- o 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 03.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EDUCATIVA TERRITORIALE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

I servizi di educativa territoriale e di integrazione e/o di assistenza scolastica ed extrascolastica utilizzano schede, appositamente predisposte, al fine di rendere più agevole ed efficiente il lavoro degli operatori e la verifica periodica in équipe.

In particolare:

Educativa territoriale

- Scheda presa in carico educativa territoriale
- Scheda verifica educativa territoriale

Tutta la documentazione riguardante il servizio viene conservata a cura del coordinatore presso le sedi del servizio per almeno cinque anni.

12. 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
- 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

 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 03.02
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EDUCATIVA TERRITORIALE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

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.