 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 03.03
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

PE 03.03

PROCEDURA DI EROGAZIONE

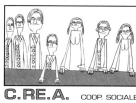
PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE

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	Modifiche

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 03.03
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE	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	2
4. Termini e Definizioni.....	2
5. Riferimenti	3
6. Responsabilità ed Aggiornamento	3
7. Obiettivi del servizio	3
8.Modalità Operative	5
9. Controllo del processo.....	8
9. Documentazione	9

1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità con cui la cooperativa C.RE.A pianifica, gestisce e controlla Centri Infanzia Adolescenza Famiglia. La procedura analizza la pianificazione e la programmazione preliminare, la gestione delle fasi operative ed il controllo del servizio erogato nel centro.

2. Generalità

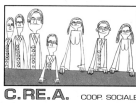
Nella presente procedura sono descritte le attività a carattere prevalentemente organizzativo e gestionale adottate dalla cooperativa al fine di definire un programma di accoglienza dei minori all'interno dei CIAF che tenga conto del contesto d'inserimento, delle aree di interesse e soprattutto delle esigenze e dei bisogni specifici del minore.

3. Applicabilità

La presente procedura viene applicata, all'interno dei Centri Infanzia Adolescenza Famiglia.

4. Termini e Definizioni

Si fa riferimento al glossario del Manuale della Qualità.

 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 03.03
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

5. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Normativa di accreditamento sociale ex l.r. 82/2009 e s.m.i.

Modulistica specifica per i singoli servizi CIAF e Centro aggregazione

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

Gli obiettivi dei CIAF riguardano tre aree:


- Minore
- Famiglia
- Territorio

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'obiettivo generale è il sostegno educativo nell'interesse del minore. L'intervento è finalizzato a favorire rapporti corretti all'interno del nucleo familiare e soprattutto con il minore e ad aiutare la famiglia nell'esercizio di un rapporto genitoriale corretto nei confronti del figlio.

Territorio Il lavoro con il territorio supporta e completa l'intervento individualizzato ed ha l'obiettivo di:

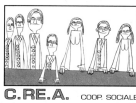
1. sensibilizzare il territorio alla presa in carico da parte della comunità locale delle problematiche riguardanti il disagio dei minori; favorire una logica di confronto, abitudine allo scambio, comprensione dei linguaggi e delle esigenze.

 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 03.03
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

2. coinvolgere la comunità nella costruzione di una rete di promozione sociale dei minori, dei giovani e delle famiglie;
3. integrare l'intervento con i servizi e con tutte le agenzie educative presenti sul territorio;
4. promuovere le risorse esistenti e lo sviluppo di nuove connessioni;
5. avviare relazioni nuove tra attori precedentemente distanti e indifferenti;
6. individuare nuove risorse e modalità di coinvolgimento avendo come destinatari non solo gli adolescenti, favorire una logica di confronto, abitudine allo scambio, comprensione dei linguaggi e delle esigenze.

La programmazione degli interventi ai centri CIAF ha come obiettivi specifici rivolti al minore e alla famiglia quelli di:

1. fornire un'occasione di crescita armonica attraverso il gioco e la socializzazione in un ambiente qualificato e caratterizzato da un pensiero educativo rivolto ai bambini/ragazzi;
2. realizzare una positiva aggregazione di gruppo che sappia promuovere la creatività influenzando contemporaneamente sulla crescita e maturazione personale;
3. favorire un rapporto di scambio e confronto fra i coetanei e con gli adulti di riferimento, attraverso relazioni significative;
4. fornire al gruppo elementi per la costruzione di un'autodeterminazione e valutazione positiva di sé e per l'elaborazione di un sistema di valori individuali e di gruppo. Favorire altresì la crescita di competenze e abilità in relazione alle attività promosse: maturazione e sviluppo di tecniche specifiche pensate non solo come arricchimento individuale, ma come potenzialità e possibilità di cui la comunità locale può avvalersi;
5. supportare le famiglie nel ruolo genitoriale e fornire un servizio qualificato che crei le condizioni per una relazione significativa fra diversi soggetti;
6. promuovere nel contesto sociale attività per l'aggregazione di gruppi e associazioni;

 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 03.03
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

8.Modalità Operative

8.1 Utenza

I CIAF sono destinati all'Infanzia, Adolescenza e Famiglia. Il numero e la tipologia di utenza di ogni centro CIAF è specificato nei progetti di gestione dei singoli Centri.

8.2 Ammissione/Inserimento


Il Centro si caratterizza per la spontanea partecipazione dei minori, ma prevede altresì la possibilità di inserimento, da parte del servizio sociale, di bambini/ragazzi che presentano difficoltà nel campo della socializzazione o delle relazioni e che necessitano di intervento educativo. Tali interventi, inizialmente sono decisi in sede di riunione di équipe con la presenza del servizio sociale territoriale. Qualora se ne individui la necessità gli stessi possono essere supportati da un educatore di riferimento. Quando l'équipe lo ritiene utile possono essere convocati incontri con operatori di altri servizi attivi sul caso. Per questi inserimenti il coordinatore compila la scheda di presa in carico (mod. **AQ 002 PE 03.03**) individuando le finalità, gli obiettivi, le modalità operative ed organizzative dell'intervento. Tale scheda viene compilata anche per i minori che frequentano regolarmente il centro quando gli operatori ritengono importante dettagliare il progetto individuale.

Il coordinatore del servizio ha la responsabilità della corretta compilazione e aggiornamento dell'elenco iscritti. In tale modulo sono riportate le generalità di tutti i bambini/ragazzi che frequentano il CIAF e la data di ingresso al centro.

Al momento dell'ingresso per tutti i minori viene compilata una scheda d'iscrizione. In alcuni casi, per situazioni in cui si rende necessario stabilire con i genitori le modalità di uscita del minore dal centro durante le ore di apertura, viene compilata la "Scheda di autorizzazione alle uscite".

Viene integrata la documentazione relativa all'ammissione per applicazione delle normative anticontagio. In particolare viene sottoscritto il patto di corresponsabilità tra il servizio e i familiari/representanti legali del minore.

Il progetto di servizio, stabilisce il numero massimo di bambini/e che possono essere contemporaneamente presenti al servizio. Per tale ragione, il servizio può accogliere anche un numero maggiore di iscritti e tiene sotto controllo le presenze effettive giornaliere.

 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 03.03
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

Particolari limitazioni possono essere previste in ragione delle norme anticontagio applicate sulla base dei diversi scenari di rischio e alle indicazioni nazionali/regionali in materia.

8.3 Pianificazione delle attività interne ed esterne

La pianificazione periodica del servizio viene effettuata in una riunione degli operatori almeno due volte l'anno (pianificazione periodo invernale e periodo estivo) e ha lo scopo di definire le attività nel dettaglio tenendo conto dei bisogni e dei desideri dei minori, delle famiglie e in riferimento alle opportunità del territorio. Viene utilizzato il modulo Pianificazione e verifica attività (Mod. AQ 04 PE 03.03) indicando per ogni attività:

- ✓ strumenti/metodi
- ✓ referenti e attori coinvolti
- ✓ obiettivi
- ✓ tempi
- ✓ indicatori
- ✓ verifica/valutazione

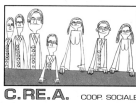
In fase di pianificazione il suddetto modulo viene compilato fino alla voce indicatori.

La programmazione di dettaglio è effettuata come definito nei progetti dei singoli servizi

8.4 Svolgimento delle attività

Le attività si articolano nelle seguenti aree:

- attività ludico – creative e di aggregazione: laboratorio musicale, laboratorio di attività espressive
- attività per lo sviluppo di competenze tecniche: laboratorio video, attività di cartapesta, fotografia ed elaborazione grafica.
- attività sportive e ricreative : organizzazione di tornei, calcio, pallavolo, biliardino, giochi di gruppo, gite.
- attività di informazione e comunicazione: informazione e confronto sui temi propri dell'infanzia e adolescenza attraverso, focus group su temi di attualità e interesse giovanile e giochi di ruolo.
- attività di sostegno nei compiti attraverso percorsi differenziati che possono all'occorrenza essere concordati con la scuola.

 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 03.03
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

Una particolare attenzione è rivolta alle esigenze dei bambini/ragazzi che, pur non frequentando il centro, reclamano spazi di partecipazione ed espressione. Al fine di far emergere i bisogni e contemporaneamente attivare e promuovere risorse sono organizzate attività esterne come “eventi” musicali, attività espressive, feste che coinvolgono il territorio.

Le attività del centro si svolgono solitamente in orario pomeridiano, per iniziative particolari (gite, feste, ecc.) sono previsti orari diversi a seconda del tipo di attività. Le schede di autorizzazione alle uscite sono importanti per una corretta circolarità delle informazioni genitori-operatori - genitori

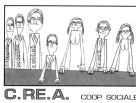
La frequenza dei minori al centro è registrata giornalmente sul modulo Registro Presenze. Per documentare la partecipazione dei ragazzi ai singoli laboratori è utilizzato il modulo presenze Giornaliere.

8.5 Verifica e valutazione dei risultati:

Per quanto riguarda il processo di programmazione ed erogazione dei servizi le attività sono verificate almeno **due volte l'anno a chiusura della pianificazione periodo invernale e periodo estivo**, utilizzando il modulo Pianificazione e verifica attività. Per la valutazione dei risultati si tiene conto di alcuni indicatori quantitativi e qualitativi relativi alla partecipazione e alla soddisfazione dei minori che frequentano.

I risultati attesi sono riferibili:

- al singolo, crescita individuale che porti all'assunzione di responsabilità, alla consapevolezza delle proprie potenzialità e alla capacità di affrontare in modo costruttivo le relazioni con i pari e con gli adulti. Per la verifica dei percorsi individuali viene utilizzata la scheda di verifica
- al gruppo, formazione di un gruppo stabile di 15/20 ragazzi. Raggiungimento di un buon livello di coesione, comunicazione, soluzione collaborativa dei problemi.
- alla comunità allargata. Rilevazione e messa in rete delle opportunità offerte dal territorio. I contatti con le associazioni presenti sul territorio sono registrati sul modulo “Elenco contatti”


 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 03.03
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

9. Controllo del processo

La Cooperativa, nella gestione dei CIAF, individua, per i processi principali alcuni indicatori generali di raggiungimento degli obiettivi:

Processi	Indicatori
1. AMMISSIONE/INSERIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto dei passaggi previsti per l'ammissione/inserimento. • Compilazione scheda d'iscrizione • Puntuale aggiornamento del modulo "Elenco iscritti" • Compilazione della "Scheda di presa in carico" per i minori inseriti dai servizi sociali
2. PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' e PROGETTAZIONE INDIVIDUALE	<ul style="list-style-type: none"> • Completa compilazione delle schede Pianificazione e verifiche attività e calendario attività. • Puntuale aggiornamento e verifica della modulistica
3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO ATTIVITA' QUOTIDIANE INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE ATTIVITA' DI VERIFICA E CONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Corretto svolgimento delle attività (n° presenti da – a; n° iscritti per laboratori, ecc.) • N° di iniziative – livello e qualità di partecipazione • N° di contatti attivati • Puntuale aggiornamento del modulo "Presenze" • NC verificatesi sull'erogazione del servizio e Azioni correttive e preventive intraprese
4. VERIFICA E VALUTAZIONE DEI RISULTATI	<ul style="list-style-type: none"> • Completa compilazione della "Pianificazione e Verifica attività" e della "Scheda di verifica" • Qualità delle prestazioni educative e clima delle relazioni rilevata attraverso la Rilevazione della Soddisfazione del Cliente

Gli obiettivi specifici e gli indicatori sono ri-orientati e specificati annualmente in relazione agli obiettivi di miglioramento e alla relativa pianificazione.

 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 03.03
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

Il processo sopra indicato è controllato con le seguenti modalità:

- 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 SQ aziendale;
- Verifiche ispettive interne e di parte terza

La specifica qualitativa e quantitativa degli indicatori viene fatta in sede di programmazione.

Riguardo alla gestione del rischio si fa riferimento alla specifica procedura gestionale.

9. Documentazione

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