

 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 04.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E MEDIAZIONE LINGUISTICA NELLE SCUOLE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

PE 04.01

PROCEDURA DI EROGAZIONE

PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E MEDIAZIONE

LINGUISTICA NELLE SCUOLE

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 04.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E MEDIAZIONE LINGUISTICA NELLE SCUOLE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni.....	1
1. Scopo	2
2. Generalità	3
3. Applicabilità	3
4. Termini e Definizioni.....	3
5. Riferimenti	3
6. Responsabilità ed Aggiornamento	3
7. Obiettivi del servizio	4
8. Modalità Operative	4
8.1 Servizi per cittadini stranieri	4
Pianificazione attività	4
Erogazione delle prestazioni.....	4
Monitoraggio prestazioni individuali.....	4
Controllo del servizio	5
8.2 Mediazione linguistico culturale nelle scuole.....	5
9. Documentazione	7
10. Controllo del processo e gestione del rischio.....	8

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 sociali e socio - educativi scolastici riferibili a cittadini stranieri e alla mediazione linguistico-culturale nelle scuole. La procedura analizza la pianificazione e la programmazione preliminare, la gestione delle fasi operative ed il controllo dei servizi erogati

 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 04.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E MEDIAZIONE LINGUISTICA NELLE SCUOLE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

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 i che tenga conto del contesto d'inserimento, delle aree di interesse e soprattutto delle esigenze e dei bisogni specifici dei singoli utenti.

3. Applicabilità

La presente procedura viene applicata, all'interno dei Servizi per cittadini stranieri e a quelli della mediazione linguistico-culturale nelle scuole gestiti dalla cooperativa.

4. Termini e Definizioni

Si fa riferimento al glossario del Manuale della Qualità.

5. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Norma UNI EN ISO 14001:2015

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

Modulistica in uso al servizio come da aggiornamento elenco modulistica

6. Responsabilità ed Aggiornamento

E' responsabile dell'aggiornamento della presente procedura il RAQ.

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

 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 04.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E MEDIAZIONE LINGUISTICA NELLE SCUOLE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

7. Obiettivi del servizio

Il servizio di integrazione dei cittadini stranieri è in generale relativo alle attività informative e di orientamento alla gestione di pratiche individuali riconducibili alla cittadinanza, ai permessi di soggiorno ecc. ovvero al presidio di sportelli di servizio alla salute.

La mediazione linguistico-culturale nelle scuole è un servizio di assistenza scolastica integrativa promossa dagli EE.LL. nelle scuole di vario ordine e grado, volto a supportare l'alunno straniero nel percorso didattico al fine di recuperare gap linguistici e culturali che impediscano o influenzino l'apprendimento curricolare.

8. Modalità Operative

8.1 Servizi per cittadini stranieri

Pianificazione attività

Le attività sono pianificate sulla base del progetto di servizio alla base dell'aggiudicazione del servizio e della convenzione con l'Ente. La pianificazione per lo più attiene alla attribuzione operativa delle risorse (dotazione di personale, piano orario apertura del servizio ecc.) in fase di avvio.

La verifica della pianificazione delle attività avviene con la relazione annuale del servizio da presentare all'Ente.

Erogazione delle prestazioni

Le prestazioni nei riguardi dei cittadini stranieri nell'ambito dei servizi rientranti nel campo di applicazione sono disciplinate dettagliatamente nel progetto di servizio. Tali attività dipendono pertanto dal singolo progetto e si configurano tuttavia in generale in prestazioni di front office e back office.

Monitoraggio prestazioni individuali

Laddove pertinente per il servizio viene aperta una scheda individuale relativa alla pratica o alla prestazione richiesta. In ogni caso è effettuato almeno un monitoraggio degli accessi tale da consentire una lettura statistica del servizio da riportare nella relazione all'Ente.

 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 04.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E MEDIAZIONE LINGUISTICA NELLE SCUOLE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

Attraverso la scheda individuale relativa alle prestazioni erogate, il servizio pianifica, registra la prestazione, ne monitora il suo corso, dà evidenza degli esiti.

Ciascun servizio adotta idonea modulistica per assicurare che le informazioni documentate pertinenti siano correttamente conservate.

Controllo del servizio

Il controllo del servizio è affidato alla responsabilità del Coordinatore che ne dà evidenza nell'ambito di riunioni con il personale addetto, ovvero in sede di riesame nel rapporto annuale del servizio.

8.2 Mediazione linguistico culturale nelle scuole

I servizi della mediazione linguistico – culturale nelle scuole seguono la procedura relativa alla gestione delle attività di assistenza scolastica ed extrascolastiche. Sulla base delle richieste dell'Ente nell'ambito dell'appalto come dichiarato nel progetto di servizio, vengono definite:

- La specifica modulistica idonea ad assicurare che siano adeguatamente conservate le informazioni documentate pertinenti
- Le modalità di pianificazione e verifica delle attività, mediante attribuzione delle risorse al servizio, anche in relazione alle indicazioni dell'Ente all'inizio dell'anno scolastico e sulla base dei budget orari disponibili
- Le modalità di coordinamento e controllo del servizio esercitate dal Coordinatore del servizio

In particolare, il servizio di mediazione linguistico – culturale nelle scuole è un servizio legato alla frequenza degli alunni delle lezioni a scuola e diretto in particolare a bambini/e e ragazzi/e che della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado, di origine straniera, che evidenziano problematiche legate alla conoscenza e all'apprendimento della lingua e della cultura italiana, di integrazione nel contesto scolastico in ragione della propria provenienza e delle difficoltà di comprensione e interazione linguistica e/o culturale.

Programmazione – gestione e verifica

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

 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 04.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E MEDIAZIONE LINGUISTICA NELLE SCUOLE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

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

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

Azione 1 - Il dimensionamento del problema

L'azione prende corpo in relazione al budget economico ed orario disponibile. Il Coordinatore provvede ad inviare il modulo di richiesta del servizio di mediazione agli Istituti comprensivi e scolastici della Versilia, raccogliendo da questi le esigenze specifiche in termini di numero di bambini, esigenze linguistiche, budget orari individuali attesi, esigenze educative da supportare con l'attività di mediazione.

Azione 2 - Analisi del problema e assegnazione del budget orario

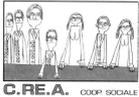
In relazione alle richieste, con una definizione progressiva, il Coordinatore attribuisce, in accordo con le singole scuole interessate, i budget individuali. A tal fine redige e tiene sotto controllo un riepilogo dei budget orari assegnati ai singoli casi, con ripartizione per Istituto e con ripartizione per lingua richiesta.

La cooperativa, per il tramite del Coordinatore, organizza l'avvio del servizio tramite le attività di:

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

Tale assegnazione tiene conto dei seguenti criteri:

- nuovo ingresso prioritario rispetto alla condizione di pregressa fruizione del servizio da parte di uno stesso alunno
- a partire dal criterio precedente, per ogni Istituto, priorità da assegnare all'appartenenza dell'alunno al ciclo scolastico delle scuole secondarie di I grado, di quelle primarie di II grado e infine della scuola dell'infanzia

 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 04.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E MEDIAZIONE LINGUISTICA NELLE SCUOLE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

- esigenze particolari rappresentate dal corpo docente della scuola in relazione a interventi individuali
- disponibilità di mediatori o esperti in lingua da assegnare alle richieste
- budget complessivo a disposizione

Azione 3 – Gestione e verifica dell'intervento di mediazione linguistico - culturale

La gestione dell'intervento, una volta concordato con l'Istituto il budget orario e le tempistiche di attivazione del servizio, prende avvio con la consegna all'operatore della mediazione della scheda di richiesta dell'Istituto, del budget orario assegnato su singolo caso e della scheda di presa in carico che dovrà aver cura di compilare nelle diverse fasi di attuazione.

La scheda di presa in carico, riassume gli elementi fondamentali del progetto di intervento individuale dell'alunno, individuando gli obiettivi a partire da una valutazione iniziale fino a tracciare la verifica finale dell'intervento svolto.

La scheda è controfirmata dall'insegnante di riferimento per l'alunno e trasmessa al Coordinatore che la conserva nella documentazione del servizio.

Azione 4 – Relazione finale all'Ente

Sulla base dell'andamento generale del servizio e dei risultati conseguiti nell'ambito degli interventi individuali, il Coordinatore redige periodicamente, normalmente al termine dell'anno scolastico e in ogni caso al termine dell'affidamento, una relazione conclusiva del servizio.

Provvede quindi, verificata dal Direttore servizi, ad inviarla all'Ente committente e a conservarne copia nella documentazione del servizio.

9. Documentazione

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

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

Il servizio di mediazione linguistico culturale utilizza schede, appositamente predisposte, al fine di rendere più agevole ed efficiente il lavoro degli operatori e la verifica periodica in équipe:

 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 04.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E MEDIAZIONE LINGUISTICA NELLE SCUOLE	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 01.12.2021

- a) per acquisire le richieste, da parte degli Istituti Comprensivi, di interventi di mediazione linguistico culturale da pianificare;
- b) per elaborare le richieste e identificare i budget orari per i singoli casi con ripartizione per Istituto comprensivo e per lingua richiesta;
- c) per gestire la pianificazione e la verifica dell'intervento individuale mediante la presa in carico dell'alunno.
- d) la relazione finale all'Ente, riepilogativa dei risultati conseguiti nel periodo.

10. Controllo del processo e gestione del rischio

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

Punti critici individuati:

- corretta e tempestiva compilazione della modulistica
- soddisfazione degli utenti, delle famiglie, degli insegnanti
- corretta realizzazione delle attività programmate
- relazione con l'utenza
- raccolta dei problemi espressi dagli utenti, dalle famiglie, dagli insegnanti

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, degli audit interni, delle non conformità e dei risultati dell'audit periodico di soddisfazione del cliente, in occasione del Riesame del Sistema al fine di armonizzare gli interventi nell'ottica del miglioramento continuo.

Quali indicatori di controllo e valutazione del processo si individuano gli indicatori di accreditamento sociale di cui alla l.r. 82/2009 e s.m.i.

Il processo di erogazione del servizio è informato all'approccio alla gestione del rischio di cui alla specifica procedura gestionale.