Servizi

NORMA ITALIANA

Residenze per minori Linee guida per l'applicazione delle norme UNI EN ISO 9000

UNI 10928

FEBBRAIO 2001

	Service
	Children's home
	Guidelines for the application of UNI EN ISO 9000 standards
DESCRITTORI	Servizio, residenza, minore, requisito, figura professionale
CLASSIFICAZIONE ICS	03.080.30
SOMMARIO	La norma fornisce linee guida per l'attuazione di un sistema qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9000 nelle strutture che erogano servizi di accoglienza residenziale ai minori.
RELAZIONI NAZIONALI	
RELAZIONI INTERNAZIONALI	
ORGANO COMPETENTE	UNITER - Organismo di Normazione e Certificazione di Sistemi Qualità Aziendali Commercio, Turismo e Servizi
RATIFICA	Presidente dell'UNI, delibera del 19 febbraio 2001
RICONFERMA	

UNI

Ente Nazionale Italiano di Unificazione Via Battistotti Sassi, 11B

20133 Milano, Italia

© UNI - Milano 2001

Riproduzione vietata. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopie, microfilm o altro, senza il consenso scritto dell'UNi.



PREMESSA

La presente norma è stata elaborata dall'UNITER (Organismo di Normazione e Certificazione di Sistemi Qualità Aziendali Commercio, Turismo e Servizi - piazza G. G. Belli 2, 00153 Roma), ente federato all'UNI, nell'ambito della Commissione "Minori".

È stata esaminata ed approvata dalla Commissione Centrale Tecnica, per la pubblicazione come norma raccomandata, il 23 novembre 2000.

Le norme UNI sono revisionate, quando necessario, con la pubblicazione di nuove edizioni o di aggiornamenti.

È importante pertanto che gli utenti delle stesse si accertino di essere in possesso dell'ultima edizione e degli eventuali aggiornamenti.

Le norme UNI sono elaborate cercando di tenere conto dei punti di vista di tutte le parti interessate e di conciliare ogni aspetto conflittuale, per rappresentare il reale stato dell'arte della materia ed il necessario grado di consenso.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione di questa norma, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento o per un suo adeguamento ad uno stato dell'arte in evoluzione è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che li terrà in considerazione, per l'eventuale revisione della norma stessa.

W

INDICE

0	INTRODUZIONE	1
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	1
3	TERMINI E DEFINIZIONI	1
4	REQUISITI DEI PROCESSI	2
4.1	Requisiti generali	2
4.2	Localizzazione della struttura	
4.3	Informazione	2
4.4	Fase di ammissione	2
4.5	Fase di inserimento	3
4.6	Fase di dimissione	
4.7	Attività quotidiane	4
5	REQUISITI PER LA REALIZZAZIONE DEI PROCESSI	4
5.1	Responsabilità della Direzione	4
5.2	Realizzazione delle attività	6
5.3	Gestione delle risorse umane	7
5.4	Attività di controllo	8
5.5	Attività di misura, analisi e miglioramento	9
6	PROGETTAZIONE DEI SERVIZI INNOVATIVI	9
6.1	Raccolta dati di base	9
6.2	Definizione delle specifiche del processo e delle modalità di realizzazi	one 9
6.3	Riesame, verifica e validazione della progettazione	10
6.4	Controllo	10
APPENDICE (informativa)	A RIFERIMENTI LEGISLATIVI NAZIONALI	11

0 INTRODUZIONE

La presente norma di settore tiene conto della specificità dei servizi alla persona e alla comunità.

Essa è di supporto alle norme della serie ISO 9000 e successive che rimangono integralmente il riferimento per la certificazione del Sistema qualità aziendale. Devono, inoltre, considerarsi per acquisiti gli obblighi previsti dalla normativa cogente in vigore.

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente norma si applica ai processi di accoglienza residenziale per minori, a carattere "consolidato", ovvero definibili in modo unificato su tutto il territorio nazionale.

Per i servizi ed interventi innovativi, ovvero quelli che non sono presenti ovunque nel territorio e prendono conformazioni organizzative diverse nelle realtà locali, vengono considerati, a parte, una serie di requisiti riferiti alla progettazione mentre i requisiti riportati in 4.4, 4.5, 4.6 e 4.7 non sono applicabili.

Per gli Enti Pubblici, l'applicazione dei punti 5.1, 5.4 e 5.5 prevede la responsabilità dell'organo politico nella definizione degli indirizzi generali, degli obiettivi, nella programmazione e nel controllo. Alla Direzione spetta, infatti, la gestione delle attività in accordo alle normative cogenti in vigore e ai rispettivi regolamenti e statuti.

Nota 1 Al momento della pubblicazione della presente norma il riferimento è il D. Lgs. 29/93.

Le strutture erogatrici cui fa riferimento la norma sono¹⁾:

- a) comunità educativa, dove l'azione educativa è svolta da un'équipe di operatori professionali;
- b) comunità di pronta accoglienza, dove vengono accolti per periodi brevi in attesa di un'idonea collocazione, minori in situazioni di disagio estremo e senza preventivo progetto d'intervento;
- c) comunità di tipo familiare, dove le attività educative sono svolte da due o più adulti che vivono insieme ai minori, anche con propri figli, assumendo funzioni genitoriali;
- d) gruppo appartamento, dove vengono accolti giovani vicini o con età superiore ai 18 anni, che devono uscire dai servizi per minori, previo completamento del percorso educativo per il raggiungimento dell'autonomia e del definitivo inserimento in società. L'azione educativa non richiede la presenza continua di operatori interni alla struttura.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI EN ISO 9000 Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia

UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti

UNI CEI EN 45020 Normazione ed attività connesse - Vocabolario generale

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini della presente norma si applicano le definizioni della UNI EN ISO 9000, della UNI CEI EN 45020 e le seguenti:

3.1 minore: Persona in età compresa tra i 0 ed i 18 anni con la quale si esplica il servizio socio-educativo, ovvero il destinatario finale del servizio o utente. Tuttavia, il destinatario finale del servizio può comprendere anche la famiglia.

3.2 committente: Chi acquista il servizio.

¹⁾ Le tipologie di residenza indicate sono tratte dall'Atto di indirizzo e coordinamento - Linee guida - "Qualità dei servizi residenziali per minori" del Ministro Solidarietà Sociale d'intesa con la Conferenza Stato Regioni Città.

3.3 direzione: Area rappresentata dal legale rappresentante o da chi gestisce le risorse ed ha la responsabilità diretta sull'équipe e sui minori. 3.4 risultato: Cambiamento prodotto in riferimento al minore e/o al suo sistema di relazioni (contesto familiare di riferimento) a fronte di obiettivi specifici definiti nel progetto educativo individuale. 3.5 struttura erogatrice: Unità organizzativa che eroga i servizi residenziali di accoglienza per minori (vedere tipologie definite in 1). valutazione multidimensionale: Procedura alla quale partecipa un'équipe pluriprofessio-3.6 nale finalizzata ad accertare la condizione del minore nelle diverse dimensioni (fisiche, psichiche, sociali e storiche), allo scopo di definire obiettivi, modalità e criteri di intervento. 4 REQUISITI DEI PROCESSI 4.1 Requisiti generali 4.1.1 La struttura deve definire nell'ambito di un proprio documento (Manuale gestionale e tecnico) le regole generali per l'erogazione del servizio residenziale di accoglienza minori. Tale Manuale dovrà riportare almeno i riferimenti alle procedure gestionali ed operative applicate (vedere UNI EN ISO 9001). 4.1.2 La struttura, in tutte le fasi di erogazione del servizio, deve operare in rete ovvero in collaborazione con le risorse, le organizzazioni del territorio attive nel sistema dei servizi per minori, attuando un approccio sistemico. 4.1.3 La Direzione deve garantire e documentare una pianificazione annuale delle attività di controllo sul sistema di gestione dei servizi da realizzarsi nel corso dell'anno. 4.2 Localizzazione della struttura 4.2.1 La struttura salvo i casi di pronta accoglienza deve essere situata ed attrezzata in modo da garantire i seguenti aspetti: a) facilità di collegamenti con le sedi scolastiche e/o lavorative dei ragazzi; b) accessibilità a servizi essenziali (per esempio, presidi sanitari, nidi, scuole) e generali (per esempio, cinema, luoghi di aggregazione, centri sportivi, luoghi di culto e oratori). 4.3 Informazione La Direzione deve: a) definire il tipo, la misura e le modalità dell'informazione necessaria per garantire un controllo costante dei processi e la loro conformità: b) mettere a disposizione risorse umane e tecniche da dedicare all'attività di informazione verso l'esterno: c) garantire il monitoraggio delle informazioni di ritorno. 4.4 Fase di ammissione 4.4.1 La struttura deve specificare e documentare i criteri, le modalità e le responsabilità per la realizzazione della fase di ammissione. 4.4.2 La struttura deve coinvolgere i servizi sociali nella fase di ammissione per una presentazione del minore dopo aver effettuato una valutazione multidimensionale dello stesso.

UNI 10928:2001 Pagina 2 di 12

4.4.3 Le richieste di ammissione in comunità, comprese quelle derivanti da provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, devono essere valutate e concordate tra gli operatori dei servizi territoriali che hanno in carico il minore ed hanno definito il Progetto Quadro di intervento e il responsabile e gli operatori della struttura in funzione della valutazione multidimensionale e della capacità di risposta della struttura. 4.4.4 In questa fase la struttura deve individuare lo stato iniziale del minore (situazione sociale, disagio, ecc.) e altre informazioni (per esempio, particolari esigenze, ...) al fine di poter esprimere una valutazione multidimensionale ed un obiettivo specifico in termini di risoluzione del problema e/o miglioramento e/o intervento educativo necessario (vedere 5.1.4.2). 4.4.5 In funzione della durata prevista/progettata per l'intervento, la struttura deve predisporre ed attuare un progetto educativo individuale secondo quanto previsto in 5.2.1. Tale progetto deve individuare le attività, le procedure e le risorse da mettere in atto al fine di perseguire almeno uno dei seguenti obiettivi: ripristino delle condizioni socio-relazionali compatibili con un rientro in famiglia del minore; affidamento o adozione del minore da parte di un'altra famiglia; raggiungimento dell'autonomia. 4.4.6 Il committente insième (dove possibile) al minore e alla famiglia deve essere coinvolto nella definizione e nel raggiungimento degli obiettivi fissati, in quanto il risultato dipende anche dalla capacità di coinvolgimento dei diretti interessati nel processo di erogazione del servizio. 4.4.7 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, spetta alla struttura co-gestire tale informazione, creando o favorendo le condizioni per una effettiva consensualità del minore stesso e della famiglia. Queste attività devono tenere nell'opportuna considerazione l'età, le capacità e la situazione del minore. 4.5 Fase di inserimento 4.5.1 Deve essere individuato un responsabile della fase di inserimento. 4.5.2 Deve essere previsto e documentato un processo di inserimento graduale che coinvolga, dove possibile, il minore ed il committente dal punto di vista informativo e rispetti la coerenza di risposta al caso. 4.5.3 Le strutture di pronta accoglienza, per le loro caratteristiche, derogano dall'applicazione dei punti da 4.4.2 a 4.5.2. Tuttavia, devono garantire la specificazione dei criteri, delle modalità e delle responsabilità connesse con i loro processi di ammissione ed inserimento.

4.6 Fase di dimissione

L'avvio della fase di dimissione, salvo circostanze indipendenti dalla volontà della struttura (quali disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, dei servizi sociali, comportamento e manifesta volontà del minore, ecc.) deve subordinarsi al documentato raggiungimento degli obiettivi definiti nel progetto educativo individuale.

4.6.2 Deve essere previsto e documentato un processo di dimissione personalizzato e, quando possibile, graduale per singolo minore che comprenda una preparazione dello stesso e dei familiari finalizzata all'integrazione nell'ambiente e nel contesto di vita al difuori della struttura.

4.6.1

4.6.3

La struttura deve concordare con i servizi sociali le dimissioni del minore secondo criteri di co-verifica del raggiungimento degli obiettivi fissati. Devono, inoltre, essere specificate le responsabilità della struttura e dei servizi sociali:

- a) nella preparazione:
 - della famiglia d'origine, oppure
 - della famiglia d'origine e di quella affidataria, oppure
 - della famiglia di origine e di quella adottiva con percorsi separati
- b) o nella predisposizione delle condizioni di autonomia.

4.6.4

Devono essere previste delle procedure di dimissione per i casi del tutto eccezionali, quando la presenza del minore provoca grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori e/o agli operatori.

4.7 Attività quotidiane

4.7.1

La struttura deve assicurare un ambiente accogliente e familiare per il minore ospite. A tal fine devono essere sviluppate attività di sostegno per la crescita complessiva, quali:

- a) incoraggiamento di legami di amicizia;
- b) partecipazione alla vita della comunità sociale e utilizzo delle opportunità ludiche, sportive, culturali e religiose esistenti sul territorio;
- c) attività di supporto allo studio e/o di orientamento ed eventuale inserimento al lavoro;
- d) interventi di promozione della salute psico-fisica del minore.

4.7.2

5

Le attività devono essere sperimentate, sviluppate, adeguatamente programmate e monitorate.

REQUISITI PER LA REALIZZAZIONE DEI PROCESSI

5.1

Responsabilità della Direzione

La Direzione deve dimostrare il suo impegno per una gestione efficiente ed efficace della struttura erogatrice del servizio. A tal fine dovrà mettere a disposizione i mezzi e le risorse necessarie per l'effettuazione delle seguenti attività.

5.1.1 Definizione degli indirizzi generali (mission)

5.1.1.1

La Direzione deve definire, fin dal momento della sua costituzione, la mission, ovvero l'impegno che, attraverso lo svolgimento dell'attività, si vuole dedicare al raggiungimento di un obiettivo generale di carattere socio-educativo focalizzato a sviluppare il potenziale umano del minore.

5.1.1.2

La Direzione deve definire il risultato generale che si vorrà raggiungere ed individuare la tipologia di riferimento, fermi restanti gli obiettivi di prevenzione del disagio dei minori a rischio e di agevolazione del recupero sociale dei minori che hanno vissuto un trauma.

5.1.1.3

Nel definire la tipologia di minori dovranno essere presi in considerazione i parametri relativi a:

- compatibilità di fattori soggettivi (età, sesso, problemi personali);
- provenienza geografica (fermo restante il rispetto del principio della territorialità degli interventi);
- tipologia della problematica in relazione alle caratteristiche della struttura (per esempio dislocazione, competenze operatori).

n d

5.1.1.4

Sulla base della mission, deve essere determinato e documentato il modello generale d'intervento (progetto educativo della comunità) della struttura e, quindi, i livelli di accoglienza che si è in grado di garantire. Tale modello dovrà essere periodicamente riesaminato anche in funzione delle informazioni di ritorno ricevute, degli esiti delle periodiche attività di controllo e dell'evoluzione della normativa cogente applicabile. L'attività di riesame dovrà essere registrata.

5.1.2 Definizione della politica e dei risultati

La Direzione deve:

- a) definire, documentare ed attuare una politica coerente con la mission della struttura, dei processi di integrazione con il territorio e delle attività coerenti con la rete di servizi rivolti ai minori attiva nel territorio;
- b) individuare i servizi che si è in grado di garantire, i loro elementi caratteristici, i processi e le procedure per la realizzazione ed il controllo degli stessi;
- c) definire in questo ambito degli obiettivi e delle strategie gestionali di carattere generale che interessano l'attività di accoglienza nel suo complesso e deve garantire la definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento (vedere 5.2.1). Gli obiettivi generali e quelli specifici devono essere coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati;
- d) garantire l'individuazione dei risultati attesi (anche in termini di efficacia dell'intervento) sul minore;
- e) impegnarsi a mettere in atto tutte le risorse e le attività necessarie per il rispetto del Progetto Quadro di intervento definito dall'Ente Pubblico. A tal fine, avrà la responsabilità di personalizzare tale piano per singolo minore anche in base agli obiettivi/risultati definiti (progetto educativo individuale);
- f) al fine di garantire trasparenza nell'operato ed etica professionale, attuare le azioni necessarie per una diffusione all'interno e all'esterno della politica, degli obiettivi/risultati e delle strategie adottate.

5.1.3 Gestione della documentazione

5.1.3.1 Per la gestione delle attività e dei processi devono essere definite e documentate specifiche procedure.

5.1.3.2 La struttura deve definire procedure anche per la gestione della documentazione che garantiscano:

- individuazione delle responsabilità per l'emissione e l'approvazione;
- approvazione, previa verifica dell'adeguatezza, prima della diffusione;
- riesame periodico, eventuale aggiornamento e riapprovazione;
- disponibilità delle ultime versioni valide ed applicabili dei documenti nei luoghi dove vengono svolte le attività di riferimento;
- ritiro dei documenti superati per evitarne l'uso non intenzionale;
- identificazione e archiviazione (per motivi legali o di memoria storica) dei documenti superati.

5.1.3.3 Al fine di dimostrare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del sistema di gestione, devono essere definite, documentate e applicate registrazioni delle attività svolte adeguate al tipo di struttura.

5.1.3.4 Devono essere definite e mantenute attive procedure per l'identificazione, l'archiviazione, l'accesso, la protezione, la conservazione e l'eliminazione di tali registrazioni.

5.1.4 Monitoraggio delle esigenze e diffusione interna dei risultati

5.1.4.1 Con riferimento alla domanda di servizi nel suo complesso, le caratteristiche del minore devono essere rilevate/raccolte, documentate ed analizzate da parte della struttura (anche nell'ambito di riunione con l'équipe) in modo da poterle in qualsiasi momento verificare ed adeguare (riprogettazione del servizio).

5.1.4.2 Prima di progettare l'intervento educativo, bisogna essere certi che le esigenze del minore siano pienamente comprese. Pertanto, con riferimento al progetto educativo individualizzato, la Direzione deve assicurare un sistema di raccolta e valutazione di dati ed informazioni che consenta di definire in termini di processi fattibili i requisiti e le modalità di risposta per soddisfare il minore, rilevando, laddove possibile, i suoi bisogni inespressi.

5.1.4.3 I risultati della valutazione dei dati e delle informazioni devono essere fatti circolare tra gli operatori della struttura al fine di garantire una omogeneità degli interventi e dei comportamenti degli stessi nel rispetto della necessaria riservatezza.

5.1.5 Definizione dei ruoli e delle responsabilità

5.1.5.1 Dovranno essere messe a disposizione le risorse necessarie (sia tecniche sia - principalmente - umane) per la pianificazione, la realizzazione ed il controllo del processo di erogazione del servizio. A tal fine dovranno essere individuate le competenze/esperienze/capacità necessarie per poter ricoprire ciascun ruolo specifico (vedere 5.3).

5.1.5.2 Nell'ambito della struttura deve essere individuato un coordinatore per ogni singolo servizio con la responsabilità su:

- sviluppo professionale degli operatori (singoli e in équipe);
- gestione e controllo dei singoli processi;
- creazione di canali di comunicazione con minori, famiglie, istituzioni e territorio;
- miglioramento continuo del servizio e della rete.

5.1.5.3 Al fine di garantire una corretta ripartizione dei compiti e delle responsabilità, la Direzione dovrà definire ed assegnare le funzioni (incluse quelle connesse con l'organizzazione della vita quotidiana) ed il ruolo di ciascuno nel conseguimento degli obiettivi. Dovrà, inoltre, definire le interfacce, ovvero come le diverse funzioni dovranno relazionarsi una all'altra per facilitare la realizzazione dei processi, sviluppando il lavoro d'équipe.

5.2 Realizzazione delle attività

5.2.1 Deve essere definito e documentato un progetto educativo individuale sulla base:

- delle caratteristiche del minore, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare;
- dei risultati che si vogliono ottenere;
- della capacità di risposta della struttura in termini organizzativi interni e di integrazione e ricorso ai servizi della rete.
- 5.2.2 La struttura deve definire e rispettare un intervallo di tempo dall'ingresso del minore entro il quale formalizzare il progetto.
- 5.2.3 Alla definizione del progetto di intervento devono partecipare i servizi sociali e gli operatori coinvolti nella realizzazione dell'intervento specifico e, qualora possibile, i minori ed i familiari. Il progetto educativo individuale deve essere finalizzato alla crescita del minore, rispondendo alle sue esigenze soggettive e potenziando le risorse personali di cui è dotato.

W

5.2.4 Il progetto educativo individuale, nel rispetto del Progetto Quadro o Progetto sociale definito dai Servizi Sociali, deve comprendere almeno: a) valutazione multidimensionale del minore proposta dai servizi territoriali; b) individuazione dei bisogni effettuata dalla struttura; c) obiettivi educativi; d) strumenti e metodi di intervento; e) tempi indicativi di realizzazione; modalità di verifica; procedure per le modifiche in itinere. 5.2.5 Le informazioni ed i dati di cui in 5.2.1 devono essere inserite in una cartella personale per ciascun minore dove dovranno essere riportati i risultati dei controlli in itinere (per esempio, risultati dei periodici colloqui ed osservazioni individuali con il minore ed anche, quando possibile, con la famiglia) e quelli della verifica finale. 5.2.6 Deve essere specificata l'esigenza ed individuato un processo di diffusione interna delle informazioni e dei risultati prodotti per consentire agli operatori di partecipare al raggiungimento degli obiettivi fissati e di tenere sotto controllo l'aderenza delle loro attività rispetto a quanto preventivato. 5.2.7 I processi dovranno essere documentati per garantire l'applicazione sistematica delle modalità operative e registrati per garantire che le modalità seguite abbiano rispettato quanto definito in sede di progettazione. 5.2.8 Per i servizi ed i prodotti approvvigionati all'esterno deve essere messo in atto un sistema di selezione, di controllo e di monitoraggio che garantisca la qualità delle forniture. 5.2.9 Devono essere definite ed attuate procedure e attività per la gestione delle emergenze. 5.3 Gestione delle risorse umane Le risorse umane rappresentano un elemento fondamentale per l'erogazione dei servizi socio-educativi. La Direzione dovrà, pertanto, garantire i seguenti aspetti. 5.3.1 Requisiti per il personale 5.3.1.1 Devono essere individuati i requisiti minimi di qualificazione per il personale coinvolto in termini di formazione di base, di esperienze e di requisiti personali coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente per garantire il raggiungimento del risultato prefissato. 5.3.1.2 Per il coordinatore di servizio devono essere soddisfatti almeno i seguenti requisiti: a) possesso di competenze gestionali; b) possesso di competenze specifiche sul lavoro di gruppo e sul coordinamento di gruppi di lavoro: c) esperienza tecnica e/o educativa specifica nel settore minori. 5.3.1.3 Devono essere definite e documentate procedure per la selezione, la motivazione e l'inserimento degli operatori e in generale delle risorse umane della struttura. Tali procedure devono coprire anche l'immissione in organico e l'accompagnamento al ruolo.

Devono essere previste periodiche attività di monitoraggio e rivalutazione del personale per valutare l'idoneità e la motivazione al compito assegnato e per poter sviluppare il po-

5.3.1.4

tenziale umano.

5.3.2	Coinvolgimento e motivazione
5.3.2.1	Gli operatori devono essere coinvolti nel raggiungimento dei risultati previsti.
5.3.2.2	A tal fine, la Direzione deve attuare azioni tendenti ad aumentare il livello di motivazione, ricorrendo per esempio a seminari interni, incontri o confronti.
5.3.3	Capacità relazionali
5.3.3.1	Il personale deve essere selezionato e successivamente formato in modo da poter gestire e monitorare la capacità di relazione.
5.3.3.2	L'aspetto relazionale deve essere sviluppato sia verso il destinatario del servizio sia verso l'altro personale impiegato nel processo di erogazione del servizio sia verso l'esterno. In particolare, deve essere valutata e sviluppata la capacità di lavorare sia nell'ambito di team pluri-professionali che di team professionalmente omogenei.
5.3.3.3	Gli operatori devono essere in grado di ascoltare e comprendere le esigenze del minore, ponendo particolare attenzione ai messaggi e alle reazioni dei minori e dei familiari e coinvolgendoli nel percorso educativo.
5.3.4	Formazione
5.3.4.1	Deve essere garantita, attraverso una specifica pianificazione, la formazione e l'aggiornamento continuo del personale impiegato nelle diverse attività al fine di assicurare la crescita professionale dello stesso.
5.3.4.2	La formazione deve comprendere attività di supporto tecnico-professionale per gli operatori.
5.3.4.3	Devono essere sviluppate le competenze gestionali dei responsabili.
5.3.4.4	Qualora nella struttura siano presenti volontari, deve essere garantita la selezione, la formazione e l'integrazione degli stessi con la vita della struttura. Deve essere garantita, per quanto possibile, la massima stabilità di tali presenze.
5.3.4.5	Qualora nella struttura prestino servizio obiettori di coscienza, ne debbono essere parimenti garantite la formazione e l'integrazione. Ad essi devono essere affidati, comunque, compiti esclusivamente ausiliari o di supporto.
5.4	Attività di controllo
5.4.1	Per quei processi che influiscono maggiormente sulla qualità del servizio e sul livello di risultati che si vuole raggiungere, l'organizzazione deve attuare un sistema di controllo gestionale che consenta una supervisione costante della conformità dei processi di servizio ai requisiti specificati.
5.4.2	Il controllo deve essere effettuato in più fasi del processo educativo e deve prevedere periodici incontri per la programmazione, il coordinamento e la verifica tra Direzione, operatori e personale in genere, servizi sociali e istituzioni.
5.4.3	Il controllo deve essere attuato su più livelli: risultati, procedure, attività e personale. Per garantire un sistema di gestione costante e sistematizzato nel tempo, devono essere definite ed attuate delle strategie per la ricerca delle cause, la gestione e la prevenzione della rotazione del personale ("turnover") con particolare attenzione alle esigenze del minore.
5.4.4	La struttura deve predisporre e programmare un'attività di supervisione. La frequenza di tale supervisione deve tenere conto delle concrete esigenze del servizio, così come valutate dai responsabili e manifestate dagli operatori. La conduzione di tale attività deve essere attribuita ad un soggetto in possesso di comprovati requisiti professionali.

W

5.4.5 Le attività di controllo devono comprendere un monitoraggio della qualità della relazione "personale-minore". 5.4.6 L'attività di controllo deve essere effettuata anche con riferimento a ciascun singolo intervento al fine di garantire il rispetto del progetto di intervento individuale. Tale controllo deve attuarsi anche durante l'intervento, per poter consentire un'eventuale riesame del progetto individuale in base alle situazioni ed alle esigenze emerse. 5.5 Attività di misura, analisi e miglioramento 5.5.1 Devono essere definite e sviluppate tecniche per la misura, monitoraggio e verifica della conformità delle attività e dei processi di erogazione del servizio ai requisiti definiti. Queste tecniche (che possono essere anche tecniche statistiche) devono essere periodicamente riesaminate per verificarne la continua efficacia. 5.5.2 Devono essere definiti e misurati indicatori per il monitoraggio delle prestazioni (performance) dei processi e per la verifica del raggiungimento degli obiettivi definiti. Deve essere specificato anche quando, dove e con quale frequenza devono essere effettuate le misurazioni. 5.5.3 Deve essere definito ed adottato un sistema di valutazione dei risultati (valido ed attendibile) sul singolo caso e di follow-up (d'intesa con i Servizi Territoriali) anche dopo l'intervento in relazione anche al progetto educativo individuale. I dati di tale analisi dovranno essere utilizzati per ridefinire il progetto educativo, i requisiti dei processi, per verificare le procedure interne adottate per l'organizzazione e l'erogazione del servizio e per definire possibili azioni di miglioramento sia verso l'interno dell'organizzazione che verso l'esterno e quindi in termini di risposta alle esigenze espresse e implicite con riferimento al minore e alla sua famiglia. 5.5.4 Devono essere messi in atto strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione del minore, della sua famiglia (quando possibile) e del committente. PROGETTAZIONE DEI SERVIZI INNOVATIVI 6 6.1 Raccolta dati di base Deve essere attuata una raccolta di dati sia provenienti dall'esterno sia dall'interno dell'organizzazione (dagli operatori, dai minori, dai familiari) per poter definire gli elementi di base del servizio innovativo coerentemente con la mission della struttura. 6.2 Definizione delle specifiche del processo e delle modalità di realizzazione 6.2.1 Deve essere individuato un responsabile della progettazione con il compito successivo di controllo e coordinamento delle attività e degli operatori. 6.2.2 In base agli elementi raccolti, devono essere individuate le caratteristiche, la tipologia e le finalità del servizio innovativo. 6.2.3 Devono, inoltre, essere individuate le risorse necessarie (in relazione a quelle disponibili) e le modalità operative per la garanzia del raggiungimento del risultato. 6.2.4 Va effettuata una puntuale pianificazione delle modalità esecutive. 6.2.5 La Direzione, in collaborazione con il responsabile della progettazione, ha la responsabilità di formare ed addestrare il personale sulle procedure operative e sugli obiettivi che si vogliono raggiungere.

6.3	Riesame, verifica e validazione della progettazione
6.3.1	In fasi specifiche della realizzazione del progetto, devono essere effettuate e registrate attività di riesame e di verifica al fine di valutare la capacità del progetto di soddisfare i requisiti, individuare gli eventuali problemi e trovare le necessarie soluzioni.
6.3.2	Dove possibile, prima dell'erogazione del servizio innovativo progettato, deve esserne verificata l'applicabilità a casi concreti e specifici (validazione).
6.4	Controllo
6.4.1	Deve essere curato particolarmente il controllo durante l'attuazione del servizio innovativo, al fine di rispettare costantemente gli elementi di base e gli obiettivi specifici che sono stati individuati.
6.4.2	Devono essere individuati criteri e modalità per la verifica periodica e la supervisione costante dei servizi innovativi svolti al fine di garantire la continua adeguatezza alle specifiche di processo e l'efficacia delle attività nei confronti dei diretti interessati (minori).
6.4.3	Per quanto possibile, i minori devono essere coinvolti nel processo di controllo.

APPENDICE (informativa)

A RIFERIMENTI LEGISLATIVI NAZIONALI

Vengono indicate qui di seguito le principali normative di legge vigenti applicabili al settore.

- Legge 27 maggio 1991, n° 176
 Ratifica ed esecuzione della Convenzione sui diritti del fanciullo.
- Legge 19 luglio 1991, n° 216
 Primi interventi a favore dei minori soggetti a rischio di coinvolgimento in attività criminose.
- Legge 28 agosto 1997, n° 285
 Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza.
- Legge 23 dicembre 1997, nº 451
 Istituzione della Commissione parlamentare per l'infanzia e dell'Osservatorio nazionale per l'infanzia.
- Legge 1997, n° 476
 Ratifica della Convenzione per la tutela dei minori e la cooperazione in materia di adozione internazionale.
- Legge 1998, n° 269
 Norme contro lo sfruttamento sessuale dei minori quale nuova forma di riduzione di schiavitù.
- Regolamento della Commissione per le adozioni internazionali
 Regolamento recante norme per la costituzione, l'organizzazione e il funzionamento della Commissione per le adozioni internazionali, a norma dell'articolo 7, commi 1 e 2, della legge 31 dicembre 1998, n° 394.

PUNTI DI INFORMAZIONE E DIFFUSIONE UNI

Milano (sede)	Via Battistotti Sassi, 11B - 20133 Milano - Tel. 0270024200 - Fax 0270105992 Internet: www.uni.com - Email: diffusione@uni.com
Roma	Via delle Colonnelle, 18 - 00186 Roma - Tel. 0669923074 - Fax 066991604 Email: uni.roma@uni1.inet.it
Ancona	c/o SO.GE.S.I. Via Filonzi - 60131 Ancona - Tel. 0712900240 - Fax 0712866831
Bari	c/o Tecnopolis CSATA Novus Ortus Strada Provinciale Casamassima - 70010 Valenzano (BA) - Tel. 0804670301 - Fax 0804670553
Bologna	c/o CERMET Via Cadriano, 23 - 40057 Cadriano di Granarolo (BO) - Tel. 051764811 - Fax 051763382
Brescia	c/o AQM Via Lithos, 53 - 25086 Rezzato (BS) - Tel. 0302590656 - Fax 0302590659
Cagliari	c/o Centro Servizi Promozionali per le Imprese Viale Diaz, 221 - 09126 Cagliari - Tel. 070349961 - Fax 07034996306
Catania	c/o C.F.T. SICILIA Piazza Buonarroti, 22 - 95126 Catania - Tel. 095445977 - Fax 095446707
Firenze	c/o Associazione Industriali Provincia di Firenze Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze - Tel. 0552707206 - Fax 0552707204
Genova	c/o CLP Centro Ligure per la Produttività Via Garibaldi, 6 - 16124 Genova - Tel. 0102704279 - Fax 0102704436
La Spezia	c/o La Spezia Euroinformazione, Promozione e Sviluppo Piazza Europa, 16 - 19124 La Spezia - Tel. 0187728225 - Fax 0187777961
Napoli	c/o Consorzio Napoli Ricerche Corso Meridionale, 58 - 80143 Napoli - Tel. 0815537106 - Fax 0815537112
Pescara	c/o Azienda Speciale Innovazione Promozione ASIP Via Conte di Ruvo, 2 - 65127 Pescara - Tel. 08561207 - Fax 08561487
Reggio Calabria	c/o IN.FORM.A. Azienda Speciale della Camera di Commercio Via T. Campanella, 12 - 89125 Reggio Calabria - Tel. 096527769 - Fax 0965332373
Torino	c/o Centro Estero Camere Commercio Piemontesi Via Ventimiglia, 165 - 10127 Torino - Tel. 0116700511 - Fax 0116965456
 Treviso	c/o Treviso Tecnología Palazzo Cristallo - Via Roma, 4/d - 31020 Lancenigo di Villorba (TV) - Tel. 0422608858 - Fax 0422608866
Udine	c/o CATAS Via Antica, 14 - 33048 San Giovanni al Natisone (UD) - Tel. 0432747211 - Fax 0432747250
Vicenza	c/o TECNOIMPRESA I.P.I. S.r.I. Piazza Castello, 2/A - 36100 Vicenza - Tel. 0444232794 - Fax 0444545573

UNI

Ente Nazionale Italiano di Unificazione

Via Battistotti Sassi, 11B 20133 Milano, Italia La pubblicazione della presente norma avviene con la partecipazione volontaria dei Soci, dell'Industria e dei Ministeri.

Riproduzione vietata - Legge 22 aprile 1941 № 633 e successivi aggiornamenti.



