

Processo di erogazione

CO1

Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza

INDICE

1. RIFERIMENTI	2
2. SCOPO	2
3. GENERALITÀ	2
4. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	3
6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	6
7. ALLEGATI	7
8. MODULISTICA	7

...../2004	0	<i>Idealtipo di procedura documentata</i>	<i>Assicurazione di qualità</i>	<i>Direzione</i>
<i>DATA</i>	<i>REV.</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>PREPARATO E VERIFICATO</i>	<i>APPROVATO</i>

1. RIFERIMENTI

D.M. 166/2001 con particolare riferimento all'Area CO1 - Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza

Legge regionale in materia di accreditamento delle Sedi orientative

Manuale della Qualità della Sede orientativa

2. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è la regolazione delle attività che rientrano nel servizio di Accoglienza della Sede orientativa. La finalità è la definizione di quattro momenti chiave che caratterizzano tale servizio:

1. la rilevazione della domanda e delle caratteristiche socio-anagrafiche e professionali dell'utente;
2. la presentazione dei servizi offerti dalla struttura orientativa a cui l'utente si è rivolto;
3. l'invio verso gli altri servizi orientativi interni, o il rinvio verso altri servizi presenti nel territorio, eventualmente ricadenti nelle rete locale;
4. la stipula del contratto orientativo con l'utente.

3. GENERALITÀ

La procedura ricade nell'area operativa CO1 - relativa alla gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza - e nell'ambito del Processo di *Erogazione*. Nel contesto di tale Processo questa Area operativa ne costituisce la fase iniziale, svolgendo la funzione di regolare ed indirizzare il flusso degli utenti che si rivolgono alla Sede, dopo un'attenta lettura dei bisogni e della domanda espressi, verso altri servizi interni o esterni. In sostanza la procedura sintetizza le modalità operative gestionali del primo dei servizi orientativi che caratterizzano la Sede, cioè di quello che presiede allo sviluppo degli altri.

La procedura è contrassegnata dall'utilizzo di una serie di strumenti che regolano il rapporto con diverse tipologie di utenza - individuabili nelle categorie di adulti, giovani e svantaggiati -; fra essi in particolare il *Contratto orientativo*, che definisce il percorso dell'utente all'interno dei servizi della Sede, e la *Cartella personale* che costituisce la raccolta organica di documenti ed informazioni utili a ricostruire la storia della persona all'interno del servizio.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica nell'ambito delle attività concernenti l'Accoglienza degli utenti nei servizi orientativi offerti dalla Sede; vale a dire in questo primo momento operativo ed organizzativo caratterizzato dall'analisi della domanda e dello screening dell'utenza, in funzione della individuazione del percorso, delle attività e dell'azione orientativa da intraprendere. Essa si applica pertanto esclusivamente alle fasi ed ai momenti previsti nell'ambito dell'accoglienza stessa ed esula da ciò che l'utente svolge negli altri servizi orientativi della sede o in quelli

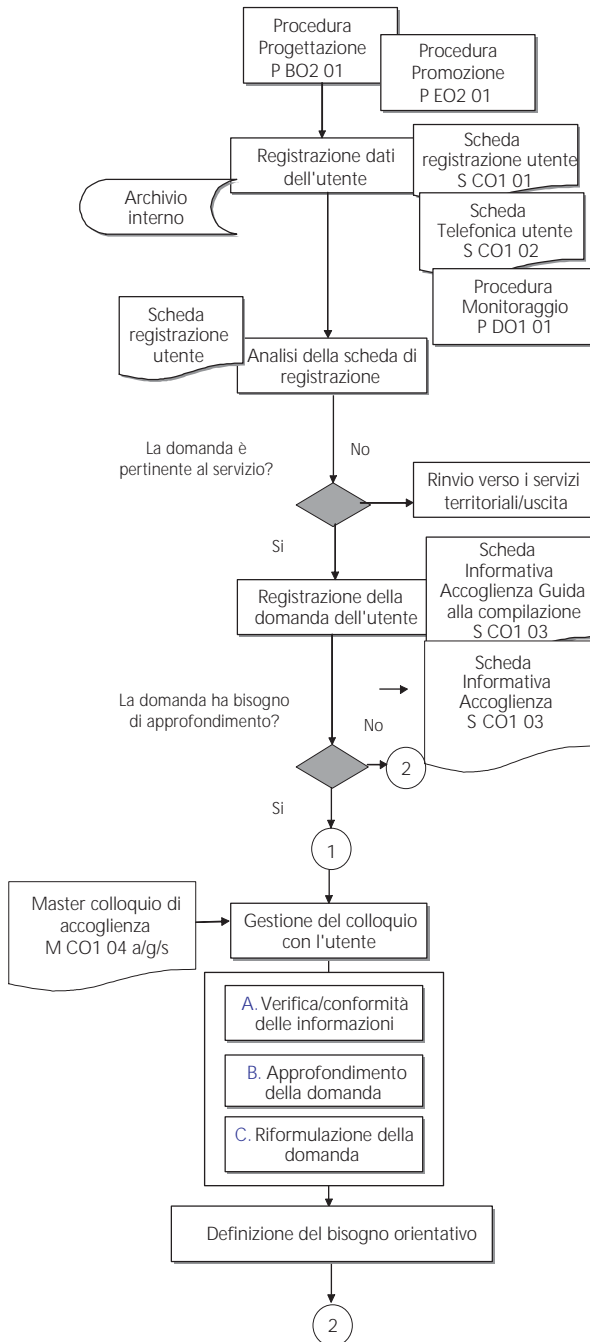
fuori di essa. È opportuno precisare inoltre che la registrazione - a posteriori - nella Cartella personale dei percorsi intrapresi successivamente dall'utente non modifica gli ambiti di applicazione della procedura stessa.

Questa si applica pertanto alle fasi caratterizzanti l'Accoglienza definite nel punto 2.

5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Nelle pagine seguenti sono riportati i flussi delle attività con le relative responsabilità e modalità di attuazione.

FLUSSO DELLE ATTIVITÀ



RESPONSABILITÀ/CRITERI

Orientatore o operatore di accoglienza

Registra i dati e la richiesta dell'utente utilizzando una scheda che potrà essere compilata direttamente da questi. L'operatore potrà acquisire anche la richiesta attraverso un contatto telefonico dell'utente.

Orientatore o operatore di accoglienza

Diagnostica la situazione e il problema dell'utente, legge la domanda, analizza e valuta il bisogno. Analizza la richiesta dell'utente, ne verifica la conformità ed in caso negativo lo rinvia ad altri servizi presenti sul territorio. Nello svolgimento delle varie attività comunica con i partner di ruolo interni ed esterni alla sede orientativa.

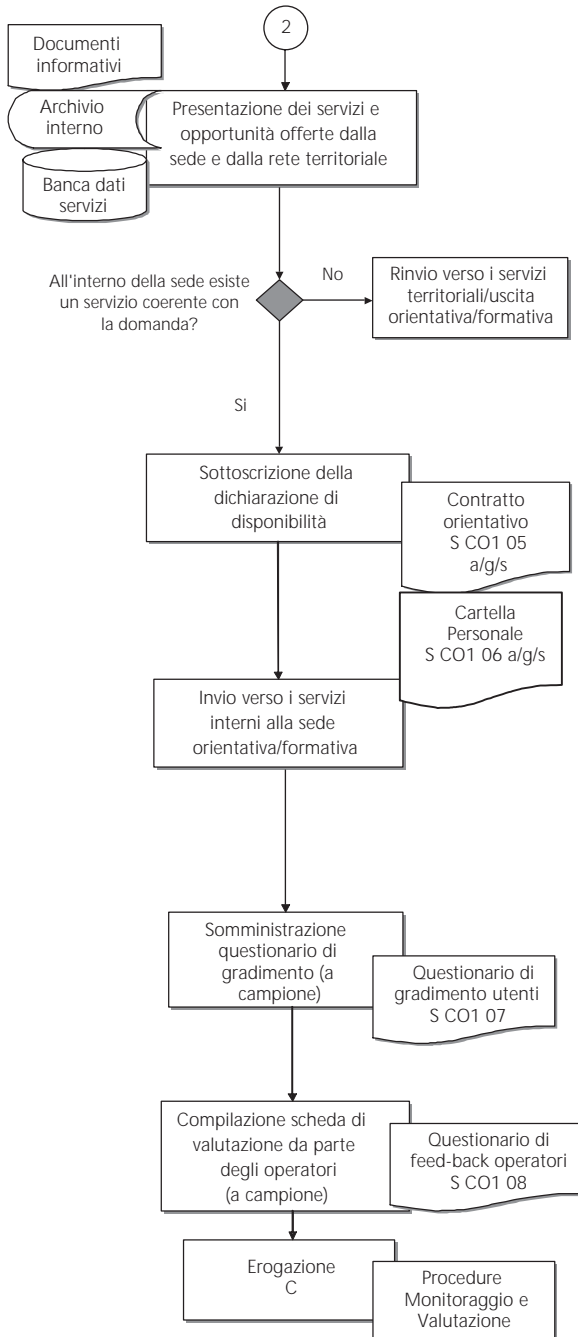
Orientatore o operatore di accoglienza

Sulla base dell'analisi della domanda se riscontra che questa è chiara e coerente passa alla successiva fase 2, altrimenti rinvia l'utente ad un colloquio di approfondimento.

Orientatore

Effettua il colloquio di approfondimento della domanda, verifica le motivazioni, valuta le aspettative del soggetto, verifica la conformità dei dati della scheda di registrazione, riformula la domanda e concorda con l'interessato le azioni da intraprendere.

FLUSSO DELLE ATTIVITÀ



RESPONSABILITÀ/CRITERI

Orientatore

Presenta all'utente i servizi offerti dalla sede e/o dal territorio e lo indirizza ai servizi interni alla sede orientativa oppure ai servizi territoriali.

Orientatore o operatore di accoglienza

Nel caso in cui l'utente sia stato inviato ai servizi interni alla sede, stipula con questi il contratto orientativo e compila la cartella personale.

Orientatore o operatore di accoglienza

Provvede a somministrare sistematicamente ad un campione di utenti un questionario di gradimento per misurare il grado di soddisfazione sul servizio offerto.

Orientatore

Compila la scheda di valutazione dell'azione orientativa svolta su un campione significativo definito dal responsabile della procedura di valutazione.

6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Vengono di seguito riportati i documenti elaborati nel corso delle attività descritte dalla presente procedura e che vengono mantenuti in archivio al fine di dimostrare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del sistema di gestione.

Documento	Funzione/ruolo che archivia	Modalità di archiviazione	Tempi di archiviazione	Accessibili a: ¹	Eventuali modalità di eliminazione
Scheda Registrazione utente	Orientatore Operatore di sportello	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica	Tempistica definita dalla Sede Orientativa (da precisare)	Coordinatore Orientatore Operatore di sportello Referente dell'archivio Responsabile della qualità	Nessuna
Scheda Telefonica utente	Orientatore Operatore di sportello	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica	Tempistica definita dalla Sede Orientativa (da precisare)	Orientatore Operatore di sportello Referente dell'archivio Responsabile della qualità	Nessuna
Scheda Informativa Accoglienza	Orientatore Operatore di sportello	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori unitamente alla cartella personale	Fino alla conclusione del progetto e secondo i termini di legge	Coordinatore Orientatore Operatore di sportello Referente dell'archivio Persona interessata	Nessuna
Contratto orientativo	Orientatore Operatore di sportello	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori unitamente alla cartella personale	Fino alla conclusione del progetto e secondo i termini di legge	Orientatore Operatore di sportello Referente dell'archivio	Nessuna
Cartella personale	Orientatore Operatore di sportello	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica	Tempistica definita dalla Sede Orientativa (da precisare)	Orientatore Operatore di sportello Referente dell'archivio	Distruzione

segue

Documento	Funzione/ruolo che archivia	Modalità di archiviazione	Tempi di archiviazione	Accessibili a: ¹	Eventuali modalità di eliminazione
Questionario di gradimento	Responsabile Centro di Bilancio - Assicurazione Qualità	Dossier documentazione qualità	Come previsto da sistema qualità	Responsabile Centro di Bilancio - Assicurazione Qualità	Nessuna
Questionario di feed-back operatori	Orientatore Operatore di sportello	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori in un dossier per la documentazione della qualità Informatica	Come previsto dal sistema di qualità	Orientatore Operatore di sportello Referente dell'archivio Monitore/ Valutatore Responsabile della qualità	Nessuna

1. Valutare eventuali necessità di garanzia di riservatezza dei dati, in osservanza alla legge sulla privacy 196/2003.

7. ALLEGATI

Vengono di seguito elencati i documenti allegati alla presente procedura:

Allegato 1: Guida all'analisi del fabbisogno personale di servizi

Allegato 2: Scheda informativa accoglienza - *Guida alla compilazione**

8. MODULISTICA

Viene di seguito elencata la modulistica utilizzabile nel corso delle attività descritte dalla presente procedura

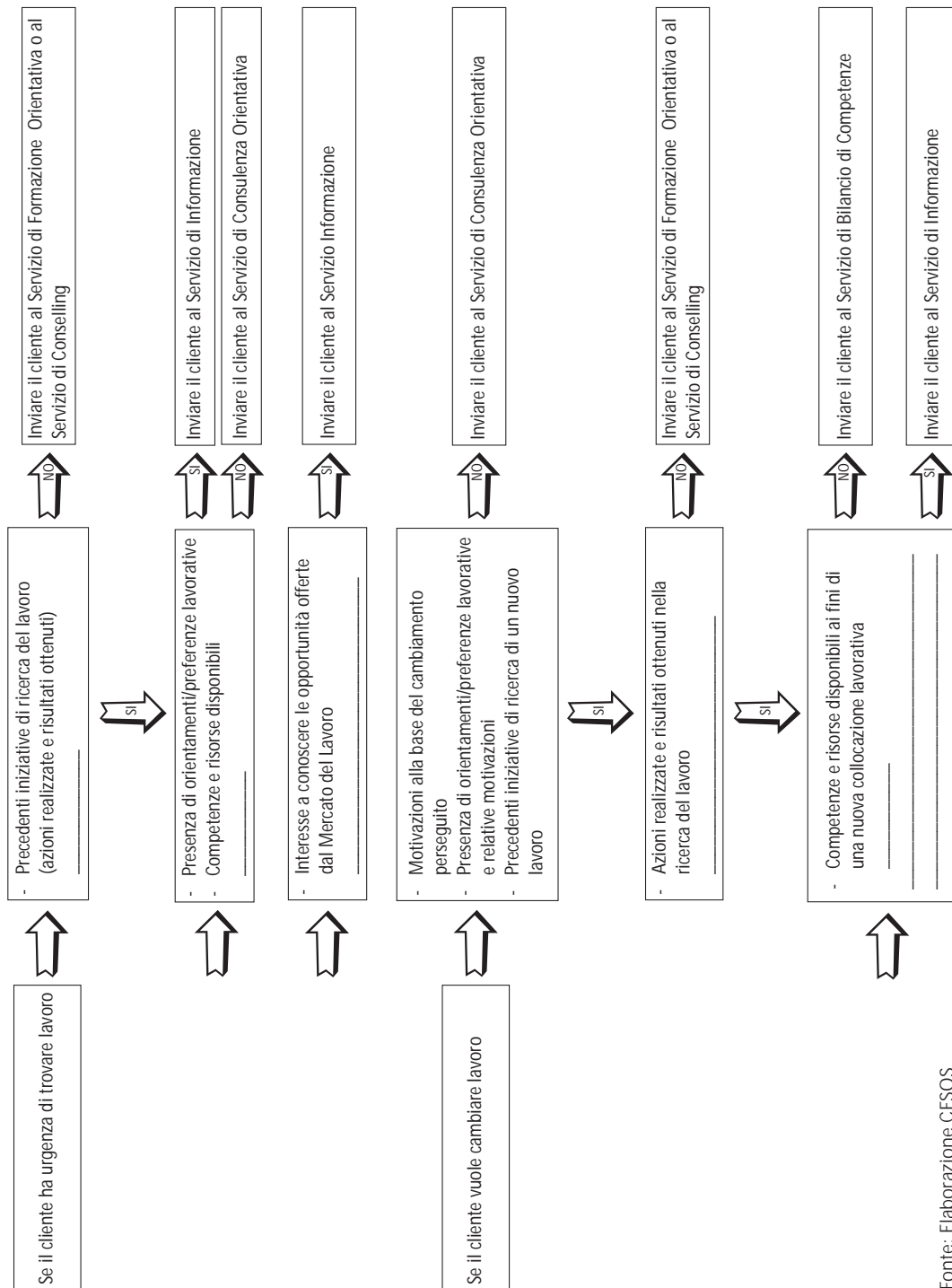
- S CO1 01 Scheda Registrazione utente*
- S CO1 02 Scheda Telefonica utente*
- S CO1 03 a/g/s Scheda Informativa Accoglienza*
- M CO1 04 a/g/s Master Colloquio di accoglienza
- S CO1 05 a/g/s Contratto orientativo
- S CO1 06 a/g/s Cartella personale
- S CO1 07 Questionario di gradimento utenti
- S CO1 08 Questionario di feed-back operatori

N.B. *Gli strumenti relativi all'Area operativa CO1, contrassegnati con asterisco, vengono riportati nel manuale della Raccolta degli Idealtipi di Strumenti per l'Erogazione dei Servizi Orientativi.*

Obiettivo: Indicare la tipologia di servizio orientativo da erogare sulla base dei fabbisogni emergenti dell'utente.

Scheda Operatore

Tipologia di esigenza/richesta	Punti di attenzione/quesiti	Area di attivita o servizio
Se il cliente ricerca informazioni	Informazioni necessarie/utigli in relazione al bisogno espresso _____	Inviare l'utente al Servizio di Informazione
Se il cliente vuole frequentare un corso di formazione	Tipologia di corso richiesto (gia individuato o da individuare) _____ _____ _____	Inviare l'utente al Servizio di Informazione
Se il cliente è alla ricerca del primo impiego	- Presenza di orientamenti/preferenze lavorative e relative motivazioni _____ - Competenze e risorse disponibili _____ _____	Inviare l'utente al Servizio di Consulenza Orientativa
	- Autonomia nella predisposizione del curriculum e nella gestione di un colloquio di selezione _____ _____ _____	Inviare l'utente al Servizio di Informazione
		Inviare l'utente al Servizio di Formazione Orientativa



Data compilazione: ____/____/____

Operatore: _____ utente _____

- **Verifica scheda di registrazione e approfondimento informazioni quali esperienze formative, lavorative, professionali ed extraprofessionali, interessi e propensioni (sezione 2):** in quest'area occorre porre un'attenzione particolare alle classi di età, stato e tempo di disoccupazione, profilo/qualifica professionale, coerenza delle esperienze professionali, in quanto questi elementi incidono sulle opportunità professionali e/o lavorative e di conseguenza sull'identificazione del bisogno.
- **Attese nei confronti del servizio di orientamento declinati in risultati concreti** (es. "fare il punto sulle competenze acquisite sino ad oggi..."): funzione di questo contenuto di colloquio è verificare l'adeguatezza delle attese rispetto alla tipologia di servizio in funzione dello screening e del rinvio.
- **Precedenti esperienze nei servizi di orientamento** (quali attività e con quali risultati-successi e insuccessi): la funzione di questa informazione è quella di evitare il ripetersi di azioni di orientamento già realizzate e mirare meglio il rinvio.
- **Problemi/difficoltà da risolvere con l'aiuto del servizio attraverso l'azione orientativa** (es. problemi di motivazione, di attivazione, di consapevolezza di sé ecc.): quest'area serve ad approfondire la domanda, a riformularla e a far emergere il reale bisogno dell'utente spesso inespresso.
- **L'esistenza di elementi di disagio sociale, personale ed economico:** il contenuto di quest'area serve ad individuare il bisogno di un'azione di aiuto più o meno consistente. Non tutte le persone hanno bisogno dello stesso livello di aiuto e tali richieste si differenziano in base a
 - risorse individuali disponibili (personali, economiche ecc.)
 - rete di supporti sociali presenti nel proprio ambiente di vita
 - complessità del compito orientativo che la persona deve affrontare (perdita del lavoro, scelta lavorativa ecc.)
 - vincoli oggettivi (es. situazione familiare)
- **Definizione concordata con l'utente del bisogno orientativo:** questo contenuto ha la funzione di favorire una corresponsabilizzazione e una presa in carico da parte dell'utente del proprio percorso orientativo (introduce il contratto di orientamento).
- **Procedura (tempi, modi ecc.) di rinvio all'attività concordata:** questo contenuto conclude il colloquio di accoglienza e favorisce il permanere della persona all'interno dei servizi.

Data compilazione: ____/____/____ Operatore: _____ utente _____

Il/la sottoscritta _____

DICHIARA

Di aver accolto positivamente la proposta dell'operatore di accoglienza in merito a:

azione orientativa

- ✓ Informazione orientativa
- ✓ Formazione orientativa
- ✓ Consulenza
- ✓ Bilancio di competenze
- ✓ Counselling

Equipe coinvolta nell'azione

- ✓ Altri servizi
- ✓ Altri operatori

Rinvio alla rete esterna

- ✓ Specificare _____

- di essere consapevole che al momento attuale l'azione orientativa di _____ sia uno strumento utile di riflessione;
- di aderire alla proposta di lavoro concordata con l'operatore di accoglienza;
- di accettarne e rispettarne le regole di svolgimento ed attuazione;
- di tenere in futuro aggiornato il centro di orientamento sul percorso formativo/professionale intrapreso.

Autorizzo l'operatore che condurrà l'azione di orientamento a raccogliere i dati ritenuti utili. Tali informazioni rimarranno riservate e verranno utilizzate ai soli fini dell'attività concordata, ai sensi della legge 196/2003.

Firma dell'utente

(Firma del genitore o di chi ne fa le veci)

La Sede orientativa dichiara:

- ✓ di impegnarsi alla riservatezza delle informazioni ricevute dall'utente/cliente;
- ✓ di mettere a disposizione dell'utente la propria competenza per la buona riuscita dell'azione orientativa;
- ✓ di aver concordato con l'utente le modalità di realizzazione dell'azione orientativa;
- ✓ di impegnarsi ad operare in rete in collaborazione con altri servizi utili al buon esito dell'azione orientativa.

Firma dell'operatore della Sede Orientativa

Fonte: ISFOL

Istruzioni: La scheda ha lo scopo di raccogliere delle informazioni utili a ricostruire la storia della persona all'interno del servizio; stabilire le attività e le modalità del percorso orientativo da intraprendere; supportare l'utente nel processo decisionale.

Cognome _____ Nome _____

Luogo di nascita _____ Data di nascita _____

Domicilio _____

Recapito Telefonico _____

TIPO DI SVANTAGGIO _____

SERVIZIO DI SUPPORTO _____

OPERATORE DI RIFERIMENTO

NOME _____ COGNOME _____ RECAPITO TELEFONICO _____

Data compilazione: ____/____/____ Operatore: _____

Domanda esplicita (formulata dall'utente)

Bisogno orientativo emerso

Criticità/disagi

INTERVENTI PREVISTI

1. PERCORSO CONCORDATO

- AZIONI ORIENTATIVE _____
- FORMAZIONE _____
- ALTRO _____

2. ORIENTAMENTO - AZIONI PREVISTE

- INFORMAZIONI SU _____
- CONSULENZA ORIENTATIVA _____
- COUNSELING _____
- FORMAZIONE ORIENTATIVA _____
- BILANCIO DI COMPETENZE _____

3. ORIENTAMENTO - RISULTATI ATTESI

AZIONE/I _____

RISULTATI ATTESI _____

4. ORIENTAMENTO - DESCRIZIONE AZIONI

Operatore: _____ azione: _____

Durata azione dal ___/___/___ al ___/___/___

Modalità _____

Risultati ottenuti _____

Operatore: _____ azione: _____
Durata azione dal ___/___/___ al ___/___/___

Modalità _____

Risultati ottenuti _____

Operatore: _____ azione: _____
Durata azione dal ___/___/___ al ___/___/___

Modalità _____

Risultati ottenuti _____

5. EVENTUALI RINVII A SERVIZI ESTERNI

Data: ___/___/___ Centro: _____

Descrizione azioni realizzate

6. SODDISFAZIONE UTENTE A DISTANZA DI 6 MESI DAL TERMINE DEL PERCORSO

Firma utente

Firma operatore

Fonte: ISFOL

Istruzioni: La scheda ha lo scopo di raccogliere alcuni elementi di valutazione relativi al servizio di accoglienza. La modalità di esprimere la valutazione è quella di apporre una crocetta nel riquadro relativo al punteggio che si desidera dare alla domanda, attribuendo al numero 4 il valore più alto ed al numero 1 il valore più basso.

Al termine troverai un breve spazio che potrai utilizzare per comunicare le tue osservazioni. Il tuo contributo è molto importante per la qualità del nostro servizio.

GRAZIE e BUON LAVORO!

1. Percezione complessiva

La percezione generale della qualità del servizio di accoglienza ricevuta al centro ha risposto alle tue aspettative?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Competenze operatori

Esprimi il tuo giudizio sulla competenza/professionalità degli operatori di accoglienza

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Aspetti logistico-organizzativi

Qual è la tua valutazione rispetto all'organizzazione del servizio (spazi, ambiente, orari ecc..)?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Adeguatezza servizio

Pensi che il servizio abbia risposto in maniera completa ed adeguata alla tua domanda/bisogno?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Pertinenza percorso proposto

Ti sembra che il percorso/azione proposto è pertinente con le tue esigenze?

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Criticità servizio

Ritieni che il servizio di accoglienza abbia presentato delle criticità? Se sì, quali?

7. Punti di forza del servizio

Consigliaresti ad un amico o ad un'altra persona di rivolgersi al Centro?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| Si | No |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Se sì, per quale tipo di esigenza?

Osservazioni conclusive

Obiettivo: Valutare e monitorare l'azione di accoglienza da parte degli operatori.

QUESTIONARIO DI FEEDBACK OPERATORI

La scheda ha lo scopo di raccogliere alcuni elementi di feedback da parte degli operatori relativi al servizio di accoglienza.

La modalità di esprimere la valutazione è quella di apporre una crocetta nel riquadro relativo al punteggio che si desidera dare alla domanda, attribuendo al numero quattro il valore più alto ed al numero 1 il valore più basso.

1. La percezione generale della qualità del servizio di accoglienza ricevuta al centro pensi abbia risposto alle aspettative dell'utente?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Ritieni che l'utente sia rimasto soddisfatto della competenza/professionalità dell'operatore di accoglienza?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Pensi che l'operatore di accoglienza abbia risposto in maniera adeguata alla domanda/ bisogno dell'utente attraverso lo screening?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Ti sembra che il percorso/azioni proposte con il contratto orientativo dall'operatore siano state coerenti con il bisogno individuato?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Ritieni che il servizio di accoglienza abbia presentato delle criticità? Se sì, quali?

Osservazioni conclusive

Fonte: ISFOL

