

IBM Cúram Social Program Management



Guida al processo di business di Cúram Child Services

Versione 6.05

IBM Cúram Social Program Management



Guida al processo di business di Cúram Child Services

Versione 6.05

Nota

Prima di utilizzare queste informazioni e il prodotto da esse supportato, leggere le informazioni in "Informazioni particolari" a pagina 41

Aggiornato: Maggio 2013

Questa edizione si applica a IBM Cúram Social Program Management v6.0 5 e a tutte le successive release a meno che non diversamente indicato nelle nuove edizioni.

Materiali su licenza - Proprietà di IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. Tutti i diritti riservati.

Indice

Figure **v**

Tabelle **vii**

Capitolo 1. Introduzione **1**

1.1 Scopo 1
1.2 A chi è diretta questa guida 1
1.3 Prerequisiti 1
1.4 Capitoli in questa guida 1

Capitolo 2. Panoramica su Servizi all'infanzia di Cúram **3**

2.1 Introduzione 3
2.2 Background 3
2.3 Supporto all'operatore del caso 3
2.4 Dal rimando alla raccomandazione (assunzione) 4
2.5 Dalla raccomandazione alla risposta (indagine) 4
2.6 Dalla rimozione al ritorno 5
2.7 Gestione risultato di Cúram 5
2.8 Gestione dei casi in corso 5
2.9 Adozione 5
2.10 Indicatori di prestazioni 5
2.11 Scenari 6

Capitolo 3. Supporto all'operatore del caso **7**

3.1 Introduzione 7
3.2 Home page 7
 3.2.1 Assunzioni da completare 7
 3.2.2 Scadenza contatti iniziali 7
 3.2.3 Indagini personali aperte 7
 3.2.4 Scadenza contatti 7
3.3 Vista Cronologia precedente 8
3.4 Assunzione comune di Cúram 8
3.5 Corrispondenza 8
3.6 Gestione dei contatti 8
3.7 Approccio con team multidisciplinari 9
3.8 Struttura delle azioni legali 10
3.9 Eleggibilità 10
 3.9.1 Title IV-E 10
 3.9.2 Altre iniziative di eleggibilità 11
3.10 Informazioni sul background 11
 3.10.1 Cautele speciali 11
 3.10.2 Caratteristiche fisiche 11
 3.10.3 Informazioni mediche 12
 3.10.4 Informazioni sull'istruzione 12
 3.10.5 Affiliazione alla banda 12
 3.10.6 Transazioni del conto 12

Capitolo 4. Dal rimando alla raccomandazione (assunzione) **13**

4.1 Introduzione 13
4.2 Resoconto dell'assunzione 13
4.3 Partecipante 13

4.4 Tipi di assunzione 14
 4.4.1 Servizi di tutela dei minori 14
 4.4.2 Servizi per la famiglia 15
 4.4.3 Informazioni e rimando 15
 4.4.4 Assunzione intergiurisdizionale 16
 4.4.5 Raccomandazione di assunzione 16

Capitolo 5. Dalla raccomandazione alla risposta (indagine) **17**

5.1 Introduzione 17
5.2 Riesame del rimando 17
5.3 Contatto con la famiglia 17
5.4 Partecipanti 17
5.5 Assessment della sicurezza 17
5.6 Disposizione delle dichiarazioni 18
5.7 Assessment di rischio 18
5.8 Determinazione della risposta 18

Capitolo 6. Dalla rimozione al ritorno **19**

6.1 Introduzione 19
6.2 Rimozione di un minore 19
6.3 Tipi di rimozione 19
6.4 Identificazione del fornitore 20
 6.4.1 Collocazioni 20
 6.4.2 Creazione di una richiesta di collocazione 20
 6.4.3 Collocazioni presso amici/parenti 21
6.5 Ritorno a casa o stabilire la permanenza 21

Capitolo 7. Gestione risultato di Cúram **23**

7.1 Introduzione 23
7.2 Assessment e pianificazione 23
7.3 Piano di risultati 23
7.4 Gestione delle attività pianificate 24
7.5 Monitoraggio dei progressi del cliente/riesami del caso 24

Capitolo 8. Gestione caso in corso **25**

8.1 Introduzione 25
8.2 Partecipanti al caso in corso 25
8.3 Intergiurisdizionale 25

Capitolo 9. Adozione **27**

9.1 Introduzione 27
9.2 Partecipanti 27
9.3 Processo di adozione 27
9.4 Identificazione di potenziali famiglie 28
 9.4.1 Avvio delle attività di reclutamento 28
 9.4.2 Raccomandazione di collocazione 28
 9.4.3 Acquisizione di risposte delle famiglie 28
9.5 Acquisizione delle decisioni di collocazione 28
9.6 Sussidio di adozione 29

Capitolo 10. Indicatori di prestazioni **31**

10.1 Introduzione 31

10.2 Dashboard	31
10.2.1 Dashboard operativi	31
10.2.2 Dashboard aggiuntivi	31

Capitolo 11. Scenari 33

11.1 Introduzione	33
11.2 Scenario dei servizi di tutela dei minori	33
11.2.1 Partecipanti	33
11.2.2 Assunzione - Tutela dei minori	33
11.2.3 Indagine - Tutela dei minori	33
11.2.4 In corso	34
11.3 Scenario di servizi per la famiglia	35
11.3.1 Partecipanti	35
11.3.2 Assunzione - Servizi per la famiglia	36
11.3.3 Assessment - Servizi per la famiglia	36

11.3.4 Pianificazione Gestione risultato - Servizi per la famiglia	37
11.4 Scenario di informazioni e rimando	37
11.4.1 Partecipanti	37
11.4.2 Assunzione	37
11.5 Scenario intergiurisdizionale	37
11.5.1 Partecipanti	37
11.5.2 Processo intergiurisdizionale	38
11.6 Scenario di adozione	38
11.6.1 Partecipanti	38
11.6.2 Processo di adozione	38

Informazioni particolari. 41

Marchi	43
------------------	----

Figure

Tabelle

Capitolo 1. Introduzione

1.1 Scopo

Lo scopo di questa guida è di fornire una panoramica su **Cúram Child Services™ (CCS)**. Descrive i processi intrapresi dalle agenzie che lavorano per la salvaguardia dei minori, per promuovere il benessere e supportare la permanenza. Questa guida descrive la soluzione CCS che fornisce funzioni esaurienti per supportare le agenzie implementando modelli di procedure ottimali e raggiungere gli obiettivi finali tenendo i minori al sicuro.

Dopo aver letto questa guida, il lettore dovrebbe avere una chiara comprensione di CCS. Per la comprensione ottimale di questi concetti, si consiglia la lettura integrale della guida.

1.2 A chi è diretta questa guida

Questa guida si rivolge ai lettori interessati a comprendere i concetti di business di CCS.

1.3 Prerequisiti

Per comprendere completamente il contenuto di questa guida, si suggerisce al lettore di acquisire familiarità con le seguenti guide: Guida per Partecipante di Cúram, Cúram Case Guide, Guida per Cúram CCV (Citizen Context Viewer), Cúram Legal Actions and Appeals Guide, Cúram Family Services Suite Administration Guide, Guida per Gestione risultato di Cúram, Cúram Outcome Management Configuration Guide, Guida per il portale Team multidisciplinare di Cúram, Guida per Cúram SEC (Social Enterprise Collaboration), Guida per Assunzione comune di Cúram, Guida per Area di lavoro supervisore di Cúram, Cúram Personalised Pod Page Configuration Guide e Guida alla panoramica sul flusso di lavoro Cúram.

Nota sugli indicatori di prestazioni: per ulteriori informazioni consultare la documentazione Guida per Cúram Business Intelligence and Analytics for Child Services.

1.4 Capitoli in questa guida

- Capitolo 1 -Introduzione
- Capitolo 2 - Panoramica di Servizi all'infanzia di Cúram - Questo capitolo presenta una panoramica di Servizi all'infanzia di Cúram (CCS, Cúram Child Services).
- Capitolo 3 - Supporto all'operatore del caso - Questo capitolo contiene i fondamenti su come CCS facilita e rafforza il lavoro intrapreso dagli operatori dell'assistenza ai minori.
- Capitolo 4 - Dal rimando alla raccomandazione (assunzione) - Questo capitolo presenta il processo di business che si occupa delle modalità con cui un'agenzia risponde ad un rimando per una possibile tutela di minore o altri servizi.
- Capitolo 5 - Dalla raccomandazione alla risposta (indagine) - Questo capitolo presenta il processo relativo alle modalità con cui un'agenzia in genere risponde ad un rimando che richiede ulteriore indagine e assessment per determinare la sicurezza del minore e la miglior linea d'azione per la famiglia.
- Capitolo 6 - Dalla rimozione al ritorno - Questo capitolo si occupa del processo di business che gestisce le collocazioni all'esterno del proprio domicilio per un minore.
- Capitolo 7 - Gestione risultato di Cúram - Questo capitolo si occupa del processo di business della gestione dei risultati che supporta il processo dagli assessment ai risultati.
- Capitolo 8 - Gestione caso in corso - Questo capitolo si occupa dei processi di business richiesti per tenere al sicuro i minori nelle loro case o in collocazioni diverse dal proprio domicilio.

- Capitolo 9 - Adozione - Questo capitolo si occupa dei processi di business intrapresi da un'agenzia per supportare il processo di adozione.
- Capitolo 10 - Indicatori di prestazioni
- Capitolo 11 - Scenari

Informazioni particolari - Contiene le informazioni sul copyright e sulla licenza.

Capitolo 2. Panoramica su Servizi all'infanzia di Cúram

2.1 Introduzione

Servizi di assistenza ai minori è un termine comunemente utilizzato per descrivere i servizi forniti da agenzie governative e non governative per aiutare a proteggere bambini e giovani vittime o a rischio di abuso e/o negligenza. L'obiettivo finale di queste agenzie in genere è di promuovere la sicurezza e la stabilità della famiglia.

2.2 Background

Complessivamente vi sono molte iniziative nazionali, regionali e locali per tutelare i minori e promuovere domicili permanenti e sicuri per loro. Poiché le leggi si sono evolute nell'ultimo secolo, le politiche hanno espresso assessment e misure di sicurezza più esaurienti rivolti a proteggere i minori. Questo ha portato anche all'evoluzione del lavoro dell'operatore del caso di assistenza ai minori nell'occuparsi dei minori utilizzando modelli di procedure ottimali che sono stati esaurientemente studiati ed esaminati. I requisiti di notifica nazionale forniscono informazioni utili relative a minori a cui è stato fatto del male, le cause e quali servizi sono utili per prevenire ulteriori incidenti. Negli anni 90 gli Stati Uniti hanno avviato un'iniziativa SACWIS (Statewide Automated Child Welfare Information Systems). Nel 1989, il Children Act del Regno Unito ha formalizzato una guida per le autorità locali per la salvaguardia dei minori. Questo ha comportato la creazione dell'Integrated Children's System nel Regno Unito. Altri paesi hanno puntato verso la tecnologia per migliorare i risultati e le notifiche per i minori e per supportare gli operatori dei casi di assistenza ai minori nello svolgere il proprio importante lavoro. Esiste una forte comunità internazionale che si adopera per migliorare la sicurezza e i risultati per i minori. Cúram ha lavorato insieme ad esperti del dominio dell'assistenza ai minori e a leader di tutto il mondo per migliorare gli sforzi per proteggere i minori e supportare modelli di procedure ottimali.

2.3 Supporto all'operatore del caso

Il software Cúram fornisce funzioni a livello di impresa basate sui risultati e strumenti che supportano l'operatore del caso in una efficace collaborazione con la famiglia. Questi strumenti forniscono un ambiente di lavoro per tutta l'agenzia che supporta tutti gli utenti e fornisce strumenti di gestione del caso che possono essere utilizzati in base alla necessità per tutta la durata di un caso.

Tali funzioni includono:

- Home page: agli operatori del caso vengono presentate informazioni di riepilogo e possono essere configurate per soddisfare i loro ruoli univoci.
- Vista Cronologia precedente: fornisce rapide informazioni di riepilogo relative alla cronologia di una precedente implicazione dell'individuo con l'agenzia.
- Assunzione comune di Cúram: questa funzione è disponibile per l'operatore del caso e fornisce un modo unificato per l'impresa sociale di eseguire in modo efficiente l'assunzione in tutta l'offerta di programmi utilizzando l'acquisizione di informazioni di guida intelligenti. Supporta inoltre iniziative per fornire un approccio collaborativo, "nessuna porta sbagliata", per servire i cittadini.
- Corrispondenza: viene fornita all'operatore del caso una campionatura di corrispondenza predefinita utilizzata comunemente per adempiere agli obblighi di comunicazione.
- Gestione contatti: per registrare e gestire le interazioni tra gli operatori del caso, il minore, la famiglia e qualsiasi ulteriore parte interessata.
- Approccio team multidisciplinare (MDT, Multidisciplinary Team): consente a professionisti, rappresentanti della comunità e alle famiglie di collaborare per fornire una schiera di servizi e supporti ai minori e alle loro famiglie.

- **Struttura delle azioni legali:** per registrare le azioni legali relative al coinvolgimento di un minore e della famiglia con il tribunale e la possibilità di gestire tali azioni tramite udienze, petizioni ed ordinanze.
- **Informazioni di background:** per registrare le relazioni e le caratteristiche fisiche, mediche e di istruzione.
- **Cautele speciali:** per acquisire aree di interesse immediato come preoccupazioni per la salute, rischio di fuga da casa o ideazione di suicidio associati al minore o ad altre persone.

Inoltre, le agenzie devono allocare i budget e tenere traccia delle uscite per spese correlate al caso, incluso collocazioni, servizi ed elementi. Per compensare i costi vengono attinte più fonti di finanziamento, incluso denaro disponibile a livello nazionale. Spesso vengono stabiliti programmi di indennità e idoneità per confermare circostanze che consentiranno l'utilizzo di fondi a vari livelli giurisdizionali.

Determinazioni automatiche di eleggibilità riesaminano le circostanze del cliente per verificare se un individuo o una famiglia sono qualificati o autorizzati a ricevere indennità di programmi utilizzati per assegnare tali codici di fondi a uscite per collocazioni, servizi o elementi. Questo argomento viene trattato ulteriormente nella sezione Eleggibilità.

2.4 Dal rimando alla raccomandazione (assunzione)

Le agenzie di assistenza ai minori devono rispondere a problematiche relative ad abuso e negligenza su minori. Il processo di assunzione implica la ricezione e lo screening di report di possibile pericolo per determinare se è necessario intervenire. Le informazioni acquisite all'assunzione includono una descrizione di resoconto di quanto accaduto al minore, lesioni o danni procurati al minore, informazioni sul minore, sui genitori o sugli assistenti, potenziali testimoni o contatti collaterali, ubicazione corrente e sicurezza del minore. Spesse volte una famiglia lotta con ulteriori problemi, ad esempio di alloggio, impiego, violenza domestica o problemi emotivi che causano ulteriore stress. Questi fattori possono avere un impatto sulla capacità della famiglia di fornire un ambiente sicuro e stabile per i minori. Garantire la sicurezza e il benessere dei minori e delle famiglie è complessivamente la missione fondamentale delle agenzie di assistenza ai minori. Le agenzie di assistenza ai minori devono fornire mezzi accessibili ed affidabili per il pubblico per notificare le dichiarazioni di abuso. Gli operatori dell'assunzione devono registrare le informazioni tempestivamente ed accuratamente. Le informazioni sull'assunzione possono essere riportate da persone con interessi relativi al benessere del minore e da persone che sono a conoscenza della situazione e sono interessati ad essa. I denunciatori possono essere professionisti che lavorano direttamente con la famiglia o il minore, ad esempio insegnanti o medici, o altre persone, ad esempio membri della famiglia, amici o vicini di casa.

2.5 Dalla raccomandazione alla risposta (indagine)

Le agenzie di assistenza ai minori lavorano in collaborazione con altre agenzie, come le forze dell'ordine, per valutare ed indagare su denunce di abuso e/o negligenza su minore. L'agenzia di assistenza ai minori offrirà servizi di salvaguardia del minore durante il processo di indagine. Gli investigatori dell'assistenza ai minori devono condurre colloqui faccia a faccia con le presunte vittime di abuso e negligenza su minore. Devono inoltre ottenere informazioni da altre fonti. L'agenzia deve agire rapidamente a situazioni con priorità elevata e gli investigatori devono spostarsi nelle varie ubicazioni per adempiere ai requisiti di contatto. Gli investigatori devono confermare le identità delle persone ed acquisire le informazioni di resoconto rapidamente e in modo accurato. Il personale dell'agenzia valuta la sicurezza del minore, sviluppa un piano di sicurezza quando appropriato, e valuta futuri rischi di pericolo per la famiglia. In base alle loro interazioni e alla politica locale, gli investigatori identificano i servizi per il minore e la famiglia. L'investigatore deve inoltre disporre delle dichiarazioni e, a volte, deve rimuovere il minore dalla propria casa se si trova in una situazione non sicura.

2.6 Dalla rimozione al ritorno

Una volta stabilito che il minore non è più al sicuro nella propria casa, l'agenzia deve rimuovere quel minore dalla situazione insicura e collocarlo in un ambiente sicuro. Gli operatori del caso devono inoltre considerare che la rimozione è nel migliore interesse del minore e che tutte le altre opzioni per tenere al sicuro il minore a casa propria sono state tentate. Il processo di rimozione include il coinvolgimento del tribunale e gli ordini del giudice o del magistrato che concordano nel ritenere la collocazione in affidamento come miglior linea d'azione. L'operatore del caso inoltre esplorerà opzioni di collocazione alternative come la collocazione di un minore presso amici/parenti quando possibile. Tale collocazione potrebbe implicare la collaborazione intergiurisdizionale per fornire l'analisi familiare e la supervisione dei minori mentre sono collocati all'esterno della loro giurisdizione originale. L'agenzia potrebbe dover rimuovere un minore dalla propria casa in qualsiasi momento dell'interazione dell'agenzia con la famiglia. L'obiettivo finale dell'agenzia è di riportare il minore a casa in sicurezza. Gli operatori del caso collaborano a stretto contatto con la famiglia per ottenere la riunificazione.

2.7 Gestione risultato di Cúram

La funzionalità Gestione risultato di Cúram fornisce agli operatori del caso una struttura che supporta i processi di assessment e di pianificazione applicabili a molte aree dei servizi sociali. Gestione risultato di Cúram viene applicato ai servizi di assistenza ai minori lungo tutto il percorso di assistenza. Per CCS, la struttura di Gestione risultato di Cúram fornisce ulteriori funzioni correlate specificatamente ai servizi di assistenza ai minori. Gestione risultato per l'assistenza ai minori può essere configurato in modo da adattarsi al modello di procedure e agli strumenti di assessment dell'agenzia. Il processo di assessment guida il processo di pianificazione del caso e fornisce i mezzi all'operatore del caso per misurare i progressi verso gli obiettivi finali e le conclusioni della denuncia per le autorità legali. Il processo di assessment e di pianificazione inoltre guida ed informa l'MDT ed aiuta i membri ad ottenere una migliore comprensione delle capacità e delle necessità del minore e della famiglia ed i servizi e le attività appropriati. Gestione risultato viene utilizzato anche per esaminare i progressi e condurre nuovi assessment in base alla politica dell'agenzia. Per i minori in una collocazione diversa dal domicilio, i piani di visita sono un aspetto importante della pianificazione dei risultati e sono integrati in Gestione risultato di Cúram. Per ulteriori informazioni fare riferimento alla documentazione Cúram Outcome Management Business Guide.

2.8 Gestione dei casi in corso

Il caso in corso viene creato in base ai risultati dell'indagine. Fornisce i mezzi tramite i quali l'operatore del caso può gestire le attività operative e logistiche del caso (ad esempio contatti con i clienti e i fornitori, attività legali, gestione delle collocazioni, ecc.). Un aspetto importante delle responsabilità dell'operatore del caso include la comunicazione regolare e continua con il minore e la famiglia. Gli operatori del caso possono collaborare con gli MDT per valutare le necessità del minore e della famiglia e fornire i servizi in modo coordinato e ben pianificato. Gli operatori del caso spesso devono riportare alle autorità legali le attività di pianificazione del caso e i progressi. Gli operatori del caso utilizzano Gestione risultato di Cúram per gestire i piani di risultati ed altre attività di gestione del caso.

2.9 Adozione

In molti paesi, l'adozione viene considerata un'opzione importante per un minore quando un ritorno a casa non è più attuabile, e si basa sulla prassi giurisdizionale locale dell'assistenza ai minori. Le agenzie di assistenza ai minori vengono coinvolte nell'identificazione delle potenziali famiglie adottive, nella collocazione dei minori presso le famiglie appropriate e nell'accompagnare la famiglia e il minore in tutto il processo di adozione.

2.10 Indicatori di prestazioni

Gli indicatori di prestazioni includono le misure che valutano la sicurezza, il benessere e la permanenza dei minori e le interazioni dell'operatore per supportare tali obiettivi finali.

2.11 Scenari

Gli scenari descrivono le interazioni tra le agenzie di assistenza ai minori, gli operatori del caso, i minori e le famiglie servite e in che modo CCS supporta tali interazioni.

Capitolo 3. Supporto all'operatore del caso

3.1 Introduzione

CCS fornisce una serie di strumenti di gestione del caso per supportare le responsabilità associate ai servizi di assistenza ai minori in questo capitolo.

3.2 Home page

CCS fornisce pagine personali o "home page" che vengono personalizzate per i ruoli specifici dell'operatore del caso, ad esempio operatore dell'assunzione, investigatore o supervisore. Le home page contengono informazioni di riepilogo denominate "pod". Un pod è un contenitore, all'interno del quale viene presentata una serie di dati all'operatore del caso. Può essere presentata all'operatore del caso o al supervisore in diversi formati come elenchi, grafici o qualche altra vista grafica. L'operatore del caso può alterare il contenuto e il layout della home page riorganizzando i pod sulla pagina, aggiungendo ulteriori pod o nascondendo pod. Questo consente all'operatore del caso di navigare facilmente alle attività più frequenti e visualizzare le informazioni che per lui sono più importanti.

Cúram fornisce una serie di pod predefiniti, come Appuntamenti personali, che sono disponibili per tutti gli operatori del caso CCS. Per ulteriori informazioni sui pod consultare la documentazione Cúram Personalised Pods Configuration Guide.

Inoltre, CCS fornisce pod che sono univoci per CCS. Questi pod sono elencati di seguito.

3.2.1 Assunzioni da completare

La home page di assunzioni dell'operatore include un pod "Assunzioni da completare". Evidenzia le assunzioni che richiedono ulteriori informazioni prima del completamento o quelle che hanno acquisito le informazioni obbligatorie ma che non sono state ancora inoltrate.

3.2.2 Scadenza contatti iniziali

La home page dell'investigatore include un pod "Scadenza contatto iniziale". Agli investigatori in genere viene richiesto di condurre colloqui con le presunte vittime di abuso. Questo pod elenca i nomi dei contatti richiesti e il periodo di tempo per ognuno (giorni alla scadenza o giorni oltre la scadenza). I periodi di tempo sono configurabili in base alla politica dell'agenzia e al livello di priorità assegnato alla risposta. La funzione inoltre facilita l'acquisizione dei log di contatto per uno o più partecipanti direttamente dal pod senza dover prima accedere ai rispettivi casi, seguita dalla navigazione alla funzione pertinente.

3.2.3 Indagini personali aperte

La home page dell'investigatore include un pod "Indagini personali aperte". Elenca le indagini che non sono state completate. Questa funzione fornisce all'investigatore un facile accesso alle indagini che richiedono ulteriore azione.

3.2.4 Scadenza contatti

La home page dell'operatore del caso include un pod "Scadenza contatti". Gli operatori del caso in corso, come anche gli operatori dell'adozione, in genere devono effettuare visite periodiche ai minori assistiti. Questo pod elenca i nomi dei contatti richiesti e il periodo di tempo per ognuno (giorni alla scadenza o giorni oltre la scadenza). I periodi di tempo sono configurabili in base alla politica dell'agenzia. La funzione inoltre facilita l'acquisizione dei log di contatto per uno o più partecipanti direttamente dal pod senza dover prima accedere ai rispettivi casi, seguita dalla navigazione alla funzione pertinente.

3.3 Vista Cronologia precedente

Spesso quando si lavora in tempi stretti e con necessità di rapide informazioni di riepilogo, un investigatore o un altro operatore del caso ha bisogno di un abbozzo in miniatura della cronologia precedente di una persona con l'agenzia, in particolare se la persona è stata in precedenza coinvolta in un'indagine di abuso e/o negligenza. Selezionando il Citizen Context Viewer di un partecipante al caso, la soluzione fornisce una vista dei precedenti di una persona con l'agenzia di assistenza ai minori o di tutela dei minori.

3.4 Assunzione comune di Cúram

La funzionalità Assunzione comune di Cúram semplifica il processo di assunzione nelle aree del programma e fornisce un processo di assunzione configurabile in base alle politiche locali e dell'agenzia. Promuove la filosofia "nessuna porta è sbagliata" per velocizzare l'accesso della famiglia alle indennità e ai servizi necessari. CCS fornisce l'accesso alla funzionalità Assunzione comune di Cúram per aiutare le famiglie nel processo di effettuare domanda a più programmi di assistenza. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla documentazione Cúram Common Intake Business Guide.

3.5 Corrispondenza

Cúram fornisce funzioni di comunicazioni che consentono la creazione di Microsoft® Word, pro forma o email che possono essere associati a casi o partecipanti. Viene fornita una serie di modelli preconfigurati per adempiere ai comuni obblighi di comunicazione correlati all'assistenza ai minori. Questa campionatura include Lettera di assunzione del denunciante incaricato, Stampa di Informazioni e rimando, Report disposizione presunto maltrattatore, Report disposizione genitore e Lettera di disposizione del denunciante incaricato.

3.6 Gestione dei contatti

Storicamente gli operatori del caso hanno utilizzato i log contatto (noti anche come registrazione, contatti o note sul caso) per documentare e descrivere in dettaglio:

- le azioni intraprese,
- le persone con cui hanno parlato,
- cosa hanno appreso,
- le conclusioni raggiunte in base a queste informazioni e
- la base o la ragione di tali conclusioni.

Il log contatto consente a un operatore del caso di catturare i dettagli degli eventi, delle interviste e/o delle riunioni in modo tempestivo in modo che le descrizioni di tali eventi non siano influenzate da eventi successivi. La possibilità di accedere ad un log di contatto è disponibile agli operatori in base al loro coinvolgimento con il caso/minore e la loro sicurezza o profilo di login. Cúram fornisce la funzionalità per identificare separatamente chi ha condotto un colloquio e chi ha registrato l'immissione nel sistema, e la data e l'ora dell'immissione.

Gli operatori del caso possono inoltre documentare le interazioni con gli altri membri della famiglia, i contatti collaterali ed altre parti importanti. CCS supporta il processo di registrazione dei dettagli dei singoli contatti, allegando documenti correlati, foto o registrazioni vocali, aggiornando il record di un contatto tramite un aggiunta ad un record di contatto esistente e visualizzando una specifica serie di log di contatto sotto forma di un elenco di riepilogo o di un resoconto.

Nell'assistenza ai minori è cruciale documentare le interazioni tra un minore e l'operatore. Gli operatori del caso devono completare e documentare i contatti entro periodi di tempo stabiliti dalla politica dell'agenzia. CCS consente la configurazione amministrativa dei periodi di tempo di contatti richiesti in accordo con le politiche dell'agenzia. Ad esempio, i periodi di tempo possono includere con che

immediatezza un investigatore deve avere un contatto faccia a faccia con un minore, o con che frequenza un operatore del caso deve avere un contatto con un minore in affidamento. Vengono visualizzati all'operatore del caso i contatti futuri e quelli scaduti.

La documentazione nei log di contatto è l'attività comune di un caso e il volume dei log di contatto di un singolo caso può diventare di dimensioni piuttosto elevate. Due significativi vantaggi sono la notifica e la ricerca. L'operatore del caso ha la possibilità di cercare rapidamente una serie specifica di log di contatto per individuare tipi molto specifici di informazioni. I criteri di ricerca, ad esempio il partecipante, l'ubicazione, il metodo di contatto e l'intervallo di date, possono essere utilizzati per individuare un log di contatto.

I periodi di tempo che definiscono quando deve aver luogo un contatto con il minore o con la famiglia, e anche il metodo dei contatti (ad esempio faccia a faccia piuttosto che per telefono) variano di agenzia in agenzia, in base alla politica. Ad esempio, il periodo di tempo può includere con che immediatezza un investigatore deve avere un contatto con un minore che è una presunta vittima di abuso o negligenza. Inoltre, il periodo di tempo per le visite dell'operatore del caso a minori in collocazioni diverse dal domicilio variano per i minori in base alla politica dell'agenzia. Fattori quali il metodo e la frequenza dei contatti richiesti in base al tipo di caso, al tipo di collocazione e all'offerta di servizio sono configurabili.

Le informazioni relative ai contatti futuri e scaduti sono un aspetto importante degli incarichi giornalieri di un operatore del caso. Pertanto, come discusso in precedenza, tali informazioni vengono presentate in pod nella home page dell'investigatore e dell'operatore del caso. Sono inclusi i dati relativi alla quantità di tempo che rimane prima che il contatto venga considerato scaduto e ai contatti scaduti. Questo è utile all'operatore per assegnare una priorità ai contatti che deve effettuare e per completare facilmente le attività senza dover navigare nella struttura del caso.

3.7 Approccio con team multidisciplinari

I servizi di assistenza ai minori in genere vengono forniti tramite agenzie governative di assistenza ai minori in partnership con altri dipartimenti del governo e agenzie non governative (ad esempio terziario, volontariato e comunità). In alcune aree la distribuzione dei servizi avviene tramite più agenzie, dove la responsabilità della distribuzione dei servizi può essere condivisa con altri dipartimenti e agenzie. Tali servizi possono includere una serie di elementi come assessment, consulenza, terapia, formazione, collocazioni, ecc.. Gli MDT spesso sono costituiti da personale dell'agenzia, rappresentanti di agenzie della comunità, rappresentanti del tribunale, professionisti sanitari ed educatori, rappresentanti di programmi di abuso di sostanze, coordinatori o rappresentanti di programmi per gli alloggi e membri della famiglia. Questo approccio facilita la distribuzione di servizi integrati e la scelta decisionale basata sul team.

Includendo i rappresentanti da un'ampia gamma di prospettive, l'MDT è meglio fornito per rispondere alle necessità dei minori e delle loro famiglie in maniera esauriente. Il team identifica in modo collettivo i problemi della famiglia che contribuiscono ai rischi di sicurezza e agli ambienti non sicuri. Discute inoltre sulle necessità di ciascun membro della famiglia e le documenta, condividendo le informazioni dell'assessment. Ogni membro del team può fornire le proprie abilità e il proprio background per valutare il rischio e i problemi di sicurezza. Mediante gli sforzi combinati dei membri dell'MDT, le agenzie di assistenza ai minori possono identificare i programmi adatti a gestire le necessità del minore con l'intenzione di prevenire ulteriori eventi nocivi proteggendo i minori.

Il coinvolgimento della famiglia nel processo decisionale supporta una prassi focalizzata sul minore e incentrata sulla famiglia. Conferire autorità alle famiglie coinvolgendole nel processo decisionale favorisce una pianificazione e una fornitura del servizio di successo. La rete di supporto alla famiglia di amici ed altri parenti può essere di aiuto nel trovare i modi per garantire la sicurezza dei minori nelle attività quotidiane della famiglia. Il coinvolgimento di rappresentanti del tribunale può spesso abbreviare le procedure formali del tribunale e promuovere risposte differenti e alternative alle procedure tradizionali di assistenza ai minori.

La cartella impresa sociale (SEF, Social Enterprise Folder) consente ai membri dell'MDT un ambiente collaborativo online per condividere in modo sicuro le informazioni. L'intenzione è di garantire che i servizi vengano distribuiti in maniera integrata per ottenere un risultato desiderato per la famiglia. Le SEF forniscono una visuale a livello di impresa delle informazioni sul cliente e sul caso indipendentemente da dove vengono gestite le informazioni.

3.8 Struttura delle azioni legali

L'introduzione di un'autorità legale (ad esempio un comitato, un magistrato, un tribunale, ecc.) spesso è un importante aspetto del lavoro di un'agenzia con un minore e la famiglia. Per poter promuovere una relazione collaborativa per salvaguardare il benessere dei minori, le agenzie devono effettuare scambi accurati e vantaggiosi di comunicazioni e di informazioni con l'autorità legale. Quando è richiesto il coinvolgimento dell'autorità legale, la soluzione integra la struttura delle azioni legali come parte dei processi di business implementati nella soluzione.

L'autorità legale può inoltre determinare uno stato legale per i partecipanti del caso. Il nome dello stato legale varia in base alla legislazione e alla politica locale e può essere configurato per soddisfare i requisiti dell'agenzia locale. Esempi di stato legale includono:

- Custodia protettiva temporanea,
- Tutela della corona,
- Custodia permanente,
- Assistito,
- Accordo singolo volontario,
- Assistenza sostitutiva temporanea e
- Termine dei diritti parentali.

Questa soluzione supporta la documentazione dei dettagli dell'azione legale (ad esempio petizione, udienza o ordinanza) e dei partecipanti coinvolti (ad esempio minori, la loro famiglia, se applicabile). Le azioni legali possono essere collegate o associate reciprocamente per fornire una cronologia degli eventi legali e i risultati. Ad esempio, una petizione di custodia può essere associata all'udienza della custodia

3.9 Eleggibilità

Il governo e le organizzazioni non profit in genere utilizzano fonti di finanziamento che si focalizzano sulla contabilità fiscale, piuttosto che sulla redditività. Il concetto chiave è bilanciare le uscite in conti di fondi differenti in base ad una serie di criteri definiti dalla politica nazionale o locale. La funzione di eleggibilità contenuta nella soluzione consente ad un'agenzia di determinare quali costi di fondi associati alla famiglia devono essere allocati in base ad una serie di regole e prove associate alla famiglia e/o ai servizi forniti (ad esempio collocazioni, cure mediche, ecc.).

3.9.1 Title IV-E

Negli Stati Uniti, il Title IV-E della SSA (Social Security Act) stabilisce le regole e le condizioni che gli stati devono soddisfare per richiedere il rimborso federale per i costi in cui incorrono quando collocano i minori in case di affidamento o altre strutture diverse dal domicilio. CCS fornisce all'operatore dell'agenzia la flessibilità di stabilire l'eleggibilità di un minore a Title IV-E in base alle regole configurate e alle prove fornite dal cliente. Il "Processo di determinazione dell'eleggibilità" si riferisce all'applicazione delle regole di eleggibilità a fronte delle informazioni raccolte per determinare se le circostanze comportano l'eleggibilità di un minore a Title IV-E. Se un minore è eleggibile a Title IV-E, e viene assegnato ad un fornitore autorizzato, parte dei costi di uno stato per la collocazione di un minore diversa dal domicilio è eleggibile per un rimborso federale. I programmi possono includere pagamenti Manutenzione casa di affidamento e Assistenza all'adozione per i minori eleggibili in custodia temporanea o permanente di un fornitore Title IV-E che soddisfa i criteri IV-E (ad esempio una casa di affidamento).

Il componente IV-E utilizza il componente Common Evidence di Cúram (una prova applicabile e disponibile in programmi differenti). La prova di Title IV-E include anche la prova specifica dell'assistenza ai minori associata al linguaggio legale associato all'ordinanza iniziale di rimozione per un minore. Il linguaggio nell'ordinanza del tribunale assocerà gli interessi "Miglior interesse (BI, Best Interest)", "Tentativi ragionevoli (RE, Reasonable Efforts)" e "Permanenza" del minore rimosso dalla propria casa, come incaricato dalle regole di determinazione dell'eleggibilità a Title IV-E.

La determinazione dell'eleggibilità a Title IV-E è un requisito univoco per il SACWIS (Statewide Automated Child Welfare Systems) in U.S.A.. In quanto tale, il componente Title IV-E è facoltativo in CCS. Per ulteriori informazioni su questa funzione viene fornita la documentazione Cúram IV-E Eligibility Guide.

3.9.2 Altre iniziative di eleggibilità

I governi che utilizzano l'approccio di un conto di fondi per bilanciare le uscite a fronte del denaro e delle sovvenzioni messi da parte da destinare a minori che necessitano di sicurezza e protezione saranno in grado di usufruire di questa funzione. Se una giurisdizione fornisce tali fondi per pagare i servizi e/o l'assistenza e il finanziamento si basa sui criteri di eleggibilità (ad esempio le regole di determinazione), la funzione Common Evidence di Cúram potrebbe essere sfruttata e la soluzione estesa per acquisire i criteri specifici dell'assistenza ai minori per gestire le regole locali. Le determinazioni automatiche dell'eleggibilità esaminano le circostanze del cliente per verificare a fronte di quale conto di fondi devono essere tracciate le uscite del singolo o di una famiglia.

3.10 Informazioni sul background

CCS consente la traccia delle informazioni individuali correlate ai minori e alle famiglie. Di seguito è disponibile una serie di attributi tramite CEF (Cúram Enterprise Framework™) e viene inclusa in questa sezione a causa della particolare importanza che riveste per l'assistenza ai minori. Di seguito sono riportate alcune aree disponibili per l'utente dell'assistenza ai minori:

- Cautele speciali
- Caratteristiche fisiche
- Informazioni mediche
- Informazioni sull'istruzione
- Affiliazioni alla banda
- Transazioni del conto

3.10.1 Cautele speciali

È possibile gestire un elenco di cautele speciali per le persone per evidenziare eventuali problemi che richiedono speciale attenzione. Le cautele speciali vengono associate direttamente alla sicurezza del minore o di altri in relazione ad una persona. Possono includere problemi di comportamento (ad esempio fuga da casa, rischio di suicidio), di salute (ad esempio allergie, malattie contagiose, esigenze dietetiche speciali) o di sicurezza (ad esempio precedenti penali pertinenti - autore di crimine sessuale o di violenza). È possibile configurare l'elenco di cautele speciali per soddisfare i requisiti dell'agenzia. Quando un minore ha una o più cautele speciali attive, questa icona verrà visualizzata nelle pagine appropriate. Per ulteriori informazioni sulle cautele speciali fare riferimento alla Guida per Partecipante di Cúram.

3.10.2 Caratteristiche fisiche

Cúram fornisce la possibilità di gestire un record delle caratteristiche fisiche di una persona. Mentre alcune caratteristiche come il colore degli occhi rimangono piuttosto costanti, altre come l'altezza e il peso possono fluttuare; pertanto le caratteristiche fisiche vengono registrate come una serie di descrizioni effettuate in un momento specifico. Le misurazioni utilizzate per le caratteristiche fisiche (altezza, peso, ecc.) possono essere configurate nel componente di amministrazione di CCS.

3.10.3 Informazioni mediche

Le informazioni mediche vengono raccolte per promuovere la sicurezza e il benessere dei minori. CCS fornisce gli strumenti per gestire una cronologia medica per tutti i minori incluso:

- La cronologia delle vaccinazioni dei minori
- Le condizioni mediche correnti e passate
- Eventuali disabilità ed allergie
- La traccia delle visite mediche e
- Le medicine

Per le condizioni mediche, l'elenco di categorie e condizioni può essere basato sui requisiti di notifica locali e può essere configurato per soddisfare i requisiti dell'agenzia.

3.10.4 Informazioni sull'istruzione

I minori coinvolti con l'agenzia di assistenza ai minori potrebbero avere difficoltà a scuola, avere speciali esigenze educative o avere problemi di presenze a scuola. La loro istruzione potrebbe essere disturbata e frammentata dai molti cambiamenti di sistemazione o dalle circostanze familiari. Migliorare la partecipazione scolastica e il rendimento scolastico sono gli obiettivi finali essenziali delle agenzie e vengono spesso utilizzati come misurazioni dello sviluppo della competenza per il minore. I minori trasferiti in nuove scuole a causa di nuove ubicazioni delle case di affidamento sono particolarmente vulnerabili. Cambiare scuole può essere dura per minori che richiedono stabilità, a prescindere che il trasferimento sia in città o nel paese. Qualsiasi trasferimento può avere un impatto sul rendimento scolastico, insieme allo sviluppo sociale e personale.

Una parte integrante della traccia dell'istruzione di un minore è la misurazione del rendimento. È possibile acquisire modalità di progresso diverse (ad esempio tramite le medie dei voti, valutazioni curriculari nazionali, pagelle, ecc.). L'intenzione è di monitorare il progresso del minore a scuola, oltre ad identificare eventuali potenziali impatti su un minore assistito. Il rendimento può essere gestito anche per specifici argomenti, evidenziando in questo modo le materie in cui il minore eccelle e quelle in cui ha problemi. Le raccomandazioni possono essere effettuate in base al rendimento scolastico, incluse le raccomandazioni per gestire particolari esigenze di un minore. La documentazione associata al record scolastico di un minore può essere memorizzata come allegato. Gli allegati possono essere scansioni di documenti o versioni elettroniche di tali documenti allegati alle informazioni sulla persona di un minore. Esempi di documentazione sono la memorizzazione di pagelle, piani scolastici e risultati di valutazioni e test provenienti da scuole, istruzione professionale e lavoro.

3.10.5 Affiliazione alla banda

L'affiliazione alla banda è un'informazione importante per coloro i quali lavorano con un adolescente. Consente all'operatore del caso di comprendere parte del contesto dell'adolescente e può fornire informazioni di sicurezza relative a quali adolescenti possono o non possono essere ospitati insieme o essere coinvolti in una terapia di gruppo o programmi di lavoro. La gestione delle affiliazioni ad una banda di un adolescente e la cronologia dell'appartenenza alla banda (tramite la registrazione delle date di inizio e di fine) forniscono una vista delle altre persone affiliate alla stessa banda.

3.10.6 Transazioni del conto

Una transazione del conto in questa soluzione è l'acquisizione dei debiti e dei crediti a fronte di un conto bancario specificato. Cúram fornisce la possibilità di gestire i dettagli del conto bancario (ad esempio il tipo di conto, il numero di conto, ecc.). La funzione di transazioni del conto consente all'utente di tenere traccia delle transazioni sul conto della persona che potrebbero essere utilizzate per coprire servizi che l'agenzia non è in grado di fornire o di supportare.

Capitolo 4. Dal rimando alla raccomandazione (assunzione)

4.1 Introduzione

Il processo di assunzione CCS facilita l'acquisizione di una denuncia (o rimando) di un minore che necessita di servizi o di protezione. Le persone possono contattare le agenzie di assistenza ai minori tramite vari canali di accesso per denunciare un abuso di minore sospetto o esprimere preoccupazione relativa alla situazione della famiglia. Gli operatori dell'assunzione devono acquisire le informazioni di resoconto fornite dal denunciante, registrare le informazioni del partecipante, determinare il tipo di assunzione ed acquisire altre informazioni pertinenti al tipo di assunzione. Ad esempio, è necessario acquisire le dichiarazioni per assunzioni Servizi di tutela dei minori, ma non sono richieste per gli altri tipi di assunzione.

L'operatore dell'assunzione effettua una raccomandazione iniziale di screening per inserire o non inserire una denuncia basata sulle informazioni fornite dal denunciante e sui criteri di screening dell'agenzia. Se un'assunzione viene inserita, verrà condotta un'indagine per determinare la risposta appropriata da parte dell'agenzia. L'operatore dell'assunzione può inoltrare la raccomandazione per l'approvazione al supervisore dell'assunzione, in base al flusso di lavoro dell'agenzia. Il supervisore o il personale designato esamina ed approva o rifiuta la raccomandazione di assunzione. L'operatore dell'assunzione può inoltre effettuare una raccomandazione relativa ai tempi di risposta. Questo determina quanto rapidamente l'agenzia deve rispondere alle dichiarazioni.

4.2 Resoconto dell'assunzione

Durante il processo di assunzione, l'operatore dell'assunzione in genere acquisisce testo in formato libero che descrive la situazione, i partecipanti e il loro ruolo nell'assunzione, le dichiarazioni, ed altre informazioni rilevanti. Il resoconto dell'assunzione include la formattazione rich text (ad esempio grassetto, sottolineatura, ecc.) e il controllo ortografico. L'intenzione di questa funzione è di consentire ad un operatore dell'assunzione di acquisire i dettagli presentati dal denunciante nel modo fornito dal denunciante, piuttosto che tramite un metodo di forma rigido e strutturato.

4.3 Partecipante

Alle persone coinvolte nell'assunzione vengono assegnati ruoli di assunzione. I ruoli definiscono la parte (ruolo di responsabilità) che il partecipante all'assunzione è noto abbia al momento dell'assunzione, ad esempio minore, genitore/tutore, presunta vittima, presunto autore di maltrattamenti o assistente. Un partecipante può avere più ruoli in relazione ad un'assunzione. I ruoli sono diversi dalle relazioni per il fatto che essi identificano il ruolo della persona durante tutto il processo di assunzione. Durante il processo di assunzione, è possibile acquisire anche le relazioni. Di seguito sono riportati alcuni ruoli inclusi nel processo di assunzione.

- Denunciante - Il denunciante è la persona che contatta l'agenzia di assistenza ai minori per denunciare un incidente, un sospetto di abuso/negligenza o richiedere servizi. In molte aree, sono necessarie determinate classi di professionisti per denunciare abuso/negligenza sui minori come condizione della loro autorizzazione. Essi sono noti come denunciatori incaricati. I denunciatori incaricati devono divulgare informazioni personali quali il nome, l'indirizzo e un numero di contatto. Devono essere divulgati anche i dettagli dell'agenzia per la quale il denunciante incaricato lavora. Un denunciante può essere anche un membro della famiglia, un vicino di casa o altri, incluso il minore maltrattato. I denunciatori, quando non si tratta dei denunciatori incaricati, potrebbero voler rimanere anonimi.
- Genitore/Tutore - La persona identificata come genitore e/o tutore.
- Minore - La persona identificata come minore.

- Vittima presunta - Per le assunzioni di tutela dei minori, il minore identificato come oggetto dell'abuso o della negligenza viene identificato con il ruolo di "Vittima presunta".
- Presunto maltrattatore - Per le assunzioni di tutela dei minori, la persona identificata come l'autore del reato di abuso o negligenza viene identificato con il ruolo di "Presunto maltrattatore".
- Fornitore - Una persona, come il genitore affidatario o il fornitore di assistenza giornaliera, viene identificata con il ruolo di "Fornitore".
- Collaterale - La persona che fornisce informazioni relative alla famiglia, ma non è considerata un partecipante. I collaterali possono includere un'insegnante, un vicino di casa, un consulente scolastico, un operatore di assistenza giornaliera, un amico di famiglia, ecc.
- Cliente principale - La persona di riferimento per il caso.
- Assistente - La persona o le persone responsabili dell'assistenza al minore.

Vengono memorizzate le informazioni dei partecipanti precedenti. La soluzione CCS fornisce la possibilità di indicare che un risultato di una ricerca è una "potenziale" corrispondenza ad un partecipante noto. Queste informazioni saranno rese disponibili all'operatore dell'assunzione o dell'indagine per essere confermate in un secondo momento.

4.4 Tipi di assunzione

L'operatore dell'assunzione dovrà determinare il tipo di assunzione ricevuta.

- Servizi di tutela dei minori (CPS, Child Protective Services) - Se esistono dichiarazioni, l'operatore dell'assunzione seleziona di creare un'assunzione Servizi di tutela dei minori.
- Servizi per la famiglia (FS, Family Services) - Se non sono presenti dichiarazioni, ma piuttosto una richiesta di servizi (prevenzione), l'operatore dell'assunzione può scegliere di creare un'assunzione Servizi per la famiglia.
- Intergiurisdizionale (IJ) - Se la persona sta chiedendo il trasferimento di un minore alla giurisdizione dell'operatore dell'assunzione (ad esempio trasferire un minore da una giurisdizione ad un'altra), l'operatore dell'assunzione creerà un'assunzione Intergiurisdizionale.
- Informazioni e rimando (I & R) - Se la persona sta chiedendo informazioni relative all'assistenza ai minori (o qualsiasi altra cosa), o sta semplicemente chiedendo un rimando di servizi, l'operatore dell'assunzione può creare un'assunzione Informazioni e/o rimando.

Se il tipo di assunzione è sconosciuto all'avvio dell'assunzione, l'operatore dell'assunzione può creare un tipo di assunzione "sconosciuto", ma deve selezionare uno dei precedenti quattro tipi di assunzione prima di inoltrare la raccomandazione di assunzione.

4.4.1 Servizi di tutela dei minori

Un'assunzione dei servizi di tutela dei minori (CPS, Child Protection Services) viene creata quando un operatore di assunzione riceve una denuncia che sostiene o sospetta l'abuso o la negligenza su uno o più minori. L'abuso e/o la negligenza su un minore può verificarsi come incidente o serie di atti di compimento o omissione da parte di un genitore o altro assistente che comporta danno, potenziale danno o minaccia di danno ad un minore. L'abuso e/o la negligenza su un minore può verificarsi presso il domicilio del minore o presso un'ambientazione del fornitore, come l'affidamento o l'assistenza ai minori. Giurisdizioni diverse hanno sviluppato definizioni proprie di cosa costituisce abuso su minori.

La denuncia dell'assunzione richiede che il personale risponda a molte domande incluso: il minore è al sicuro? In caso contrario, quanto rapidamente è necessario rispondere? Queste domande iniziali hanno importanti implicazioni per la sicurezza del minore e per il carico di lavoro dell'agenzia. Una volta chiarito che le dichiarazioni soddisfano la definizione correlata all'abuso/negligenza su minore, devono essere presi in considerazione i criteri per la determinazione dell'urgenza della risposta.

Il processo di assunzione di tutela dei minori identifica chiaramente i fattori che determinano se e quanto rapidamente il personale deve rispondere a nuovi rimandi di abuso/negligenza sui minori. Questo

comporta una maggiore coerenza tra gli operatori e consente inoltre agli amministratori di comunicare facilmente i criteri utilizzati per decidere in che modo l'agenzia si occupa dei rimandi di abuso e negligenza. Il processo è rivolto a gestire le risorse in diminuzione (ossia gli investigatori) pur continuando a garantire la sicurezza di un minore che necessita di assistenza. Inoltre, la classificazione e l'assegnazione della priorità ai rimandi è utile per determinare cosa viene considerato tempestivo o pratico in relazione all'avvio di un'indagine da una denuncia. Questo indicatore chiave è stato definito globalmente come considerazione principale, come documentato dal nuovo approccio di modello differenziale della Nuova Zelanda, l'indicatore di sicurezza CFSR degli Stati Uniti e può essere utilizzato per gestire il risultato Every Child Matters "Staying Safe" in UK.

L'utilizzo degli assessment di screening e di priorità di risposta è facoltativo per un'agenzia e non è richiesto come parte del processo di assunzione. Cúram supporta l'utilizzo di assessment preferiti localmente con prodotti come IEG (Intelligent Evidence Gathering). IEG viene utilizzato per presentare domande, risposte applicabili e raccogliere i dati di assessment. Per determinare i risultati dell'assessment può essere utilizzato CDA (Cúram Decision Assist) o CER (Cúram Eligibility Rules). Tali assessment possono essere completati dagli operatori di assunzione durante il processo di assunzione e i risultati vengono utilizzati dagli operatori per determinare la raccomandazione di screening e/o i tempi di risposta.

Le dichiarazioni acquisite durante l'assunzione vengono valutate per determinare la necessità di un'indagine. I tipi correnti di abuso/negligenza su minore sono elencati di seguito. Questi tipi possono essere modificati in base a quanto ritenuto appropriato dall'agenzia.

- Abuso fisico - lesione fisica ad un minore,
- Negligenza/privazione - le necessità di base di un minore, come il cibo e un ricovero, non vengono soddisfatte,
- Abuso sessuale - un'attività sessuale con un minore al di sotto dell'età per il consenso, e
- Maltrattamento emotivo - comportamento non fisico, come un abuso verbale.

CCS offre la flessibilità di poter acquisire più dichiarazioni per lo stesso caso di assunzione. Ciascuna dichiarazione avrà un presunto maltrattatore e una presunta vittima.

I servizi di tutela dei minori e i tipi Sconosciuto includono anche la possibilità di acquisire i dettagli della dichiarazione, incluso il tipo di dichiarazioni, la presunta vittima, il presunto maltrattatore (se noto), l'ubicazione del presunto maltrattamento e quando è avvenuto il presunto maltrattamento. Un'assunzione Servizi di tutela dei minori che implica una collocazione diversa dal domicilio includerà la possibilità di acquisire i dettagli relativi al fornitore di assistenza non a domicilio. I dettagli includono il nome e l'ubicazione del provider di assistenza non a domicilio, oltre a eventuali altri minori per i quali il fornitore di assistenza non a domicilio potrebbe avere accesso.

4.4.2 Servizi per la famiglia

Un'assunzione Servizi per la famiglia (FS) viene creata quando una famiglia o una persona interessata richiede servizi da un'agenzia per gestire circostanze di difficoltà correlate ad uno o più minori della famiglia. I servizi possono includere quelli richiesti quando un minore rimane nella sua abitazione o durante una collocazione volontaria temporanea di un minore in una sistemazione diversa dal domicilio. Un'assunzione FS che viene inserita richiede una valutazione per determinare i requisiti dei minori/membri della famiglia. L'operatore del caso collabora con i membri della famiglia per identificare gli obiettivi a breve e lungo termine e i servizi correlati.

4.4.3 Informazioni e rimando

Un'assunzione Informazioni e rimando (I&R) viene creata quando l'agenzia di assistenza ai minori riceve una richiesta di informazioni e/o di rimando a servizi. L'agenzia determina la risposta appropriata

1. Child & Family Services Reviews (CFSR): <http://www.acf.hhs.gov/programs/cb/cwmonitoring/recruit/cfsrfactsheet.htm>

fornendo informazioni relative al rimando ad agenzie della comunità che forniscono servizi e/o prodotti richiesti in seguito, ad esempio cibo, abbigliamento e ricovero, o servizi di consulenza. Le assunzioni di questo tipo in genere non comportano la fornitura di servizi diretti da parte dell'agenzia al richiedente.

4.4.4 Assunzione intergiurisdizionale

Un'assunzione intergiurisdizionale (IJ) viene creata quando un'agenzia di servizi all'infanzia riceve una richiesta di servizi all'infanzia da un'agenzia di servizi all'infanzia di un'altra giurisdizione. Un'assunzione IJ implica un trasferimento del caso di assistenza di un minore da una giurisdizione ad un'altra. In queste istanze, le giurisdizioni sono spesso definite autorità legali in specifiche aree geografiche, ad esempio province, stati, contee e municipalità.

4.4.5 Raccomandazione di assunzione

In base al tipo di assunzione, l'operatore dell'assunzione può passare attraverso passi diversi per raccogliere le informazioni appropriate, incluso l'identificazione dei partecipanti e dei loro ruoli, e l'identificazione delle dichiarazioni. Prima di completare l'assunzione, l'operatore dell'assunzione convalida se il tipo di assunzione identificato originariamente è cambiato o meno. Se non è cambiato, l'operatore dell'assunzione continua nel processo di assunzione. Se il tipo di assunzione è cambiato, l'operatore dell'assunzione segue i passi pertinenti al nuovo tipo di assunzione.

Le agenzie possono utilizzare una combinazione di politica, procedura ottimale e strumenti di assessment affidabili per aiutare l'operatore dell'assunzione ad effettuare una raccomandazione relativa alle azioni richieste per un rimando (assunzione). L'operatore dell'assunzione quindi inoltra l'assunzione con la raccomandazione per il suo inserimento o non inserimento. Il processo di inoltro e di approvazione può essere omesso in base ai requisiti dell'agenzia. Se il supervisore dell'assunzione è coinvolto nel processo di inoltro e approvazione, può approvare la raccomandazione dell'operatore dell'assunzione. Se il supervisore non concorda con la raccomandazione dell'operatore dell'assunzione, può restituire l'assunzione all'operatore dell'assunzione per elaborarla di nuovo, o semplicemente per apportare le modifiche necessarie e sovrascrivere la raccomandazione iniziale dell'assunzione.

Capitolo 5. Dalla raccomandazione alla risposta (indagine)

5.1 Introduzione

Il processo dalla raccomandazione alla risposta (indagine) inizia con l'accettazione della raccomandazione di rimando che un'assunzione garantisce ulteriore analisi (un report di assunzione viene inserito). L'intento di un'indagine è di valutare la sicurezza del minore, prendere contatto con i partecipanti, disporre le dichiarazioni e determinare i fattori di rischio correlati a un futuro pericolo per il minore. L'agenzia determina la risposta appropriata in base alle necessità della famiglia sotto forma di servizi, attività di diversione, gestione del caso in corso e/o rimozione del minore dall'abitazione.

5.2 Riesame del rimando

Dopo aver inserito un'assunzione, il primo passo nel processo di indagine è esaminare i dettagli del rimando di origine. Ciò include determinare se deve essere avviata o meno una nuova indagine o se questa assunzione deve essere associata ad un'assunzione esistente.

5.3 Contatto con la famiglia

Alla ricezione e all'accettazione dell'assunzione per l'indagine, l'investigatore proverà a individuare e contattare le presunte vittime, i genitori o i tutori, e qualsiasi collaterale identificato e (se appropriato) il presunto maltrattatore. L'operatore dell'indagine utilizza la gestione dei contatti per registrare i contatti. In base alla politica dell'agenzia, gli investigatori devono avere contatti faccia a faccia con partecipanti quali le presunte vittime entro determinati periodi di tempo. La gestione di log di contatto implica la documentazione dei dettagli delle interazioni quali quelle di seguente natura:

- Per un'indagine CPS, colloqui individuali del presunto maltrattatore, delle presunte vittime o dei partecipanti all'indagine con l'operatore dell'indagine;
- Per un'indagine FS, colloqui individuali dei singoli membri della famiglia con l'operatore dell'indagine;
- Colloqui dei collaterali con l'operatore dell'indagine e
- Conferenze pianificate.

Per ulteriori informazioni consultare la sezione Gestione dei contatti.

5.4 Partecipanti

Le persone coinvolte direttamente o indirettamente nel caso di indagine sono indicate come partecipanti dell'indagine. Dopo aver esaminato i partecipanti dell'assunzione, non tutte le persone elencate nel report di assunzione potrebbero essere incluse nell'indagine. Di contro, è possibile aggiungere nuovi partecipanti durante il processo di indagine. Come per i partecipanti dell'assunzione, una persona può avere più ruoli. Esempi di ruoli includono minore, genitore/tutore, contatto collaterale e per le indagini in cui sono presunti abuso e negligenza, la presunta vittima e il presunto maltrattatore. Durante il processo di indagine è possibile inoltre acquisire le relazioni, che sono diverse dai ruoli poiché definiscono la relazione delle persone e la loro relazione reciproca.

5.5 Assessment della sicurezza

L'investigatore contatta le presunte vittime per valutare la sicurezza immediata dei minori. Dopo aver contattato il minore e la famiglia, l'investigatore deve ottenere informazioni sufficienti per valutare le preoccupazioni relative alla sicurezza del minore. I minori sono considerati non al sicuro quando è presente una qualsiasi minaccia alla sicurezza e l'unico intervento considerato sufficiente a proteggerli è la rimozione da quell'ambiente.

Un assessment della sicurezza identifica inoltre quali misure di salvaguardia possono essere richieste per rimediare a condizioni potenzialmente non sicure. L'investigatore collabora con la famiglia per identificare i fattori che hanno portato all'indagine corrente, e valuta quali necessità la famiglia potrebbe essere in grado di gestire immediatamente per alleviare i problemi. L'investigatore può identificare le misure di salvaguardia che allevieranno i problemi affrontati e investigati. In questo caso e in accordo con la famiglia, l'investigatore crea un piano di sicurezza per la famiglia. Il piano identifica i servizi e le attività che gestirebbero le necessità immediate della famiglia e manterrebbero il minore al sicuro a casa. L'investigatore considera la disposizione delle dichiarazioni (o le conclusioni) e la rete di supporto sociale della famiglia ed altri fattori per determinare se la famiglia è in grado di gestire i problemi.

5.6 Disposizione delle dichiarazioni

In base ai colloqui con la presunta vittima, con il presunto maltrattatore (se appropriato), con i genitori/tutori ed altri contatti collaterali, l'investigatore determina la validità delle dichiarazioni. L'investigatore inoltre riesamina e conferma altre prove che potrebbero essere disponibili (ad esempio collaborazione dell'applicazione della legge, record medici, record scolastici, ecc.).

5.7 Assessment di rischio

L'investigatore valuta se i minori nell'abitazione sono o meno a rischio di futuro abuso o negligenza da parte dei genitori/tutori o di altri. Molte giurisdizioni utilizzano strumenti di assessment per determinare il livello di rischio. L'utilizzo di assessment di sicurezza e di rischio è facoltativo per un'agenzia e non è richiesto come parte del processo di indagine. Cúram supporta l'utilizzo di strumenti di assessment preferiti dalle agenzie con prodotti come IEG (Intelligent Evidence Gathering), che viene utilizzato per presentare domande, risposte applicabili e raccogliere i dati dell'assessment. Per determinare i risultati dell'assessment può essere utilizzato CDA (Cúram Decision Assist) o CER (Cúram Eligibility Rules). Tali assessment possono essere completati dagli operatori dell'indagine e i risultati vengono utilizzati per aiutare gli operatori a determinare la risposta per servizi futuri.

5.8 Determinazione della risposta

L'investigatore utilizza le informazioni precedenti (livello di rischio, capacità della famiglia di gestire le necessità e disposizioni della dichiarazione) per determinare se l'azione più appropriata per la famiglia è passare ad un caso in corso o chiudere l'indagine senza ulteriori azioni o interventi da parte dell'agenzia.

Capitolo 6. Dalla rimozione al ritorno

6.1 Introduzione

Se un'indagine indica che l'attuale situazione abitativa di un minore non è sicura, l'agenzia di servizi all'infanzia può determinare che è nel miglior interesse del minore essere rimosso dalla casa dei suoi custodi. La rimozione di un minore può essere ordinata dal tribunale, volontaria o il risultato di un'emergenza. Se la rimozione si basa su un'emergenza, l'agenzia dei servizi all'infanzia deve, nella maggior parte dei casi, ottenere un'ordine del tribunale per continuare la collocazione diversa dal domicilio. Se esiste già un'azione legale per la specifica rimozione, può essere associata al record della collocazione. CCS supporta i processi di rimozione. L'operatore del caso registra la data di rimozione, i motivi (ad esempio, abuso fisico o sessuale) ed altri dettagli. L'operatore del caso può inoltre specificare il tipo di rimozione (tribunale, volontaria), ed acquisire ulteriori dettagli rilevanti come parte del resoconto della rimozione. CCS inoltre supporta la possibilità di acquisire ulteriori dettagli relativi alla rimozione di un minore dai suoi genitori o dal suo tutore, oltre alla situazione abitativa del minore prima della rimozione.

6.2 Rimozione di un minore

Se l'operatore del caso o l'investigatore ritiene che il minore sia in una situazione non sicura, l'operatore immediatamente agisce per rimuovere il minore dalla situazione a rischio. In genere, ma non è necessario che sia così, è la casa in cui il minore vive con i propri genitori o tutori. Il processo di rimozione inizia con la data della rimozione INIZIALE di un minore, dove il minore viene portato via da casa o viene collocato in un accordo formale volontario tra l'agenzia, i genitori e (facoltativamente) il fornitore della collocazione. Un minore può avere più rimozioni (o episodi di rimozione) durante l'arco della sua vita poiché il caso della sua famiglia potrebbe essere riaperto a causa della recidività di abuso e negligenza e il minore potrebbe tornare sotto l'assistenza dell'agenzia.

La soluzione supporta la possibilità di acquisire informazioni relative alla rimozione di un minore da casa, incluso i dettagli dell'avvio di rimozione (ad esempio la data e il motivo), i dettagli della fine della rimozione (o il rilascio) (ad esempio la data e il motivo) e l'associazione delle azioni legali che supportano la decisione di rimuovere un minore dalla sua abitazione.

6.3 Tipi di rimozione

Sono inclusi i seguenti tipi di rimozione:

- **Ordinata dal tribunale** - Una rimozione ordinata dal tribunale in genere include una petizione o un'ordinanza "Assistenza e protezione". Si tratta di un'azione legale istituita per proteggere il minore e richiede che venga ordinata una collocazione del minore diversa dal domicilio a causa di un pericolo immediato o imminente come risultato di abuso, negligenza o altre circostanze che indicano che il minore non sia al sicuro nell'ubicazione corrente.
- **Rinuncia volontaria** - Una rinuncia volontaria in genere include un "Accordo di collocazione volontaria". Si tratta di un'azione legale o di un accordo scritto tra i genitori di un minore e l'agenzia tramite la quale il minore viene rimosso dal suo domicilio e viene collocato in affidamento per un periodo limitato. Può includere anche una Resa volontaria, che è una rinuncia volontaria da parte del genitore di qualsiasi diritto di custodia del minore all'agenzia con lo scopo di un'adozione.

Le agenzie locali possono configurare altri tipi di rimozione in base alle necessità.

6.4 Identificazione del fornitore

La fornitura dell'affidamento può avvenire tramite un'entità governativa di grosse dimensioni (ad esempio Department of Children & Family Services), un'autorità locale (ad esempio Local Safeguarding Children's Board), un'agenzia non governativa (ad esempio la Children's Aid Society) o un'agenzia indigena. Ognuna di queste agenzie identificherà, autorizzerà e gestirà una fonte di fornitori di affidamento (o assistenti). In Cúram, queste risorse sono note come fornitori di servizi di collocazione. Un fornitore di servizi di collocazione offre servizi di collocazione diversa dal domicilio (ad esempio un affidamento) per uno o più minori per un periodo di tempo designato. Alcuni fornitori di servizi di collocazione sono specializzati in servizi di collocazione per minori con esigenze speciali o condizioni mediche gravi. In genere i servizi di collocazione vengono allocati ai minori in singole unità, di solito per un alcuni giorni.

I pagamenti effettuati ai fornitori in genere si basano su una struttura di tariffe pre-negoziata. Cúram può essere configurato per supportare una struttura di tariffe di un'agenzia di servizi all'infanzia e tariffe concordate in un contratto. La registrazione e la manutenzione di singoli individui o di agenzie come fornitori viene gestita tramite la funzionalità Gestione fornitori (CPM - Cúram Provider Management™). Per ulteriori informazioni sui fornitori e sui metodi di pagamento, vedere la documentazione Guida per Gestione fornitori di Cúram.

6.4.1 Collocazioni

Quando possibile, l'operatore del caso o l'investigatore collabora con la famiglia per identificare l'ambiente di collocazione meno restrittivo per uno o più minori. Queste risorse possono includere vicini di casa, parenti o amici stretti. In genere tali risorse non sono note all'agenzia e quindi richiedono la convalida (ad esempio uno screening di sicurezza) prima dell'approvazione della collocazione.

Le decisioni su dove collocare un minore in un'assistenza non a domicilio devono essere prese considerando una serie di fattori, incluso:

- la rete di supporto esistente del minore (ad esempio la scuola),
- le capacità e le esigenze del minore,
- le abilità dei custodi o delle strutture disponibili, e
- le prospettive di permanenza del minore con collocazioni in famiglia.

L'obiettivo finale dell'agenzia di assistenza ai minori è di ridurre al minimo il numero di collocazioni per un minore considerando tutti i fattori elencati in precedenza (più altri) per promuovere la stabilità.

I minori in assistenza non a domicilio (ad esempio un affidamento) possono vivere in diversi possibili ambienti. Questo include case di congiunti o parenti, case della comunità o di amici, case di affidamento tradizionali, case di affidamento terapeutico, o assistenza residenziale o di gruppo. Molte comunità utilizzano la frase "affidamento" per fare riferimento a questa schiera di collocazioni. In altre, "affidamento" si riferisce all'assistenza in un'abitazione di una famiglia affidataria, mentre "assistenza non a domicilio" comprende tutte le opzioni di collocazione del fornitore di servizi.

L'obiettivo finale primario per un minore assistito è che quel minore torni a casa in un ambiente sicuro in cui è in grado di crescere. Se e quando ritenuto sicuro e appropriato, il minore viene riportato ai genitori/tutori e la rimozione (o episodio di rimozione) termina.

6.4.2 Creazione di una richiesta di collocazione

Un operatore del caso può richiedere una particolare collocazione per un minore. La richiesta può essere per una risorsa di collocazione che può includere:

- una potenziale risorsa di collocazione nota all'agenzia,
- una potenziale risorsa di collocazione non nota all'agenzia, oppure

- esigenze o caratteristiche speciali di un minore da tenere in considerazione quando si identifica una risorsa di collocazione appropriata.

In alcune agenzie, vi sono operatori dedicati alla gestione dei fornitori, noti come operatori della collocazione o delle risorse. In altre agenzie l'operatore del caso si occupa della gestione dei fornitori come parte dei propri doveri. La persona responsabile della gestione dei fornitori collabora con il fornitore o il potenziale fornitore per soddisfare la richiesta.

6.4.3 Collocazioni presso amici/parenti

I parenti sono contatti della famiglia che possono essere disponibili e adatti per la collocazione del minore. Gli amici sono contatti non famigliari che sono emotivamente legati al minore - ad esempio vicini di casa, membri della comunità. Le collocazioni presso amici/parenti in genere sono preferite perché tendono a fornire l'ambiente meno invasivo per un minore. Se viene identificata una collocazione presso amici o parenti, l'operatore del caso, l'investigatore o altra persona designata devono garantire che la risorsa della collocazione sia sicura ed appropriata.

Se viene identificata una risorsa di amici o parenti che non è mai stata utilizzata dall'agenzia, quella risorsa deve essere innanzitutto controllata dall'agenzia prima di poter utilizzare la famiglia di amici o parenti come risorsa di collocazione per individui specifici. Questo processo include colloqui con la famiglia e verifiche del background. Viene utilizzata una serie di fattori, quali la relazione del minore con la risorsa, precedenti penali, condizioni della casa, ecc., per determinare se la risorsa è appropriata o meno per la collocazione del minore specificato.

6.5 Ritorno a casa o stabilire la permanenza

L'obiettivo finale primario è restituire il minore ai genitori/tutori se quel minore può essere considerato a basso rischio di futuri danni e i problemi originari che hanno portato alla rimozione iniziale del minore sono stati gestiti. Le collocazioni diverse dal domicilio sono intese a breve termine. Il rilascio di un minore significa il termine dei servizi di collocazione e del record di rimozione corrente per il minore.

Un minore può essere rilasciato per i seguenti motivi:

- Ritorno a casa: le circostanze del minore e della sua famiglia sono progredite sufficientemente da consentire all'agenzia di stabilire che è sicuro per il minore tornare all'ambiente da cui era stato rimosso.
- Adozione completata: un tribunale della giurisdizione competente ha terminato i diritti dei genitori del minore e sono stati completati tutti i processi di adozione, con il risultato della custodia del minore da parte dei genitori adottivi.
- Sopraggiunti limiti d'età: questo significa che il minore ha raggiunto un limite di età specifico o è legalmente libero dal controllo della patria potestà e non è più eleggibile per la collocazione in un'assistenza non a domicilio.

L'operatore del caso deve specificare la data effettiva del rilascio e il motivo. Nella soluzione, a ciascuna rimozione può essere associato un unico rilascio. La collocazione del minore viene terminata quando il minore viene rilasciato.

Ogni rimozione può avere associate una o più collocazioni ma solo un unico rilascio. Il rilascio segna il termine della rimozione.

Capitolo 7. Gestione risultato di Cúram

7.1 Introduzione

Gestione risultato di Cúram fornisce un approccio esauriente volto al raggiungimento di risultati positivi per i minori e le famiglie. L'approccio di Gestione risultato di Cúram include: definire gli assessment e i piani di risultati, creare un piano di risultati per raggiungere risultati positivi, gestire attività pianificate e monitorare i progressi del cliente. Gestione risultato di Cúram è un approccio alla distribuzione del servizio incentrato sul cliente che si focalizza sui risultati che il minore e la famiglia tentano di ottenere. Questo è un approccio collaborativo che potrebbe impegnare i processi MDT durante tutto il ciclo di vita di un caso di assistenza ai minori.

7.2 Assessment e pianificazione

Gestione risultato fornisce all'agenzia la possibilità di implementare tipi diversi di assessment per identificare i problemi e le necessità dei minori e delle famiglie. Le agenzie possono configurare ed eseguire più tipi di assessment in base alle proprie preferenze di strumenti di assessment. Gli assessment utilizzano IEG (Intelligent Evidence Gathering™) per presentare domande, risposte applicabili e raccogliere i dati dell'assessment. È possibile utilizzare CDA (Cúram Decision Assist™) o CER (Cúram Eligibility Rules™) per determinare i risultati dell'assessment.

Utilizzando i risultati dell'assessment, la famiglia e l'operatore del caso possono identificare i risultati desiderati come parte del processo di pianificazione. Le agenzie in genere valutano i minori e le famiglie per misurare la loro situazione corrente in relazione ad uno o più fattori. Le agenzie non hanno sempre la capacità di affrontare tutti i problemi identificati da un assessment e devono concentrarsi sulle esigenze più urgenti. La struttura dell'assessment supporta l'impostazione della priorità dei fattori. L'impostazione della priorità dei fattori consente agli operatori del caso di assegnare priorità a fattori identificati dall'assessment come fattori che richiedono urgente attenzione o ulteriore attenzione. Ad esempio, se i risultati dell'assessment di una persona indicano che l'abuso di sostanze è un problema identificato, è possibile assegnare la priorità a questi risultati in modo che l'operatore del caso provi a gestire questo fattore prima che venga gestito qualsiasi altro problema.

7.3 Piano di risultati

In base alle informazioni dell'assessment, un operatore del caso sviluppa un piano di risultati per il minore e la famiglia. Le autorità legali possono esaminare i piani di risultati, e di fatto, i piani possono essere considerati documenti legali del tribunale. I piani devono essere compresi da tutti i membri della famiglia con incarichi e responsabilità chiaramente identificati. Ai genitori e/o ai tutori viene richiesto di partecipare al processo di pianificazione e dare il consenso al piano. I piani di risultati vengono monitorati periodicamente e possono essere modificati quando le circostanze cambiano. Il processo di pianificazione si occupa inoltre delle necessità di servizi e della selezione dei servizi. Un operatore del caso può effettuare la selezione tra i servizi elencati nel registro di servizi CPM o il servizio può essere raccomandato dal sistema e di conseguenza essere selezionato da un operatore del caso. Il servizio può essere creato per più clienti o per un singolo cliente. Le opzioni dei servizi sono configurabili.

Per i minori in collocazioni diverse dal domicilio, vengono sviluppati piani di visita per specificare e descrivere le interazioni pianificate che avvengono tra il minore in una collocazione diversa dal domicilio e i membri della famiglia (genitori o parenti) o altri partecipanti. I piani di visita, che possono essere ordinati dal tribunale o concordati reciprocamente dall'agenzia e dalla famiglia, di norma specificano quando, come e dove si verifica una visita, oltre che la frequenza e la durata delle interazioni pianificate. Quando si crea un piano di visita, l'operatore del caso deve identificare i partecipanti coinvolti. Un minore può avere più piani di visita attivi in qualsiasi momento. I piani di visita sono integrati nel

processo di pianificazione dei risultati per l'assistenza ai minori ed includono anche la funzione di gestione dei contatti, che tiene traccia delle effettive visite completate secondo il piano di visita.

7.4 Gestione delle attività pianificate

L'assessment delle necessità del minore e della famiglia e la creazione di un piano per gestire tali necessità è solo il primo passo nel processo per ottenere risultati positivi. È importante anche monitorare e gestire tali attività per essere sicuri che il minore e la famiglia non stiano solo partecipando ma anche ricevendo ciò di cui hanno bisogno da queste attività (efficacia) e per accertarsi che i fornitori stiano distribuendo un livello di fornitura del servizio della qualità appropriata. Gestione risultato supporta la gestione delle attività su un piano di risultati. Un aspetto importante della distribuzione dei servizi ai clienti è accertarsi che il servizio distribuito sia di qualità elevata ed assicurarsi anche che i fornitori vengano pagati per i servizi distribuiti. Gestione risultato fornisce all'operatore del caso la flessibilità per effettuare modifiche ad un servizio in base alle necessità del minore e e della famiglia (partecipazione ed efficacia), monitorare i pagamenti effettuati ad un fornitore e valutare la qualità dei servizi distribuiti.

7.5 Monitoraggio dei progressi del cliente/riesami del caso

Per accertarsi che le attività dei piani di risultati siano state realizzate gestendo in modo appropriato le necessità delle persone, gli operatori del caso riesaminano i piani di risultati periodicamente. Questo processo è noto nel mondo dell'assistenza ai minori come riesami del caso. Questa funzione consente all'operatore del caso di riesaminare gli obiettivi finali, gli obiettivi, i servizi e le azioni e modificare qualsiasi componente dei piani di risultati in base ai progressi del cliente.

Come parte del processo di riesame del caso, se un minore era presso la collocazione durante il periodo di tempo coperto da un riesame, l'operatore del caso può valutare la collocazione corrente e quella passata di quel minore. Questo includerebbe, ma non sarebbe limitato a, una spiegazione dei disturbi, gli aspetti positivi delle collocazioni esistenti e una valutazione dell'episodio di rimozione corrente.

Ogni tipo di piano di risultati può essere configurato per definire il numero di giorni dalla creazione del piano dopo i quali effettuare il primo riesame. Inoltre, è possibile in seguito specificare una frequenza dei riesami che definisce quando intraprendere il successivo riesame.

Per informazioni su Gestione risultato di Cúram o sulle opzioni di configurazione, fare riferimento alla documentazione Guida per Gestione risultato di Cúram e Cúram Outcome Management Configuration Guide.

Capitolo 8. Gestione caso in corso

8.1 Introduzione

La gestione dei casi in corso sono i processi di gestione delle attività operative e logistiche associate ai minori seguiti dall'agenzia. Molti dei processi di gestione del caso in corso sono stati trattati nei capitoli precedenti: Gestione risultato di Cúram e Dalla rimozione al ritorno. Questi processi supportano l'operatore del caso in corso nello sviluppo, nella gestione e nel monitoraggio del piano di risultati e di visita e nella gestione delle collocazioni e dei servizi. Il completamento degli incarichi dell'operatore del caso, quali la gestione dei contatti, l'eleggibilità, le azioni legali e l'acquisizione e la gestione di informazioni approfondite sul minore e sulla famiglia e le cautele speciali, sono descritti nel capitolo Supporto all'operatore del caso.

In questo capitolo vengono descritti gli accordi intergiurisdizionali, che vengono applicati ai casi in corso e ai casi di adozione.

8.2 Partecipanti al caso in corso

I partecipanti al caso in corso possono includere persone quali il minore, i genitori/tutori, i membri della famiglia ed altre persone ritenute appropriate dai requisiti dell'agenzia di assistenza ai minori.

8.3 Intergiurisdizionale

Le agenzie possono inserire negli accordi intergiurisdizionali (IJ) quando è nel miglior interesse del minore trasferirlo da una giurisdizione ad un'altra oppure quando una potenziale adozione può aver luogo in una giurisdizione diversa da quella originaria del minore. Ai minori trasferiti in altre giurisdizioni deve essere garantita la stessa protezione e gli stessi servizi che verrebbero forniti se restassero nella loro giurisdizione. Deve essere inoltre assicurato un ritorno alla giurisdizione originaria se la collocazione non dovesse dimostrarsi nel loro miglior interesse. Questo richiede la collaborazione delle agenzie e la reciproca assistenza in varie attività per promuovere la sicurezza del minore e la stabilità della collocazione.

Esempi di attività intergiurisdizionale (IJ) includono:

- Il minore ha amici/parenti in un'altra giurisdizione adatta come opzione di collocazione,
- Analisi familiari e supervisione del caso per minori dall'altra parte dei confini giurisdizionali,
- Servizi specializzati o assistenza istituzionale disponibile in un'altra giurisdizione, o
- Una famiglia che si è trasferita in un'altra area per lavoro o ragioni familiari ed è oggetto di qualche tipo di intervento di gestione del caso.

CCS fornisce funzionalità per la gestione e la traccia di richieste intergiurisdizionali sia in entrata che in uscita. CCS fornisce modelli basati su processi e moduli definiti per gli accordi intergiurisdizionali (IJ). Il processo di gestione delle attività intergiurisdizionali a volte è gestito da personale specializzato responsabile del coordinamento delle informazioni condivise tra le giurisdizioni mittente e destinatario, in modo che vi sia un punto di contatto per ciascuna giurisdizione.

Capitolo 9. Adozione

9.1 Introduzione

Un caso di adozione può essere creato per un minore assistito quando non è fattibile farlo tornare alla sua casa originaria. Un caso di adozione può essere creato in qualsiasi momento, in base alla politica e alle procedure ottimali identificate dall'agenzia. Può essere creato insieme ad un caso in corso o dopo la chiusura del caso in corso. Se il caso di adozione viene creato insieme al caso in corso, la funzionalità di collocazione associata ad un minore assistito è visualizzabile sia dal caso di adozione che da quello in corso, ma gli aggiornamenti ai dettagli della collocazione saranno disponibili solo da uno dei due casi (inizialmente il caso in corso).

L'operatore del caso in corso può trasferire la funzionalità di gestione della collocazione all'operatore del caso di adozione in qualsiasi momento ritenuto appropriato dalla politica dell'agenzia e in accordo con essa. Una volta indicato da un'autorità legale (ad esempio vengono terminati i diritti parentali), il minore non viene più considerato parte del caso in corso originario. Come risultato, il minore viene rimosso dal caso in corso originario e viene creato un nuovo caso di adozione per gestire i servizi per il minore e tenerne traccia. La collocazione e il completamento dell'adozione sono il punto focale dei servizi forniti.

Molti dei processi di gestione del caso di adozione sono stati trattati in capitoli precedenti: Gestione risultato di Cúram e Dalla rimozione al ritorno. Questi processi supportano l'operatore del caso in corso nello sviluppo, nella gestione e nel monitoraggio del piano di risultati e di visita e nella gestione delle collocazioni e dei servizi. Il completamento degli incarichi dell'operatore del caso, quali la gestione dei contatti, l'eleggibilità, le azioni legali e l'acquisizione e la gestione di informazioni approfondite sul minore e sulla famiglia e le cautele speciali, sono descritti nel capitolo Supporto all'operatore del caso. Gli accordi intergiurisdizionali sono stati trattati nel capitolo Gestione del caso in corso.

9.2 Partecipanti

I minori possono essere selezionati come partecipanti all'adozione. L'intento del caso di adozione è di identificare, se appropriato, la collocazione più appropriata per un minore che promuoverà stabilità e permanenza. Il caso di adozione supporta scenari di adozione singoli e di gruppi di fratelli.

9.3 Processo di adozione

Un caso di adozione viene avviato dall'operatore del caso di adozione dopo aver selezionato uno o più minori. Una volta creato il caso di adozione, l'operatore del caso in genere si adopera per portare il caso verso il completamento. La gestione di un caso di adozione implica la gestione (o il coinvolgimento nella gestione) del piano di risultati del minore, la pianificazione di attività di reclutamento (ad esempio picnic di adozione), la gestione di conferenze di pre-adozione per identificare potenziali famiglie adottive e l'assessment delle potenziali famiglie adottive.

Un operatore dell'adozione crea un piano di risultati per documentare i servizi di pre-adozione che l'agenzia fornirà per facilitare l'obiettivo finale dell'adozione del minore. Un operatore dell'adozione utilizza le informazioni documentate accumulate tramite tali attività per valutare tutte le potenziali famiglie adottive ed effettua una raccomandazione relativa alla famiglia adottiva più adatta al minore.

9.4 Identificazione di potenziali famiglie

Le persone interessate all'adozione di minori devono essere identificate come fornitori. In base a vari criteri di selezione, l'operatore del caso cerca e seleziona potenziali famiglie adottive che sembrano adatte a partecipare alla conferenza di pre-adozione.

Nota: le persone interessate all'adozione di minori vengono gestite come fornitori tramite CPM.

9.4.1 Avvio delle attività di reclutamento

Le attività di reclutamento sono rivolte a informare il pubblico sui minori disponibili per l'adozione. Le agenzie di assistenza ai minori possono condurre attività di reclutamento come ad esempio eventi web e mediatici. CCS facilita la documentazione delle attività di reclutamento condotte dall'agenzia. L'operatore del caso di adozione può registrare il tipo, l'ubicazione e la data dell'attività di reclutamento. L'operatore del caso può inoltre registrare i nomi del minore a cui è rivolta l'attività e se eventuali potenziali genitori adottivi hanno espresso interesse per l'adozione del minore.

9.4.2 Raccomandazione di collocazione

L'operatore del caso di adozione crea una raccomandazione per ogni potenziale famiglia adottiva valutata per aver partecipato alla conferenza di pre-adozione. Un operatore del caso può effettuare le seguenti raccomandazioni nella soluzione.

- Sì - I partecipanti della conferenza di pre-adozione considerano la potenziale collocazione di adozione appropriata;
- No - I partecipanti della conferenza di pre-adozione considerano la potenziale collocazione di adozione non appropriata; oppure
- Ritirato - La famiglia non è più interessata a considerare il minore per l'adozione.

L'operatore del caso di adozione può registrare il motivo della raccomandazione ed impostare una priorità per la specifica famiglia. L'impostazione della priorità consente all'operatore del caso di identificare la potenziale famiglia adottiva preferita tra le molte elencate.

9.4.3 Acquisizione di risposte delle famiglie

CCS fornisce all'operatore del caso la possibilità di registrare le informazioni e le osservazioni relative a una conferenza di pre-adozione e alla partecipazione di potenziali famiglie adottive. La flessibilità della soluzione supporta l'operatore del caso nell'acquisizione delle informazioni e delle osservazioni relative all'interazione tra una potenziale famiglia adottiva ed ogni minore che ha partecipato alla conferenza di pre-adozione.

9.5 Acquisizione delle decisioni di collocazione

Utilizzando le informazioni, le osservazioni e la raccomandazione dell'operatore del caso registrati nella soluzione, il supervisore del caso di pre-adozione registra la sua decisione relativa a ciascuna collocazione del minore.

Nota: l'operatore del caso può effettuare raccomandazioni positive su più potenziali famiglie adottive per minore o gruppo di fratelli. Una decisione finale della collocazione può basarsi sulle informazioni, sulle osservazioni e sulla classificazione di priorità esistenti, se appropriato. In alternativa, il personale dell'agenzia e selezionate persone consultate della conferenza di pre-adozione possono determinare che ulteriori contatti tra le potenziali famiglie adottive e i minori in oggetto fornirebbero informazioni aggiuntive per facilitare la decisione della collocazione. CCS può essere configurato per supportare un'ampia varietà di processi di business dell'agenzia correlati all'adozione.

9.6 Sussidio di adozione

Le giurisdizioni spesso forniscono supporto finanziario o tramite incentivi alle famiglie adottive per facilitare l'adozione di minori con esigenze speciali. Le esigenze speciali sono definite dalla giurisdizione, ma in genere si considerano condizioni che rendono i minori più difficili da adottare, ad esempio l'età, un grosso gruppo di fratelli, disabilità, ecc. Viene creato un accordo accettato sia dall'agenzia che dalla famiglia adottiva e rimane in vigore fino a quando il minore è in vita e presso l'abitazione e sotto la maggiore età. Il sussidio include un periodo di "ricertificazione" per convalidare le condizioni dell'accordo di sussidio e continuare a ricevere le indennità finanziarie o con incentivi identificate.

CCS ha implementato un sussidio di adozione di esempio che viene gestito separatamente dal caso di adozione in modo che il sussidio rimanga attivo dopo il completamento delle attività di adozione. Il sussidio è supportato da programmi dinamici e può essere configurato per soddisfare le necessità e le regole della giurisdizione.

Capitolo 10. Indicatori di prestazioni

10.1 Introduzione

Cúram fornisce funzioni di notifica che includono report grafici, dashboard e analisi per aiutare le agenzie di assistenza ai minori a gestire i programmi in modo più efficace. Gli indicatori di prestazioni gestiscono la sicurezza, il benessere e la permanenza, oltre a misurare le prestazioni dell'agenzia e dell'operatore. I parametri correlati a periodi di tempo ed altre variabili sono configurabili amministrativamente.

10.2 Dashboard

Di seguito sono elencati alcuni dei dashboard che sono stati implementati con in mente la sicurezza del minore e le prestazioni dell'agenzia. Molte di queste misure provengono da standard internazionali che si basano su una comprovata ricerca basata sulle prove nel campo dell'assistenza ai minori.

10.2.1 Dashboard operativi

I dashboard operativi per l'operatore elencati di seguito sono forniti con la soluzione e non richiedono una licenza a parte:

- Linee temporali dei contatti iniziali

Questa misura è correlata al processo di gestione dei contatti descritto in precedenza ed è relativa ai contatti iniziali effettuati dagli investigatori che devono avere un contatto faccia a faccia con i minori ritenuti presunte vittime di maltrattamento in periodi di tempo specificati. Questa misura consente alle agenzie di confrontare le proprie prestazioni con gli standard di riferimento stabiliti in alcune giurisdizioni ed apportare i necessari miglioramenti per proteggere i minori che si trovano in situazioni non sicure. I periodi di tempo, i tipi di contatti ed altre variabili sono configurabili.

- Tempestività dei contatti in corso

Questa misura è correlata al processo di gestione dei contatti descritto in precedenza ed è relativa ai contatti in corso effettuati dagli operatori del caso che devono mantenere i contatti con i minori in collocazioni diverse dal domicilio o minori che restano a casa propria ma sono state implementate misure di sicurezza per garantire il benessere del minore. Questa misura consente alle agenzie di confrontare le proprie prestazioni con gli standard di riferimento stabiliti in alcune giurisdizioni ed apportare i necessari miglioramenti per assicurare il benessere e la protezione continui dei minori. I periodi di tempo ed altre variabili sono configurabili.

10.2.2 Dashboard aggiuntivi

Ulteriori funzionalità di notifica sono disponibili con ulteriori requisiti delle licenze. Questa funzionalità fornisce la valutazione delle informazioni che tiene conto dei processi di notifica altamente sviluppati che possono misurare fattori quali la recidività, il numero di collocazioni ed altre informazioni basate su prove stabilite dalle linee guida internazionali.

Cúram ha sviluppato i seguenti dashboard per illustrare le funzionalità di questa opzione e possono includere:

- Ricorrenza maltrattamento

L'intenzione di questo dashboard è fornire informazioni correlate a minori che sono stati vittime di abuso e/o negligenza sui minori fondati o indicati e vittime di un altro maltrattamento fondato o indicato in un periodo di tempo specificato dopo l'incidente di maltrattamento. Questo consente di garantire la conformità ai requisiti dell'assistenza ai minori in modo che i minori vengano prima e innanzitutto protetti dall'abuso e dalla negligenza e vengano mantenuti al sicuro nelle loro case,

quando possibile. Questa misura è utile alle agenzie per confrontare le proprie prestazioni con gli standard di riferimento stabiliti in alcune giurisdizioni. I periodi di tempo ed altre variabili sono configurabili.

- Permanenza

L'intenzione di questo dashboard è di fornire informazioni sulla stabilità dei minori in una collocazione diversa dal domicilio. La ricerca basata su prove ha evidenziato che meno si cambia la collocazione di un minore, maggiore sarà la stabilità acquisita dal minore, meno sono gli spostamenti, minore sarà lo scompiglio nella vita di un minore. Questa misura è utile alle agenzie per confrontare le proprie prestazioni agli standard di riferimento stabiliti in alcune giurisdizioni. I periodi di tempo ed altre variabili sono configurabili.

Capitolo 11. Scenari

11.1 Introduzione

Di seguito sono descritti cinque scenari che forniscono una descrizione delle interazioni tra le agenzie di assistenza ai minori, gli operatori, le famiglie ed i minori. Questi scenari descrivono gli eventi che possono verificarsi e sono stati suddivisi nelle aree Tutela dei minori, Servizi per la famiglia, Informazioni e rimedio, Intergiurisdizionale e Adozione.

11.2 Scenario dei servizi di tutela dei minori

11.2.1 Partecipanti

- Daniel Walker - Maschio, 14 mesi
- Laura Gibson - Madre di Daniel
- Bob Jackson - Compagno di Laura Gibson
- Deborah Turner - Amica e vicina di Laura Gibson
- Amy Walker - Sorella di Mark (zia paterna di Daniel)
- Jerry Walker - Marito di Amy (militare in servizio all'estero)
- Bethany Walker - Figlia di Amy e Jerry (femmina, 6 anni)
- Joe Hall - Operatore di assunzione
- Betty Nelson - Investigatore
- John Lee - Operatore del caso in corso
- Veronica Castillo - Operatore dell'eleggibilità

11.2.2 Assunzione - Tutela dei minori

Daniel Walker è un bambino di 14 mesi che vive con sua madre, Laura Gibson. Laura ha un compagno, Bob Jackson, che resta spesso a casa sua. Il padre di Daniel, Mark Walker attualmente vive in un centro di riabilitazione per abuso di droghe e di alcol per adempiere ad un obbligo legale. Deve completare questo programma o affrontare un periodo in prigione. Laura e il suo compagno non sono rientrati a casa dopo una notte di divertimento. Laura ha lasciato Daniel dall'amica e vicina di casa Deborah Turner. Deborah ha due figli e si preoccupa del comportamento di Laura da quando ha iniziato la relazione con Bob. Deborah ha notato alcuni lividi sulla guancia e sul mento di Daniel. Ne ha chiesto notizie a Laura prima che uscisse per la serata fuori. Laura ha detto che il bambino era caduto. Dopo che Laura se n'è andata, Deborah ha notato altri lividi su Daniel. Deborah chiama l'agenzia di assistenza ai minori.

L'operatore dell'assunzione Joe Hall prende la chiamata. Registra i nomi dei partecipanti e le informazioni di resoconto. Quindi completa le informazioni relative alle dichiarazioni, alla presunta vittima e al presunto maltrattamento. In base alle informazioni raccolte durante l'assunzione, Joe raccomanda l'inserimento dell'assunzione. L'assunzione viene quindi esaminata ed approvata dal supervisore dell'assunzione.

11.2.3 Indagine - Tutela dei minori

L'investigatore Betty Nelson è stata assegnata all'indagine Daniel Walker. Betty esamina le informazioni e chiama la vicina, Deborah Turner, per organizzare un appuntamento per visitare il minore. Betty tenta di contattare la madre e lascia un messaggio sul suo cellulare. Betty documenta il tentativo di contattare la madre nel log di contatto. Betty va a casa di Deborah Turner. Daniel ha un aspetto sano e ben nutrito. I lividi in faccia non sembrano normali per una caduta. Betty tenta di scoprire come contattare il padre o altri parenti. Deborah non ha un numero di telefono di Amy Walker, la sorella di Mark Walker. Betty fa

una foto alle lesioni del minore e organizza per lui un esame medico. L'esame mostra vecchie fratture ed altre prove di precedente abuso fisico da parte di un adulto. Betty contatta la sorella di Mark, che fornisce il numero di cellulare e il contatto email di Mark. Afferma che i contatti sono molto limitati mentre Mark è in terapia, ma c'è un numero di contatto di emergenza dove la famiglia può lasciare un messaggio. Betty contatta il centro di riabilitazione e parla con il direttore del centro. Il direttore dell'agenzia trova Mark e lo informa di quanto è successo.

Betty registra i contatti completati o tentati fino a quel momento, incluso il contatto con il padre, il minore, l'esaminatore medico, la vicina di casa e la sorella del padre, Amy. verifica ed aggiorna le informazioni sui partecipanti e sulle relazioni. Betty documenta il contatto con la madre e completa un assessment di sicurezza basato sulle informazioni disponibili.

Il minore al momento non è al sicuro a casa con sua madre. In base alle informazioni fornite, la conclusione dell'assessment di sicurezza è che il minore è "A RISCHIO" e deve essere immediatamente rimosso. Betty concorda con le conclusioni dell'assessment e Daniel viene collocato in una casa di affidamento di emergenza.

Betty concorda con le conclusioni dell'assessment e parla con la zia di Daniel, Amy. Amy indica che vorrebbe che Daniel andasse a vivere da lei. Amy ha una figlia di sei anni e ha una camera da letto in più. Amy è un'insegnante e suo marito, Jerry, è un militare in servizio all'estero.

Betty inizia il processo di autorizzazione di Amy come casa di affidamento presso parenti. Conduce verifiche sul background di Amy e di suo marito Jerry. Non vengono rilevati precedenti di arresti o accuse. Betty riporta Amy e Jerry al responsabile delle risorse per iniziare il processo di autorizzazione.

Betty finalmente raggiunge Laura. Lei ammette che Bob è duro con Daniel e a volte potrebbe essere stato troppo severo con lui. Laura ammette che suo padre è stato molto severo con lei ed ha abusato fisicamente di lei e dei suoi fratelli quando si comportavano male. Ammette che Bob non riesce a gestire il continuo pianto del bambino

Betty è incline verso le accuse dopo aver condotto ulteriori colloqui con il padre e la sorella del padre nei successivi 30-45 giorni (a seconda della politica dell'agenzia). Dopo tutti i colloqui e gli assessment rilevanti conclude che sono necessari servizi in corso. Il caso viene trasferito alla gestione dei casi in corso.

11.2.4 In corso

- Piano di risultati

Amy è stata approvata come collocazione di affidamento ad un parente, e l'operatore del caso in corso, John Lee, sposta Daniel dalla casa di affidamento di emergenza alla casa di Amy. John completa gli assessment per Daniel e ciascun genitore. Dagli assessment viene sviluppato un piano di risultati per la famiglia. Daniel cresce bene sotto l'affidamento di Amy. Mark ha quasi completato il suo obbligo presso il centro di riabilitazione e sta lavorando al piano di transizione. John imposta una riunione dell'MDT (team multidisciplinare) con le altre persone coinvolte insieme alla famiglia, incluso George, il consulente del centro di riabilitazione di Mark, June, il consulente familiare dell'esercito che supporta le famiglie dei militari, e Mark ed Amy. Mark accetta di partecipare a riunioni periodiche, di sottoporsi ad esami tossicologici e di rilevamento del tasso alcolico, di effettuare visite a Daniel soggette a supervisione presso l'abitazione di Amy due volte a settimana e di iniziare a lavorare. Mark sta adoperandosi in un programma per la certificazione di esperto di biciclette ed ha trovato un lavoro come apprendista presso un negozio di biciclette vicino alla casa di Amy. Sta cercando un appartamento nelle vicinanze e intende andare al lavoro e a visitare Daniel in bicicletta. Mark accetta il piano di risultati per le sue attività e il piano di visita a Daniel. Dà il consenso al piano.

In base alla politica dell'agenzia, John deve effettuare tre incontri faccia a faccia al mese con Daniel ed Amy. Deve inoltre contattare Amy regolarmente in relazione ai progressi di Daniel

Viene impostata anche una riunione dell'MDT con Laura. Laura non si presenta alla riunione. John Lee chiama e lascia un messaggio. Laura lo chiama il giorno successivo per ripianificare l'incontro e riferisce che la sua macchina ha avuto un guasto e la batteria del cellulare era scarica. Ripianificano la riunione per il giorno dopo. John accetta di incontrare Laura a casa sua. Quando John arriva, nessuno risponde alla porta. John lascia un messaggio sotto la porta chiedendo di essere richiamato. Laura non effettua alcuna visita a Daniel. John registra i contatti tentati con Laura.

- Riesame del caso - Udienza dei 6 mesi

John Lee acquisisce i dettagli dell'udienza dei 6 mesi come azione legale nel caso in corso. Il sistema quindi genera ed invia le notifiche alle parti identificate (ad esempio i genitori) informandole sulla data e l'ora della successiva udienza pianificata, e in quale stanza del tribunale avrà luogo.

Daniel sta bene a casa di Amy e sta progredendo ad un passo normale per la sua età. Ha inoltre sviluppato un'affezione per Amy e sua figlia Bethany. John porta a termine i suoi periodici contatti faccia a faccia con Daniel ed Amy, oltre alle chiamate in corso con Amy. John registra i contatti con Amy o Daniel utilizzando i log di contatto.

Mark completa le visite a Daniel richieste in base al suo piano di visita e sta procedendo bene restando sobrio e pulito. Sta uscendo con una delle amiche di Amy. Inoltre va bene con il lavoro. Condivide un appartamento con un amico del centro di riabilitazione, anche lui sobrio e pulito, che lavora nello stesso negozio di biciclette. Laura si è trasferita in un'altra città e non ha avuto contatti con Daniel, Amy o Mark. Non ha contattato l'agenzia e non sta effettuando le visite periodiche a Daniel.

John inizia il processo per terminare i diritti parentali di Laura in tribunale. Continua i suoi incontri faccia a faccia periodici con Daniel ed Amy. Presenta la denuncia in tribunale come indicato dal giudice. Il giudice approva il piano e supporta l'obiettivo finale di Mark di riunificazione con Daniel. John aggiorna il piano con i dettagli dell'obiettivo finale.

- Riesame del caso - Udienza dei 12 mesi

Daniel sta bene a casa di Amy. Mark passa molto tempo con Daniel e Jerry, il marito di Amy tornato a casa da un'assegnazione militare all'estero. Mark si è fidanzato con l'amica di Amy, Chloe. Stanno uscendo insieme da sette mesi. Chloe lavora come insegnante di sostegno ed ama i bambini. Mark intende andare a vivere con Amy ed ha completato il corso per genitori e sta adoperandosi per prendere il diploma. Anche Chloe sta studiando per prendere la laurea e diventare un'insegnante. Mark vorrebbe che Daniel andasse a vivere con lui e ritiene di essere pronto a fare il padre. John completa i nuovi assessment di rischio e i piani di riunificazione per Mark e Daniel. Quando Mark inizia la sua nuova vita insieme a Chloe, Daniel inizia a stare con Mark e Chloe. Preparano una stanza per Daniel. John Lee aggiorna il piano di risultati e identifica i passi per la riunificazione. John Lee collabora con la famiglia per completare un piano. John inoltra al tribunale il piano di risultati aggiornato. Il giudice approva il piano e raccomanda il ritorno di Daniel sotto la custodia di Mark. La custodia dell'agenzia è terminata e il piano viene firmato da tutte le parti appropriate. Un supporto continuato verrà fornito dalla sorella di Mark e dal cognato Jerry. Mark e Chloe parteciperanno insieme ad un corso per genitori, che ha come argomento principale le famiglie allargate. John Lee continua ad effettuare controlli alla famiglia per alcuni mesi. Al momento opportuno, John chiama Mark per informarlo che sta chiudendo il suo caso in corso. Mark ringrazia John per tutto il suo aiuto e John chiude il caso

11.3 Scenario di servizi per la famiglia

11.3.1 Partecipanti

- Nick McKesson - Maschio, 14 anni
- Anna McKesson - Madre di Nick
- Larry McKesson - Padre di Nick
- Joe Hall - Operatore dell'assunzione

- Betty Nelson - Operatore dell'indagine
- John Lee - Operatore del caso in corso

11.3.2 Assunzione - Servizi per la famiglia

La madre di Nick contatta l'LSCB (Local Safeguarding Children's Board) per indicare che sta avendo un periodo di difficoltà con suo figlio Nick. Lui si chiude in camera e non esce per andare a mangiare. Il consulente scolastico ha chiamato e ha detto che Nick non ha presentato i compiti per casa per diverse settimane. Il padre di Nick, Larry, ha perso il lavoro e la famiglia affronta uno stress finanziario. Anna ha iniziato a lavorare con una sua amica, Marisa, come collaboratrice domestica per sbarcare il lunario. Larry è depresso e sta fuori la sera fino a tardi nel pub locale con i suoi vecchi amici delle superiori. Secondo Amy, Nick è sempre stato un bravo bambino ed è sempre andato bene a scuola e nelle attività sportive. La sera precedente Nick è salito sul tetto ed è rimasto lì fino a mezzanotte. Anna ha provato a salire le scale a pioli per farlo scendere. Non è riuscita a salire sul tetto e Larry non era a casa per aiutarla a far scendere Nick dal tetto. Anna è andata a letto e Nick è sceso durante la notte ed è andato a letto. Anna ha provato a svegliarlo per la scuola ma lui si è rifiutato e ha detto che era troppo stanco. Larry è andato in camera sua e gli ha detto che avrebbe fatto meglio ad andare a scuola subito. Nick ha urlato "Sono un perdente, odio la scuola!" Larry è uscito di casa furibondo. La mamma di Nick è in ansia. Ha paura che Nick scappi di casa. Non sa più a chi rivolgersi. Ha detto che la sua famiglia non ha mai chiesto nulla al governo locale prima d'ora. Loro sono gran lavoratori e credono che i problemi familiari si debbano risolvere all'interno della famiglia ma poiché non hanno familiari in zona, non ha altri a cui rivolgersi.

Joe Hall registra le informazioni dell'assunzione. Parla con Anna. Anna dice che deve andare al lavoro per avere denaro a sufficienza per fare la spesa e che sono in arretrato di tre mesi con il mutuo. Joe registra le informazioni e tenta di calmare Anna. Registra le informazioni del partecipante. Non vi sono indicazioni di abusi o negligenza nei confronti di Nick ma la famiglia è chiaramente sotto stress. Joe ritiene che la situazione debba essere gestita immediatamente. Registra l'ubicazione corrente di tutti i partecipanti. Joe "inserisce" l'assunzione come rimando per servizi per la famiglia.

11.3.3 Assessment - Servizi per la famiglia

Betty Nelson viene assegnata all'assessment della famiglia McKesson ed apre un caso di indagine. Betty contatta la madre, Anna, e chiede un appuntamento per discutere della situazione. Stabiliscono un appuntamento per quel pomeriggio a casa di Anna. Betty va a casa di Anna. Quando arriva là, Anna è appena tornata dal lavoro. La invita a sedersi in soggiorno e le chiede se desidera un bicchiere d'acqua. Nick è ancora nella sua camera. Larry non è a casa. Anna inizia a piangere. Afferma che Nick non è andato a scuola. Betty parla con Anna e viene a sapere che la casa è in fase di pignoramento. Anna ha molto poco da mangiare in cucina e Nick è un adolescente in crescita ma non sta mangiando perché è preoccupato della situazione economica della famiglia. Dopo aver parlato con Anna per un po', le chiede se può andare a parlare con Nick. Anna acconsente. Betty va nella camera Nick. È disteso sul letto e non ha acceso le luci. Dopo una discussione molto lunga, Betty chiede a Nick se desidera mangiare qualcosa. Nick dice che non ha un pasto decente da giorni. Betty chiama il suo supervisore ed ottiene l'approvazione per del cibo da asporto per la famiglia. Il cibo arriva e arriva anche Larry. Dichiaro di aver trovato un nuovo lavoro come giardiniere paesaggista. Sembra in stato di ebbrezza. Anna chiede scusa per aver scomodato Betty e le chiede di andar via. Betty le lascia le informazioni di contatto e se ne va.

Betty registra le informazioni e il giorno dopo si consulta con il supervisore e i membri del team. Betty contatta la scuola per vedere se Nick ci è andato. L'assistente sociale della scuola riferisce che ha fatto oltre 10 giorni di assenza nell'ultimo semestre e il suo rendimento alle lezioni è calato in modo significativo. Betty contatta il supporto scuola-famiglia per fornire supporto per le preoccupazioni di Nick relative alla casa e al denaro, oltre al supporto per migliorare i suoi voti e i risultati a scuola.

Betty contatta Anna per sapere come vanno le cose. Anna le dice che Larry non ha ottenuto il lavoro di giardiniere. Betty chiede se Larry ha interagito con il JobCentre Plus (del DWP [Department for Work and Pensions]). Anna risponde che non è sicura che Larry stia mantenendo gli appuntamenti. Betty indica ad Anna il sito Web del DWP e spiega che include informazioni per chi cerca lavoro, e le riferisce inoltre che lei può aiutare Anna e Larry a presentare domanda per il sussidio per chi cerca lavoro e per il sussidio

per l'impiego e di supporto. Anna acconsente immediatamente. Accetta inoltre di incontrare Betty e gli altri per elaborare un piano di Gestione risultato per la famiglia per superare questo periodo. Il caso della famiglia viene trasferito per la gestione dei casi in corso ed i servizi da parte di un'agenzia del terzo settore.

11.3.4 Pianificazione Gestione risultato - Servizi per la famiglia

L'operatore del caso John Lee contatta Anna e Larry per identificare i professionisti e sistemi di supporto personale più appropriati da coinvolgere in un team multidisciplinare (MDT). L'MDT è costituito da un rappresentante del JobCentre Plus, un rappresentante dell'LCSB, un operatore sociale dell'SHS e il consulente scolastico di Nick. Prima della conferenza dell'MDT, John si incontra con la famiglia per condurre un assessment delle capacità e delle necessità degli assistenti e di Nick. Alla sessione, durante il riesame delle raccomandazioni dell'assessment, appare chiaro a tutti che la situazione finanziaria della famiglia ha avuto un enorme impatto su Nick. Ha sente una forte pressione da parte dei coetanei e ha una bassa autostima. Nick e la famiglia indicano che questo è il problema con priorità principale, e il team concorda nel ritenere che questa sia la prima area da gestire. John e Betty, il consulente scolastico e l'operatore del caso dell'SHS, lavorano insieme alla famiglia per sviluppare un piano di risultati per aiutare Nick a tornare in carreggiata a scuola ottenendo un tutore, che viene fornito tramite un programma nel sistema scolastico, oltre a sessioni di consulenza per gestire la preoccupazione e la frustrazione associate alla situazione corrente della famiglia.

I genitori di Nick sono rattristati dall'impatto che questa situazione ha avuto su Nick. Acconsentono a partecipare a sessioni familiari per discutere i problemi che stanno affrontando e trovare il modo per collaborare tutti insieme come famiglia. Anna continuerà a lavorare con Marisa come collaboratrice domestica. Larry sta esaminando un programma di formazione tramite JobCentre Plus che gli fornirà opportunità nel settore medico. Larry acconsente inoltre ad un assessment per l'alcol e ritiene che il suo bere sia oramai fuori controllo. La famiglia inoltre presenta domanda per un sussidio per l'impiego e di supporto . Queste informazioni sono documentate nel piano di risultati con specifiche date obiettivo in cui ottenere i risultati. Betty continuerà a monitorare i progressi della famiglia in base al piano di risultati.

11.4 Scenario di informazioni e rimando

11.4.1 Partecipanti

- Elizabeth Farman - Femmina, 6 mesi
- Jennifer Farman - Madre di Elizabeth
- Joe Hall - Operatore di assunzione

11.4.2 Assunzione

Jennifer è nuova nella comunità. Sta cercando l'assistenza ai minori per il suo bambino di 6 mesi. Chiama l'operatore dell'assunzione, Joe Hall, per informazioni su come trovare un fornitore di assistenza ai minori. Joe la rimanda all'agenzia di assistenza ai minori autorizzata che assiste le famiglie nell'individuare fornitori autorizzati ed adatti alle necessità della famiglia. Joe prende l'indirizzo email di Jennifer ed inoltra un rimando elettronico all'agenzia di assistenza ai minori. Questo include il numero di telefono dell'agenzia di assistenza ai minori, l'indirizzo del sito web, l'indirizzo fisico e informazioni generali sui loro servizi di rimando. Joe registra il tipo di assunzione come assunzione Informazione e rimando (I & R) e completa l'assunzione.

11.5 Scenario intergiurisdizionale

11.5.1 Partecipanti

- John Taylor - Maschio, 14 anni
- Emily Smith - Zia di John

- Joe Hall - Operatore dell'assunzione (organizzazione destinataria)
- John Lee - Operatore del caso in corso (organizzazione mittente)
- Maggie Friedman - Operatore del caso in corso (organizzazione mittente)

11.5.2 Processo intergiurisdizionale

John Taylor, 14 anni, vive in una sistemazione di affidamento nella zona settentrionale dell'Ontario. I genitori di John attualmente sono in carcere. Maggie Friedman, l'operatore del caso di John, viene a sapere che ha una zia a Toronto (zona centrale), che potrebbe essere una collocazione appropriata per John. I genitori attuali affidatari di John hanno deciso di interrompere l'attività di fornitori di affidamento e sono disposti a tenere John fino a quando non viene trovata un'altra collocazione. Maggie fa richiesta alla CAS (Children's Aid Society) di Toronto di esaminare l'opzione per collocare John presso la zia. John Hall, operatore dell'assunzione per la CAS (Children's Aid Society) di Toronto, registra le informazioni dell'assunzione relative a John Taylor e a sua zia. Registra il tipo di assunzione come intergiurisdizionale e l'assunzione viene inserita. Non viene avviata alcuna indagine per l'assunzione intergiurisdizionale. Viene creato un caso in corso per John Taylor. John Lee, l'operatore in corso che ha anche la responsabilità delle collocazioni intergiurisdizionali, esamina le informazioni inoltrate dall'agenzia mittente. Completa i colloqui necessari con Emily Smith, le visite sul posto, le verifiche del background ed altri protocolli dell'agenzia. Riporta queste informazioni alla giurisdizione in uscita. L'accordo di collocazione viene approvato e vengono effettuate le disposizioni per il trasferimento di John. John Taylor viene collocato presso la zia Emily. La responsabilità della gestione del caso e degli obblighi finanziari vengono determinati dalle CAS secondo le politiche locali.

11.6 Scenario di adozione

11.6.1 Partecipanti

- James Stance - Maschio, 14 anni
- Christy Stance - Femmina, 7 anni
- Jeremy Johnson - Supervisore dell'adozione
- Geoffrey Wilkins - Operatore del caso di adozione
- Mark e Mary Jones - Potenziali genitori adottivi
- Jerry e Sara Matthews - Potenziali adottivi

11.6.2 Processo di adozione

James Stance, 14 anni, e Christy Stance, 7 anni, sono fratelli che sono stati insieme in affidamento per 2 anni. Il tribunale ha recentemente terminato i diritti parentali (TPR) dei loro genitori, consentendo all'agenzia di assistenza ai minori di procedere con le attività per l'adozione. In una riunione successiva all'ordine di TPR, Jeremy, il supervisore dell'adozione, ha indicato a Geoffrey Wilkins, l'operatore del caso di adozione, di gestire il caso. Il team ha determinato che l'esperienza dei minori presso la casa di affidamento ha dimostrato che sarebbe nel miglior interesse dei minori essere adottati come gruppo di fratelli. In questo contesto, Geoffrey crea un singolo caso di adozione per entrambi i minori. Geoffrey visualizza le informazioni del caso di adozione, verificando che i record della rimozione e del collocamento dei minori e le informazioni legali siano accessibili dal nuovo caso.

Geoffrey carica le informazioni dei minori sul sito Web di elenchi di foto di adozione di tutto lo stato come prima attività per l'adozione dei minori. In risposta alla visualizzazione dei minori sul sito Web dello stato, due famiglie mostrano interesse alla loro adozione: Mark e Mary Jones e Jerry e Sara Matthews. Geoffrey pianifica due conferenze di pre-adozione in modo che James e Christy incontrino ciascuna famiglia separatamente. In seguito alle conferenze, Geoffrey ha registrato che la conferenza dei minori con la famiglia Jones è andata piuttosto bene mentre era evidente durante la conferenza con la famiglia Matthews che la potenziale famiglia adottiva era molto più interessata ad adottare Christy da sola piuttosto che i fratelli insieme.

Come risultato delle conferenze di pre-adozione, Geoffrey crea un piano di visita con la famiglia Jones e i minori per programmare più visite nell'arco di un periodo di 4 settimane. Dopo aver completato e documentato tutte le visite, Geoffrey incontra i minori e i genitori adottivi separatamente per discutere se volevano ancora continuare l'adozione, cosa che volevano.

Geoffrey raccomanda a Jeremy che i minori vengano adottati dalla famiglia Jones, in base ai colloqui condotti con la famiglia, al loro stato pre-approvato e alle visite con esito positivo avvenute tra i minori e la famiglia. Jeremy approva la raccomandazione e questo porta l'agenzia ad intraprendere le successive attività legali, che hanno come risultato l'adozione di James e Christy da parte di Mark e Mary Jones. La famiglia potrebbe inoltre essere eleggibile a ricevere pagamenti di sussidio di adozione in base alla politica locale.

Informazioni particolari

Queste informazioni sono state sviluppate per prodotti e servizi offerti negli Stati Uniti. IBM potrebbe non offrire i prodotti, i servizi o le funzioni descritte in questo documento in altri paesi. Consultare il rappresentante IBM locale per informazioni sui prodotti e sui servizi attualmente disponibili nel proprio paese. Qualsiasi riferimento ad un prodotto, programma o servizio IBM non implica o intende dichiarare che solo quel prodotto, programma o servizio IBM può essere utilizzato. Qualsiasi prodotto funzionalmente equivalente al prodotto, programma o servizio che non violi alcun diritto di proprietà intellettuale IBM può essere utilizzato. È comunque responsabilità dell'utente valutare e verificare la possibilità di utilizzare altri prodotti, programmi o servizi non IBM. IBM può avere applicazioni di brevetti o brevetti in corso relativi all'argomento descritto in questo documento. La fornitura del presente documento non concede alcuna licenza a tali brevetti. È possibile inviare per iscritto richieste di licenze a:

Director of Commercial Relations

IBM Europe

Schoenaicher

D 7030 Boeblingen

Deutschland

Per richieste di licenze relative ad informazioni double-byte (DBCS), contattare il Dipartimento di Proprietà Intellettuale IBM nel proprio paese o inviare richieste per iscritto a:

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

Il seguente paragrafo non si applica al Regno Unito o a qualunque altro paese in cui tali dichiarazioni sono incompatibili con le norme locali: IBM (INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION) FORNISCE LA PRESENTE PUBBLICAZIONE "NELLO STATO IN CUI SI TROVA" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, ESPRESSE O IMPLICITE, IVI INCLUSE, A TITOLO DI ESEMPIO, GARANZIE IMPLICITE DI NON VIOLAZIONE, DI COMMERCIALIZZABILITÀ E DI IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE. Alcuni stati non consentono la rinuncia ad alcune garanzie espresse o implicite in determinate transazioni, pertanto, la presente dichiarazione può non essere applicabile.

Queste informazioni potrebbero contenere imprecisioni tecniche o errori tipografici. Le modifiche alle presenti informazioni vengono effettuate periodicamente; tali modifiche saranno incorporate nelle nuove pubblicazioni della pubblicazione. IBM si riserva il diritto di apportare miglioramenti e/o modifiche al prodotto o al programma descritto nel manuale in qualsiasi momento e senza preavviso.

Tutti i riferimenti ai siti Web non IBM sono forniti solo per consultazione e non implica in alcun modo l'approvazione ufficiale di quei siti Web. I materiali disponibili sui siti Web non fanno parte di questo prodotto e l'utilizzo di questi è a discrezione dell'utente.

IBM può utilizzare o distribuire qualsiasi informazione fornita in qualsiasi modo ritenga appropriato senza incorrere in alcun obbligo verso l'utente. Coloro che detengano la licenza su questo programma e desiderano avere informazioni su di esso allo scopo di consentire: (i) uno scambio di informazioni tra programmi indipendenti ed altri (compreso questo) e (ii) l'utilizzo reciproco di tali informazioni, dovrebbe rivolgersi a:

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A.

Tali informazioni possono essere disponibili, in base ad appropriate clausole e condizioni, includendo in alcuni casi, il pagamento di una tassa.

Il programma concesso in licenza descritto nel presente documento e tutto il materiale concesso in licenza disponibile sono forniti da IBM in base alle clausole dell'Accordo per Clienti IBM (IBM Customer Agreement), dell'IBM IPLA (IBM International Program License Agreement) o qualsiasi altro accordo equivalente tra le parti.

Qualsiasi dato sulle prestazioni qui contenuto è stato determinato in un ambiente controllato. Pertanto, i risultati ottenuti in altri ambienti operativi possono notevolmente variare. Alcune misurazioni possono essere state effettuate su sistemi del livello di sviluppo e non vi è alcuna garanzia che tali misurazioni resteranno invariate sui sistemi generalmente disponibili. Inoltre, alcune misurazioni possono essere state stimate tramite estrapolazione. I risultati reali possono variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare i dati applicabili per i propri ambienti specifici.

Le informazioni relative a prodotti non IBM sono ottenute dai fornitori di quei prodotti, dagli annunci pubblicati e da altre fonti disponibili al pubblico.

IBM non ha testato quei prodotti e non può confermarne l'accuratezza della prestazione, la compatibilità o qualsiasi altro reclamo relativo ai prodotti non IBM. Le domande sulle capacità dei prodotti non IBM dovranno essere indirizzate ai fornitori di tali prodotti.

Tutte le dichiarazioni relative all'orientamento o alle intenzioni future di IBM sono soggette a modifica o a ritiro senza preavviso e rappresentano solo mete e obiettivi

Tutti i prezzi IBM mostrati sono i prezzi al dettaglio suggeriti da IBM, sono attuali e soggetti a modifica senza preavviso. I prezzi al fornitore possono variare.

Queste informazioni sono solo per scopi di pianificazione. Le presenti informazioni sono soggette a modifiche prima che i prodotti descritti siano resi disponibili.

Questa pubblicazione contiene esempi di dati e prospetti utilizzati quotidianamente nelle operazioni aziendali. Pertanto, per maggiore completezza, gli esempi includono nomi di persone, società, marchi e prodotti. Tutti i nomi contenuti nel manuale sono fittizi e ogni riferimento a nomi e indirizzi reali è puramente casuale.

LICENZA DI COPYRIGHT:

Queste informazioni contengono programmi applicativi di esempio in linguaggio sorgente, che illustrano tecniche di programmazione su varie piattaforme operative. È possibile copiare, modificare e distribuire

questi programmi di esempio sotto qualsiasi forma senza alcun pagamento alla IBM, allo scopo di sviluppare, utilizzare, commercializzare o distribuire i programmi applicativi in conformità alle API (application programming interface) a seconda della piattaforma operativa per cui i programmi di esempio sono stati scritti. Questi esempi non sono stati testati approfonditamente tenendo conto di tutte le condizioni possibili. IBM, quindi, non può garantire o assicurare l'affidabilità, l'utilità o il funzionamento di questi programmi di esempio. I programmi di esempio sono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", senza alcun tipo di garanzia. IBM non intende essere responsabile per alcun danno derivante dall'uso dei programmi di esempio.

Ogni copia o qualsiasi parte di questi programmi di esempio o qualsiasi lavoro derivato, devono contenere le seguenti informazioni relative alle leggi sul diritto d'autore:

© (nome della società) (anno). Parti di questo codice derivano dai Programmi di Esempio di IBM. Corp.

© Copyright IBM Corp. _immettere l'anno o gli anni_. Tutti i diritti riservati.

Se si visualizzano tali informazioni come softcopy, non potranno apparire le fotografie e le illustrazioni a colori.

Marchi

IBM, il logo IBM e [ibm.com](http://www.ibm.com) sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. I nomi di altri prodotti o servizi possono essere marchi di IBM o di altre società. È possibile reperire un elenco aggiornato di marchi IBM sul Web alla pagina "Copyright and trademark information" all'indirizzo <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>.

Microsoft e Word sono marchi di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Altri nomi sono marchi dei rispettivi proprietari. Altri nomi di servizi, prodotti e società sono marchi o marchi di servizio di altri.



Stampato in Italia