

Sistema gestione qualit• secondo la
norma ISO 9001 e la norma UNI 11034:
il modello CADIAI

ISO 9001: significato della certificazione

Certificare il Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma ISO 9001 equivale a dare assicurazione che le attività per la qualità sono **progettate, svolte, documentate e controllate** secondo quanto previsto dalla norma stessa e dai requisiti stabiliti dall' organizzazione.

La norma tecnica prevede anche la gestione in termini di efficienza.

L'adesione alla certificazione è volontaria.

Le indicazioni date dalla norma ISO 9001:2008

- “La presente norma internazionale può essere utilizzata da **parti interne** ed **esterne** all'organizzazione, compresi gli organismi di certificazione, **per valutare la capacità dell'organizzazione di soddisfare i requisiti del cliente, i requisiti cogenti** (quelli stabiliti da leggi, regolamenti, direttive e prescrizioni obbligatorie in genere.) **applicabili al prodotto ed i requisiti stabiliti dall'organizzazione stessa.**”
- “La presente norma internazionale promuove l'adozione di un **approccio per processi** nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia di un sistema di gestione per la **qualità**, al fine di accrescere la soddisfazione del cliente mediante il rispetto dei requisiti del cliente stesso.”

ISO 9001: Requisiti generali

1. Identificare i processi
2. Stabilire la sequenza e le relazioni
3. Stabilire criteri e metodi per il funzionamento e il controllo dei processi
4. Individuare risorse e informazioni per il funzionamento e il monitoraggio
5. Misurare e analizzare questi processi
6. Azioni per il raggiungimento dei risultati e per il miglioramento continuo

ISO 9001: Elementi di base

- Manuale della qualità • (generale)
- Procedure gestionali (general)
- Procedure operative di settore
- Procedure operative dei servizi
- Modulistica e documentazione
- *Matrice gestione documenti*

Le azioni di valutazione previste dalla norma ISO

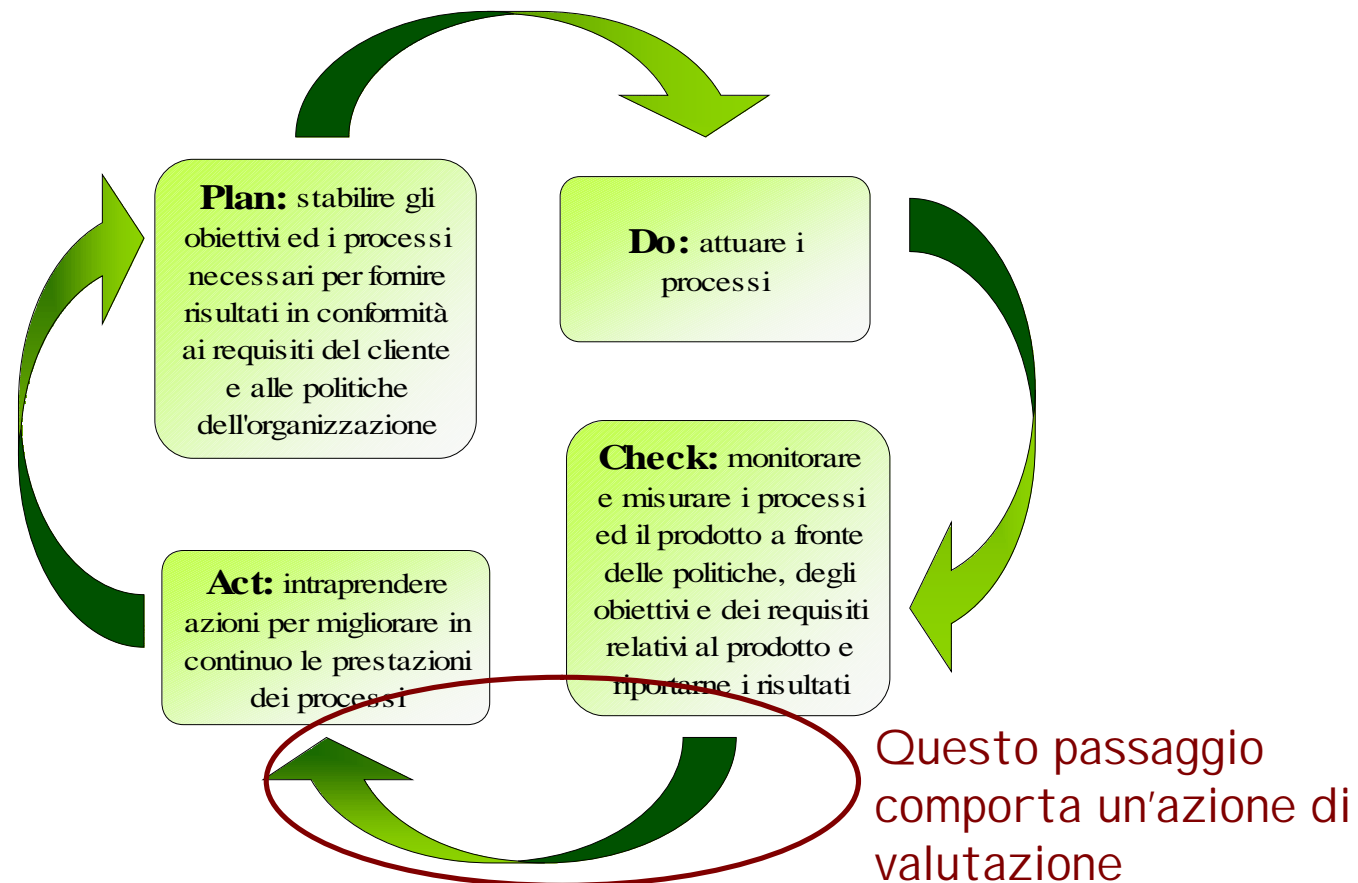
1. PDCA a ciascun processo → autovalutazione
2. Riesame attività svolte → autovalutazione
3. Verifiche ispettive interne (*) o dell'ente di certificazione → eterovalutazione
4. Rilevazione della soddisfazione del cliente → eterovalutazione

(*) I valutatori interni devono essere estranei all'area valutata

Autovalutazione: PDCA

Applicare a tutti i processi e al sistema nel suo complesso la metodologia conosciuta come "Plan-Do-Check-Act" (PDCA).

La metodologia PDCA può essere brevemente descritta come segue:



Eterovalutazione: le verifiche ispettive

L'organizzazione deve condurre audit interni ad intervalli pianificati per determinare se il sistema di gestione per la qualità:

- è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma internazionale ed ai requisiti del sistema di gestione per la qualità stabiliti dall'organizzazione stessa;
- è efficacemente attuato e mantenuto.

Eterovalutazione: rilevazione della soddisfazione

- Rilevazione strutturata della soddisfazione del cliente
- Predisposizione di procedure strutturate per la raccolta di reclami, segnalazioni o semplici suggerimenti

UNI 11034: le norme di settore

- Norme elaborate da UNITER ente federato all'UNI
- Ogni norma tiene conto, fornendo i requisiti di qualificazione, della specificità dei servizi alla persona
- Sono **norme complementari alla norme della serie ISO 9000** che rappresentano il riferimento per l'attuazione e la gestione di un Sistema qualità
- Tali norme di settore potranno essere utilizzate nell'ambito del sistema degli accreditamenti per la qualificazione delle strutture erogatrici
- Le norme considerano per acquisiti gli obblighi previsti dalla legislazione in vigore
- Si applica ai nidi d'infanzia e ai servizi integrativi ai nidi d'infanzia, comunque denominati, quali ad esempio: centri per bambini e genitori, centri/spazi gioco, centri infanzia.

Processi individuati dalla norma

- , Ammissione
- , Progettazione - Ambientamento
- , Organizzazione e gestione delle attività e degli spazi
- , Verifica e valutazione dei risultati del progetto educativo - pedagogico

1. Ammissione

Vanno definiti e documentati criteri, modalità e responsabilità relativi a:

- Accesso alla struttura
- Modalità di raccolta delle informazioni sui bambini
- Modalità e strumenti di comunicazione con la famiglia nella fase pre-ingresso

2. Progettazione - Ambientamento

Vanno definiti e documentati criteri, modalità, strumenti e responsabilità relativi a:

- Definizione del Progetto pedagogico
- Definizione del Progetto di sezione
- Osservazione
- Definizione del percorso di ambientamento individuale e sua verifica

3. Organizzazione e gestione delle attività e degli spazi

Vanno definiti e documentati criteri, modalità e responsabilità relativi a:

- Organizzazione e gestione degli spazi
- Programmazione e gestione delle attività con i bambini
- Programmazione e gestione del servizio (organizzazione, coordinamento e verifica)
- Gestione della giornata e attività
- Coinvolgimento, partecipazione e comunicazione con la famiglia

4. Verifica e valutazione dei risultati del progetto educativo - pedagogico

Vanno definiti e documentati e identificate le responsabilità relative a:

- Modalità, strumenti, criteri e tempi di verifica dei risultati della progettazione educativa – pedagogica
- Modalità, strumenti, criteri e tempi di verifica dei risultati della progettazione di sezione

Particolari attenzioni

- , Collegamento con le altre agenzie educativo-sociali-sanitarie e con la comunità del territorio
- , Passaggio nido-scuole d'infanzia
- , Coinvolgimento della famiglia nelle fasi di verifica e di controllo del progetto educativo – follow-up
- , Informazioni:
 - » raccolta informazioni sui bambini;
 - » trasmissione delle informazioni alla famiglia;
 - » scambio interno di informazioni;
 - » gestione delle informazioni di ritorno;
 - » passaggio di informazioni tra figure educative sui percorsi dei bambini.

Registrazioni

- , Cartella individuale informativa (dati anagrafici, eventuali dati sociali e sanitari, riferimenti, ecc)
- , Progetto educativo – pedagogico (obiettivi della struttura, caratteristiche strutturali e organizzative in termini di spazi e arredi, tempi e materiali necessari, specifiche di servizio, metodologie, attività, modalità di accesso e di erogazione nel caso di bambini con deficit, passaggio nidi-scuole d'infanzia)
- , Progetto di sezione (...)
- , Percorso di ambientamento
- , Servizi erogati e attività connesse
- , Risultati della verifica del progetto educativo - pedagogico

Modello CADIAI: i requisiti

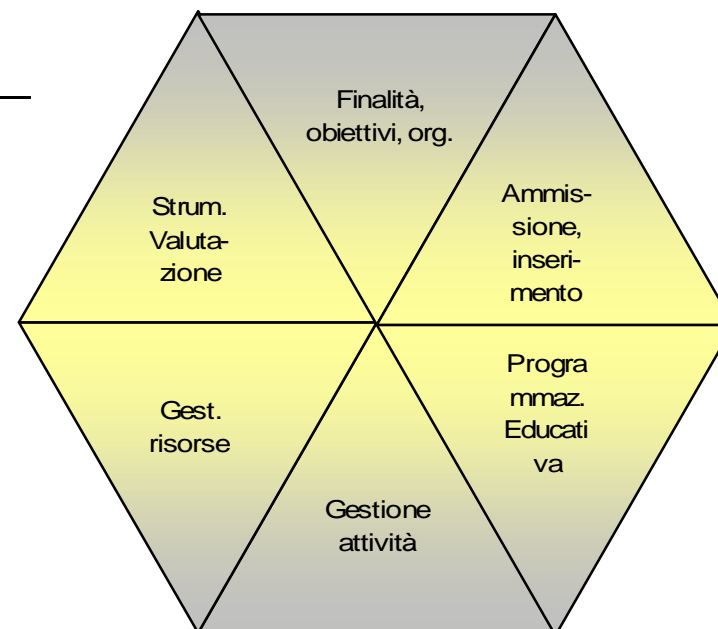
- **Requisiti normativi**
 - ISO 9001:2008
 - UNI 11034:2003 Servizi all'infanzia
 - ISO 9004:2009
 - Requisiti cogenti
- **Indirizzi e criteri esterni**
 - Indirizzi Accreditamento RER
 - Indirizzi Coordinamento Pedagogico Provinciale
 - Richieste e requisiti dei committenti
 - Requisiti dei clienti
- **Requisiti stabiliti internamente**
(vedi contenuti Progetto Pedagogico CADIAI)

Modello CADIAI: la storia

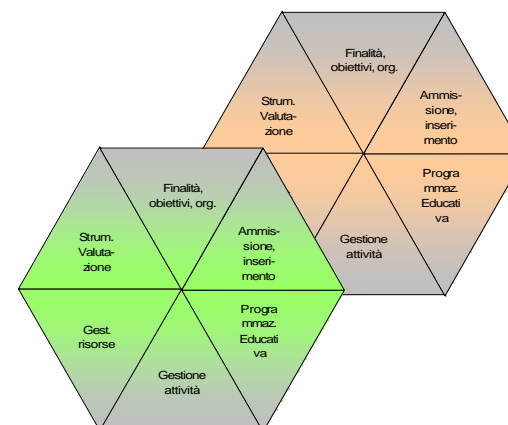
- Dicembre 2001: certificazione ISO 9001 della cooperativa
- Dicembre 2003: certificazione ISO 9001 e UNI 11034 del Sistema Qualit• Matrice (adottato all'avvio da ogni nuovo nido)
- Settembre 2010: revisione del modello da parte di un gruppo pilota di 18 operatori (Coordinatori Pedagogici e Gestionali, Educatrici, Collaboratrici, Responsabile di Area e Responsabile Qualit•)
- Maggio 2011: introduzione del Manuale di Autovalutazione Partecipata (MAP)

Modello CADIAI: la struttura

- Sistema di gestione per la qualità –
Progetto Pedagogico generale:
matrice comune a tutti i nidi
d'infanzia



- Sistema di gestione per la qualità –
Progetto Pedagogico specifico:
ottenuto dalla matrice introducendo
in modo coerente specificità di
servizio

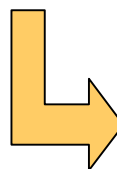


Modello CADIAI: il Progetto Pedagogico

Sistema di gestione per la qualità • costituito da 6 procedure relative ai punti del Progetto Pedagogico del servizio:

- Finalità, obiettivi e organizzazione del servizio
- Ammissione e inserimento
- Programmazione educativa
- Gestione Attività
- Gestione Risorse
- Strumenti di valutazione

Ogni procedura ha contenuti sia pedagogici, sia gestionali.



UN UNICO
RIFERIMENTO

I contenuti integrati

- Finalità, obiettivi e organizzazione del servizio
 - Finalità del servizio
 - Orientamenti e identità del servizio
 - Attenzione alla diversità
 - Organizzazione dei gruppi dei bambini
 - Orientamenti generali su continuità educativa, organizzazione e utilizzo di spazi e arredi
- Ammissione e inserimento
 - Ammissione
 - Inserimento

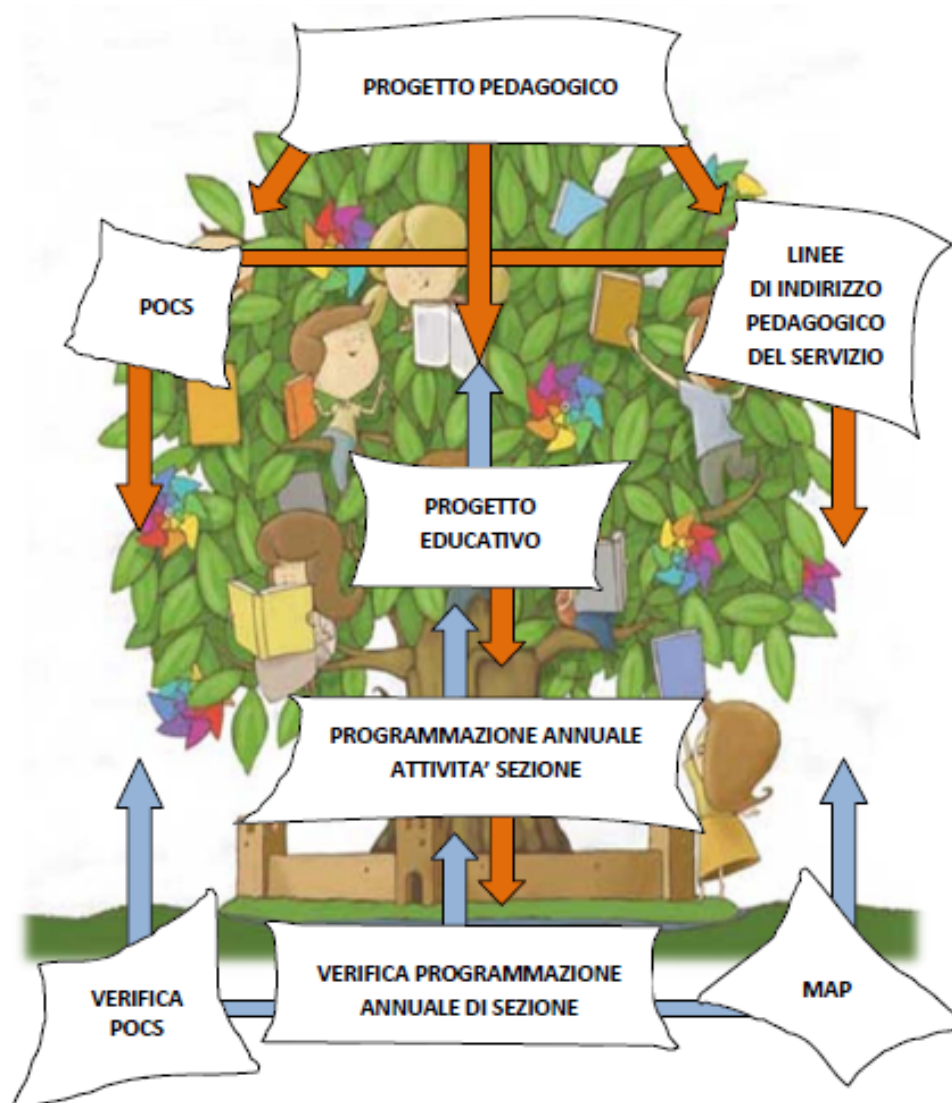
I contenuti integrati

- Programmazione educativa
 - Programmazione educativa annuale
 - Verifica della programmazione
- Gestione Attivit•
 - Giornata tipo
 - Attivit• di cura
 - Servizi aggiuntivi
 - Documentazione
 - Relazione con le famiglie
 - Relazione con il territorio
 - Servizi alla gestione

I contenuti integrati

- **Gestione Risorse**
 - Gestione e organizzazione del personale
 - Formazione e aggiornamento
 - Approvvigionamento
- **Strumenti di valutazione**
 - Autovalutazione
 - Eterovalutazione

L'albero della pianificazione educativa



Eterovalutazione: la rilevazione della soddisfazione

CADIAI ha attivato nei servizi modalità strutturate di rilevazione del grado di soddisfazione che si sviluppano su due assi diversi, ma con contenuti informativi tra di loro integrabili:

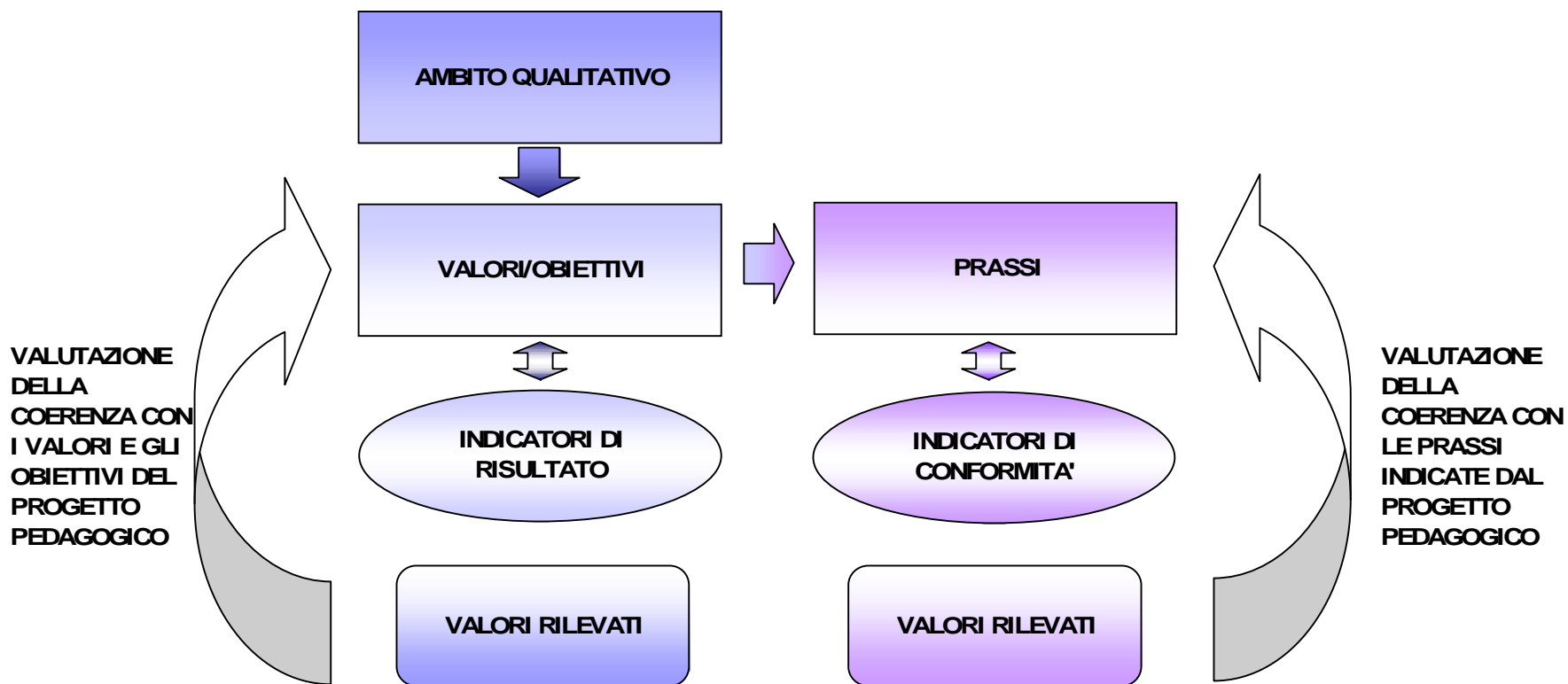
- incontri/confronti strutturati e a richiesta (con famiglie e committente/i);
- gestione segnalazioni/reclami, attivazione di azioni miglioramento;
- somministrazione questionari di gradimento del servizio.

Autovalutazione: Modello CADIAI di autovalutazione annuale del servizio erogato

Il processo di valutazione prende in esame i seguenti 11 ambiti al cui interno sono individuate una o più dimensioni qualitative (VALORI OBIETTIVI):

- ACCESSO/AMMISSIONE (1)
 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO (1)
 - INSERIMENTO/AMBIENTAMENTO (4)
 - PROGETTO EDUCATIVO (4)
 - PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA (1)
 - GESTIONE ATTIVITA' (2)
 - **RELAZIONE CON LE FAMIGLIE (4)**
 - **RISORSE UMANE (4)**
 - **SICUREZZA E IGIENE (1)**
 - **SERVIZIO MENSA (2)**
 - **GESTIONE RECLAMI (1)**
- Per il perseguimento dei suddetti VALORI/OBIETTIVI il Progetto pedagogico , Sistema di gestione definisce delle PRASSI. La conformità operativa a tali PRASSI è individuata da specifici INDICATORI

Autovalutazione: Modello CADIAI di autovalutazione annuale del servizio erogato



La Procedura "Strumenti di valutazione"

Es. 1

VALORE/OBIETTIVO DEFINITO	MODALITÀ/PRASSI DEFINITE PER IL RAGGIUNGIMENTO	MODALITÀ/PRASSI ATTUATE	INDICATORI DI IDONEITÀ A RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RIFERIMENTO	PERIODICITÀ
Trasparenza e informazione alle famiglie in merito al Progetto Educativo del servizio	Distribuzione Brochure del servizio	Annotazione su scheda colloquio (n. distribuzioni)	Numero di incomprensioni – lamentele dichiarate o reclami dovuti a carenze formative da parte delle famiglie	Griglia colloquio con la famiglia per inserimento	Annuale o ad ogni aggiornamento
	Consegna Carta dei servizi	Firme avvenuta consegna		Foglio trasmissione documenti (MD 0501)	
	Convocazione Assemblea	Verbale e n. famiglie partecipanti			
	Colloquio con le famiglie	Verbale colloquio			
	Consegna Progetto Educativo e Programmazione educativa annuale	Verbale assemblea e collettivo di sezione per consegna		Verbale collettivi/ incontri di sezione Verbale collettivi/incontri di sezione/assemblee di plesso	

La Procedura "Strumenti di valutazione"

Es. 2

VALORE/OBIETTIVO DEFINITO	MODALITÀ/PRASSI DEFINITE PER IL RAGGIUNGIMENTO	MODALITÀ/PRASSI ATTUATE	INDICATORI DI IDONEITÀ A RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RIFERIMENTO	PERIODICITÀ
Informazioni alle famiglie sulle modalità e i tempi della fase di ambientamento del bambino	Distribuzione specifico opuscolo "Modalità di inserimento al nido"	Annotazione consegna sulla griglia del colloquio con famiglia (n. di annotazioni)	N. di segnalazioni di carenze di informazioni o incomprensioni rilevate da parte delle famiglie	Griglia colloquio con la famiglia per inserimento	Annuale o ad ogni rilevazione
	Colloquio con la famiglia	Verbale colloquio		Verbale collettivi/ assemblee di plesso	
	Assemblea di inizio anno	Verbale e n. famiglie partecipanti		Verbale collettivi/incontri di sezione	

Il Manuale di Autovalutazione Partecipata (MAP)

- viene utilizzato dal gruppo di lavoro
- si suddivide negli 11 ambiti con un totale di 25 valori/obiettivi
- riporta i valori rilevati in relazione agli indicatori
- prevede la **valutazione della coerenza con le prassi** definite dal Progetto Pedagogico , Sistema di gestione per la qualità•
- e la **valutazione del raggiungimento dei valori/obiettivi indicati dal Progetto Pedagogico** , Sistema di gestione per la qualità•
- consente la definizione di eventuali azioni di miglioramento

Manuale Autovalutazione Partecipata

Es. 1

VALORE/OBIETTIVO DEFINITO	MODALITÀ/PRASSI DEFINITE PER IL RAGGIUNGIMENTO	INDICATORI DI IDONEITÀ A RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI	VALUTAZIONE COMPLESSIVA VALORE/OBIETTIVO
Trasparenza e informazione alle famiglie in merito al Progetto Educativo del servizio	Distribuzione Brochure del servizio (Vd. note su Griglia colloquio con le famiglie)	§ Numero di incomprensioni – lamenti dichiarati o reclami dovuti a carenze informative da parte delle famiglie	Coerenza con le prassi definite
	Consegna Carta dei servizi (Vd. firme su Foglio di trasmissione documenti)		Esito annuale (indicatore e obiettivo)
	Convocazione Assemblea delle famiglie (Vd. verbale assemblea)		Valutazione di efficacia e proposte di miglioramento
	Colloquio con le famiglie (Vd. verbale collettivo/ incontro di sezione)		
	Consegna Progetto Educativo e Programmazione educativa annuale (Vd. firme su Foglio di trasmissione documenti)		

Manuale Autovalutazione Partecipata

Es. 2

VALORE/OBIETTIVO DEFINITO	MODALITÀ/PRASSI DEFINITE PER IL RAGGIUNGIMENTO	INDICATORI DI IDONEITÀ A RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI	VALUTAZIONE COMPLESSIVA VALORE/OBIETTIVO
Informazioni alle famiglie sulle modalità e i tempi della fase di ambientamento del bambino	Distribuzione specifico opuscolo "Modalità di inserimento al nido" (Vd. n. di consegne annotate sulla griglia del colloquio)	§ N. di segnalazioni di carenze di informazioni o incomprensioni rilevate da parte delle famiglie	Coerenza con le prassi definite: Esito annuale (indicatore e obiettivo) Valutazione di efficacia e proposte di miglioramento
	Colloquio con la famiglia (Vd. verbale del colloquio)		
	Assemblea di inizio anno (Vd. verbale dell'assemblea e n. di partecipanti)		