

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

PE 05.01

PROCEDURA DI EROGAZIONE PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA

Indice delle Revisioni

N° EDIZIONE MQ E N° REVISIONE PROCEDURA	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Ed. MQ 00 Rev. PE 01	06.06.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015 – ISO 11034
Ed. MQ 01 Rev. PE n. 00	22.06.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015
Ed. MQ 01 Rev. PE n. 01	18.11.2020	Revisione	Tutti	Tutte	Revisione per integrazione disposizioni per emergenza Covid-19 e specifiche relative all'applicazione UNI 11034
Ed. MQ 01 Rev. PE n. 02	27.05.2021	Revisione	Tutti	Tutte	Revisione per integrazione indicatori

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia</i> <i>Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ	27.05.2021	FIRMATO A DISTANZA
Approvazione	DIR	27.05.2021	FIRMATO A DISTANZA
Emissione	RQ	27.05.2021	FIRMATO A DISTANZA

Sommario

Indice delle Revisioni.....	1
Approvazioni.....	2
1. Scopo.....	3
2. Generalità	3
3. Applicabilità.....	4
4. Termini e Definizioni	4
5. Riferimenti.....	4
6. Responsabilità ed Aggiornamento.....	6
7. Obiettivi del servizio.....	7
8. Modalità Operative.....	7
8.1 Utenza e calendario	7
8.2 Organizzazione. Compiti e mansioni.....	8
8.3 Ammissione/Inserimento e presenze	10
8.4 Pianificazione delle attività interne ed esterne	11
8.5 Erogazione del servizio: ambientamento, osservazione e monitoraggio routine.....	14
8.6 Verifica del servizio	15
8.7 Partecipazione della famiglia.....	17
8.8 Pulizia degli ambienti.....	17
8.9 Comunicazione	18
9. Progettazione e gestione di servizi innovativi all'infanzia.....	18
11. Verifica e valutazione dei risultati e Controllo del processo	20
12. Documentazione	21

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità con cui la cooperativa C.R.E.A. pianifica, gestisce e controlla i Servizi educativi all'infanzia. La procedura analizza la pianificazione e la programmazione preliminare, la gestione delle fasi operative ed il controllo del servizio erogato.

La procedura ha inoltre lo scopo di recepire formalmente e di dare applicazione alle disposizioni normative, alle ordinanze, alle delibere e ai protocolli operativi adottati in ragione dell'emergenza Covid-19.

In una prima fase dell'emergenza la Cooperativa ha adottato un Protocollo speciale per la gestione dell'emergenza Covid-19 recependo formalmente e adottando all'interno del sistema di gestione, con successive revisioni, le disposizioni cogenti relative alla gestione dell'emergenza Covid-19. Con la fine della cosiddetta 'fase 1' e il passaggio ad una fase di 'nuova normalità' nella gestione dei servizi, la Cooperativa ha inteso superare il Protocollo speciale sopra richiamato e – mediante il Documento organizzativo nuova fase emergenza Covid-19, integrarle più stabilmente all'interno del sistema di gestione. La presente procedura recepisce pertanto, con la riattivazione del servizio a partire dall'inizio dell'A.S. 2020-2021, le modalità organizzative adottate per la nuova fase.

2. Generalità

Nella presente procedura sono descritte le attività a carattere prevalentemente organizzativo e gestionale adottate dalla C.R.E.A. al fine di definire e realizzare un progetto di accoglienza dei bambini e bambine all'interno del servizio che tenga conto del contesto di inserimento, delle aree di interesse e, soprattutto, delle esigenze e dei bisogni specifici dei minori.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

3. Applicabilità

La presente procedura viene applicata, all'interno dei servizi educativi all'infanzia, assicurando altresì che nei servizi nei quali per effetto di accordi in ATI con altre Cooperative, la gestione di parte del servizio è assoggettata al sistema di gestione della Cooperativa capofila, CREA si riserva di applicare, disciplinandolo di volta in volta, per intero o anche solo parte della presente procedura, mantenendo, anche in caso di non applicazione diretta, il controllo per il tramite dei sistemi certificati dalla

Cooperativa capofila ovvero mediante autonomi audit da svolgere sulla parte di competenza del servizio.

4. Termini e Definizioni

Si fa riferimento al glossario del Manuale di gestione per la Qualità e l'ambiente, nonché alla terminologia di settore indicata dalla norma UNI 11034 al capitolo 3 "Termini e definizioni" e alla terminologia introdotta dalle normative cogenti applicabili.

5. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Norma UNI EN ISO 14001:2015

Norma UNI 11034

Organigramma della Cooperativa

Mansionari (Cfr. Elenco mansionari)

Normativa in materia di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento

DVR ex D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Manuale di autocontrollo HACCP

Regolamento UE GDPR 2016/679

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

Regolamento del Servizio

Carta del Servizio

Raccolta dei Protocolli Professionali

PG 01 Contesto dell'organizzazione

PG 02 Leadership

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

PG 03 Pianificazione sistema qualità e ambiente

PG 04 Gestione del rischio

PG 05 Gestione delle risorse umane

PG 06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse di supporto

PG 07 Gestione della comunicazione

PG 08 Gestione delle informazioni documentati

PG 09 Progettazione e sviluppo

PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi

PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

PG 12 Fatturazione

PG 13 Bilancio

PG 14 Fornitori

PG 15 Gestione finanziaria

PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento

PG 18 Gestione dell'emergenza sanitaria

PA 18 Gestione requisiti cogenti, volontari e contrattuali

PA 19 Gestione processo di valutazione degli aspetti ambientali

PA 20 Gestione rifiuti

PA 21 Gestione sostanze pericolose

PA 22 Gestione emergenze ambientali

PA 23 Gestione controllo operativo ambientale

PRO Raccolta Protocolli Professionali

Mod. AQ 001 PE 5.01 "Scheda Bambino/a Nido d'infanzia"

Mod. AQ 002 PE 5.01 "Scheda Colloquio Nido d'infanzia"

Mod. AQ 003 PE 5.01 "Autorizzazione foto video"

Mod. AQ 004 PE 5.01 "Monitoraggio routine"

Mod. AQ 005 PE 5.01 "Elenco Iscritti Nido d'Infanzia"

Mod. AQ 006 PE 5.01 "Registro presenze Nido d'infanzia"

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

Mod. AQ007 PE 5.01 "Pianificazione e verifica attività"

Mod AQ 008 PE 5.01 "Griglia di ambientamento"

Mod AQ 009 PE 5.01 "Griglia di osservazione"

Mod AQ 010 PE 5.01 "Autorizzazione uscite a piedi"

Informativa/Autorizzazione al trattamento dati personale Utenti (ex Regolamento UE 679/2016)

La documentazione normativa e procedurale, nonché approfondimenti relativi all'emergenza Covid-19 sono disponibili ai seguenti indirizzi web:

- Presidenza del Consiglio dei Ministri <http://www.governo.it/it/coronavirus>
- Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Protezione Civile <http://www.protezionecivile.gov.it/attivita-rischi/rischio-sanitario/emergenze/coronavirus/normativa-emergenza-coronavirus>
- Ministero della Salute <http://www.salute.gov.it/nuovocoronavirus>
- Istituto Superiore di Sanità <https://www.iss.it/coronavirus>
- Regione Toscana <https://www.regione.toscana.it/-/coronavirus>
- Azienda USL Toscana Nord Ovest <https://www.uslnordovest.toscana.it/come-fare-per/205-covid-19/5017-indirizzi-per-la-prevenzione-e-gestione-del-rischio-covid-19-nelle-strutture-residenziali-socio-sanitarie>

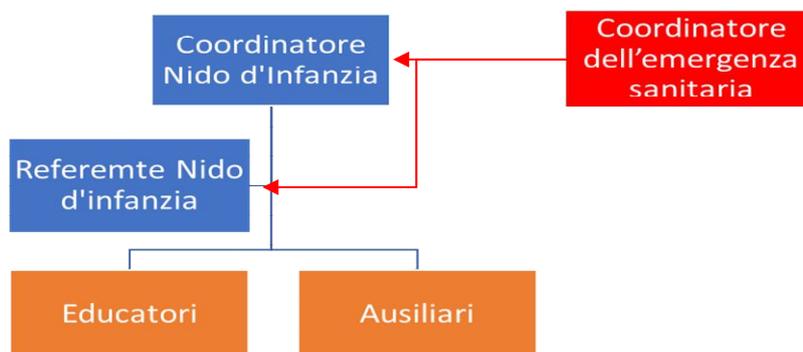
Nei casi di affidamenti da Enti che mantengono parte della propria modulistica, questa viene di volta in volta acquisita dal sistema qualità della Cooperativa come documentazione di origine esterna. Tale documentazione può talora anche sostituire parte della modulistica interna sopra indicata, purché soddisfi per intero le esigenze di documentazione e controllo del processo.

6. Responsabilità ed Aggiornamento

E' responsabile dell'aggiornamento della presente procedura il Responsabile Assicurazione Qualità.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

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



7. Obiettivi del servizio

I servizi educativi all'infanzia sono finalizzati a favorire lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini contribuendo a realizzare il loro diritto all'educazione.

In particolare la Cooperativa C.R.E.A. è impegnata in servizi:

- per la prima infanzia (fino a tre anni);
- per la prima infanzia con servizi integrati strutturalmente in servizi rivolti alla fascia 3-6 anni
- progettati per la fascia 0-6 anni, quali centri infanzia

La presente procedura si rivolge in particolare ai servizi di nido d'infanzia e ai servizi integrativi ai nidi d'infanzia (es. centri per bambini e genitori, centri/spazi gioco), nonché per i servizi di educativa territoriale ovvero per servizi domiciliari per la fascia 0-6 anni.

8. Modalità Operative

8.1 Utenza e calendario

L'utenza dei servizi all'infanzia varia a seconda degli specifici progetti di servizio così come presentati in sede di gara e aggiudicati nell'appalto e può essere:

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

- Relativo all'intero ciclo della scuola dell'infanzia o a parte di esso
- Relativo a specifiche sezioni, anche di nido o micronido
- Relativo a specifici progetti collegati con l'attuazione del servizio per l'infanzia, anche con la partecipazione dei genitori

I servizi osservano di norma il calendario scolastico adottato dai nidi d'infanzia comunali, in coerenza con le indicazioni date dalla Regione Toscana.

Qualora si prevedano flessibilità o novità relative al calendario, che non devono avere impatto sui momenti di pasto-sonno ed attività, negli orari di erogazione dei servizi, queste sono specificate e comunicate alle famiglie.

8.2 Organizzazione. Compiti e mansioni

Il lavoro dei servizi educativi è svolto in équipe multidisciplinare senza rigide divisioni di compiti fra le diverse figure, nel rispetto dei ruoli reciproci. L'approccio di équipe intende favorire la riflessione e il confronto nell'agire educativo promuovendo la condivisione di percorsi, punti di vista, esperienze e vissuti.

Per effetto di quanto stabilito dai progetti di servizio ovvero per applicazione di metodologie dei processi educativi, il lavoro di pianificazione e verifica di cui alla presente procedura è talora svolto sulla base di un'osservazione 'grupuale' e di un lavoro di pianificazione del micro-gruppo. Tale modalità investe sia le attività operative degli educatori coinvolti, sia le modalità di documentazione, necessariamente più legate ad una modalità narrativa e in divenire (es. grazie ad osservazioni partecipanti, elaborazioni in équipe educativa con cadenza frequente), più che ad una restituzione mediante indicatori quantitativi o semi-quantitativi classici della pianificazione.

In ogni caso le caratteristiche dell'utenza sono rilevate, documentate ed analizzate da parte della struttura in modo da poterle in qualsiasi momento verificare ed adeguare ai fini di una riprogettazione del servizio, quindi sia al momento dell'ingresso attraverso la scheda bambino, sia nel corso di svolgimento del servizio.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

Nel progetto presentato in occasione della gara di affidamento del servizio, con riferimento ai requisiti previsti dalla normativa vigente e dal capitolato di gara, è definito o comunque ricavabile il numero massimo di bambini per ciascun educatore anche in funzione delle fasce d'età e del progetto educativo. A tale indicazione si attiene l'organizzazione operativa del servizio.

Nel corso della riunione quindicinale di coordinamento dell'équipe educativa si affrontano, fra l'altro:

- problemi connessi all'organizzazione del servizio;
- problemi specifici con singoli bambini;
- rapporti e relazioni con i genitori;
- pianificazione dei percorsi di osservazione.

I risultati della valutazione dei dati e delle informazioni sono messi a conoscenza del personale educatore della struttura nell'ambito di tali riunioni al fine di garantire omogeneità degli interventi e dei comportamenti.

L'équipe ha modo di controllare e valutare anche l'organizzazione del contesto e dell'ambiente provvedendo a modifiche direttamente realizzabili (es. piccoli spostamenti di arredo ecc.) ovvero per richiedere modifiche e migliorie alla Cooperativa o all'Ente.

L'organizzazione del lavoro nella struttura ha carattere collegiale e ogni operatore è coinvolto nel rispetto dei propri ruoli, competenze e responsabilità specifiche.

I compiti di coordinamento, affidati all'educatore Referente del servizio, prevedono:

- il raccordo con il Comune laddove previsto dalle convenzioni, per le ammissioni, la gestione dell'immobile, eventuali criticità (reclami, non conformità, ecc.) e il raccordo con il responsabile designato dall'Amministrazione Comunale per la verifica del corretto svolgimento dell'attività programmata;
- il raccordo con le altre sezioni o percorsi educativi dei servizi all'infanzia nel quale lo specifico servizio in gestione di CREA è inserito, per l'utilizzo degli spazi condivisi, la programmazione delle attività, la definizione di eventuali sinergie;

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

- il raccordo con la Cooperativa in relazione alla gestione del servizio, alla riscossione dei corrispettivi quando previsto, all'approvvigionamento dei materiali, ecc.;
- la conduzione dell'incontro dell'Equipe educativa e il coordinamento della programmazione annuale e delle attività quotidiane dei servizi;
- la preparazione, gestione e coordinamento delle attività rivolte ai genitori (colloqui, incontri, assemblee, ecc)

Tutti gli incontri sono verbalizzati su apposito modulo. Le decisioni prese in équipe costituiscono obbligo per tutti gli operatori.

Il passaggio delle informazioni e delle consegne è favorito dall'utilizzo di strumenti per le consegne e le comunicazioni, a disposizione ed utilizzati anche dai genitori, quale il "Diario di Bordo" per l'Asilo Nido.

In tal modo il servizio assicura di:

- Individuare le modalità necessarie per garantire internamente, nel rapporto con l'Ente, nel rapporto con i genitori, livelli adeguati di informazione per assicurare il controllo costante del servizio stesso e la conformità alle specifiche richieste dal progetto
- Mettere a disposizione le risorse educative e i canali di comunicazione necessari per garantire l'informazione verso l'esterno (in particolare verso l'Ente e verso i genitori) e per orientare la famiglia
- Di tenere in considerazione le informazioni di ritorno dalla famiglia, espresse informalmente durante il servizio ovvero in occasione di incontri e/o comunicazioni formali, ovvero mediante la rilevazione della soddisfazione dell'utenza e la presentazione di eventuali reclami, secondo le specifiche procedure del sistema di gestione per la qualità
- Di garantire alla famiglia la comunicazione del progetto educativo con apposito incontro e idonea informazione scritta, nonché un costante aggiornamento sullo stesso e sullo svolgimento delle diverse attività in programma

8.3 Ammissione/Inserimento e presenze

Gli utenti vengono ammessi a frequentare il servizio secondo le procedure previste dai regolamenti comunali per i servizi educativi per la prima infanzia. L'ammissione avverrà sulla base di un calendario concordato tra il Comune e l'educatore referente dei servizi.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia</i> <i>Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

Al momento dell'ingresso si compila la "Scheda Bambino/a Nido d'Infanzia" (AQ 001 PE 5.01) e si completa l' "Elenco Iscritti Nido d'Infanzia" (AQ 005 PE 5.01). Nella scheda bambino/a sono richieste informazioni specifiche che possano aiutare l'équipe nella erogazione del servizio e nell'inserimento del bambino/a.

Per garantire la sicurezza dei bambini i genitori al momento dell'inserimento devono sottoscrivere una dichiarazione inserita nella "Scheda Bambino/a Nido d'Infanzia" in cui indicano quali sono le persone autorizzate a prelevare il minore.

Giornalmente gli operatori compilano il modulo "Presenze giornaliere Nido d'Infanzia" (Mod. AQ 006 PE 5.01) ed il "Foglio firma" personale.

8.4 Pianificazione delle attività interne ed esterne

La programmazione del servizio prevede, coerentemente con le altre strutture della cooperativa, la definizione annuale di una pianificazione del servizio che preveda la definizione degli obiettivi e degli indicatori necessari per svolgere delle effettive verifiche.

Fra gli indicatori saranno considerati, per attivare processi di miglioramento:

Indicatore	Misura	Risultato atteso ¹
Mantenimento della copertura dei posti disponibili	Numero di bambini ritirati / numero posti disponibili	< 10%
Turn over personale	Numero operatori sostituiti ad inizio o nel corso dell'anno educativo / numero totale di operatori	< 20%
Adeguatezza del personale educativo	Numero educatori / numero bambini per sezione per tutti i giorni di servizio	Rispetto dei parametri regionali
Livello medio di soddisfazione del Cliente – utente (famiglia)	Media dei livelli di soddisfazione rilevati con indagine annuale	>= 75%
Livello di condivisione con l'Ente	Numero momenti di condivisione con l'Ente della programmazione educativa e dei risultati nel corso dell'anno educativo	>= 2 momenti

¹ Il risultato atteso si riferisce alla prima misurazione. A partire da questa, per gli anni educativi successivi, ad inizio anno l'équipe, in accordo con la Direzione e Direzione servizi, determinerà i risultati attesi per la nuova programmazione che non potranno essere peggiorativi rispetto ai valori evidenziati l'anno precedente.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia</i> <i>Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

Livello di condivisione con la famiglia	Numero medio di incontri individuali con ciascuna famiglia nel corso dell'anno educativo	>= 3 incontri
Livello di partecipazione delle famiglie alla programmazione	Media numero famiglie presenti agli incontri collegiali di programmazione - verifica / numero iscritti	>= 75%
Opportunità di coinvolgimento della famiglia nelle attività educative	Numero attività/laboratori realizzati nell'anno educativo con la partecipazione delle famiglie	>= 2
Livello di partecipazione delle famiglie alle opportunità di loro coinvolgimento nelle attività educative	Media partecipazione famiglie / numero famiglie	>= 75%
Appropriatezza nell'inserimento del bambino/a al servizio educativo	Numero ambientamenti realizzati / numero bambini iscritti	100%
Adeguatezza dell'offerta educativa all'età e alle esigenze di sviluppo dei bambini	Numero attività/laboratori organizzati e adatti alle specifiche età ed esigenze di sviluppo / 3 fasce di età (piccoli, medi, grandi)	>= 3
Adeguatezza ambienti/angoli e arredi all'età e alle esigenze di sviluppo dei bambini	Numero ambienti/angoli arredati per specifiche finalità e adatti alle specifiche età ed esigenze di sviluppo / 3 fasce di età (piccoli, medi, grandi)	>= 2
Continuità educativa	Numero incontri con scuole di grado superiore / numero di bambini in uscita dal servizio educativo all'infanzia	>= 75%
Livello di completamento della progettazione innovativa	Numero progetti innovativi realizzati nell'anno educativo / numero di progetti programmati	>= 75%
Livello di aggiornamento professionale del personale	Numero persone formate nell'anno con almeno 1 corso / numero operatori del servizio	>= 80%
Livello di aggiornamento professionale del personale educativo	Numero corsi di formazione in ambito educativo-relazionale frequentati dal personale educativo / numero educatori	>= 2
Capacità di risoluzione di reclami	Numero reclami risolti / numero reclami pervenuti	100%
Efficacia delle Azioni Correttive intraprese per affrontare reclami e non conformità	Livello di efficacia delle azioni correttive intraprese rilevato a conclusione delle stesse o nell'ambito di audit interni	100%
Adeguatezza delle risorse effettivamente impiegate / budget	Scostamenti negativi rilevati dal controllo di gestione del centro di costo	<= 5%

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

L'attività di programmazione educativa è di competenza dell'Equipe educativa ed è coordinata dall'educatore referente. Si effettua di norma entro il 10 novembre ed è comunicata alle famiglie nel corso della 2° assemblea annuale.

La programmazione definisce fra l'altro:

- La programmazione delle attività a cadenza settimanale;
- Le azioni di coordinamento tra il servizio e l'Asilo Nido comunale;
- La suddivisione dei bambini/e in gruppi di riferimento;
- La programmazione fine della giornata;
- la programmazione dei laboratori;
- L'utilizzo di eventuali volontari;
- Le necessità di materiali, giochi, arredi.

La programmazione, adeguatamente formalizzata e registrata nel modulo "Pianificazione e verifica attività" (Mod. AQ 007 PE 5.01) per entrambi i servizi, in accordo con il Resp. dell'Ufficio Attività Educative, è trasmessa al Comune e alla Direzione della Cooperativa.

L'educatore Referente ha il compito di istruire la programmazione prendendo contatti preventivi con tutti gli interlocutori della rete. La programmazione costituisce il documento di riferimento educativo dei servizi cui dovranno fare riferimento eventuali sostituti, volontari, ecc. All'interno del progetto educativo, in coerenza con quanto specificato dal capitolato di gara sono indicate la modalità di accesso ed erogazione del servizio nel caso di bambini con deficit o con svantaggio sociale.

Le attività sono organizzate per gruppi di bambini in coerenza con il progetto educativo. Per ogni gruppo la struttura garantisce l'organizzazione in funzione delle esigenze del bambino. In particolare:

- a) per i piccoli (in età, per esempio 0-1 anni), tranquillità e intimità ma anche possibilità di esplorazione e movimento;
- b) per i medi (in età, per esempio 1-2 anni), sviluppo motorio, la libera espressione, i processi di autonomia e di relazione progressivi;
- c) per i grandi (in età, per esempio 2-3 anni), un'organizzazione del contesto orientata all'acquisizione delle competenze cognitivo-relazionali nel rispetto degli interessi dei bambini

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

E' garantito, attraverso gli educatori, il passaggio graduale e progressivo dei bambini da un gruppo all'altro, garantendo così la necessaria continuità educativa.

8.5 Erogazione del servizio: ambientamento, osservazione e monitoraggio routine

Durante tutto il corso della permanenza dei bambini presso il nido d'infanzia o gli altri servizi integrati, i bambini non devono essere mai lasciati fuori dal controllo del personale addetto.

Per quanto compatibili con il progetto educativo e con la tipologia di servizio erogato, la struttura favorisce il collegamento con le altre agenzie-educativo-sociali e sanitarie e con la comunità del territorio per iniziative ed attività con le quali coinvolgere i bambini e le loro famiglie.

In particolare la struttura garantisce:

- la messa in atto di interventi che facilitano il passaggio dei bambini (conoscenza del nuovo ambiente e memoria della propria storia);
- l'organizzazione di incontri che permettono il passaggio delle informazioni fra le figure educative sui percorsi dei bambini (In particolare nel passaggio nido-scuole d'infanzia tali informazioni devono essere documentate);
- la messa in atto di azioni che garantiscono lo scambio di informazioni con le famiglie

All'inizio dell'inserimento viene svolto l'ambientamento, un periodo nel quale vengono rilevati ed osservati comportamenti del bambino rilevanti per il suo pieno ambientamento all'interno della struttura, con le educatrici e con gli altri bambini. L'ambientamento viene documentato attraverso la specifica scheda (Mod. AQ 008 PE 5.01 Griglia di ambientamento). I criteri di ambientamento sono specificati in detto modello. Nella fase di ambientamento viene valutata la necessità od opportunità di un affiancamento di un familiare di riferimento definendone anche la durata (mediamente da considerarsi come minimo di una settimana). Allo stesso modo possono essere concordati tempi diversificati di conclusione della fase di affiancamento del familiare, così come orari diversificati di presenza nella fase di ambientamento. Responsabili dell'ambientamento sono gli educatori referenti di ciascun gruppo.

Mensilmente viene inoltre riportata in una specifica scheda, documentata sul modulo Mod AQ 009 PE 5.01 Griglia di Osservazione, l'osservazione delle educatrici di riferimento del bambino/a rispetto ad alcuni parametri quali ad es. all'arrivo all'asilo, al rapporto con gli adulti, al rapporto con gli altri bambini ecc. Tali osservazioni sono tenute in considerazione nello svolgimento delle attività educative e nella gestione della programmazione delle attività.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

La struttura definisce dei momenti routinari quali ad esempio l'accoglienza e il ricongiungimento con i genitori e momenti dedicati all'alimentazione, al riposo, all'igiene personale e allo sviluppo psicofisico in modo da favorire una sequenza quotidiana regolare.

Quotidianamente viene quindi svolto il monitoraggio di attività routinarie riguardo all'assunzione dei pasti, ai bisogni fisiologici del bambino/a, alle attività svolte o a particolari annotazioni che è necessario comunicare ai familiari. Tale monitoraggio è documentato col Mod. AQ 004 PE 5.01 e messo a disposizione dei genitori e dei familiari che vengono a riprendere il bambino.

Al di là delle attività routinarie, durante la permanenza in struttura ed in funzione dell'età del bambino, sono offerte opportunità diversificate di gioco libero ed organizzato con un coinvolgimento sia a livello individuale sia a livello di piccolo o grande gruppo

8.6 Verifica del servizio

Il servizio assicura la piena collaborazione per lo svolgimento del controllo con le istituzioni, generalmente a cadenza annuale. Esso si svolge sulla base di audit indipendenti, sia a livello documentale, sia con sopralluoghi, colloqui e osservazioni sul campo. Tali verifiche hanno lo scopo di determinare la coerenza con le normative e gli indicatori regionali applicabili e di quanto effettuato nella realizzazione dei processi con quanto stabilito nel progetto educativo quadro.

Delle verifiche svolte sono resi disponibili verbali con le indicazioni correttive da adottare e le azioni di miglioramento.

Il controllo del servizio, a livello interno, viene svolto anzitutto dall'équipe all'inizio dell'anno educativo, generalmente nell'ambito delle riunioni di programmazione, nell'ambito delle quali vengono riesaminati i risultati conseguiti nell'anno precedente e vengono assunte decisioni conseguenti per la nuova programmazione. Inoltre, nell'ambito della stesura del progetto educativo, l'équipe interna dà evidenza dell'attività di revisione del progetto precedente, anche

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

in questo caso nell'ambito delle riunioni dedicate alla nuova progettazione educativa nel corso del mese di novembre.

I risultati di tali controlli, in aggiunta alla redazione del Rapporto annuale del servizio che precede il Riesame della Direzione, assicurano al servizio informazioni sull'infanzia in generale e su ciascun bambino, tali da consentire anche un riesame del progetto educativo della struttura.

A livello individuale sono previste verifiche interne all'équipe e condivisioni programmate (intermedia e finale) con i familiari. Degli incontri di verifica e di condivisione sono redatti verbali da parte dell'educatore di riferimento e/o del coordinatore.

Il progetto educativo è sottoposto ad un costante monitoraggio dell'équipe, di cui viene data evidenza nell'ambito delle riunioni di sezione o collegiali. I risultati dell'andamento del progetto educativo sono oggetto di condivisione con i familiari nell'ambito di riunioni collettive e nell'ambito degli incontri individuali. Sono altresì oggetto di valutazione da parte dell'Ente che ne verifica la rispondenza al progetto del servizio e ai requisiti.

I risultati derivanti da tali azioni valutative e di condivisione, sia con l'Ente, sia con i familiari sono utilizzati dall'équipe per apportare integrazioni e modifiche eventualmente necessarie al progetto educativo e miglioramenti all'erogazione del servizio. Si fa in particolare riferimento ai criteri e agli indicatori definiti dal sistema regionale di monitoraggio e valutazione.

A livello interno le informazioni derivanti da controlli e valutazioni sono condivise all'interno dell'équipe che ne dà evidenza nei verbali, allo scopo anche di coinvolgere tutto il personale per il conseguimento degli obiettivi del servizio e delle pianificazioni adottate.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

8.7 Partecipazione della famiglia

La famiglia è prioritariamente e pienamente coinvolta nella realtà del servizio educativo secondo diverse modalità e occasioni, di carattere individuale e collettivo.

Scopo del servizio educativo è perciò instaurare un rapporto di fiducia e di cooperazione sugli obiettivi educativi tra il personale e i familiari.

Per questo sono organizzati:

- Open day informativi con possibilità di visita dei locali e degli ambienti del nido
- Riunioni di presentazione del servizio educativo all'inizio dell'anno educativo
- Riunioni individuali di conoscenza e di acquisizione delle informazioni riguardanti il bambino/a
- Riunione di presentazione del progetto educativo
- Riunioni di verifica individuale
- Riunioni collettive di verifica intermedia e finale del progetto educativo
- Partecipazione ad attività e laboratori

Tutti gli incontri sono programmati all'interno dell'équipe individuando puntualmente contenuti e modalità di svolgimento.

8.8 Pulizia degli ambienti

La pulizia e l'igiene della struttura sono elementi che devono caratterizzare i servizi, garantendo, al massimo livello, la tutela della salute dei bambini e delle bambine.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia</i> <i>Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

Parte integrante della presente procedura è l'istruzione di lavoro (IL 01 PE 5.01) destinata non solo al personale ausiliario, ma anche agli educatori, che definisce le modalità di pulizia degli ambienti nel rispetto del "piano di autocontrollo" della cooperativa. L'istruzione di lavoro indica:

- ogni quanto devono essere svolte le azioni articolando gli interventi in giornalieri, settimanali, quindicinali;
- quali sono gli strumenti e i prodotti da utilizzare;
- quali prodotti detergenti si possono utilizzare, in quali quantità e con quali modalità, per evitare di avere eccessi di residui di detergenti su superfici accessibili ai bambini;
- come tracciare il lavoro fatto (esempio: schede datate e firmate).

8.9 Comunicazione

Giornalmente gli educatori incontrano i genitori per un breve passaggio di comunicazione. In ogni caso gli educatori aggiornano quotidianamente Diario di Bordo, oltre ad altro materiale informativo (tabelloni, cartelloni), in cui sono indicati gli avvenimenti significativi della giornata (merenda, igiene personale, ecc.) del singolo e del gruppo nel rispetto della riservatezza.

Per approfondire la conoscenza e affrontare aspetti relativi alla crescita del bambino sono programmati colloqui individuali con i genitori, registrati nell'apposita "Scheda Colloquio" (Mod. AQ 002 PE 5.01).

Al termine dell'anno per ogni bambino sarà compilato un fascicolo personale che documenterà il suo percorso educativo e favorirà quindi, per i bambini più grandi, il passaggio alla Scuola dell'Infanzia.

Gli operatori, nel trattamento dei dati personali degli utenti e delle famiglie, osserveranno le indicazioni previste nel Regolamento UE 679/2016 in materia di trattamento di dati personali.

9. Progettazione e gestione di servizi innovativi all'infanzia

In caso di progetto innovativo, la struttura riporta nel progetto educativo, sulla base dei requisiti richiesti in gara:

- a) Le indicazioni particolareggiate delle finalità cui tendono le innovazioni proposte;
- b) le motivazioni scientifico-educative;
- c) i contenuti, le metodologie e le procedure;
- d) le risorse da impiegare;
- e) i tempi e le modalità di verifica parziale e finale

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia</i> <i>Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

La struttura attua una raccolta di dati per poter definire gli elementi di base del servizio innovativo coerentemente con la propria missione e seguendo, per quanto compatibile la presente procedura.

E' individuato un responsabile del progetto innovativo con il compito di controllo e coordinamento delle attività e degli operatori al quale, per quanto applicabile, viene assegnato il compito di coordinatore e applicato il relativo mansionario.

Il servizio innovativo deve individuare le caratteristiche, la tipologia e le finalità, nonché le risorse necessarie e le modalità operative per la garanzia del raggiungimento del risultato.

In fase attuativa viene effettuata la pianificazione delle modalità esecutive utilizzando la modulistica relativa alla pianificazione e verifica delle attività per quanto applicabile.

La fase di progettazione, incluso il suo riesame, la verifica e la validazione, è regolata dalla specifica procedura PG09. La gestione delle risorse umane è regolata dalla specifica procedura PG 05. Il controllo durante l'attuazione del servizio innovativo è attuato al fine di rispettare costantemente gli elementi di base e gli obiettivi specifici che sono stati individuati. Sono individuati di volta in volta criteri e modalità per la verifica periodica e la supervisione costante dei servizi innovativi svolti. Per quanto possibile, la famiglia è coinvolta nel processo di controllo.

10. Gestione emergenza Covid-19

All'atto della riapertura e riprogettazione del servizio a seguito della sospensione delle attività durante la prima fase di emergenza Covid-19, e nel corso dello svolgimento delle attività del nido d'infanzia, l'organizzazione del servizio, l'erogazione dei servizi e delle attività, le modalità di accesso e di gestione dell'emergenza, si conformano alle disposizioni vigenti.

Tali disposizioni sono rese disponibili in un elenco aggiornato in area riservata del sito web della Cooperativa ai seguenti link

Ministero Istruzione (indicazioni e linee guida per la Scuola) – [Rientriamo a scuola](#)

Regione Toscana_Indicazioni operative per avvio attività scolastiche e servizi educativi 0-6 [_Delibera_n.1256_del_15-09-2020](#) e [Allegato-A](#)

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

Regione Toscana_Indicazioni operative per la gestione dei soggetti con sintomi sospetti covid19 e la riammissione a scuola/servizio educativo [Ordinanza del Presidente n.92 del 15-10-2020](#) e [Allegato-A](#)

L'applicazione di dette disposizioni può derogare alla normale conduzione delle attività educative.

11. Verifica e valutazione dei risultati e Controllo del processo

Coerentemente con quanto previsto dal Sistema per l'Assicurazione della Qualità la valutazione del servizio è effettuata tramite un approccio integrato e cioè una valutazione complessiva basata sul confronto fra differenti punti di vista espressi dai soggetti interessati.

La verifica e il controllo dell'andamento complessivo del servizio avvengono tramite:

- Valutazione dei rischi e delle opportunità derivanti dalla progettazione ed erogazione del servizio
- Incontri periodici fra l'Ente e la Cooperativa, con la consegna di una relazione sull'attività complessiva svolta e sui risultati conseguiti;
- Verifiche previste dal Sistema Qualità interno (controllo delle procedure, gestione delle non conformità e dei reclami, audit interni, audit di parte terza dell'Ente Certificatore, audit esterni da parte della Regione Toscana e di altri Enti preposti);
- Rilevazione della soddisfazione del cliente;
- Valutazioni degli operatori.

Rilevazione della soddisfazione dei genitori

Periodicamente si effettua una valutazione della percezione dei genitori in relazione al servizio erogato, che consente di rilevare la qualità percepita, attraverso la somministrazione di un questionario costruito incrociando gli ambiti di indagine del servizio, che vengono definiti anche in relazione ai destinatari, con le dimensioni della qualità: sollecitudine, accessibilità, ascolto, comunicazione, trasparenza, ecc. Laddove tali rilevazioni sono già svolte dagli Enti titolari del servizio, di norma non vengono sovrapposte ulteriori rilevazioni, e vengono acquisiti i risultati laddove comunicati dagli Enti stessi. In particolari circostanze la Cooperativa può in ogni caso valutare l'opportunità di svolgere autonome indagini di soddisfazione dell'utenza.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 05.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO SERVIZI ALL'INFANZIA <i>Servizio Educativo per la Prima Infanzia Nido Comunale "Sebastiano Galli" di Toringo</i>	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 02 del 27.05.2021

I risultati del questionario vengono di norma restituiti in momenti assembleari con i genitori per esaminare punti di forza ed aspetti critici.

Valutazioni degli operatori

Gli educatori sono in prima fila nella realizzazione del servizio e quindi sono depositari di informazioni importanti per lo sviluppo della qualità del servizio. Gli operatori sono interpellati nella valutazione del servizio tramite:

- Rilevazione di rischi ed opportunità relative al processo di progettazione ed erogazione del servizio
- Segnalazione delle non conformità (procedura standardizzata che consente di trasformare le disfunzioni e le criticità in occasioni per il miglioramento del servizio) e raccolta reclami;
- Rapporto annuale del servizio che consente di segnalare eventuali disfunzioni e raccoglie suggerimenti;
- Incontri quindicinali di programmazione e verifica per un monitoraggio continuo.

12. Documentazione

Tutta la documentazione riguardante il servizio viene conservata a cura del coordinatore all'interno dell'Asilo Nido per almeno cinque anni.