

Servizi
per la **PRIMA**
INFANZIA



 **Gea** società
cooperativa
sociale
30
anni



● ● ● **Gea nei servizi per la Prima Infanzia**
● ● ● **applica la norma UNI 11034**

LA NORMA UNI 11034 “Servizi all’infanzia. Requisiti del servizio” si pone quale strumento di garanzia in merito all’affidabilità e alla sicurezza del luogo in cui molti bambini e bambine trascorrono il proprio tempo; infatti, permette di ottenere un riscontro oggettivo circa la bontà del servizio e della struttura deputata al servizio all’infanzia.

È una norma complementare alla **UNI EN ISO 9001** che rappresenta il riferimento per la certificazione del sistema di gestione per la qualità aziendale.



SERVIZIO CERTIFICATO
UNI 11034



1



● ● ● **La norma UNI 11034 "Servizi all'infanzia"**
● ● ● **si applica ai seguenti servizi:**
● ● ●

- **nidi d'infanzia;**
- **servizi integrativi ai nidi d'infanzia, quali ad esempio:**
 - centri per bambini e genitori;
 - centri/spazi gioco;
 - centri d'infanzia.
- **servizi educativi territoriali.**

▶▶▶ **Finalità dei servizi per la Prima Infanzia**

*I **servizi** rivolti alla **prima infanzia**, asilo nido, micro nido, servizi integrativi hanno una finalità educativa e sociale e accolgono bambini e bambine da 3 mesi a tre anni di età, integrando l'opera della famiglia, in modo da favorire un equilibrato sviluppo psico-fisico, sostenendo il piccolo a superare le difficoltà proprie dell'età e ad acquisire le abilità, le conoscenze nonché le dotazioni affettive e relazionali utili per costruire un'esperienza di vita ricca ed armonica.*

*I **servizi** rivolgono, quindi, la propria attenzione sia al **bambino** che alla **famiglia**, proponendo ai genitori un'esperienza educativa in un contesto esterno a quello familiare, supportati da personale altamente qualificato.*





Punti chiave: cosa stabilisce la norma.

La norma prevede che la direzione della struttura:

- definisca la propria **mission**, in cui emerga quanto intende raggiungere e soprattutto ciò che intende essere;
- definisca un **documento tecnico** nel quale descrivere le proprie procedure, le modalità operative e le responsabilità interne affinché sia chiaro il percorso attraverso il quale il servizio viene erogato;
- effettui una **pianificazione annuale delle attività e degli appuntamenti** previsti affinché il genitore sia innanzitutto consapevole di quanto andrà vissuto dal proprio bambino e possa, in secondo luogo, avere la possibilità di organizzarsi per tempo e ritagliare spazi dal proprio lavoro per partecipare alla vita del servizio. Andrà, quindi, redatto un **calendario annuale** nel quale elencare i momenti principali della vita educativa del bambino, fino ai riti quotidiani, del gioco, del pranzo, della nanna...;
- rediga il **Progetto Educativo**, documento programmatico del servizio, eseguito coinvolgendo le famiglie, spiegando i valori espressi nei metodi e negli strumenti educativi che si intendono utilizzare nell'arco dell'anno.



● ● ● Nel fare questo, la norma richiede che ci si avvalga di:

- **personale qualificato** con requisiti definiti e stabiliti dalle norme di settore (nazionali e regionali);
- un **percorso di formazione** chiaro e puntuale che vada a colmare e ad aggiornare i temi chiave dei modi dell'educazione, un approccio all'integrazione dei dipendenti nel cuore della direzione perché avvertano d'essere i primi e motivati protagonisti del buon esito dell'erogazione del servizio;
- stabilisca **tempi di verifica** da parte della struttura interna affinché sia sempre chiaro a tutti l'obiettivo a cui si tende ed in quale modo lo si stia raggiungendo;
- si attenga alle modalità previste di progettazione e **introduzione di servizi innovativi** che, proprio perché nuovi, devono essere ben testati prima di volgere le proprie conseguenze verso il bambino;

La **UNI 11034**, dando definizione della gestione della giornata e delle fasi di ambientamento e di inserimento del **bambino**, crea una certa attendibilità ed un buon livello di garanzia tali per cui conviene legittimo immaginare uno sviluppo sereno del bambino concedendogli spazi usufruibili e sicuri. Inoltre, la norma dà chiare indicazioni sulla **gestione degli spazi** che, in accordo con lo spirito della norma stessa, dovranno garantire il benessere e la sicurezza dei bimbi.



● ● ● Opportunità



- Da parte di una struttura per l'infanzia, lo scegliere di conformarsi alla **UNI 11034** significa differenziarsi ed elevare i propri standard di servizio, è sinonimo di impegno, di volontà e di professionale creatività tese al soddisfacimento del *benessere del bambino*;
- Da parte di un genitore, l'affidarsi ad un servizio certificato **UNI 11034** coincide con la possibilità di sapersi sicuri e in buone mani, è indice di partecipazione all'erogazione del servizio stesso, comunica una marcia in più per il medesimo obiettivo: **il benessere del bambino**.



Procedure adottate
dalla **Cooperativa Gea**
per l' applicazione della
Norma 11034
nelle *Strutture*
per la *Prima Infanzia*



www.coopgea.org

● ● ● Mission del servizio



La **GEA** nell'erogazione dei servizi per la prima infanzia applica i principi definiti nella **norma 11034** per un efficace ed efficiente intervento educativo, al fine di garantire lo sviluppo armonico della personalità dei bambini e delle bambine, favorendo un processo di socializzazione che coinvolga la famiglia, gli operatori e la comunità locale.

In questo modo si consolida la cultura della comunità intorno all'infanzia, come soggetto sociale e soggetto di diritto. In questo senso si vuole garantire ai bambini e alle bambine, un contesto educativo che concorre, unitamente all'insostituibile ruolo della famiglia, alla crescita e alla formazione dei bambini affermando il diritto all'educazione.

L'organizzazione, assicura la **qualità dei propri servizi** in risposta ai bisogni e ai diritti dei **bambini** e anche delle **famiglie**.



● ● ● Impegno della Cooperativa



La GEA nella gestione dei servizi:

- **FORNISCE** risposte idonee ai bisogni connessi all'età di ciascun bambino accolto ed alle condizioni socio-culturali dell'ambiente di provenienza, in modo da prevenire condizioni di svantaggio;
- **FAVORISCE** il grado di socializzazione del bambino agevolando la continuità dei comportamenti educativi, sia nell'ambito familiare che nel livello superiore di scolarizzazione;
- **OFFRE** opportunità educative a tutte le bambine e ai bambini, consentendo esperienze di relazione e di apprendimento in un contesto significativo;
- **FAVORISCE** la stretta integrazione con le famiglie, riconosciute come co-protagoniste nel progetto educativo dei servizi, portatrici dei diritti all'informazione, alla partecipazione e alla condivisione delle attività realizzate nei servizi stessi;
- **CONTRIBUISCE** alla realizzazione di pari opportunità fra uomini e donne incentivando le responsabilità genitoriali fra padri e madri;
- **DIFFONDE** nelle comunità informazioni e conoscenze che contribuiscono ad accrescere la consapevolezza sui diritti di cittadinanza delle bambine e dei bambini e più in generale sulla cultura dell'infanzia;
- **CONTRIBUISCE** alla prevenzione e al recupero precoce di eventuali svantaggi sul piano fisico, psicologico e socio-culturale.





GEA: standard di qualità del servizio

Progetto Educativo Generale

Per ogni struttura viene redatto il Progetto Educativo generalizzato o semplicemente **Progetto Pedagogico** è il documento generale in cui vengono esplicitati i valori, gli orientamenti e le finalità pedagogiche a cui si riferisce il progetto educativo, organizzativo e gestionale del servizio educativo.

Regolamento

Stabilisce gli indirizzi generali che regolano i servizi di: nido, micro nido, servizi integrativi al nido (spazio bambine e bambini, centro per i bambini e le famiglie), asilo nido – sezione primavera, ludoteche per la prima infanzia, ai sensi del Catalogo dei servizi di cui al Regolamento regionale n.4/2014 e al Regolamento dei servizi soci-educativi per la prima infanzia approvati dalla Stazione Appaltante.

Carta dei Servizi

Rappresenta un vero e proprio patto con il quale la cooperativa si impegna:

1. Garantire informazione, tutela e trasparenza nell'erogazione dei servizi;
2. Assicurare lo sviluppo della partecipazione nella gestione dei servizi;
3. Garantire ai cittadini e agli utenti standard di qualità trasparenti;
4. Esplicitare i diritti e i doveri degli utenti durante l'erogazione dei servizi.

E' uno strumento dinamico, in continua evoluzione, che terrà conto delle esperienze quotidiane e del **feed-back** tra *famiglia* e *servizi* con l'obiettivo d'innalzare costantemente il livello qualitativo.



● ● ● Processi individuati per l'erogazione del servizio.

La norma prevede:

1. Ammissione;
2. Progettazione ed ambientamento;
3. Organizzazione e gestione delle attività e degli spazi;
4. Programmazione e gestione del servizio (organizzazione, coordinamento e verifica);
5. Verifica e valutazione dei risultati del progetto educativo - pedagogico.



10

● ● ● 1. Ammissione



La cooperativa ha definito i criteri e i documenti per le modalità e responsabilità relativi a:

- **Accesso alla Struttura:** regolamento di ambito e/o comunale di ammissione alla struttura con criteri definiti per redigere graduatoria di ammissione al servizio;
- **Inserimento / Ambientamento modalità di Raccolta delle informazioni sui Bambini:** colloqui individuali con la famiglia, cartella inserimento, scheda osservazione; registro utenti; registro presenze per sezione;
- **Modalità e strumenti di comunicazione con la famiglia nella fase pre-ingresso:** Visita dei genitori alle strutture, durante la quale vengono loro descritti gli spazi, i materiali di gioco e l'organizzazione della giornata, e in cui possono conoscere il coordinatore e il personale educativo.





2. Progettazione ed ambientamento

La cooperativa ha definito i documenti, criteri, modalità, strumenti e responsabilità relativi a:

Progetto Pedagogico: Contiene le attività e progetti specifici con valenza sull'anno educativo.

Progetto di Sezione: Programmazione delle attività per fasce di età omogenea: lattanti, semi divezzi e divezzi.

Percorso di ambientamento individuale e sua verifica:

- Inserimento;
- Osservazione;
- Progetto educativo individualizzato;
- Percorso di inserimento individuale e di gruppo.





3. Organizzazione e gestione degli spazi e delle attività

Gli spazi sono modulabili e flessibili in base alla progettazione educativa “**spazi educativi**” - “**atelier tematici**” con arredi facilmente accessibili e riconoscibili dai bambini durante l’arco della giornata educativa.



Spazio lattanti



Spazio divezzi



Spazio semi divezzi





Spazio accoglienza per accogliere i bambini e brevi colloqui con i genitori, bacheca per informazioni giornaliera.



Spazio sonno un ambiente confortevole dove ogni bambino ha la sua culla e lettino.



Spazi multifunzionali, ambienti comuni sono modulabili e flessibili in base alla progettazione educativa “spazi educativi”, “atelier tematici” con arredi facilmente accessibili e riconoscibili dai bambini durante l’arco della giornata educativa.



Spazio pranzo con il supporto degli educatori per un momento educativo dove i grandi aiutano i piccoli.

Spazio bagno per l’igiene dei bambini con guanti monouso ad ogni cambio di pannolino e durante l’assistenza al piccolo, materiale monouso (*asciugamani, fazzoletti di carta, tovaglioli*) e sanificazione fasciatoio e sanitari.



Spazi esterni per gioco libero, laboratori e percorsi sensoriali con il supporto degli educatori.



- ● ● Programmazione e gestione delle attività con i bambini:

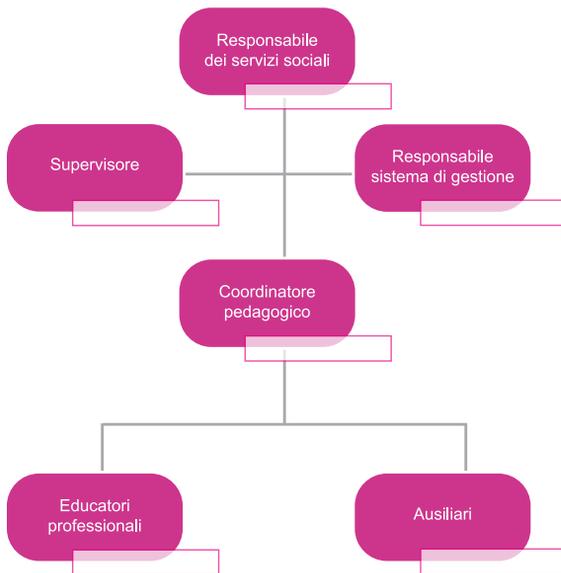
- Programma settimanale delle attività per fasce di età con obiettivi e tempi
- Calendario settimanale delle attività
- Diario di bordo





4. Programmazione e gestione del servizio

Organigramma per la gestione complessiva del servizio





Personale con titoli di studio e qualifiche professionali in base alla normativa nazionale e regionale.

- **Coordinamento pedagogico:** coordinamento programmazione pedagogica, sostegno tecnico agli operatori, in rapporto alla formazione permanente, di promozione e valutazione della qualità dei servizi. Referente per la programmazione e aggiornamento, responsabile del monitoraggio, verifica e valutazione del servizio, dati quantitativi e qualitativi, soddisfazione utenti, operatori e committente.
- **Educatori professionali:** Accoglie e cura l'inserimento graduale del bambino; cartella inserimento, osservazione, conduzione delle attività quotidiane educative e laboratoriali, monitoraggio costante, diario di bordo, scheda attività giornaliera, garantisce e sostiene il rapporto costante genitore/educatore/bambino; predisposizione spazi educativi.
- **Operatori ausiliari:** Attività socioassistenziali a supporto e al sostegno delle esigenze quotidiane: igiene, bagno, sanificazione, somministrazione pasti, pulizie arredi e giochi.





Pianificazione ed organizzazione dell'equipe





Gestione della giornata e attività

Giornata educativa: scandisce l'insieme delle attività educative per la crescita, l'apprendimento dei bambini, tenendo conto delle loro esigenze, comprendere il trascorrere del tempo, generalmente suddivisa con sequenza quotidiana regolare "routine".

Accoglienza dei bambini e dei genitori	Merenda del mattino	Cura e igiene	Attività educative, motorie, espressive, ricreative, laboratori
Pranzo	Sonno	Attività libere, percorsi sensoriali	Saluti e Uscita

Coinvolgimento, partecipazione e comunicazione con la famiglia

- Riunione di inizio anno educativo
- Colloquio preliminare
- Colloqui individuali
- Colloqui di verifica
- Assemblea generale
- Assemblea di sezione
- Riunione di fine anno
- Soddisfazione utente
- Seminari tematici
- Comunicazioni





5. verifica e valutazione dei risultati del progetto educativo-pedagogico

Per il Monitoraggio della qualità dei servizi offerti sono state individuate aree di valutazione differenti e i fattori di qualità per ogni singola area:

- Area pedagogico-educativa;
- Area ambiente e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Area sicurezza alimentare;
- Area organizzativa.

Per ogni fattore di qualità sono individuati gli indicatori, gli strumenti e i tempi

Indicatori di Processo/ Servizio

Le misure di servizio e di processo sono effettuate con lo scopo di verificare che quanto realizzato sia conforme a quanto atteso, in primo luogo rispetto a quanto prescritto dai requisiti del cliente.

Indicatori di Soddisfazione degli operatori

Fondamentale risulta, per il raggiungimento della politica della cooperativa, la soddisfazione degli operatori che lavorano nel servizio.







Strumenti di etero valutazione

La **Customer Satisfaction** è la seconda misura di controllo effettuato. Il suo scopo è quello di verificare la percezione dell'utente circa il servizio ricevuto.

Indicatore di Soddisfazione cliente

*Lo strumento più diretto rispetto alla verifica della percezione del grado di soddisfazione dei clienti è la somministrazione del **Questionario di Customer Satisfaction** che viene somministrato alle famiglie e al committente.*

*L'indagine di **Customer Satisfaction** avviene con l'utilizzo della "**scheda sulla qualità percepita**" mirata a misurare in via principale il grado di soddisfazione delle famiglie e secondariamente le aspettative e/o la percezione del Committente e degli operatori coinvolti nel servizio.*

I risultati della rilevazione saranno oggetto di relazione annuale sull'andamento del servizio, di cui si darà comunicazione alle famiglie in apposita assemblea e al committente.





Società **Cooperativa Sociale Gea**

Piazza Corsano, 8

84010 Tramonti

Salerno

mail info@coopgea.org

internet www.coopgea.org