

Anno 2022/23

Seconda sezione



**FONDAZIONE
POLO DELL'INFANZIA DI BRENDOLA**

SISTEMA QUALITA'



La cultura della qualità, attraverso la ricerca e la sperimentazione di modelli di progettazione, costituisce ***un sostegno irrinunciabile*** al governo di un sistema formativo integrato che interagisce con l'esterno.



Sistema qualità

- Il sistema qualità trova facile applicazione nel mondo industriale.

All'interno di queste realtà ci si rende presto conto che questa rappresenta un strumento formidabile per meglio **organizzare l'attività di tutti i giorni** e che, attraverso il rispetto di una serie di regole, si ottiene la garanzia di poter contare su un prodotto costruito con qualità.

- Il mondo della scuola da alcuni anni ha accolto questa novità,

Infatti ad oggi sono state certificate scuole primari e secondarie, università e istituti di formazione di qualsiasi tipo.



Sistema qualità

Ma che cosa vuol dire sistema di qualità
nella scuola?

Il sistema di qualità
costituisce

**L'INSIEME DELLE ATTIVITÀ pianificate e sistematiche
per garantire che lo sviluppo dei processi
e l'erogazione del servizio
sia CONFORME ALLE ATTESE DEL CLIENTE.**



Sistema qualità

Clienti

- Iniziamo ad identificare i **Clienti** che sono:
- **I bambini/e** in quanto fruitori del servizio;
- **i genitori** in quanto sono coloro che pagano concretamente il servizio;
- **il territorio** e la società nel suo insieme che utilizzano le conoscenze e le abilità sviluppate all'interno della scuola



Sistema qualità

Clienti

QUANTO CONOSCIAMO I NOSTRI CLIENTI?

CONDIZIONI GENERALI

abitative
relazionali
economiche
politiche
sociali
delle famiglie

(QR- STAMPANTI 3 D- ALEXA-.)

MODALITÀ DI CONTATTO

Colloqui
Assemblee
Rappresentanza
Comunicazioni



Sistema qualità

Clienti

I nostri rapporti con il territorio e le istituzioni come servizio e come persone fisiche sono:

- Regolari
- Continuativi
- Occasionali
- Allargati
- Partecipativi



Sistema qualità

PRODOTTO: PROCESSO EDUCATIVO-DIDATTICO

I **servizi** forniti da un istituto sono **prodotti**

- in parte difficili da misurare (per esempio i risultati dell'iter educativo-didattico) (**COMPLESSI**)
- in parte misurabili. (alcuni dei prodotti dei servizi di segreteria, elenchi, statistiche sulla popolazione scolastica, gestione assenze ecc.).
- inoltre il prodotto erogato dalla scuola non è univoco ed è **complesso**.



Sistema qualità

Il termine complessità deriva dal latino cum e plexus che significa intrecciato, tessuto insieme.)



Abitare la complessità significa,
attivare processi di risignificazione di saperi «antichi» e «nuovi»,
approfondire i modi della comunicazione e della recezione della conoscenza,
oggi legati non a procedimenti **lineari**, ma reticolari e ipertestuali.

La scuola ha bisogno di trovare strategie nuove per migliorare i processi di insegnamento in modo che l'apprendimento risulti efficace, significativo e abilitante le persone ad assumere le responsabilità per il presente e per il futuro.

La conoscenza si caratterizza sempre più come viaggio che ogni soggetto è chiamato a compiere verso la progressiva scoperta dell'identità profonda di se stesso, confrontandosi con i diversi campi di conoscenze ed esperienze, con il patrimonio culturale.

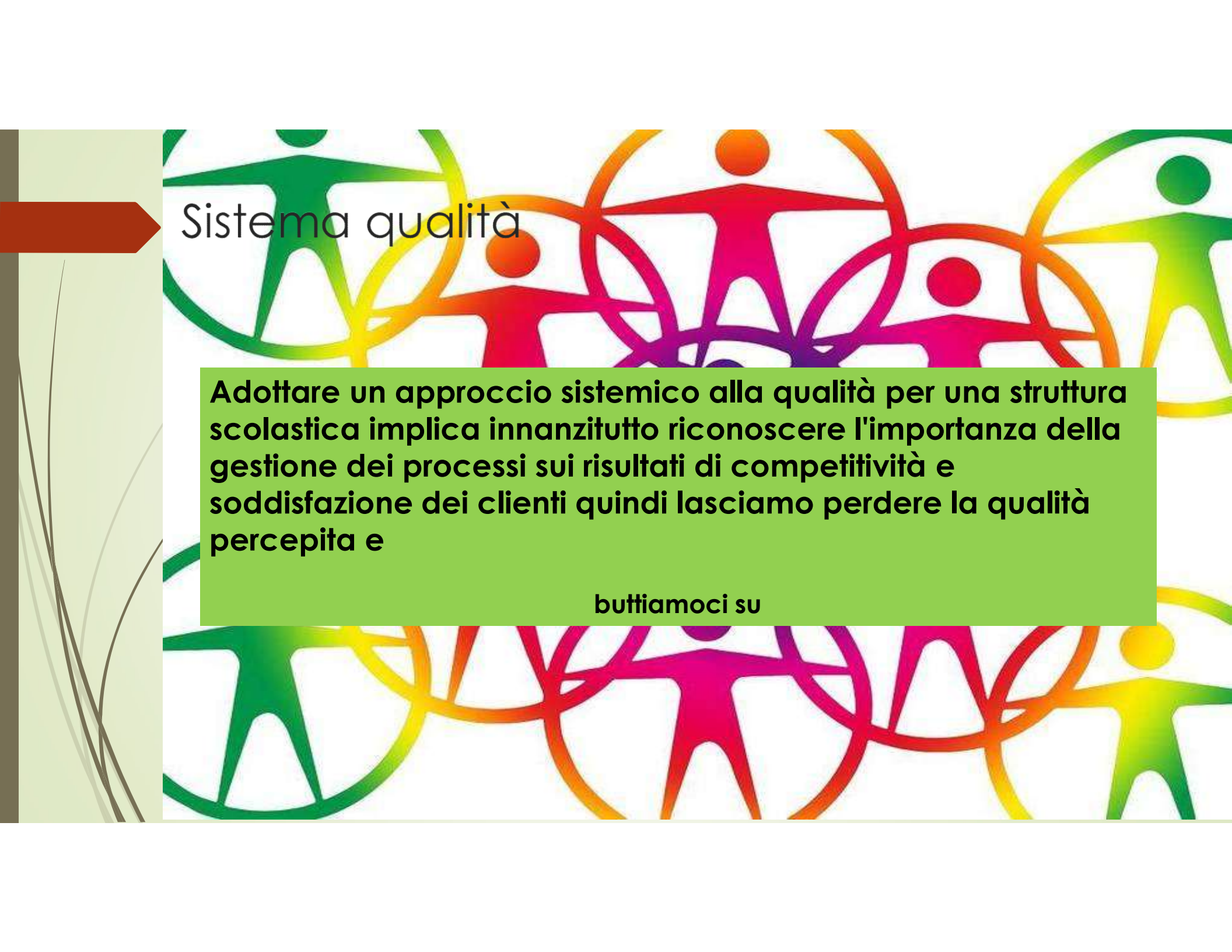
Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

I metodi di valutazione e miglioramento della qualità tendono a svilupparsi secondo diverse dimensioni

Secondo la classica tripartizione di Avedis Donabedian gli assi della qualità sono indirizzati

- alla struttura (**qualità organizzativa**),
- al processo (**qualità professionale**)
- ed all'esito (**qualità percepita**).



Sistema qualità

Adottare un approccio sistemico alla qualità per una struttura scolastica implica innanzitutto riconoscere l'importanza della gestione dei processi sui risultati di competitività e soddisfazione dei clienti quindi lasciamo perdere la qualità percepita e

buttiamoci su

Sistema qualità



Sistema qualità

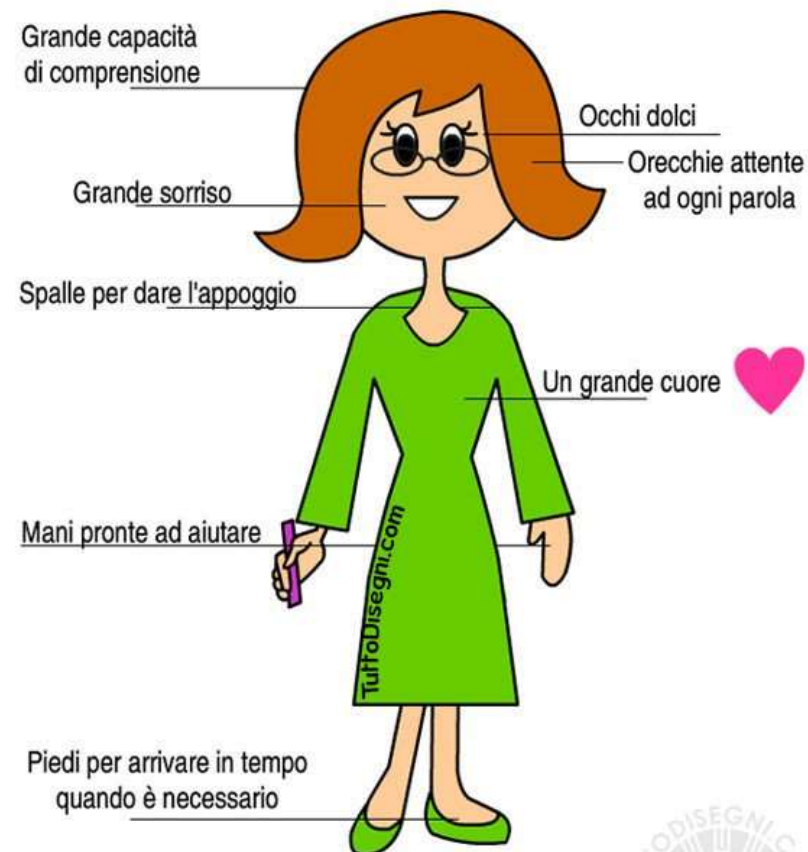
PRODOTTO

processo educativo-didattico
attraverso

IL DOCENTE ...che OGGI dovrebbe essere:

- **EDUCATORE**
- **PSICOLOGO**
- **SOCIOLOGO**
- **COMPETENTE**
- **PREPARATO**
- **CAPACE DI INQUADRARE SITUAZIONI COMPLESSE**
- **IMPRENDITORE : SA PRENDERE INIZIATIVE**

L'INSEGNANTE "PERFETTA"...



...ASSOMIGLIA A TE!



Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico

Attraverso **IL DOCENTE ...che OGGI dovrebbe :**

- USARE STRATEGIE MOTIVANTI
- PREPARARE LA LEZIONE, MA ANCHE «RIMODULARE»
- DIALOGARE CON I BAMBINI (li coinvolge nella vita della scuola valorizzandone le iniziative, opinioni, posizioni)
- TENERE IL CONTATTO OCULARE
- MODULARE LA VOCE
- TRATTARE CORRETTAMENTE GLI ERRORI
- GESTIRE IL TEMPO (deve essere ben gestito e condiviso)
- ORGANIZZARE GLI SPAZI
- TENERE CONTO DEL FEEDBACK
- SOSTENERE ...INCORAGGIARE (privilegia la dimensione dell'ascolto; partendo dal positivo di ciascuno e di ciascun gruppo classe)
- SFRUTTARE LE RISORSE DISPONIBILI



Sistema qualità

PRODOTTO processo educativo-didattico

Attraverso **IL DOCENTE** ...che **OGGI** dovrebbe :

10 COMPETENZE DELL'INSEGNANTE MODERNO



PRODOTTO

processo educativo-didattico
Attraverso

Sistema qualità

UN PRATICA DIDATTICA DIVENTA UNA "BUONA PRATICA" INCLUSIVA E INNOVATIVA QUANDO:

FA DELL'ALLIEVO IL PROTAGONISTA DEL
PROCESSO D'APPRENDIMENTO: EGLI -
INSIEME AL DOCENTE - FA ESPERIENZA
DIRETTA DELLA COSTRUZIONE DEL SAPERE

ATTIVA LO STUDENTE NELLA TOTALITÀ
DELLA SUA PERSONA, FA EMERGERE LE
RISORSE INDIVIDUALI, VALORIZZA LE
POTENZIALITÀ E LE INTELLIGENZE MULTIPLE
PRESENTI NEL GRUPPO

SVILUPPA IL PENSIERO IPOTETICO,
DIVERGENTE E CREATIVO

AIUTA GLI ALLIEVI AD ACCETTARE, GESTIRE
ED ELABORARE PASSAGGI CHE IMPLICANO
IMPEGNO, FATICA, ANSIA ..., SOSTENENDO
LA CONSAPEVOLEZZA DI SÉ E DEL PROPRIO
VALORE

COINVOLVE TUTTI IN QUANTO "SPECIALI" E
PRESTA ATTENZIONE A CIASCUNO: DAI BES
AGLI IPERDOTATI

CREA UN FORTE LEGAME TRA LE ATTIVITÀ
PROPOSTE E LA PRATICA DIDATTICA
QUOTIDIANA, È INPUT E RISORSA CREATIVA
TRASVERSALE ALLE DISCIPLINE, SOSTIENE E
PROMUOVE TECNICHE, METODI E APPROCCI
INTERDISCIPLINARI;

GENERA UN PRODOTTO CONCRETO E
TANGIBILE, UN RISULTATO VERIFICABILE

È MOTORE DI CAMBIAMENTO NEI SINGOLI
PROTAGONISTI, NELLA SCUOLA CHE LA
METTE IN ATTO, NELLA SOCIETÀ

Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico

Attraverso **IL DOCENTE ...che OGGI dovrebbe RICERCARE :**

La qualificazione professionale come leva strategica del cambiamento e dell'innovazione per una scuola vissuta come ambiente di ricerca e di apprendimento.



È evidente che la scuola deve svolgere la sua opera attraverso la valorizzazione delle risorse umane presenti nella «comunità professionale».

Si tratta di un processo virtuoso che deve portare i docenti a migliorare la qualità della formazione, ad acquisire nuove e più aggiornate competenze.

Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico
Attraverso **IL DOCENTE ...che**
OGGI dovrebbe CURARE MOLTO LA PROGETTAZIONE

Esempio: CITTADINANZA DIGITALE

Considerata la realtà altamente digitalizzata in cui si muovono i bambini e le bambine, la scuola dell'infanzia si pone come obiettivo il favorire un iniziale approccio positivo, e sempre con la supervisione dell'adulto, ai dispositivi tecnologici. Affiancare alla didattica tradizionale piccoli momenti di didattica digitale (visione di immagini, semplici documentari, video di accompagnamento alle canzoni, ascolto dei suoni/rumori della natura...) diventa un modo per arricchire le attività proposte e diventa un'esperienza concreta di apprendimento. Nel medesimo tempo le docenti potranno focalizzare l'attenzione anche sull'importanza di comportamenti corretti nell'utilizzo dei dispositivi.

Ma come fai a programmare quello che non sai?
Buttandoti a capofitto nella conoscenza e nella ricerca



Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico

Attraverso **IL DOCENTE ...che OGGI dovrebbe CURARE MOLTO LA PROGRAMMAZIONE**



Esempio: PROGETTO INGLESE

La prospettiva educativo - didattica di tale progetto non era tesa al raggiungimento finale di una competenza linguistica, ma era incentrata sulle abilità di ascolto e sulla familiarità fonetica di tale lingua. Nell'approccio precoce di una lingua straniera, il gioco rappresenta uno strumento didattico indispensabile poiché favorisce la motivazione a conoscere. *In ogni caso i quaderni della fondazione sono pensati per favorire la presa di consapevolezza dei vari temi e non come descrizione di una realtà. Quando avete del materiale possiamo aggiungere. Più facile dire una interferenza da parte del presidente che .*

**Ma come fai a programmare quello che non sai?
Buttandoti a capofitto nella conoscenza e nella ricerca.
Raccogliendo quanto di buono puoi trovare intorno a te.**

Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico

Attraverso **IL DOCENTE ...che OGGI dovrebbe CURARE MOLTO IL PIANO ORGANIZZATIVO PEDAGOGICO** (ricadute per tutti)

Gli spazi ricavati
dovrebbero servire per

Laboratorio di pittura verticale
Laboratorio creativo
Laboratorio musicale
Laboratorio di lettura
Laboratorio falegnameria
Laboratorio della ceramica
Laboratorio della meccanica
Laboratorio della.....



**Un tempo
abbiamo fatto ma
con il Covid...**

I Talenti ci sono e
allora perché non
proviamo?

**E' interferenza? No
è un bisogno ed
una necessità.
Ma ci vuole...un
PROGETTO che..**

Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico

Attraverso **IL DOCENTE ...che OGGI dovrebbe usare:**



LA VALUTAZIONE DEL BAMBINO E DI SE' STESSA

- MOTIVATA (spiego perché...)
- CHIARA E FREQUENTE
- COERENTE
- ORIENTANTE (focalizzata sul processo e sull'autovalutazione)

LA PARTECIPAZIONE

- AGLI ORGANI COLLEGIALI
- AL CONFRONTO CON LE COLLEGHE

LA COLLABORAZIONE

- CON IL PERSONALE DELLA SCUOLA
- RAPPORTI CON ESTERNI (...U.L.S.S. ; Ente Locale...; referenti di altre Agenzie Formative ;esperti...)

Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico

Attraverso

Il Personale di Segreteria che assolve a specifici compiti relativi a due fondamentali aree di lavoro, a loro volta articolate al proprio interno:

SEGRETERIA DIDATTICA

Gestione degli alunni: iscrizioni, trasferimenti, esami, rilascio diplomi, infortuni, assenze alunni, libri di testo, rapporti con le famiglie, informatizzazione della gestione alunni, divulgazione circolari

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

Amministrazione del personale: contratti, periodi di prova, assenze del personale, inquadramenti economici, procedimenti pensionistici, tenuta fascicoli personali, registri obbligatori, certificati, graduatorie docenti e ATA, liquidazione competenze, adempimenti fiscali, erariali, previdenziali, archivio, Acquisti e Protocollo, sicurezza.

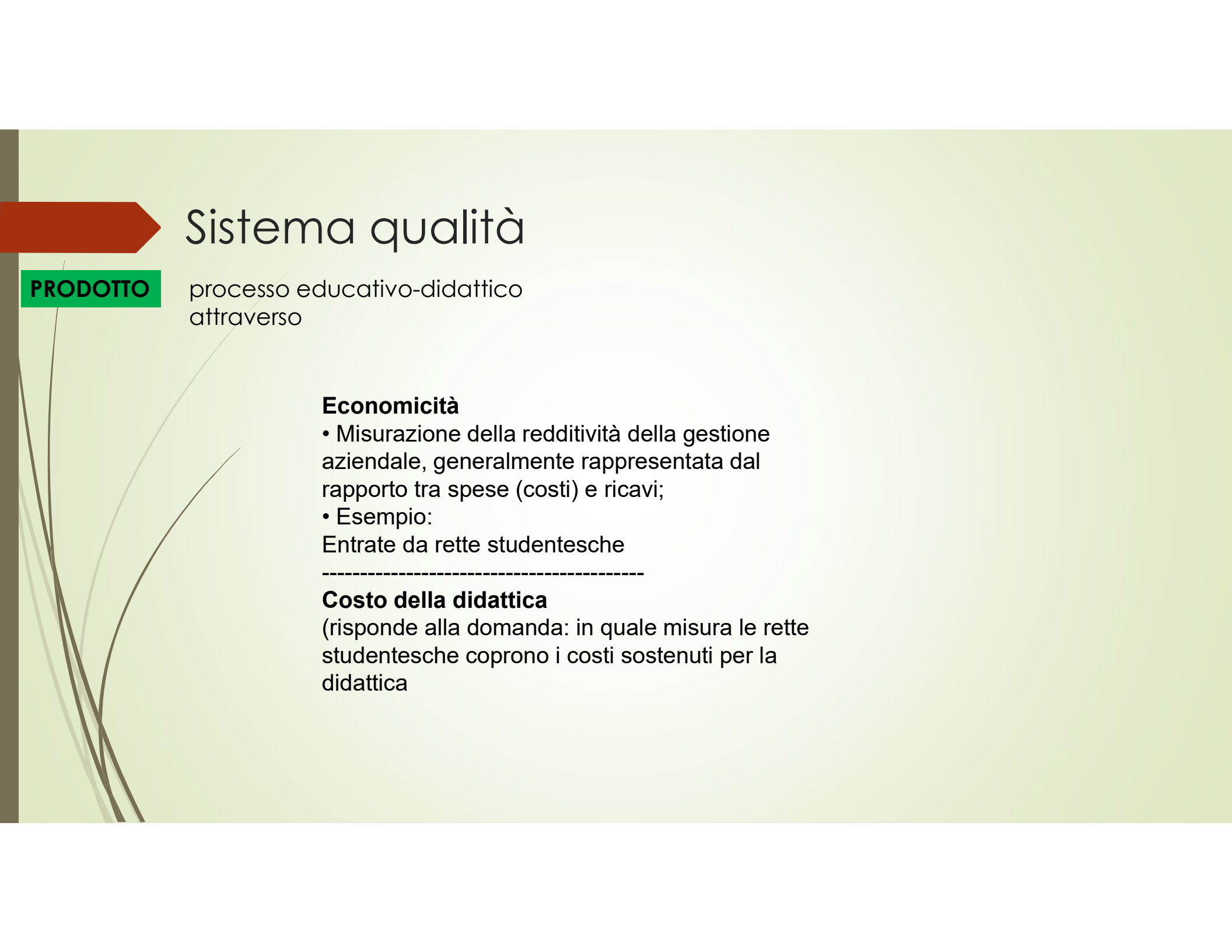


Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico
attraverso

- **Efficienza gestionale**
 - Misurano i costi unitari (costo per prodotto)
 - Esempio:
$$\frac{\text{costi di esercizio per l'attività didattica nell'anno } x}{\text{n. studenti totali anno } x}$$
(risponde alla domanda: qual è il costo medio di erogazione della didattica per studente?)
- **Efficienza produttiva**
 - Misurano la produttività del personale o degli impianti
 - Esempio :
$$\frac{\text{n. ore di lezione erogate}}{\text{n. docenti}}$$
(risponde alla domanda: qual è la produttività media della docenza?)



Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico
attraverso

Economicità

- Misurazione della redditività della gestione aziendale, generalmente rappresentata dal rapporto tra spese (costi) e ricavi;
- Esempio:
Entrate da rette studentesche

Costo della didattica

(risponde alla domanda: in quale misura le rette studentesche coprono i costi sostenuti per la didattica)

Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico

Attraverso **I Collaboratori del servizio pulizie**

Che assolvono compiti come:

- l'igiene degli spazi della scuola e degli alunni
- la chiusura dei locali scolastici
- la segnalazione di non corretto funzionamento di impianti e attrezzature
- la pulizia dei locali scolastici, degli spazi esterni, degli arredi
- gestione magazzino prodotti

Non banali, non secondari, ma fondamentali



Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico

Attraverso **I Collaboratori del servizio mensa**

Che assolvono compiti come:

- Preparazione pasti
- Controllo attrezzatura
- Trasporto carrelli mensa
- rispetto menu
- Igiene e pulizia degli spazi cucina
- la chiusura dei locali
- la segnalazione di non corretto funzionamento di impianti e attrezzature

Non banali, non secondari, ma fondamentali



Sistema qualità

PRODOTTO

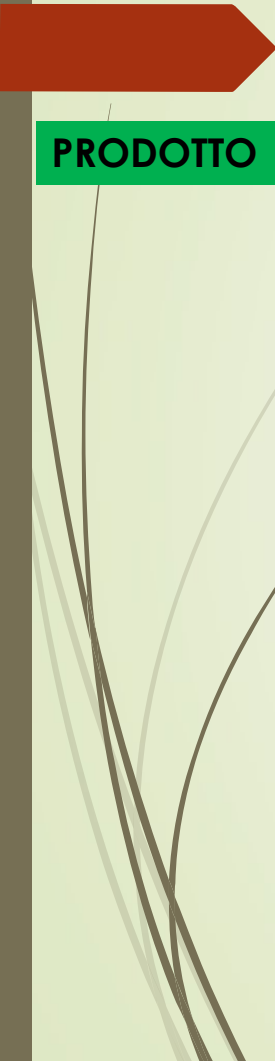
processo educativo-didattico
Attraverso ...

DI TUTTI

LA COMPETENZA

- È la capacità di usare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e/o personale; le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.

Raccomandazione del [redacted]
del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a
competenze chiave per l'apprendimento
permanente



Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico
Attraverso ...

Il senso di iniziativa e l'imprenditorialità

- È una competenza che aiuta gli individui, non solo nella vita quotidiana, nella sfera domestica e nella società, ma anche nel posto di lavoro, ad
 1. avere consapevolezza del contesto in cui operano
 2. poter cogliere le opportunità che si offrono

DI TUTTI

Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico
Attraverso ...

DI TUTTI

Il senso di iniziativa e l'imprenditorialità

- Concernono la capacità di una persona di tradurre le idee in azione.
- In ciò rientrano:
 1. la creatività,
 2. l'innovazione
 3. l'assunzione dei rischi,
 4. *la capacità di pianificare e di gestire progetti per raggiungere obiettivi.*
 5. *La capacità di governare la complessità delle situazioni e i cambiamenti*
 6. *La capacità di porsi in relazione, cooperare e collaborare con gli altri*

Sistema qualità

PRODOTTO

processo educativo-didattico
Attraverso ... **LA SOSTENIBILITA'**

Educare allo sviluppo sostenibile vuol dire discutere sui valori fondamentali e sulla complessità dei fenomeni e delle relazioni. Significa pure riflettere sul ruolo di ognuno di noi nella SCUOLA PARITARIA PRIVATA e nell'ambiente in cui viviamo PER RIUSCIRE A CONTINUARE IL NOSTRO LAVORO.



DI TUTTI

Sistema qualità

Qualità organizzativa





Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

- ▶ Quando si parla di **struttura** (qualità organizzativa) si fa riferimento alle risorse disponibili, **atrio, aule**, personale, attrezzature,, ecc., ed alle modalità organizzative delle stesse.



Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

ATRIO

- **E' il luogo simbolico d'incontro** tra la scuola e la società, un punto di scambio che oltre alla sua funzione di accesso e di filtro deve comunicare all'esterno la sua identità, i suoi programmi ed il suo rapporto con la realtà sociale.
- Per questo deve avere spazi di accoglienza, zone di attesa dotati di strumenti di comunicazione come pannelli per informazioni cartacee, postazioni di computer, schermi, proiezioni per aggiornare genitori ed ospiti sui programmi didattici e sulla quotidiana attività della comunità scolastica.

Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

- Per molto tempo **l'aula è stata il luogo unico** dell'istruzione scolastica. Tutti gli spazi della scuola erano subordinati alla centralità dell'aula, rispetto alla quale erano strumentali o accessori: i corridoi, luoghi utilizzati solo per il transito degli studenti, o il laboratorio per poter usufruire di attrezzature speciali. Questi luoghi erano vissuti in una sorta di tempo "altro" rispetto a quello della didattica quotidiana.
- Ogni spazio era pensato per una unica attività e restava inutilizzato per tutto il resto del tempo scuola.
- Secondo alcuni docenti le scuole sono "anestetizzanti" (tutte uguali, abbastanza tristi, con colori spenti o casuali, e aule magari immutate da decenni) tanto da definirli "non luoghi". Tutti gli altri spazi, interni ed esterni sono sempre stati considerati come complementari a questo.



Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

- Oggi emerge la necessità di vedere la scuola come uno **spazio unico integrato in cui i microambienti finalizzati ad attività diversificate hanno la stessa dignità e presentano caratteri di abitabilità e flessibilità** in grado di accogliere in ogni momento persone e attività della scuola offrendo caratteristiche di funzionalità, confort e benessere.
- La scuola diventa il risultato del sovrapporsi di diversi tessuti ambientali: quello delle informazioni, delle relazioni, degli spazi e dei componenti architettonici, dei materiali, che a volte interagiscono generando stati emergenti significativi



Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

- **L'uso diffuso delle tecnologie permette e richiede un'organizzazione diversa dello spazio dell'apprendimento.**
- Di qui la necessità di una progettazione integrata tra gli ambienti che potremmo definire, mutuando un'espressione dal mondo degli ambienti on line, "interoperabili", in cui si pratica una didattica coinvolgente che non ha paura di "pareti trasparenti" che consentono la condivisione "oltre l'aula".



Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

- Il laboratorio si configura come lo “spazio del fare” e di qui l’uso del termine “atelier”, e richiede un ambiente nel quale il bambino possa muoversi in autonomia attivando processi di osservazione, esplorazione e produzione di artefatti.
- Poiché i compiti di realtà, come i prodotti e le modalità organizzative, possono variare significativamente in funzione delle discipline e degli obiettivi curricolari, con essi variano anche le risorse necessarie ad operare nei contesti laboratoriali.
- In quest’ottica, lo spazio fisico diviene uno “spazio attrezzabile” che accoglie strumenti e risorse per la creazione di contesti di esperienza. Ne sono esempio i contesti immersivi e le simulazioni ad alta fedeltà di situazioni concrete, anche attraverso le tecnologie digitali.

Quanti spazi laboratoriali mettiamo a disposizione?



Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

Gli arredi

giocano un ruolo fondamentale in una architettura flessibile, attraversabile, che si modifica e vuole consentire usi e attività in continua trasformazione: è una architettura generica, che ha prestazioni hardware di comfort climatico, di comportamento energetico, che offre un paesaggio acustico, cromatico, luminoso, spaziale di base e che si modifica e caratterizza in base al software ambientale che si attiva: luci di accento, terminali di climatizzazione modificabili, tecnologie, dati, arredi. Gli arredi sono l'interfaccia di uso tra gli utenti e lo spazio, consentono la declinazione dell'uso: hanno il compito di dare concretezza alle possibilità, di innescare le relazioni (come enzimi);

sono i veri tools della scuola.



Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

LA CUCINA INTERNA richiede un'attenta gestione economica per essere competitiva con i costi della fornitura dall'esterno.

Nella scuola dell'infanzia la cucina rappresenta un riferimento importante per i bambini, per il valore che ha l'alimentazione per i bambini dei primi anni, per l'importanza della figura della cuoca, per le sperimentazioni sulla manipolazione e trasformazione del cibo, dei sapori e degli odori e per l'educazione alimentare che attraverso una cucina interna è possibile fare

Oltre alla probabile migliore qualità dei pasti la cucina interna permette di favorire una opportuna educazione alimentare sia ai bambini che ai genitori, con la organizzazione per i genitori di corsi di cucina destinati all'infanzia. Si può porre di fatto come un laboratorio/atelier sul cibo, con grandi potenzialità di contenuti e di aggregazione sociale.(FAREMO PRESTO)



Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

▀ Segreteria e Amministrazione

Gli spazi amministrativi di supporto alle aree di apprendimento devono potere funzionare indipendentemente dalle attività didattiche. La loro collocazione deve essere facilmente percepita dall'atrio della scuola, devono essere raggiungibili senza creare interferenze con l'attività didattica e devono avere una gestione autonoma degli impianti.

Gli spazi amministrativi devono comprendere spazi per la gestione del pubblico con adeguate zone di attesa, aree dedicate per colloqui riservati con i genitori con le attenzioni necessarie ai problemi legati alla privacy.



Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

ARCHIVIO

per la conservazione del materiale didattico, di disegni, di elaborati di esercitazioni, esami, etc. L'archivio, sia analogico che digitale, può diventare il vero tesoro di una scuola se è ordinato, accessibile, utilizzabile con facilità.

Concettualmente l'archivio deve diventare un centro di documentazione, nel senso che le informazioni diventano preziose se ci sono gli strumenti e luoghi non solo per acquisirle ma anche per manipolarle e produrne di nuove. In fin dei conti l'archivio deve fornire i semilavorati per produrre informazioni. Va quindi considerato un luogo prezioso, che merita attenzione.



Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

- **Quando si parla di processo** si intende le prestazioni, la loro tempestività e la loro appropriatezza in merito alle decisioni di intervento, al livello di effettuazione ed all'uso delle risorse. Quindi la dimensione della qualità di processo fa riferimento alla correttezza tecnica, al coordinamento ed integrazione delle stesse, nonché alla continuità.
- **Pertanto è l'asse che si riferisce al comportamento degli operatori.** In qualità totale indica una sequenza finalizzata ed interconnessa di attività con lo scopo di fornire un servizio al cliente. Sequenza che quasi sempre coinvolge più di una unità organizzativa e più di una figura professionale. I processi sono tanto più importanti quanto più, in base alle evidenze scientifiche ed al consenso di esperti, aumentano le probabilità che si verifichino esiti favorevoli. Nel mondo della qualità industriale, ma anche nella scuola, si dà molto peso all'analisi dei processi come mezzo di miglioramento, soprattutto se ci si pone il problema dell'appropriatezza delle prestazioni.



Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

Quando si parla di

APPROPRIATEZZA

Si intende la misura di quanto una scelta o un intervento educativo sia adeguato rispetto alle esigenze del bambino e al contesto

RISULTATO

si intendono le modificazione del comportamento del bambino/a.

ESITO

Si intendono le modificazioni delle condizioni di partenza dovute agli interventi formativi. In senso positivo sono da intendersi il prolungamento dello studio, la riduzione dell'emarginazione e una migliore convivenza.

Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

Focarile (1998) individua più analiticamente come contenuti della qualità

:

- **Accessibilità:** capacità di assicurare servizi appropriati a coloro che ne hanno bisogno;
- **Appropriatezza:** grado di utilità del servizi
- **Competenza:** livello di applicazione delle conoscenze scientifiche, delle abilità professionali e delle tecnologie disponibili;
- **Continuità:** grado di integrazione nel tempo tra diversi operatori e strutture che hanno cura dello stesso soggetto o di un gruppo di soggetti;
- **Efficacia attesa:** capacità potenziale di un intervento di modificare in modo favorevole le condizioni dei soggetti ai quali è rivolto;



Sistema qualità

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

- - **Efficacia pratica:** risultati ottenuti dall'applicazione di routine dell'intervento;
- - **Efficienza:** capacità di raggiungere risultati con il minor impegno di risorse possibile;
- - **Sicurezza:** grado in cui il servizio erogato pone il bambino/a e gli operatori nel minor rischio;
- - **Tempestività:** grado in cui l'intervento più efficace è offerto nel momento in cui gli è di massima utilità;
- - **Umanizzazione:** livello di rispetto della cultura e dei bisogni individuali

Sistema qualità

METODOLOGIE DELLA QUALITÀ

Entro i diversi campi di analisi le metodologie maggiormente utilizzate sono:

- **approccio tecnico-professionale:**

miglioramento continuo della qualità (*quality assurance, VRQ*),

accreditamento professionale,

linee guida;

- **approccio organizzativo gestionale:**

total quality management,

certificazione di qualità (ISO 9000),

accreditamento autorizzativo e requisiti minimi di qualità,

accreditamento all'eccellenza;

- **approccio partecipativo:**

APQ.



Sistema qualità

METODOLOGIE DELLA QUALITÀ

Da queste indicazioni, sia pure molto sintetiche, si evidenzia che nessuna metodologia è di per sé esaustiva, tuttavia si notano tra le varie metodologie tentativi di convergenza ed inglobamento dei vari sistemi di analisi

Attualmente da noi esiste un mix

rappresentato da

-accreditamento

-questionari di gradimento

VOGLIAMO AGGIUNGERE UN APPROCCIO PROFESSIONALE