

## Impegno della Direzione – Politica della Qualità Obiettivi della Qualità Anno 2023-2024

### 1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il Coordinamento dell'Asilo Nido definisce la Politica della Qualità, gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire e si impegna a mantenere attivo e a migliorare il Sistema di Gestione Qualità.

In tale ambito il Coordinamento:

- ✚ assume la responsabilità di verificare con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione Qualità utilizzando prevalentemente le attività di Riesame della Direzione;
- ✚ impiega risorse adeguate;
- ✚ definisce la Politica della Qualità e degli obiettivi;
- ✚ mantiene vivo un sistema educativo che si ispira alla Pedagogia dell'Amore Misericordioso secondo lo stile della nostra Fondatrice, Madre Speranza di Gesù;
- ✚ promuove e assicura la formazione di tutto il personale;
- ✚ sostiene la comunicazione interna sull'importanza dell'attenzione alle esigenze e le aspettative dei clienti e del rispetto delle norme di osservanza obbligatoria;
- ✚ favorisce l'uso dell'approccio per processi e il pensiero basato sul rischio;
- ✚ promuove il miglioramento continuo.

### 2. POLITICA DELLA QUALITA' 2023-2024

Il principale obiettivo, dal quale discendono tutti gli altri, che il Nido "La Coccinella" intende perseguire nel tempo è di rispondere sempre ad una maggiore soddisfazione delle esigenze dei "Clienti", in primo luogo le famiglie e i bambini che si rivolgono al Nido.

Il Nido, al fine di raggiungere tale obiettivo, si prefigge di:

- ✚ perseguire un approccio al *miglioramento continuo*: dei propri processi e delle proprie prestazioni (sia interne che esterne);
- ✚ porre attenzione sempre maggiore al cliente: il cliente è il nostro riferimento costante al fine di soddisfare i suoi bisogni e mirare a superare le sue stesse aspettative;
- ✚ valorizzare in modo ottimale tutte le risorse professionali: attraverso un percorso di formazione permanente, che promuova lo sviluppo e l'attenzione al cliente;
- ✚ favorire un processo educativo che valorizzi: attitudini, capacità e aspettative di ciascuno, nel rispetto dei tempi e delle caratteristiche individuali di ciascun bambino.

Il perseguimento di tali obiettivi è assicurato dall'impegno che l'Asilo Nido, rivolge alla realizzazione del servizio educativo mediante:

- ✚ una direzione basata sul principio della collegialità, che abbia una vera leadership, in grado di affrontare e risolvere i problemi, che condivida la stessa idea di infanzia, di servizio e di educazione;



- ✚ una equipe educativa che evidenzia capacità collegiale, motivata, dinamica, interattiva e unita, disposta ad apportare idee e impegnata a realizzarle, capace di relazionarsi in modo sincero e arricchente;
- ✚ i bambini affidati promuovendo lo sviluppo armonico e globale delle loro persone: nell'area cognitiva, emotiva, relazionale, psicomotoria e comunicativa e spirituale;
- ✚ famiglie soddisfatte del funzionamento del Nido e implicate attivamente nel lavoro educativo.

Il nostro Asilo Nido, pone al centro il bambino tenendo presente l'ambiente e la cultura in cui esso vive. Pertanto desidera seguire una linea pedagogica che abbia le seguenti caratteristiche:

- ✚ sviluppare nello spirito e nel cuore dei bambini i germi posti dalla natura e dalla grazia sino a formare l'uomo moralmente perfetto;
- ✚ creare un clima di famiglia sereno, basato sull'accettazione incondizionata, sull'amore, la gioia, la fiducia reciproca e sulla consapevolezza che i bambini non sono ospiti ma parte integrante della nostra famiglia;
- ✚ promuovere una crescita integrale del bambino e nel suo complessivo valore, tenendo presente la dimensione cognitiva, psicologico-affettiva, di autonomia, morale e religiosa;
- ✚ sviluppare gradualmente un rispetto per la vita, la persona, la sua libertà e i suoi diritti, quale immagine di Dio;
- ✚ favorire gradualmente lo spirito di iniziativa, la creatività e una iniziale ricerca personale della verità in modo che tali attitudini guidino il bambino anche nella sua vita futura;
- ✚ applicare una metodologia aperta e flessibile che in ogni momento si adatti alle necessità esistenti e adotti le innovazioni educative che migliorano la qualità pedagogica;
- ✚ Realizzare una educazione personalizzata che accompagni ogni bambino considerando i suoi bisogni e gli offra un ambiente umano che favorisca la sua maturazione individuale.

### **3. OBIETTIVI PER LA QUALITA'**

#### **Obiettivi per il mantenimento/miglioramento del SGQ**

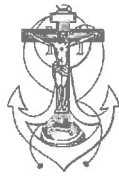
Le attività mirate alla realizzazione del SGQ, prevedono per l'anno 2023-2024, il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ✚ Mantenimento della Certificazione del SGQ in conformità allo standard della normativa ISO 9001:2015;
- ✚ Mantenimento della implementazione della metodica della SWOT ANALYSIS (riversitata annualmente)
- ✚ individuazione di un indice di priorità di rischio nei vari processi attraverso l'implementazione della scheda di valutazione dei rischi;
- ✚ monitoraggio continuo degli indicatori di processo esistenti che consentono di tenere sotto controllo i punti critici;
- ✚ mantenimento di un puntuale e costante monitoraggio del processo di Customer Satisfaction.

#### **Obiettivi di settore dell'Asilo Nido "La Coccinella"**

**Gli obiettivi che l'Asilo Nido "La Coccinella" intende raggiungere entro l'anno educativo 2023-2024 nell'ambito educativo – pedagogico sono:**

1. Elaborare un Progetto di Continuità tra Asilo Nido e la Scuola dell'Infanzia "Sacro Cuore" e con la Scuola Comunale di Pontecane di Fratta Todina;



2. collaborare nel promuovere un "evento" insieme al Coordinamento Pedagogico di Rete per la primissima infanzia della Zona Sociale n. 4 (destinatari Scuola di Infanzia e Nidi di Infanzia);
3. avviare due laboratori di: lingua inglese per i divezzi e di musica-teatro per tutti i bambini del Nido;
4. promuovere annualmente un progetto facoltativo per i bambini divezzi;
5. continuare a portare avanti il monitoraggio per quanto riguarda il momento del pranzo e delle routine giornaliere;
6. promuovere un incontro di passaggio tra le educatrici dei bambini uscenti dall'Asilo Nido "La Coccinella" e le insegnanti della Scuola dell'Infanzia "Sacro Cuore";
7. mantenere tre incontri annuali, con i genitori del nido, uno all'inizio dell'anno educativo, il secondo nel mese di novembre e il terzo incontro verso la metà a giugno/luglio, per favorire la comunicazione e la relazione con la famiglia e per la restituzione della documentazione del percorso educativo raggiunto dai bambini stessi;
8. promuovere un incontro con le insegnanti e i genitori dei bambini dell'Asilo Nido uscenti che accedono alla Scuola dell'Infanzia "Sacro Cuore";
9. continuare a promuovere la giornata dell'Open Day in collaborazione con le educatrici e i genitori del Nido;
10. avviare, in caso di necessità, all'interno dell'Asilo Nido, progetti di integrazione per bambini con disabilità;
11. proseguire a promuovere la "Festa del Natale" come evento religioso e la "Festa della Famiglia" come momento di condivisione, sensibilizzazione e di restituzione del percorso educativo effettuato;
12. ottimizzare le risorse umane educative e ausiliarie spalmandole in un fascio orario che va dalle 7.30 alle 18.00, rispondendo così alle necessità dei genitori per il prolungamento;
13. mantenere i colloqui di restituzione finali per il gruppo dei divezzi;
14. mantenere la check-list per il monitoraggio degli inserimenti;
15. continuare a promuovere una formazione durante l'anno in favore ai genitori dei bambini dell'Asilo Nido.

#### **4. OBIETTIVI DI GESTIONE DELLE RISORSE DELL'ASILO NIDO "LA COCCINELLA"**

**Il Nido, al fine di rendere maggiormente adeguato il servizio per l'anno 2023-2024, ha deciso di:**

- ✦ prevedere una formazione delle risorse umane, al fine di realizzare un Miglioramento continuo del servizio. Programma Corsi formativi su temi specifici relativi alla mission del servizio, a livello pedagogico-educativo e psicologico, su argomenti educativi, sulle normative vigenti, avvalendosi della LUSIOS, dell'ANCI, FONDER e della FISM. I corsi sono finalizzati alla formazione professionale delle educatrici e non, per valorizzare tutto il personale del Nido, renderlo costantemente formato e aggiornato, ciò volto ad acquisire competenze spendibili nella propria professionalità;
- ✦ continuare la collaborazione con l'Università degli Studi di Perugia, Facoltà di Scienze della Formazione, Corso di Laurea in Professionalità Educativa, per l'accesso di tirocinanti presso l'Asilo Nido;
- ✦ proseguire la elaborazione annuale insieme a Cesc Project di un progetto per l'accoglienza di due o tre giovani del SCU (Servizio Civile Universale) come supporto e affiancamento al personale educativo.

**Per quanto riguarda le risorse economiche e strutturali l'Asilo Nido "La Coccinella" si impegna a:**

- ✦ Incrementare la retta annuale ed ottimizzare la gestione economico – finanziaria del servizio erogato dall'Asilo Nido al fine di contribuire a sostenere, per quanto possibile, la copertura delle spese;
- ✦ acquistare materiale educativo sensoriale in legno.



## 5. OBIETTIVI PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Per la valutazione ed il controllo dei prodotti approvvigionati, in modo da assicurare che essi soddisfino le esigenze e i requisiti dell'organizzazione, nonché quelli delle parti interessate, si sono individuati due obiettivi:

- Idoneità dei fornitori
- Valutazione dei fornitori.

## 6. COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE/UTENTE

Al fine di facilitare l'accesso dei clienti/utenti alle informazioni relative ai servizi offerti dal Nido, ci si pone come obiettivi:

- ✚ Mantenere l'aggiornamento della Carta dei Servizi
- ✚ Aggiornamento del sito web del Nido
- ✚ Continuare a promuovere una continua informazione tramite la pagina facebook dell'Asilo Nido

**In vista di ciò viene individuata come azione strategica:**

- ✚ Diffusione della Carta dei Servizi o brochure;
- ✚ aggiornare settimanalmente la pagina Facebook del Nido;
- ✚ promuovere 3 incontri all'anno in assemblea plenaria;
- ✚ curare la giornata dell'Open-Day e promuovere durante l'anno educativo occasioni per accogliere genitori interessati al servizio;
- ✚ curare la comunicazione tra nido-famiglia mediante il dialogo, comunicazioni relative agli aspetti organizzativi del servizio e delle attività educative giornaliere e settimanali;
- ✚ consegna annuale copia del Regolamento aggiornato e del Patto educativo tra Nido e Famiglia;
- ✚ informare le nuove famiglie dell'esistenza di un codice di condotta per la protezione dei minori e delle persone vulnerabili.

## 7. SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/UTENTI

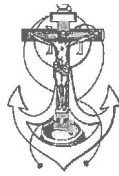
**Per quanto riguarda la soddisfazione dei clienti/utenti ci si è posto come obiettivo:**

- ✚ Mantenimento della metodologia per la rilevazione della Customer Satisfaction almeno una volta all'anno.

**Da questo deriva un altro obiettivo:**

Raggiungere un livello di soddisfazione ottimo del cliente/utente pari e non inferiore al 90%

- ✚ Il raggiungimento di tale obiettivo verrà monitorato:
- ✚ mediante la somministrazione dei questionari di Customer Satisfaction;
- ✚ mediante l'analisi delle informazioni acquisite dall'URP in merito a reclami e/o lettere di gradimento e/o di ringraziamento.



Congregazione  
delle Suore Ancelle  
dell'Amore Misericordioso  
Asilo Nido "La Coccinella"  
Fratta Todina

## SCHEDA DI GESTIONE DEI PROCESSI

Mod1\_DIR

Rev 0 del 23.06.18

L'indagine della Customer intende contribuire al miglioramento dei servizi offerti con particolare riferimento a:

- ✚ comunicazione/informazione Nido-famiglia;
- ✚ accoglienza e rispondenza dell'Asilo Nido ai bisogni e alle aspettative dell'utenza;
- ✚ atteggiamenti educativi e strategie educative;
- ✚ soddisfazione complessiva delle famiglie sui diversi aspetti della vita di routine ed educativa.

L'Asilo Nido, in tutto ciò che realizza, si prefigge di perseguire il miglioramento continuo e la soddisfazione e il benessere dei bambini e dei genitori.

Data: 20 ottobre 2023

Firma RQ: *M. Fucella Basso*

Congregazione delle Suore  
Ancelle dell'Amore Misericordioso  
**ASILO NIDO "LA COCCINELLA"**  
Via Roma, 13 - Tel. 075.8745511  
06054 FRATTA TODINA (Perugia)  
cod. fisc. 01427320583  
partita IVA 00995151008