

***Orientare, sviluppare e controllare la qualità
dei servizi educativi per sostenere la
governance del sistema integrato***

Stefania Porchia – Sinodè srl
Firenze 27 maggio 2014

Contenuti dell'intervento

- ▶ L'evoluzione del contesto e dei sistemi di welfare
- ▶ Perché definire e valutare la qualità
- ▶ L'evoluzione della valutazione della qualità nella Regione Toscana



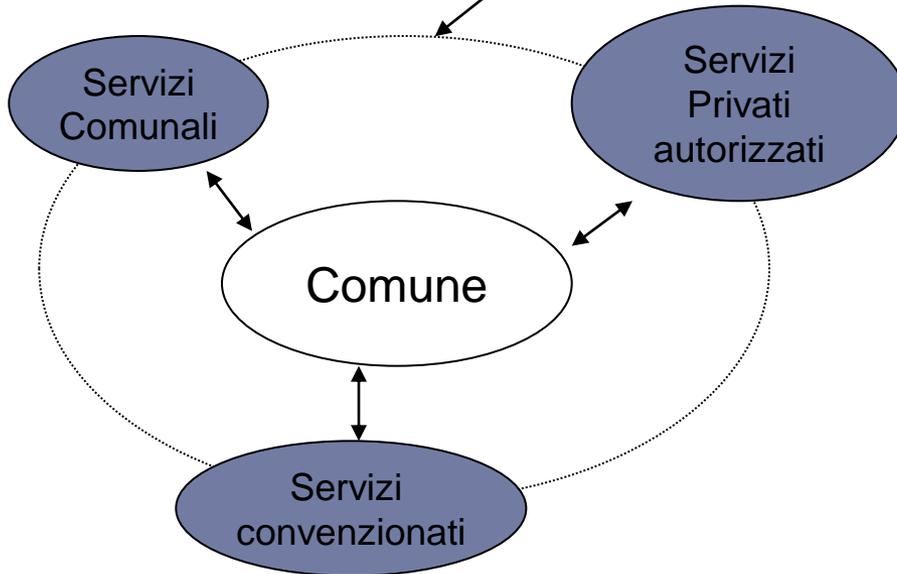
I servizi per l'infanzia

- ▶ Nel 2007 il Piano straordinario per lo sviluppo del **sistema integrato** dei servizi socio educativi per la prima infanzia, si afferma la **multifunzionalità** di tali servizi, e si individuano tre principali finalità, ovvero:
 - ▶ **la promozione del benessere e dello sviluppo dei bambini**
 - ▶ **il sostegno del ruolo educativo dei genitori**
 - ▶ **la conciliazione dei tempi di lavoro e di cura**

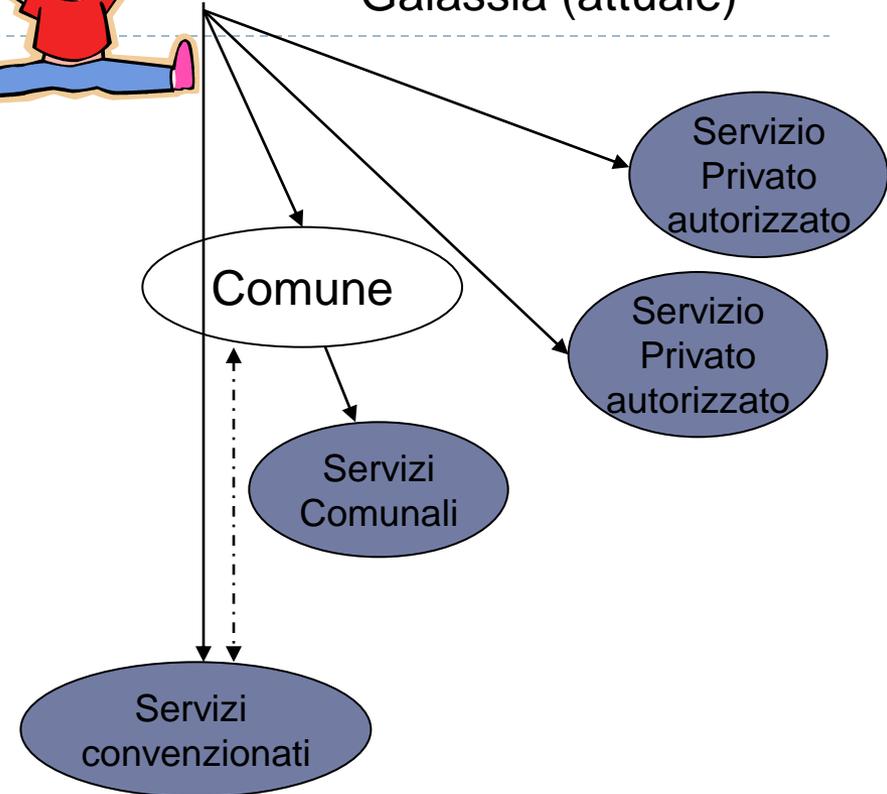
Dove di collocano i servizi?

Slide del 2007

Modello Sistema Integrato (a cui tendere)



Modello sistema a Galassia (attuale)



Cosa è cambiato?

Evoluzione del sistema integrato dei servizi all'infanzia

- ▶ Tenuta e ampliamento dell'offerta di "nido" rispetto alle tipologie integrative
- ▶ Maggiore diversificazione dell'offerta
- ▶ Sempre maggiore ruolo del privato soprattutto nei servizi integrativi
- ▶ Aumento dell'accoglienza anticipata alle scuole per l'infanzia soprattutto nel sud
- ▶ Permanenza di forti differenze territoriali

- ▶ Maggiore difficoltà delle famiglie a sostenere le rette
- ▶ Maggiore difficoltà delle amministrazioni comunali a sostenere il sistema integrato
- ▶ Aumento di elementi di criticità nella copertura dell'offerta



Cambia il mondo attorno a noi..

Disuguaglianze sociali

disoccupazione

Esclusione sociale

Nuove povertà

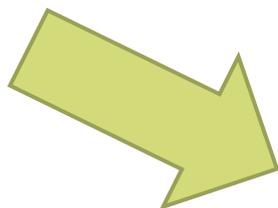
Fragilità reti

Carichi assistenziali

Conciliazione

Le famiglie

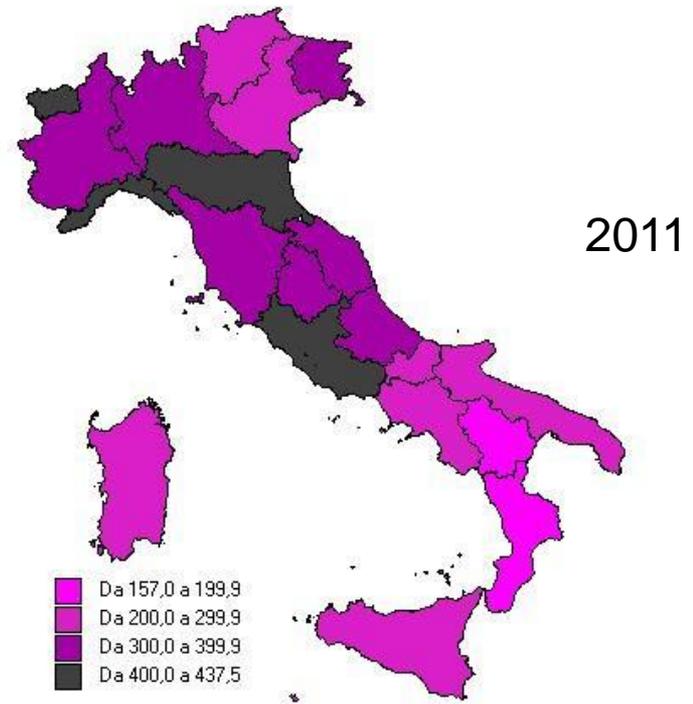
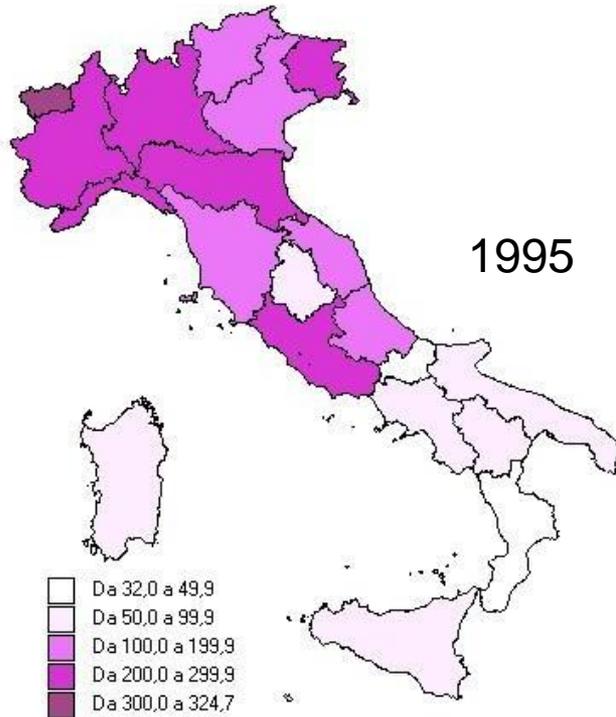
- ▶ Aumento del numero assoluto di famiglie superiore a quello della popolazione complessiva
- ▶ Riduzione del numero medio di componenti (alta presenza di famiglie monocomponenti, spesso anziani, donne)
- ▶ Diversa composizione in tipologie familiari



	Numero di famiglie		Numero di persone che ci vivono		Per 100 abitanti	
	1998	2009	1998	2009	1998	2009
Single non vedovi	2.204	4.157	2.204	4.157	3,9	6,9
Libere unioni	340	881	948	2.523	1,7	4,2
Famiglie ricostituite coniugate	377	629	1.142	1.972	2,0	3,3
Madri sole non vedove	568	1.012	1.579	2.765	2,8	4,6
Padri soli non vedovi	100	163	272	495	0,5	0,8
Combinazione delle precedenti forme familiari	4	24	25	129	0,0	0,2
Totale	3.594	6.866	6.169	12.010	10,9	20

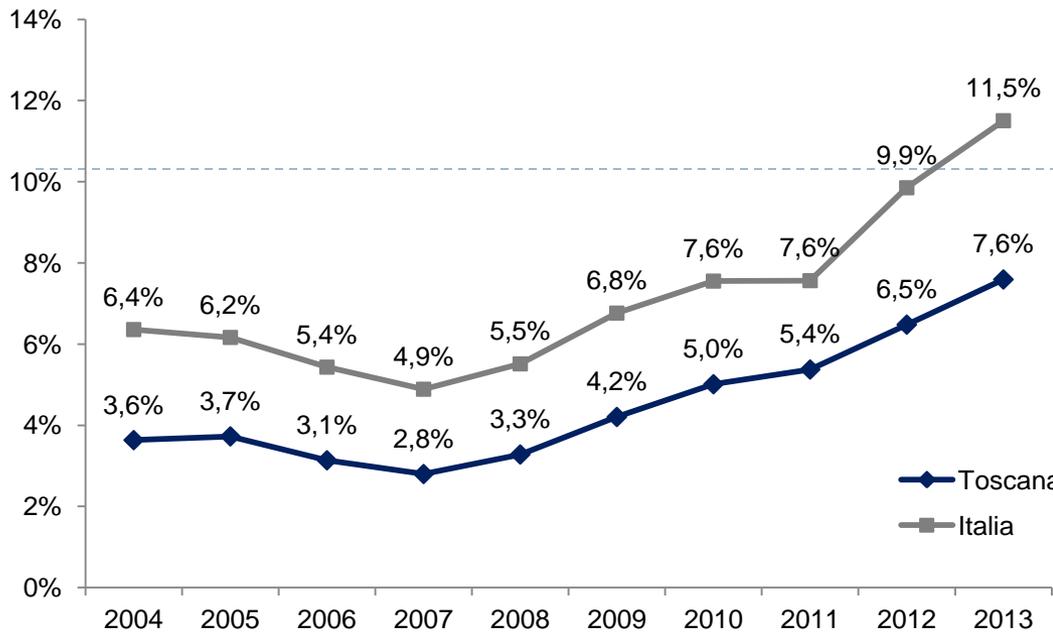
Instabilità coniugale

Numero medio separazioni ogni 1000 matrimoni

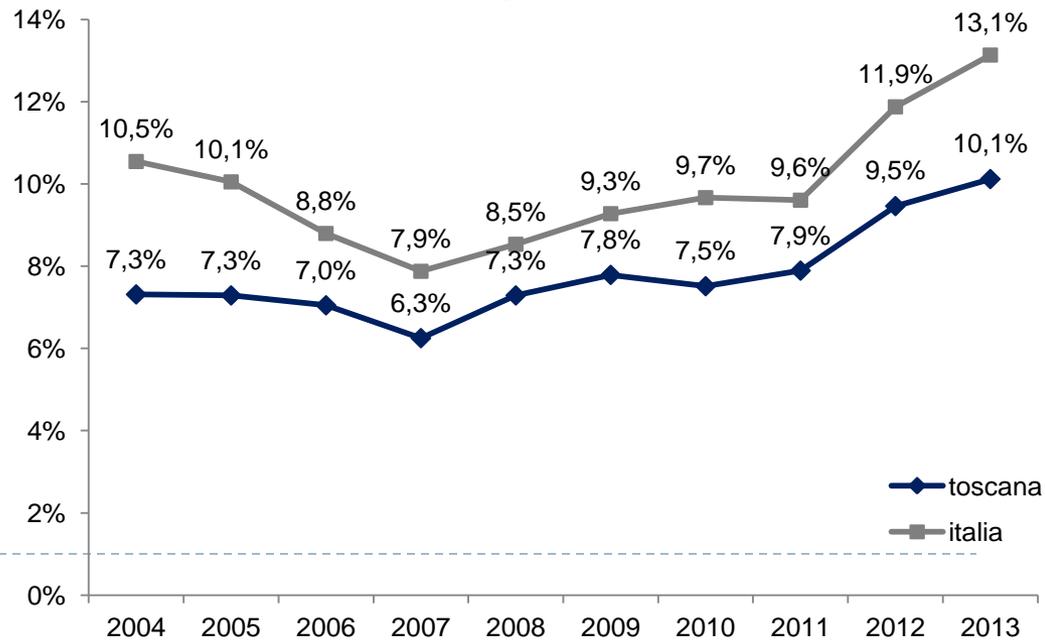


**Maggiore fragilità
delle reti primarie**

Tasso di disoccupazione - maschile



Tasso di disoccupazione - femminile



Cambia il mondo attorno a noi.. cambia la lettura dei sistemi di welfare



dal concetto di ciclo di vita..

..a corsi/ricorsi di vita, fratture
esistenziali

dal concetto di povertà materiale..

..all'esclusione sociale

dal concetto di problematicità..

..a vulnerabilità,
fragilità, rischio

da reti primarie prossime e solide..

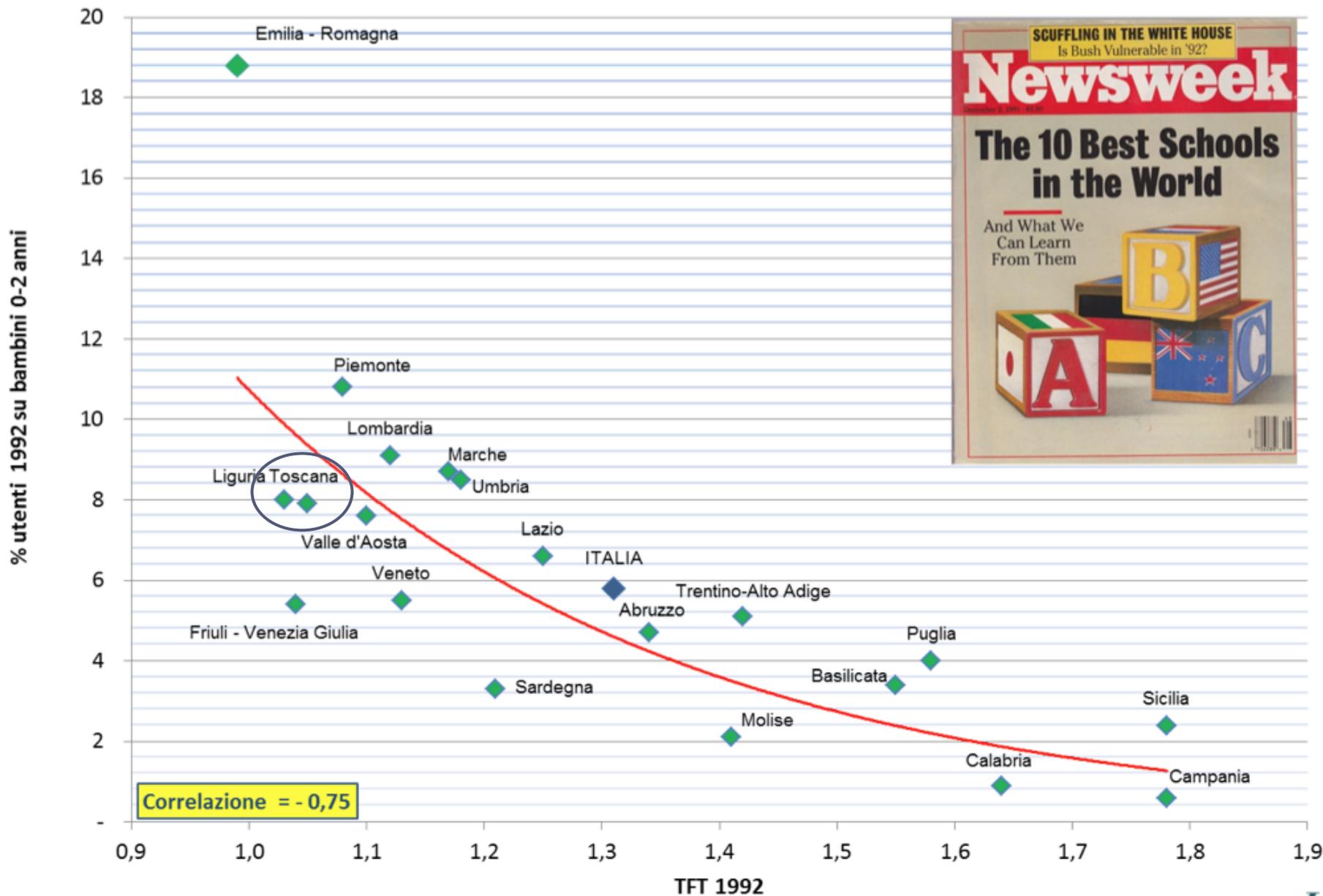
..a reti labili, fragili e con
maggiore carico di cura

Le evidenze relativamente all'utilità dei servizi all'infanzia

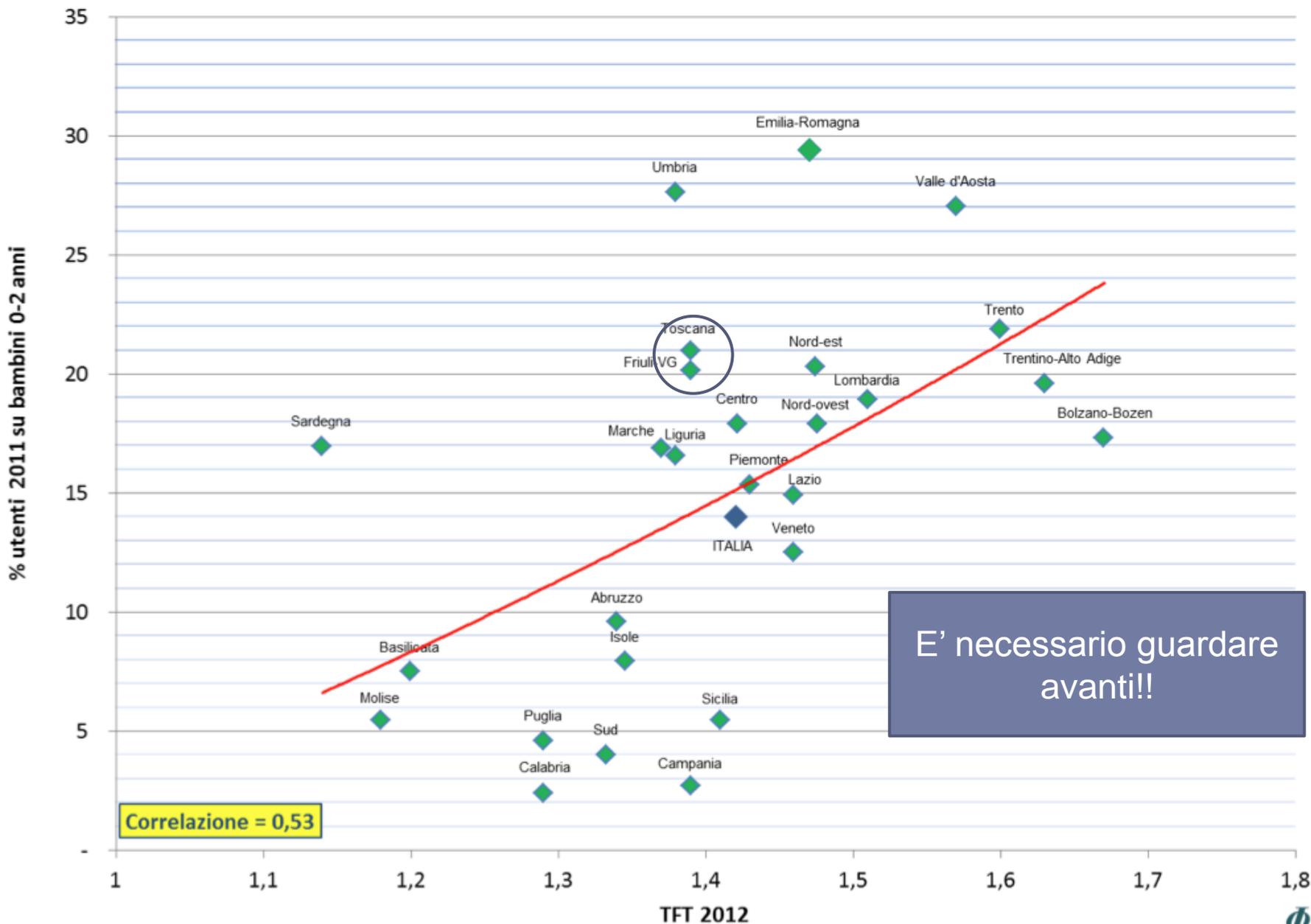
- ▶ Aumento dell'integrazione delle fasce più fragili
- ▶ Sostegno alle capacità di apprendimento del bambino
- ▶ Sostegno al tasso di fecondità
- ▶ Sostegno all'occupazione (femminile)



Relazione tra disponibilità di servizi per la prima infanzia e tasso di fecondità in Italia, per regioni, anno 1992



Relazione tra disponibilità di servizi per la prima infanzia e tasso di fecondità in Italia, per regioni, anno 2011-12



Negli anni: miglioramento dei sistemi informativi

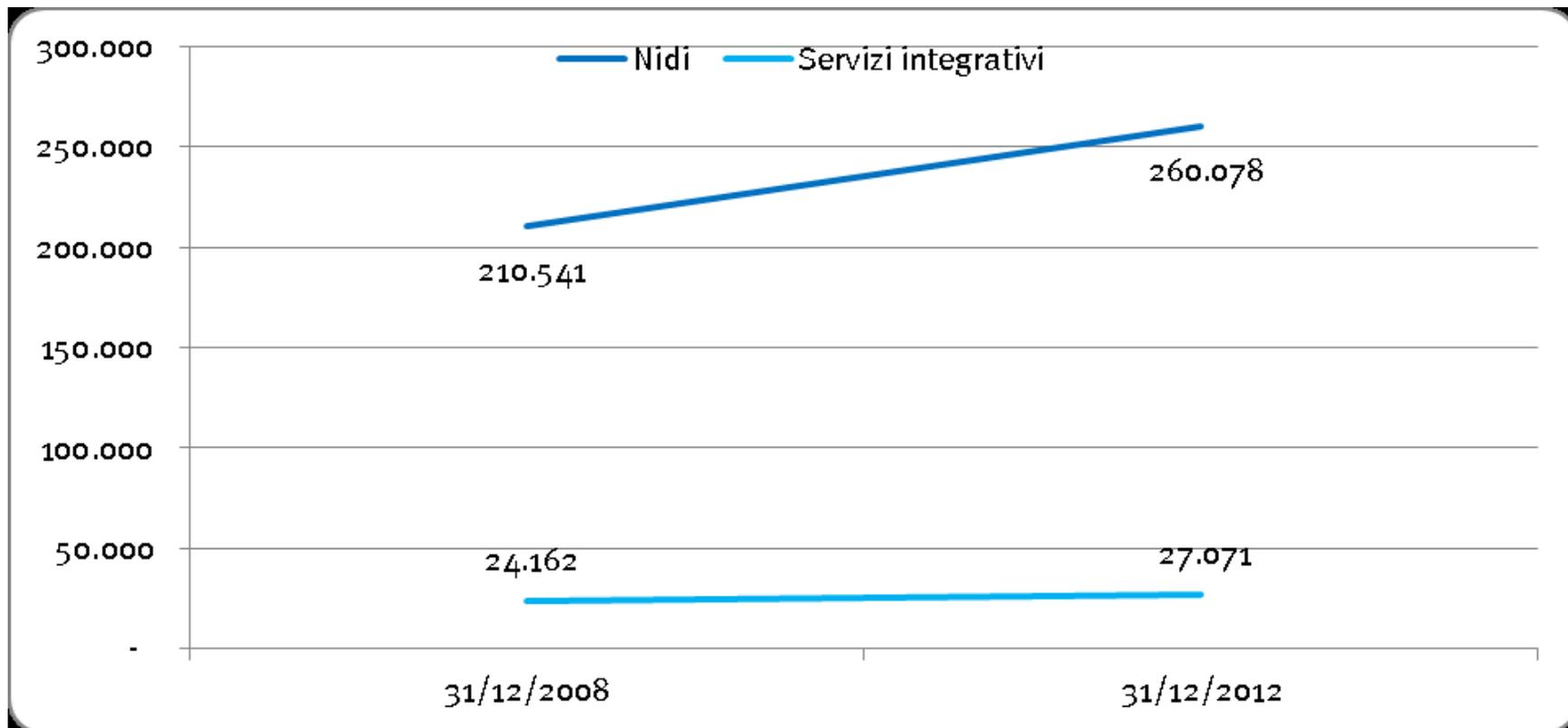
Sappiamo:

- ▶ quanti posti e quanti bambini frequentano le diverse tipologie di servizi per l'infanzia
- ▶ come si distribuiscono nel territorio nazionale (e regionale)
- ▶ La natura giuridica degli enti gestori
- ▶ Le fonti di finanziamento → la contribuzione dei genitori

... e la qualità?



Dal rapporto del Centro Nazionale per l'Infanzia



relazione di Aldo Fortunati

Perché parlare (ancora) di qualità?

- Per continuare a cogliere le sfide del cambiamento riflettendo su quello che si fa e quello che si offre ai bambini e alle famiglie
- Per riuscire a coniugare la crescita quantitativa con la centralità e l'attenzione al bambino
- Per scongiurare il rischio di farsi limitare dalle risorse
- Per garantire equità ai piccoli cittadini e alle loro famiglie
- Per ... guardare avanti



Cosa significa valutare la qualità?

- Definire il concetto di qualità in maniera condivisa
- Individuare strategie di misurazione:
 - Modello di valutazione della qualità
- Applicare il modello e riflettere sui risultati
- Attivare percorsi di:
 - miglioramento
 - specializzazione
 - Comunicazione con la popolazione
 - Orientamento delle risorse



FAMIGLIA

Sistema integrato di
ambito



Strumenti della
governance:

- Autorizzazione al funzionamento
- Accreditamento
- **Sviluppo della qualità**

Utilità della rilevazione della qualità

Per tutti i soggetti del sistema → Condivisione di linguaggi e di concetti

Per l'ente di regolazione →
Verifica dei punti di forza e di debolezza del sistema
Strategie di orientamento della domanda e dell'offerta

Per gli educatori dei servizi →
Verifica dei punti di forza e di debolezza del proprio servizio
Confronto e attivazione di riflessione professionale

Per i genitori → Aumento di informazioni per poter scegliere in maniera consapevole

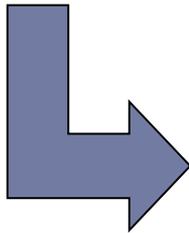


La qualità dei nidi e dei servizi
integrativi per l'infanzia,
la strada della Regione Toscana



... UNA LUNGA TRADIZIONE

La Regione Toscana:



- ▶ 1992: “Gli indicatori di qualità dei nidi”
- ▶ 1996: “Il manuale di qualità dei nidi”
- ▶ 2005: “La qualità dei servizi educativi per la prima infanzia”

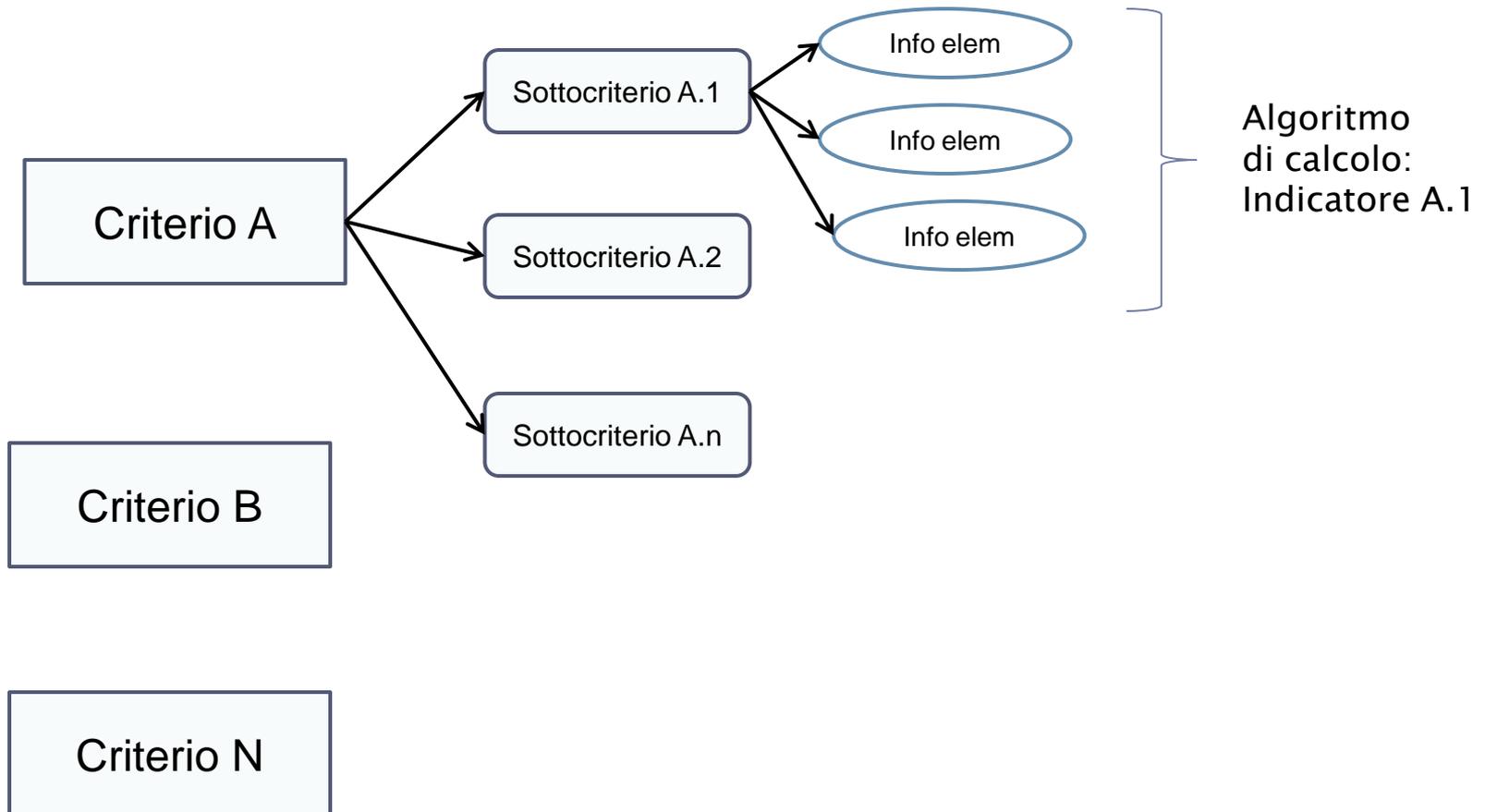


Elementi rivisti negli anni

- i criteri posti alla base degli strumenti di rilevazione
- la modalità di rilevazione delle informazioni
- Le possibili applicazioni dello strumento



Il sistema di valutazione della qualità



Elementi della valutazione

Gli elementi di valutazione sono traducibili in:

- **Criteri o dimensioni:** fattori, ambiti, aspetti fondamentali del profilo qualità..
 - **Elementi osservabili:** componenti elementari, oggettivi e rilevabili che “costituiscono” un indicatore o un requisito.
 - **Indicatori:** informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest’ultimo nel tempo.
- *Standard:* valore dell’indicatore fissato come termine di confronto dei risultati ottenuti o degli obiettivi da conseguire.
-



MISURAZIONE

GIUDIZIO

VALUTAZIONE

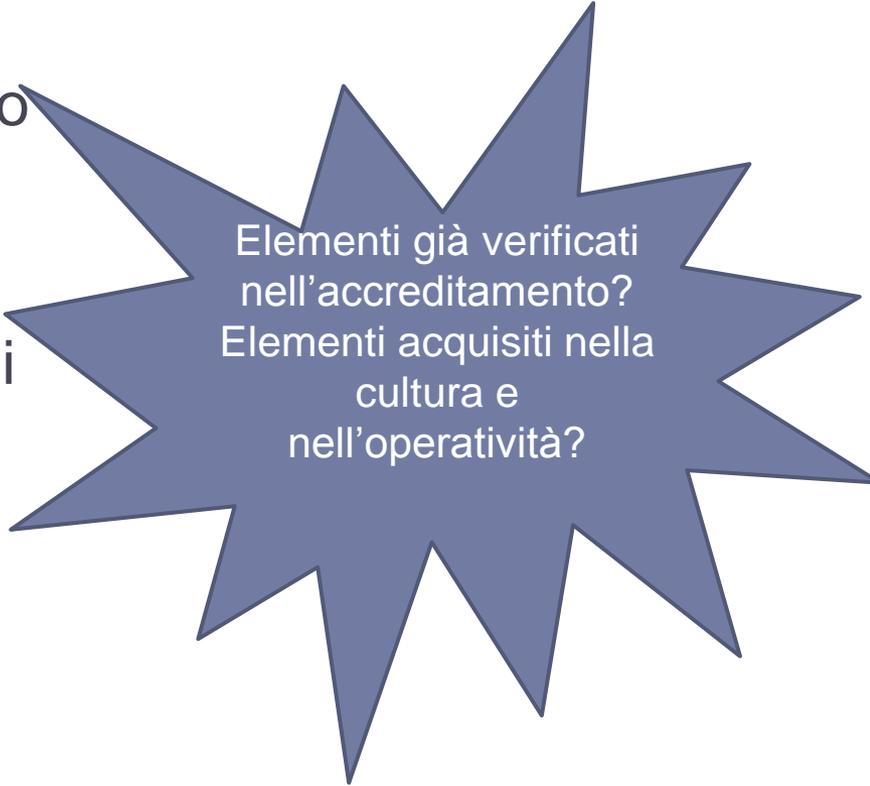
Esempio: Le dimensioni della qualità nei nidi di infanzia – anno 2005

	Pesi
▶ Aspetti strutturali	20
▶ Risorse Umane	20
▶ Stile Educativo	20
▶ Aspetti organizzativi	15
▶ Relazione con gli attori del sistema	15
▶ Manutenzione impianti-igiene	10

Sono ancora
valide?

Es.: Aspetti strutturali

- Localizzazione della struttura
- Spazi esterni
- Distribuzione interna dei locali
- Spazi per gioco, pranzo, sonno
- Spazi per adulti
- Servizi igienici
- Adeguatezza arredi e materiali
- Livelli di sicurezza



Elementi già verificati
nell'accreditamento?
Elementi acquisiti nella
cultura e
nell'operatività?

Stile educativo

- ▶ Personalizzazione degli interventi
- ▶ Momento entrata/ uscita
- ▶ Situazioni di gioco libero
- ▶ Situazioni di attività organizzate
- ▶ Il cambio
- ▶ Il pranzo
- ▶ Il sonno
- ▶ Relazione operatore – bambini
- ▶ Documentazione



Si sono rivisti gli
approcci educativi in
questi anni?

Dalla misurazione alla valutazione

Esempio di calcolo indicatore per il nido

- ▶ Dimensione: Aspetti Strutturali
- ▶ Sottodimensione: Spazi per gioco, pranzo, sonno
- ▶ Strumento di rilevazione: osservazione



- SPAZI PER I BAMBINI

Nel caso il nido preveda più di una sezione mista compilare la colonna appropriata e utilizzare le altre colonne disponibili barrando la tipologia indicata e precisando 'Mista', per esempio: barrare Grandi e scrivere Mista.

10.3.5.1 Nel complesso gli spazi sono pensati in modo che un gruppo di 8/10 bambini possa lavorare in tranquillità?	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
10.3.5.2 Nel complesso gli spazi sono pensati in modo che un gruppo di 8/10 bambini possa lavorare in silenzio?	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
10.3.5.3 Nel complesso gli spazi sono pensati in modo che un gruppo di 8/10 bambini abbia possibilità di movimento?	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto

Per nulla = 0 poco= 0,3 abbastanza=0,7 molto=1

IndC4.1= somma giudizi/3



10.3.5.7 Nel complesso lo spazio per il sonno soddisfa il bisogno di tranquillità dei bambini, garantendo l'assenza di rumori ?	Per nulla	Poco	Abbast.	Molto
10.3.5.8 Lo spazio per il sonno è collocato in modo tale da non essere una zona di passaggio?	Per nulla	Poco	Abbast.	Molto
10.3.5.9 Nel complesso gli spazi per il sonno sono chiaramente identificabili dai bambini?	Per nulla	Poco	Abbast.	Molto

Per nulla = 0 poco= 0,3 abbastanza=0,7 molto=1

IndC4.2= somma giudizi/3

10.3.5.10 Gli spazi per il pranzo sono tali da garantire al bambino una certa tranquillità al momento del pasto?	Per nulla	Poco	Abbast.	Molto
10.3.5.11 Nel complesso gli spazi per il pranzo sono chiaramente identificabili dai bambini?	Per nulla	Poco	Abbast.	Molto

Per nulla = 0 poco= 0,3 abbastanza=0,7 molto=1

IndC4.3= somma giudizi/2



(barrare con una crocetta la risposta opportuna o riportare il numero richiesto)

	Piccoli		Medi		Grandi		Mista	
10.3.5.4 Lo spazio/stanza per il sonno viene oscurata	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
10.3.5.5 I lettini sono individuali e personalizzati?	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
10.3.5.6 I lettini sono posizionati in modo da garantire il movimento dei bambini e degli adulti?	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No

Se alcuni spazi sono condivisi il n. di sezioni va posto uguale a 1

IndC4.4= (somma sì/4)/n. di sezioni

10.3.7 Esiste una zona primi passi?

Si	No			Si	No
----	----	--	--	----	----

IndC4.5= (somma sì)/n. di sezioni



10.3.8 Sono presenti i seguenti spazi/angoli nel nido?

	1.Sì, in tutte le sezioni / gruppi	2.Sì, ma solo in alcune sezioni/gruppi	3.Sì, ma spazio comune per tutti	4.No, non è presente
<i>a. "angolo per le attività espressive / manipolative"</i>				
<i>b. "angolo della casa"</i>				
<i>c. "angolo del libro"</i>				
<i>d. "angolo travestimenti"</i>				
<i>e. "angolo morbido/affettivo"</i>				
<i>f. spazio gioco – simbolico</i>				
<i>g. spazio per il movimento</i>				

Sì, in tutte le sezioni = 1

Sì, spazio comune= 0,6

Sì, ma solo in alcune sezioni= 0,8

No = 0

IndC4.6= somma caselle barrate per peso/7



10.3.9 Complessivamente, gli spazi specifici delle sezioni/gruppi sono adeguati quanto a dimensioni?

<i>a. sezione piccoli</i>	per nulla =	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	= molto
<i>b. sezione medi</i>	per nulla =	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	= molto
<i>c. sezione grandi</i>	per nulla =	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	= molto
<i>d. sezione mista</i>	per nulla =	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	= molto

10.3.10 Complessivamente, gli spazi specifici delle sezioni/gruppi sono adeguati quanto a caratteristiche?

<i>a. sezione piccoli</i>	per nulla =	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	= molto
<i>b. sezione medi</i>	per nulla =	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	= molto
<i>c. sezione grandi</i>	per nulla =	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	= molto
<i>d. sezione mista</i>	per nulla =	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	= molto

IndC4.7= media punteggi

$$\text{IndC4} = (\text{indC4.1} + \text{indC4.2} + \text{indC4.3} + \text{indC4.4} + \text{indC4.5} + \text{indC4.6} + \text{indC4.7})/7$$

Verso un sistema di monitoraggio della qualità

- ▶ Ripensare al concetto di qualità in relazione alle finalità evidenziate: attivare un percorso di riflessione multi-attore (coinvolgendo anche i genitori) in grado di focalizzare gli elementi ritenuti di qualità in maniera condivisa
- ▶ Declinare il concetto di qualità rispetto alle diverse tipologie di offerta (nucleo comune di criteri? Specializzazioni?) e rispetto alla rete integrata dei servizi
- ▶ Individuare strategie di rilevazione sostenibili per il sistema integrato (es. valutazione tra pari?)
- ▶ Individuare “indicatori bersaglio” e monitorarli nel tempo in modo da orientare le azioni di sostegno e di miglioramento organizzativo
- ▶ Attivare azioni di comunicazione con la popolazione sulla qualità della rete





Grazie per l'attenzione