



# **LA QUALITÀ DEI SERVIZI EDUCATIVI DI CONCILIAZIONE LAVORO-FAMIGLIA**

**Patrizia Pace**

Referente provinciale Servizi di Conciliazione  
Agenzia per la Coesione Sociale - PAT

# **LA QUALITÀ DELL'ECOSISTEMA DEI SERVIZI EDUCATIVI DI CONCILIAZIONE: AZIONI, STRUMENTI, RISORSE UMANE**

In Trentino esiste una rete consolidata, un ecosistema pubblico/conciliativo che eroga attività educative di qualità ed è articolato in modo da:

- rispondere alle esigenze delle famiglie, degli Enti e del personale addetto
- presidiare i processi e l'impatto
- monitorare l'erogazione grazie a precisi e puntuali criteri qualitativi

# CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DELL'ECOSISTEMA

I servizi educativi:

- rispondono a standard di **qualità** misurabile e monitorata
- sono erogati con precisi criteri e **requisiti** professionali, organizzativi, strutturali e di progettualità educativa
- compongono una gamma di **interventi e misure diversificati**
- sono connotati per vari livelli di **flessibilità** al fine di **colmare il vuoto** di altre tipologie di servizio
- sono strutturati per dare opportunità di socialità e di gioco a bambini/e e ragazzi/e
- sono organizzati e sicuri, anche dal punto di vista igienico-sanitario



# L'ECOSISTEMA COMPRENDE

- servizi socio-educativi (nidi d'infanzia pubblici)
- tagesmutter (nido familiare)
- scuole dell'infanzia
- servizi erogati da organismi accreditati all'utilizzo di buoni FSE
- servizi erogati da organismi imprenditoriali in forma privata
- auto-organizzazione familiare, integrativo privato, corsi, ecc
- volontariato (oratori, scout, ecc) e soggiorni socio-educativi
- colonia marina Cesenatico
- alternanza scuola/lavoro e lavoro estivo stagionale

# LA FILIERA DELL'ECOSISTEMA EDUCATIVO PUBBLICO/CONCILIATIVO 2022

	LP 4/2002		LP 1/2011		
tipologia servizio	Nidi d'infanzia socio-educativi	nidi familiari Tagesmutter	servizi educativi di conciliazione accreditati utilizzo FSE		
fascia di età	3 mesi / 3 anni	3 mesi / 3 anni	3 mesi / 3 anni	3/6 anni (extra scuola)	6/14 anni (extra scuola)
n. punti di erogazione	96	83	86	145	304
	179		86		
Posti / utenza	3.797	450	1.276	723	7.530



# **LA GESTIONE DELLA QUALITÀ E LE SUE DIMENSIONI**

**Accompagnamento Enti**  
**Requisiti qualitativi**  
**Monitoraggio qualitativo**  
**Formazione**  
**Supporto al territorio**  
**Collaborazioni e sinergie**



# LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

Gli ambiti di operatività svolti dall'Agenzia prioritariamente si rivolgono A) al processo di accreditamento degli Enti per l'utilizzo dei buoni previsti dal Fondo Sociale Europeo e B) alle azioni di monitoraggio qualitativo relativo all'erogazione del servizio degli Enti accreditati. Tali ambiti sono declinati all'art. 2, punto 2, comma b) - e) dalla LP 1/2011 e nella D.d.G n. 1238/2019.

Tali ambiti si sostanziano in:

- [pre-istruttoria](#) ed [accompagnamento](#) finalizzati all'[accreditamento](#) degli Enti
- verifiche sul possesso dei [requisiti qualitativi \(professionali, formativi, organizzativi e strutturali\)](#)
- [riconoscimento e validazione](#) dei percorsi formativi
- [supporto, affiancamento e consulenza](#) a richiesta dagli Enti in qualsiasi momento
- [monitoraggio qualitativo](#) dell'erogazione del servizio

# LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ (misurabile e monitorata)

## **ambientale**

rilevata e  
valorizzata con

### **indicatori e parametri**

#### **- strutturali**

- connotazione/organizzazione/allestimento/sicurezza + uso esclusivo per fascia 0/3
- Mq interni/esterni per ogni bambino in base all'età

#### **- organizzativi**

- rapporto numerico Adulto-minori in base all'età /composizione gruppi
- accoglienza disabili
- co-presenza operatori in servizio
- articolazione giornata/orari/pasti
- armonizzazione tempi di vita familiare/lavorativa dei genitori

## **progettuale**

rilevata e  
valorizzata con

### **indicatori di competenza pedagogico-educativa**

- progetto pedagogico-educativo: obiettivi di sviluppo e di competenza / alternanza e differenziazione attività / tipologia proposta (sportiva, colonia, aiuto compiti, ecc)
- aspetto culturale: idea di bambino/ ragazzo, di educazione, di cura, di bisogni, di relazione, aspettative/rappresentazioni dell'infanzia
- vissuti esperienziali/professionali degli operatori
- progettualità gestionale

## **professionale**

rilevata e  
valorizzata con

### **requisiti professionali**

- titoli di accesso al servizio differenziati per fascia di età
- formazione continua annuale
- referente area educativa (profilo e mansioni coerenti con età minori e attività)

### **requisiti dei progetti**

- specifici per fascia di età/ tipologia di offerta
- supervisione scientifica del referente area educativa



# ACCOMPAGNAMENTO ENTI

Il processo prevede da parte di Agenzia per la Coesione Sociale

- Preistruttoria finalizzata all'inserimento degli Enti a catalogo FSE ed è mirata a verificare la corrispondenza rispetto a
  - requisiti professionali e criteri di qualità strutturali/organizzativi
  - progetto pedagogico-educativo
  - referente dell'area educativa: profilo e compiti (stesura del progetto, supervisione scientifica, formazione degli operatori, ecc)
- Supporto: nella fase operativa post accreditamento
- Affiancamento e/o consulenza a richiesta in qualsiasi momento l'Ente ne rilevi la necessità

Al bisogno l'Agenzia fornisce consulenza per

- la progettazione pedagogico-educativa e la progettazione formativa
- il supporto e i sopralluoghi per gli aspetti organizzativi e di allestimento degli spazi

# REQUISITI QUALITATIVI (PROFESSIONALI E FORMATIVI)

L'Agenzia presiede e coordina il gruppo di lavoro interdisciplinare composto da ACS, Ufficio F.S.E., Agenzia del lavoro e Fondazione Demarchi, e che ha il compito di eseguire le [verifiche sul possesso dei requisiti professionali e formativi](#) previsti dalle D.d.G n. 1328/2022 e 1238/2019:

- [verifica dei curricula](#)
  - per operare all'interno della filiera dei servizi educativi di conciliazione accreditati F.S.E.
  - per il possesso della competenza professionale per la progettualità e la supervisione pedagogico-educativa coerenti con l'età dei minori e le attività erogate dall'Ente
  - per l'erogazione di percorsi di formazione ex novo e/o mantenimento competenza profess.
- [riconoscimento e validazione dei percorsi formativi](#) da attivare o presenti sul territorio provinciale e nel rispetto dei criteri previsti nelle delibere di riferimento (contenuti, monte ore, docenza, attestati, ecc) :
  - formazione ex novo per Baby sitter - operatori per i servizi educativi di conciliazione - assistente per soggiorno socio-educativo o di colonia - responsabile dell'area educativa nei servizi di conciliazione con funzione di supervisione scientifico-pedagogica. Percorsi che, in mancanza di diverso titolo sono requisito per operare all'interno dei servizi educativi F.S.E.
  - mantenimento annuale della competenza professionale per operatori della filiera



# MONITORAGGIO:SCOPO, STRUMENTI, AZIONI E PROCEDURE

Ha lo scopo di **verificare la rispondenza rispetto ai requisiti qualitativi obbligatori e differenziati per fascia di età e tipologia di offerta**, così come previsto dalle Delibere di riferimento e coinvolge prioritariamente (ma non solo) gli Enti erogatori di buoni di servizio a valere sul F.S.E. e iscritti al catalogo on-line per l'anno in corso e consultabile sul sito del FSE PAT.

La procedura prevede

- **estrazione** annuale del 15% con formula casuale degli enti iscritti al catalogo on line con data non anteriore ai 15 gg dalla data di estrazione
- monitoraggio articolato in
  - **sopralluoghi** che si svolgono nel periodo luglio/dicembre, senza preavviso, alla presenza di due funzionari della PA
  - **verifiche documentali** sia contestuali alle visite con acquisizione dei materiali, sia come azioni separate per la verifica di alcuni aspetti per cui non necessita la visita, (es formazione, progetto educativo, aspetti gestionali ecc) e si svolgono tutto l'anno e/o su segnalazione
- utilizzo di apposita **check list**
- **comunicazione all'Ente** dell'esito del monitoraggio con verbale che ripercorre la check list e si chiude con una valutazione complessiva in merito alla conformità o meno
- elaborazione **report di monitoraggio con cadenza annuale**



# FORMAZIONE

Agenzia valida preventivamente e presidia i percorsi di formazione ex novo o di mantenimento della competenza professionale per gli aspetti normativi, di sistema e di qualità

- 1) **formazione ex novo** per l'acquisizione della competenza professionale
  - a) Baby sitter qualificata (assistente materna): almeno 80 ore di cui 50 di aula e 30 di tirocinio
  - b) Operatori per i servizi educativi di conciliazione: almeno 300 ore di cui 180 ore di aula e 120 ore di tirocinio svolto presso servizi prima infanzia di enti pubblici e/o presso servizi accreditati o iscritti FSE o all'albo dei soggetti gestori di servizi socio-educativi per la prima infanzia c/o Dipartimento Istruzione
  - c) Assistente per soggiorno socio-educativo o di colonia: almeno 60 ore, con alternanza di aula e laboratori pratici e almeno 8 ore di attività in contesto reale per minori 6/17 anni
  - d) Responsabile dell'area educativa nei servizi di conciliazione con funzione di supervisione scientifica: almeno 80 ore e laurea per accesso
- 2) **formazione annuale per il mantenimento della competenza professionale**: almeno 15 ore

# SUPPORTO AL TERRITORIO

Attività di consulenza, accompagnamento, supporto e sportello per gli aspetti di qualità dell'erogazione del servizio

Attività rivolta a:

- a) **Pubbliche amministrazioni** per gestione servizi educativi per minori e/o eventuale apertura servizi conciliazione, supporto bandi per la gestione, partecipazione a commissioni appalti;
- b) **Enti ed organizzazioni** di varia natura giuridica per apertura e/o erogazione di servizi di conciliazione per minori (sino a 14 anni a valere su FSE oppure sino a 17 anni per gli altri), per corretta applicazione delle delibere di riferimento, in modo particolare per gli enti FSE, su aspetti qualitativi, ivi compresa elaborazione dei progetti pedagogico/educativi, indicazioni per la selezione del personale, per la sostenibilità e per il raccordo territoriale;
- c) **Privati** per la verifica del proprio cv rispetto alla coerenza con delibere di riferimento e consulenza per la scelta di corsi di mantenimento della competenza coerenti con il cv e l'attività;
- d) **Famiglie** prioritariamente attività di sportello e punto informativo;
- e) **Momenti pubbliche** dedicate alla presentazione dell'ecosistema della filiera dei servizi educative all'opportunità dello strumento dei buoni di servizio.



## **Collaborazioni, sinergie e accordi volontari di area**

Creano una rete che permette una condivisione di prospettiva, valorizza ed implementa le azioni messe in essere da ogni partecipante a questa rete

- **UMSE ATTUAZIONE FONDI EUROPEI**
- **SERVIZIO GESTIONI PATRIMONIALI E LOGISTICA PAT**
- **FONDAZIONE DEMARCHI**
- **DIPARTIMENTO ISTRUZIONE E CULTURA**
- **AGENZIA PER IL LAVORO PAT**
- **TRENTINO SCHOOL OF MANAGEMENT**
- **CONFERENZA STATO/ REGIONI**