

Regolamento della valutazione e della procedura

24 giugno 2014



Un'iniziativa kibesuisse
e Jacobs Foundation

Sommario

1. Obiettivi	3
2. Campo d'applicazione	3
3. Sistema di valutazione delle constatazioni scaturite dall'audit	3
3.1 Griglia di valutazione e scadenze	3
3.2 Criteri di adempimento	4
3.3 Valutazione di un requisito con la menzione NA (non applicabile)	4
3.4 Doppie valutazioni	5
3.5 Albero decisionale per la certificazione o il rifiuto della certificazione	5
4. Pre-audit	6
5. Audit di certificazione	6
6. Audit supplementare su richiesta della struttura	6
7. Post audit	6
7.1 Portata del post audit, rivalutazione e rapporto sull'audit	6
7.2 Valutazione degli aspetti ottimizzabili significativi (AOS)	6
7.3 Valutazione del grado di soddisfazione per tutte le caratteristiche	6
7.4 Valutazione del grado di soddisfazione per ogni ambito di sviluppo qualitativo (ASQ)	7
7.5 Valutazione del grado di soddisfazione per ogni requisito	7
8. Ripetizione dell'audit	7
8.1 Portata della ripetizione dell'audit, rivalutazione e rapporto sull'audit	7
8.2 Conseguenze in caso di necessità di un post audit	7
9. Audit di ricertificazione	7
10. Procedura in caso di aspetti ottimizzabili e convalida delle misure	7
10.1 Procedura in caso di aspetti ottimizzabili	7
10.2 Convalida delle misure per colmare le lacune rilevate (aspetti ottimizzabili)	7
10.3 Procedura in caso di misure giudicate insufficienti per colmare le lacune rilevate	7
11. Revisione tecnica e ricertificazione	8
12. Certificato	8
13. Ricorsi	8

1. Obiettivi

La valutazione delle constatazioni scaturite dall'audit e la valutazione ai fini della certificazione avvengono in base a criteri chiari e ben definiti.

In caso di impegno insufficiente, sono definite in modo univoco le conseguenze sullo status di certificazione della struttura.

2. Campo d'applicazione

Il presente Regolamento concerne tutte le strutture che ambiscono a soddisfare lo standard QualiNido e desiderano essere insignite del corrispondente marchio di qualità. Una struttura di accoglienza per l'infanzia è una struttura educativa che si rivolge soprattutto ai bambini in età di preasilo e in età prescolastica, offrendo un'assistenza professionale. L'audit non riguarda i gruppi in cui si offre assistenza esclusivamente ai bambini che frequentano la scuola dell'infanzia o la scuola elementare. Nei gruppi con fascia d'età variabile (da 0 a 12 anni) ai fini della certificazione non può essere contemplata la custodia dei bambini che frequentano la scuola dell'infanzia o la scuola elementare.

Vanno inoltre considerate le disposizioni generali e complementari contenute nel Protocollo.

3. Sistema di valutazione delle constatazioni scaturite dall'audit

3.1 Griglia di valutazione e scadenze

VALUTAZIONE	SPIEGAZIONE	SCADENZE
Raccomandazione	La caratteristica trova piena applicazione, potrebbero tuttavia essere apportate ottimizzazioni o semplificazioni (cosiddetti input di miglioramento).	-
Soddisfatto	Perfetta conformità con il criterio fissato. Il criterio è perfettamente applicato.	-
Aspetti ottimizzabili (AO)	Il criterio è applicato in modo insufficiente o incompleto .	Entro 6 mesi dalla certificazione sono apportate misure correttive trasparenti e accettabili. Entro il successivo audit regolare sono attuate in modo comprovabile tutte le misure correttive necessarie.
Aspetti ottimizzabili significativi (AOS)	La caratteristica non trova applicazione.	A seconda del numero, audit successivo (dopo 3-4 mesi) oppure ripetizione dell'audit (trascorso un periodo di almeno 6 mesi).
Lacune importanti (situazioni inammissibili)	Il nido non rispetta alcune regole pedagogiche elementari e/o sussistono dubbi fondati sulla capacità del nido di garantire una custodia sicura del bambino. Singoli casi isolati sono sufficienti per designare lacune importanti (major).	Ripetizione dell'audit trascorso un periodo minimo di 6 mesi.

Se il criterio è soddisfatto, l'auditor scrive nero su bianco nelle sue valutazioni quali siano le prove scaturite dall'audit che attestano in modo comprovabile che un dato requisito sia effettivamente soddisfatto.

Anche per tutte le altre valutazioni l'auditor deve mettere per iscritto quali siano le corrispondenti prove scaturite dall'audit, in modo che la valutazione risulti comprensibile e trasparente anche a terzi.

3.2 Criteri di adempimento

Per valutare il successo di una certificazione si applicano i 5 criteri seguenti.

1. Non vi sono lacune importanti (situazioni inammissibili).
2. Non sono stati rilevati aspetti ottimizzabili significativi (AOS).
3. Si è registrato un grado complessivo di soddisfazione delle caratteristiche pari ad almeno l'85% (113-96 caratteristiche soddisfatte).
4. Per ogni ambito di sviluppo qualitativo si è registrato un grado di soddisfazione di almeno il 75%, nella fattispecie:

	N. totale di caratteristiche	N. caratteristiche da soddisfare
Ambito di sviluppo qualitativo 1	23	17
Ambito di sviluppo qualitativo 2	9	7
Ambito di sviluppo qualitativo 3	7	5
Ambito di sviluppo qualitativo 4	9	7
Ambito di sviluppo qualitativo 5	14	10
Ambito di sviluppo qualitativo 6	13	10
Ambito di sviluppo qualitativo 7	16	12
Ambito di sviluppo qualitativo 8	22	17

5. Soddisfatta almeno una caratteristica per ogni requisito.

Tutti i criteri devono essere soddisfatti, in caso contrario si richiede (in base alla situazione) un post audit oppure una ripetizione completa dell'audit (cfr. anche 3.5. Albero decisionale).

Si richiede un post audit nel caso in cui:

1. sono rilevati da 1 a 3 aspetti ottimizzabili significativi;
2. è rilevato un grado complessivo di soddisfazione delle caratteristiche compreso tra il 75 e l'84,9% (73-95 caratteristiche soddisfatte);
3. per ogni ambito di sviluppo qualitativo è rilevato un grado di soddisfazione compreso tra il 65 e il 74,9%, nella fattispecie:

	N. totale di caratteristiche	N. caratteristiche da soddisfare
Ambito di sviluppo qualitativo 1	23	15
Ambito di sviluppo qualitativo 2	9	6
Ambito di sviluppo qualitativo 3	7	4
Ambito di sviluppo qualitativo 4	9	6
Ambito di sviluppo qualitativo 5	14	9
Ambito di sviluppo qualitativo 6	13	9
Ambito di sviluppo qualitativo 7	16	10
Ambito di sviluppo qualitativo 8	22	14

4. Per 1-2 requisiti non è soddisfatta alcuna caratteristica.

Si richiede una ripetizione dell'audit se non sono soddisfatti i criteri richiesti per il post audit.

3.3 Valutazione di un requisito con la menzione NA (non applicabile)

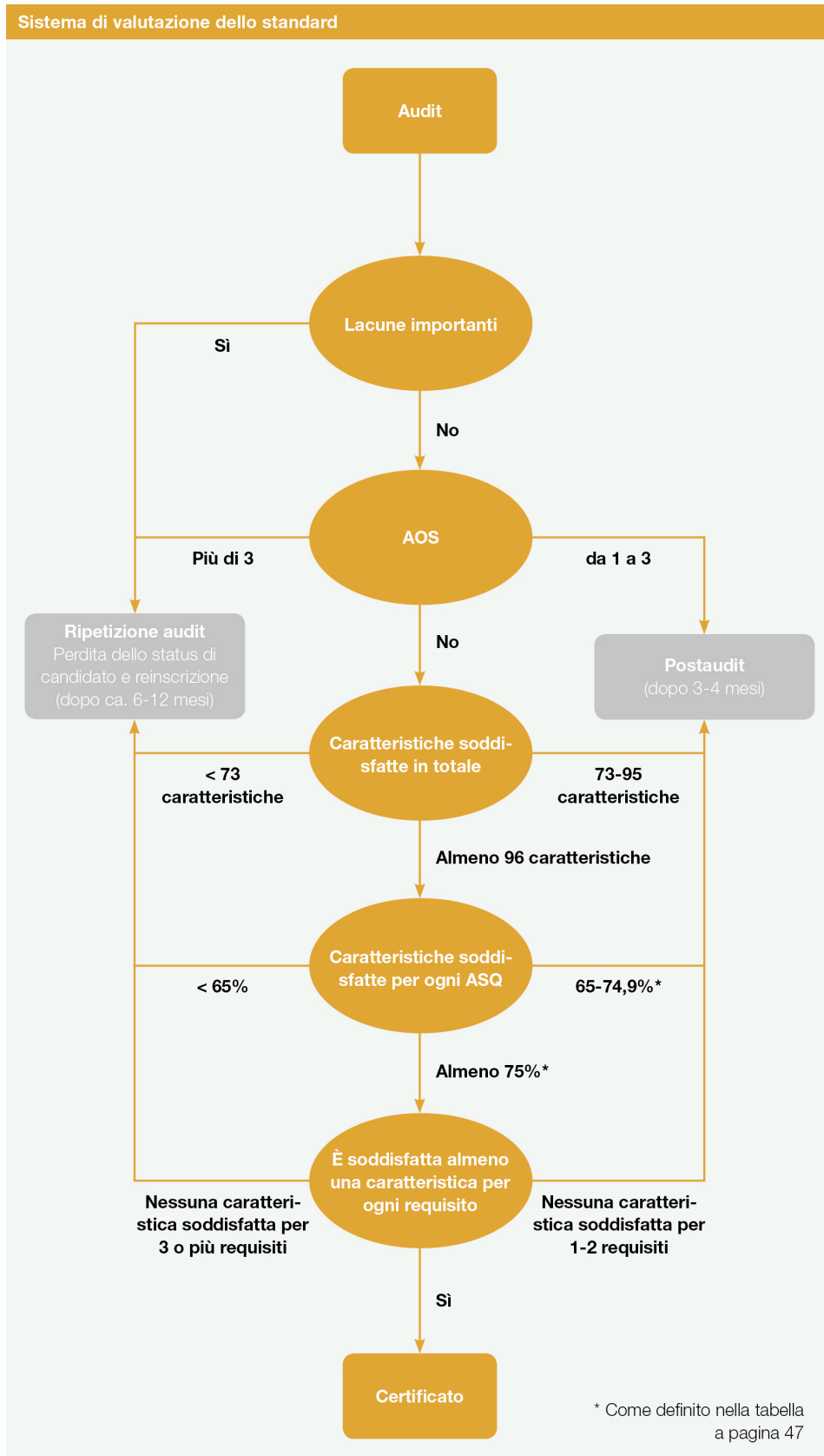
I requisiti e le caratteristiche non possono essere valutati semplicemente con la menzione «non applicabile» (NA).

3.4 Doppie valutazioni

Se l'audit interessa diverse caratteristiche, le valutazioni vanno effettuate per ogni singola caratteristica.

3.5 Albero decisionale per la certificazione o il rifiuto della certificazione

Questo albero decisionale vale per tutti gli audit di certificazione, gli audit intermedi e gli audit di ricertificazione.



4. Pre-audit

Su richiesta, si può anche effettuare un pre-audit, in particolare se una struttura, prima di intraprendere la via della certificazione, desidera una valutazione di stima da parte dell'auditor, e ciò direttamente in loco. Il pre-audit potrà essere eseguito dalla stessa persona incaricata di effettuare anche gli audit successivi e sottoposto a una valutazione, in base ai 5 criteri (cfr. cap. 3.2). I temi oggetto del pre-audit potranno anche essere definiti dalla struttura stessa, le spese che ne conseguono saranno fatturate separatamente.

5. Audit di certificazione

L'audit di certificazione è eseguito come descritto nel capitolo 4 del Manuale QualiNido (cfr. anche capitolo 7 del Protocollo).

6. Audit supplementare su richiesta della struttura

Il nido è libero, in qualsiasi momento, di richiedere un altro audit completo per ottimizzare il risultato ottenuto in precedenza. Non è invece ammesso effettuare audit parziali focalizzati su ambiti isolati.

7. Post audit

7.1 Portata del post audit, rivalutazione e rapporto sull'audit

Il post audit (valutazione in loco o mera verifica della documentazione, in base alla situazione) contempla le caratteristiche non conformi e può riferirsi solo agli ambiti di sviluppo qualitativo non ancora sufficientemente soddisfatti (per il post audit vanno raggiunti tutti e 5 i criteri di adempimento di cui al capitolo 3.2.). I criteri valutati sono sottoposti a un nuovo audit e la valutazione finale avviene al termine di tale valutazione. Non viene stilato nessun nuovo rapporto sull'audit. Si aggiorna solo l'impressione generale e si valutano e convalidano le constatazioni scaturite dall'audit e contenute nel precedente rapporto, tenendo conto delle misure di sviluppo attuate (definite anche nel portale audit e nel piano di sviluppo qualitativo). Anche le conclusioni saranno adeguate di conseguenza.

Se, nel corso del post audit, l'auditor rileva altre situazioni non conformi allo standard, può mettere per iscritto nel rapporto anche tali constatazioni.

Il post audit non può essere ripetuto: si passa automaticamente a una ripetizione completa dell'audit (cfr. capitolo 8).

La procedura si conclude dopo un termine massimo di 4 settimane dalla data dell'audit. Tutto ciò è documentato mediante il portale audit.

7.2 Valutazione degli aspetti ottimizzabili significativi (AOS)

È necessario colmare le lacune degli AOS, in modo da poter assegnare un numero massimo di altri aspetti ottimizzabili (AO). L'intero audit viene ripetuto se uno o più AOS continuano a sussistere.

7.3 Valutazione del grado di soddisfazione per tutte le caratteristiche

L'intero audit viene ripetuto se il grado complessivo di soddisfazione resta al di sotto dell'85%.

7.4 Valutazione del grado di soddisfazione per ogni ambito di sviluppo qualitativo (ASQ)

Se, in uno o in più ASQ, il grado di soddisfazione si colloca ancora a un livello inferiore rispetto a quello definito al capitolo 3.2., l'intero audit va ripetuto.

7.5 Valutazione del grado di soddisfazione per ogni requisito

Se, in corrispondenza di uno o più requisiti, continua a non essere soddisfatta nessuna caratteristica, si ripete l'intero audit.

8. Ripetizione dell'audit

8.1 Portata della ripetizione dell'audit, rivalutazione e rapporto sull'audit

La ripetizione dell'audit corrisponde a un audit di certificazione completo, inclusa l'iscrizione per l'ottenimento dello status di candidato e contempla tutti i requisiti e le caratteristiche dello standard. La ripetizione può avvenire al più presto 6 mesi dopo l'audit regolare.

Viene stilato un nuovo rapporto sull'audit.

8.2 Conseguenze in caso di necessità di un post audit

Il post audit può essere effettuato 3-4 mesi dopo la ripetizione dell'audit.

9. Audit di ricertificazione

L'audit di ricertificazione ha luogo 44-48 mesi dopo la certificazione preliminare, al più tardi tuttavia 4 settimane prima della scadenza del certificato, in modo da garantire una continuità. L'audit di ricertificazione avviene in base alle stesse regole valide per l'audit di certificazione e per la certificazione stessa.

10. Procedura in caso di aspetti ottimizzabili e convalida delle misure

10.1 Procedura in caso di aspetti ottimizzabili

Con il supporto del piano di sviluppo qualitativo sono pianificate e attuate le misure necessarie per ottimizzare gli aspetti lacunosi rilevati fino al successivo audit regolare. Nei 6 mesi successivi all'audit, la struttura deve elencare sul corrispondente portale i passi già intrapresi e che si intraprenderanno fino al successivo audit regolare.

10.2 Convalida delle misure per colmare le lacune rilevate (aspetti ottimizzabili)

L'organo di certificazione approva le misure definite dalla struttura per colmare gli aspetti lacunosi rilevati. Se l'auditor non può effettuare una valutazione conclusiva o se solleva il dubbio che le misure elencate non siano sufficienti, egli è tenuto a formulare un commento per ciascun aspetto ottimizzabile (AO) e per ciascun aspetto ottimizzabile significativo (AOS).

Spetta poi all'organo di certificazione effettuare eventualmente altri chiarimenti per appurare che tali misure siano effettivamente state adottate fino al successivo audit regolare.

10.3 Procedura in caso di misure giudicate insufficienti per colmare le lacune rilevate

Nel caso in cui il successivo audit regolare stabilisce che le misure sono insufficienti, alla struttura viene accordato un ultimo termine suppletivo di 3 mesi calcolato a partire dalla data dell'audit. Trascorso tale

termine la struttura non potrà più partecipare alla certificazione. L'organo di certificazione può effettuare un audit successivo direttamente in loco per valutare in modo esaustivo i punti in sospeso. Una caratteristica non soddisfatta andrà soddisfatta con l'audit successivo. Non è sufficiente che un AOS sia valutato come AO (soddisfazione parziale).

11. Revisione tecnica e ricertificazione

Con il rapporto sull'audit l'auditor presenta richiesta all'organo di certificazione. Il personale qualificato valuta il lavoro dell'auditor in base ai seguenti criteri:

1. l'auditor non ha alcun conflitto di interesse con l'azienda (conferma) (cfr. al proposito i «Requisiti posti a organi di certificazione e auditor» del Protocollo).
2. Tutti i requisiti e le caratteristiche sono stati valutati.
3. Le constatazioni scaturite dall'audit in riferimento agli AO, AOS e alle lacune inammissibili sono sufficientemente comprovate, chiare e trasparenti.
4. Le valutazioni delle constatazioni scaturite dall'audit sono avvenute correttamente.
5. Le raccomandazioni non contemplano AO, AOS o lacune inammissibili nascoste.

L'organo di certificazione decide, sulla base del rapporto sull'audit, se accettare, rinviare o rifiutare la richiesta. Il risultato finale è formulato sulla base di 5 criteri, come definito al capitolo 3.2. La decisione dell'organo di certificazione deve essere presentata per iscritto e risultare logica e plausibile. Se l'organo di certificazione non condivide la proposta dell'auditor, quest'ultimo va informato immediatamente e la struttura deve essere subito avvisata per iscritto in merito alla decisione.

L'accettazione conduce al rilascio di un certificato.

Il certificato è valido per una durata di 4 anni dalla data di certificazione.

12. Certificato

Sul certificato figurano i seguenti parametri: organo responsabile, struttura e indirizzo esatto, data dell'audit, auditor, data di certificazione, validità del certificato, logo QualiNido, firma dell'organo di certificazione e dell'auditor. Sarà inoltre apposta sul certificato la frase qui di seguito riportata: «L'organo di certificazione conferma che il seguente nido soddisfa i requisiti posti dallo standard QualiNido».

L'organo di certificazione si incarica di depositare nel portale audit le principali informazioni sul certificato.

13. Ricorsi

Gli organi di certificazione, gli auditor e le strutture riconoscono la direzione del programma quale istanza arbitrale «interna» per qualsiasi controversia insorta in concomitanza con la certificazione.

In caso di controversie sorte in relazione all'audit o alla procedura di certificazione la struttura può impugnare la decisione mediante opposizione scritta all'organo di certificazione. Se la struttura ricorrente non è d'accordo con la decisione dell'organo di certificazione, può rivolgersi in ultima istanza alla direzione del programma che formulerà la decisione definitiva, dopo aver consultato una commissione di esperti.

In seguito alla decisione della direzione del programma si possono adire le vie legali previste dalla rispettiva clausola arbitrale.