



# CDQ

## Qualità e Servizi Sociali

### *UNI 11034 - Servizi all'infanzia.*

Per assicurare elevati standard di servizio, l'UNI- Ente Nazionale Italiano di Unificazione - ha pubblicato la norma **UNI 11034 "Servizi all'infanzia - Requisiti del servizio"**. Questa norma si applica ai **nidi d'infanzia (0-3 anni)**, **alle scuole materne (3-6 anni)** e ai centri infanzia che comprendono l'intera fascia **d'età da 0 a 6 anni**.

La norma si può estendere anche a tutte quelle strutture chiamate **"servizi integrativi all'infanzia"** che fungono da supporto ai centri infanzia, ai nidi, ecc., e che svolgono attività dedicate al gioco, culturali e di aggregazione sociale ove, se richiesta, è prevista la presenza di un genitore o di un accompagnatore. Lo scopo di questi servizi è quello di favorire un equilibrato sviluppo fisico e psichico dei bambini, di facilitare le relazioni tra bambini ed adulti così come tra piccoli coetanei, offrendo stimoli al loro percorso di crescita e integrando l'esperienza educativa delle famiglie.

La norma prevede che la direzione della struttura che si prende carico dell'educazione dei piccoli, dopo aver definito il proprio impegno/obiettivo socio-educativo, deve predisporre un documento tecnico che prescriva le pratiche, le procedure e le proprie strategie per svolgere l'attività. E' altrettanto indispensabile che venga definita una pianificazione annuale delle attività di controllo, per verificare che gli obiettivi vengano rispettati. Inoltre, la struttura, per organizzare lo svolgimento dei propri servizi, deve definire un calendario annuale, accessibile a tutti, suddiviso in mesi, giorni ed ore dedicate alla cura dei bambini.

Per garantire la continuità educativa, cioè un passaggio graduale e progressivo nei diversi livelli di apprendimento, è importante che nel nido, nella scuola materna, ecc., tutte le attività siano organizzate in funzione dell'età dei bambini (ad esempio distinguendo tra piccoli 0-1 anni, medi 1-2 anni e grandi 2-3 anni). La struttura deve inoltre curare gli spazi e gli arredi in modo tale da garantire il benessere e la sicurezza dei bimbi.

## ***UNI 11010—Servizi residenziali e diurni per persone con disabilità***

La norma **UNI 11010 “Servizi - Servizi residenziali e diurni per persone con disabilità - Requisiti del servizio”** fornisce i requisiti di qualificazione del servizio residenziale o diurno erogato dalle strutture operanti per il recupero, il mantenimento nell’ambiente sociale e familiare, l’integrazione e la partecipazione alla vita sociale delle persone con disabilità.

La norma si struttura in diversi paragrafi, trattando argomenti quali:

- requisiti generali relativi alla struttura e alla sua capacità di integrarsi e cooperare con il territorio;
- mission o indirizzi generali;
- informazione verso l’esterno (utente, familiare, servizi sociali, ecc.);
- requisiti per la fase di ammissione e di presa in carico;
- requisiti per la definizione e gestione del progetto individualizzato;
- requisiti per la fase di trattamento;
- requisiti per la fase di dimissione;
- caratteristiche generali dell’ente erogatore;
- requisiti per il personale;
- requisiti per la progettazione dei servizi innovativi.



La norma, come le altre, consente alla struttura che vi si adegua volontariamente di accedere alla certificazione del servizio, certificazione complementare e non alternativa

## ***UNI 11031 — Servizi residenziali e semiresidenziali per persone con problematiche connesse all’uso o alla dipendenza da sostanze stupefacenti e/o psicotrope.***

La presente norma tiene conto, fornendone i requisiti di qualificazione, della specificità dei servizi alla persona e alla comunità.

Essa è complementare alla UNI EN ISO 9001 che rappresenta il riferimento per la certificazione del sistema di gestione per la qualità aziendale. La presente norma considera per acquisiti gli obblighi previsti dalla legislazione in vigore.

La presente norma si applica ai servizi di prevenzione, cura e recupero per persone con problematiche connesse all’uso o alla dipendenza da sostanze stupefacenti e/o psicotrope sia di tipo residenziale sia semi-residenziale. Ai fini della presente norma si applica la seguente classificazione tipologica delle strutture residenziali e semi-residenziali

- servizi di accoglienza;
- servizi terapeutico-riabilitativi;
- servizi di trattamento specialistico;
- servizi pedagogico-riabilitativi.

L’ente erogatore deve:

**a)** approntare un documento tecnico che descriva le proprie pratiche, le proprie procedure e le proprie strategie per l’erogazione del servizio;

**b)** in tutte le fasi di erogazione del servizio, mettere in atto azioni finalizzate ad operare in rete ovvero in collaborazione con le risorse, le organizzazioni ed i servizi del territorio attivi nel sistema dei servizi per persone con problematiche connesse all’uso o alla dipendenza da sostanze stupefacenti e/o psicotrope;

**c)** salvo i casi di pronta accoglienza, essere situato ed attrezzato in modo da garantire:

- l’accessibilità a servizi alla persona (per esempio, presidi sanitari, scuole),
- l’accessibilità a servizi generali (per esempio, uffici pubblici, cinema, luoghi di aggregazione, centri sportivi, luoghi di culto).

## *UNI 10881 – Assistenza residenziale agli anziani.*

La norma **UNI 10881:2000 "Servizi - Assistenza residenziale agli anziani - Linee guida per l'applicazione delle norme UNI EN ISO 9001"** fornisce linee guida per l'effettuazione del sistema qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001 nelle strutture che erogano servizi residenziali di assistenza agli anziani.



Introdurre un sistema di gestione per la Qualità secondo le norme ISO 9000 è garanzia, **per l'anziano, di:**

- Procedure d'accettazione semplici ed adeguata accoglienza in fase d'inserimento;
- Personalizzazione dell'intervento di assistenza (sia per la dieta che per le attività ricreative e le relazioni con l'esterno);
- Adeguatezza del servizio offerto (qualità, tempi, modi);
- Confort degli spazi residenziali, pulizia e sicurezza della struttura, disponibilità di servizi accessori;

Assistenza sanitaria e di Pronto Soccorso.

**Per la struttura, di:**

- Riduzione dei costi attraverso una gestione economicamente più efficiente che prevede la realizzazione di soluzioni e possibilità che facciano rendere maggiormente le voci di costo più inerti;
- Elaborazione di procedure di gestione più trasparenti che contribuiscano a generare valore aggiunto e ad ottenere un miglioramento continuo, grazie ad un'organizzazione più chiara;
- Definizione, per quanto possibile, delle modalità e delle responsabilità per la pianificazione delle attività, in modo tale che possano essere allocate le risorse adeguate secondo i carichi di lavoro previsti;
- Supervisione costante della conformità dei processi di servizio ai requisiti specificati;
- Individuazione di indicatori specifici per il monitoraggio delle prestazioni (performance) dei processi/servizi e per la verifica del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento stabili Ottimizzazione dell'orientamento verso il cliente ed aumento della propria concorrenzialità;

## *UNI 10928 – Residenze per minori.*

### **Mercato di riferimento**

Comunità educative. Comunità di pronta accoglienza. Comunità di tipo familiare. Comunità gruppi appartamento.

### **Motivazioni e Benefici**

Garanzie ulteriori circa la qualità del servizio alle famiglie ed agli enti committenti.

Dimostrazione di goodwill da parte della struttura certificata, spesso riconosciuta a livello di bandi pubblici di affidamento del servizio.

Miglioramento organizzativo e istituzionalizzazione di metodi operativi, patrimonializzazione di esperienza e competenze.

### **Aspetti salienti**

Integrabile e complementare con la ISO 9001.

Rappresenta il riferimento per la certificazione del sistema di gestione per la qualità in strutture rivolte ai minori con bisogni sociali a vario livello.

Detta requisiti generali sui processi che comprendono la informazioni da fornire e le fasi di ammissione, inserimento e dimissione del minore, nonché aspetti relativi alla gestione ed organizzazione della giornata; la norma comprende anche requisiti per la realizzazione dei processi, che riguardano la definizione dei bisogni dell'ospite, la definizione dei ruoli e delle responsabilità, il personale e requisiti più specificamente dedicati alla realizzazione delle attività; la parte terminale della norma riguarda la progettazione dei servizi innovativi.

## LA MISSIONE DI CDQ ITALIA

CDQ ITALIA srl è una società indipendente che svolge unicamente l'attività di "Organismo di Certificazione" nel rispetto dei Regolamenti Internazionali, ed in particolare nel rispetto della **UNI CEI EN ISO/IEC 17021**, ed **UNI CEI EN 45011** ed in conformità a quanto prescritto dai vari **Regolamenti Tecnici ACCREDITA** quale Ente di Accreditamento.

La nostra realtà aziendale è presente **su tutto il territorio nazionale ed internazionale**.

L'obiettivo di CDQ ITALIA srl è quello di dare valore aggiunto ai propri clienti attraverso un'efficace gestione dei sistemi Aziendali. Le **norme tecniche a supporto della qualità dei servizi sociali** possono rappresentare lo strumento per "emergere" e differenziarsi nel mercato mettendo sempre più al centro "la persona".

### Certificazioni CDQ

- **ISO 9001** Sistemi di Gestione per la Qualità
- **ISO 14001** Sistemi di Gestione Ambientali
- **OHSAS 18001:** Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro
- **SA 8000** : Etica
- **ISO 22000** Sistemi di Gestione per la Sicurezza Alimentare
- **ISO 22005**  
Rintracciabilità di filiera agroalimentare

Qualità
Ambiente
Sicurezza
Agroalimentare
Etica
Prodotti da Costruzione
Formazione



Contatta CDQ ITALIA per richiedere un  
**APPUNTAMENTO**  
presso la tua Organizzazione.

CDQ ITALIA s.r.l. - P.zza della Repubblica, 31- 70053  
- Canosa di Puglia (BT) -  
tel. 0883.612196 - fax 0883.666245  
www.cdqitalia.it - info@cdqitalia.it  
P. iva 05744050724