



RIESAME DEL SISTEMA QUALITA'

UN ANNO DI NIDI

2014-2015

**A cura di
Corrado Crepaldi Dirigente Settore Istruzione-Informativo
Rosalba Agnese Responsabile Direzione Asili Nido Comunali**

LUGLIO '15

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

1 AGIRE E CONFERMARE LA QUALITÀ

Il 12 giugno 2015 SGS ha effettuato la visita ispettiva, confermando la bontà del sistema, ha ha validato la certificazione – rev.3 - valida sino al 12 giugno 2016.

I servizi educativi rivolti alla prima infanzia risultano pertanto in sistema qualità dal 12 giugno 2007.

Il presente riesame si basa sull'analisi dei fattori di qualità del servizio appositamente individuati ed inseriti nella Carta dei servizi rev.8 del 16 marzo 2015.

La qualità del servizio asili nido si articola nei seguenti aspetti:

- **Qualità professionale:** possesso dei titoli di studio richiesti per il ruolo professionale, formazione permanente, collegialità, cura del bambino e progettazione pedagogica

Personalizzazione del percorso di inserimento	5 giorni	10 giorni	Totale inserimenti graduali e personalizzati	100%
SEZIONE PICCOLI SERENA	8	14	22	100%
SEZIONE MEDI SERENA		3	3	100%
SEZIONE GRANDI SERENA		7	7	100%
SEZIONE PICCOLI-MEDI TABONA		8	8	100%
SEZIONE GRANDI TABONA		6	6	100%
Diversificazione delle esperienze educative per ciascun bambino	Obiettivi del Piano di lavoro raggiunti	Utilizzo dei laboratori di pittura, manipolazione, psicomotricità, gioco simbolico, lettura		100%
SEZIONE PICCOLI	si	Si		100%

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

SERENA				
SEZIONE MEDI SERENA	Si	si		100%
SEZIONE GRANDI SERENA	si	si		100%
SEZIONE PICCOLI TABONA	Si	Si		100%
SEZIONE MEDI TABONA	Si	Si		100%
SEZIONE GRANDI TABONA	si	Si		100%
Compilazione "Quaderno del bambino"	Scheda osservativa mensile per sezioni piccoli	Scheda osservativa bimestrale per sezioni medi e grandi		100%
SEZIONE PICCOLI SERENA	si			100%
SEZIONE MEDI SERENA		si		100%
SEZIONE GRANDI SERENA		si		100%
SEZIONE PICCOLI TABONA	si			100%
SEZIONE MEDI TABONA		si		100%
SEZIONE GRANDI TABONA		si		100%
Rapporto numerico previsto (media 1:6)	Rapporto medio educatore bambino monitorato			100%
ASILO NIDO SERENA	1:5			100%
ASILO NIDO TABONA	1:5			100%
Formazione	Massimo 30 ore	Svolte sino a	Programmate entro	100%

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

permanente del personale educativo	l'anno	luglio 2015	dicembre 2014	
	30	14	16	100%

2 ISCRIZIONI

Dopo un'attenta analisi sull'andamento dello scorso anno scolastico e valutate le indicazioni emerse dai questionari di gradimento del servizio da parte delle famiglie, l'Amministrazione comunale ha ritenuto di offrire - nell'ottica di una maggiore flessibilizzazione del servizio - e seguenti tipologie di servizio dal lunedì al venerdì:

TEMPO NIDO dalle ore 8.30 alle ore 16.30

TEMPO PARZIALE dalle ore 7.30 alle ore 13.00 comprensivo del pasto

PRE-NIDO dalle ore 7.30 alle ore 8.30

POST-NIDO dalle ore 16.30 alle ore 18.00

Con apposito provvedimento si è introdotta la possibilità di acquistare blocchetti da cinque buoni orario per fruire occasionalmente del servizio di pre e/o post-nido.

		Media presenze bambini	Media presenze educatori	rapporto medio educatore/ bambino
Nido Tabona	iscritti			
Settembre 2013	52	46	9	1:5
Ottobre 2013	52	42	9	1:5
Novembre 2013	52	44	8	1:5
Dicembre 2013	52	40	9	1:5
Gennaio 2014	52	38	9	1:4
Febbraio 2014	52	40	8	1:5
Marzo 2014	52	41	9	1:5
Aprile 2014	52	45	8	1:5
Maggio 2014	52	47	9	1:5
Giugno 2014	52	42	7	1:6
Luglio 2014	45	35	7	1:5
media annuale	51	42	8	1:5
Nido Serena	iscritti	Media presenze bambini	Media presenze educatori	rapporto medio educatore/ bambino

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

Settembre 2013	62	49	12	1:4
Ottobre 2013	69	54	11	1:5
Novembre 2013	71	58	10	1:6
Dicembre 2013	71	50	10	1:5
Gennaio 2014	71	53	11	1:5
Febbraio 2014	72	52	11	1:5
Marzo 2014	71	51	10	1:5
Aprile 2014	71	60	11	1:6
Maggio 2014	69	60	9	1:6
Giugno 2014	69	53	8	1:6
Luglio 2014	63	47	8	1:6
media annuale	69	53	10	1:5

L'utenza ha opzionato le sottoelencate modalità orarie :

	Tempo nido	Part-time	
Nido Serena	59	13	72
Nido Tabona	46	6	52
	105	19	124

Hanno utilizzato il servizio di post e pre nido:

	Pre-nido	Post-nido	
Nido Serena	17	11	28
Nido Tabona	9	10	19
	26	21	47

Sono stati utilizzati 25 "buono orario per pre e post-nido" al Nido Serena e 35 al nido Tabona per un importo di 300,00 euro.

	iscritti	entrate
--	----------	---------

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

a.s. 2014-2015	124	€ 268.600,40
a.s. 2013-2014	134	€ 304.480,00
a.s.2012-2013	140	€ 277.768,00
a.s.2011-2012	135	€ 311.645,00

Infine sono pervenute n. 2 richieste di agevolazione tariffaria per problematiche di licenziamento o cassa integrazione pari al 2%.

Sono state concesse 20 esenzioni dal pagamento della retta su richiesta motivata da parte delle assistenti sociali del CISS di Pinerolo per n. 14 utenti al Nido Serena e n.6 utenti al Nido Tabona pari al 16% degli iscritti.

Due sono i minori portatori di handicap con esenzione dal pagamento delle rette.

Nel corso del presente anno scolastico sono stati dimessi 12 bambini dalla frequenza al Nido Serena e 8 al Nido Tabona motivate come segue.

Motivo della dimissione	TABONA	SERENA
Salute	1	
Insoddisfazione rispetto al servizio		1
Cambiamento della situazione lavorativa		1
Economico		1
Dimissioni estive	7	6
Dimissioni d'ufficio per assenza ingiustificata superiore a giorni 15.		3
	8	12

Utenza straniera

	DUE GENITORI	UN GENITORE
--	--------------	-------------

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

	STRANIERI	STRANIERO
NIDO SERENA	17 (23%)	11 (15%)
NIDO TABONA	7 (14%)	8 (15%)

Dati estremamente significativi sia della presenza di numerosi nuclei familiari giovani che orientano sul nido le scelte di crescita sia della scelta del Nido Serena come sede per la vicinanza alla residenza.

- **Qualità della partecipazione delle famiglie:** relazione con le famiglie ed attività sociali e di comunicazione-

Favorire la comunicazione ed il confronto con le famiglie	1° INCONTRO	2° INCONTRO	3° INCONTRO	% partecipazione	Festa finale	Obiettivo: 3 incontri l'anno con le famiglie
SEZIONE PICCOLI SERENA	4 settembre 2014 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 15 su 20	11 novembre 2014 Presentazione del piano di lavoro e valutazione inserimenti 8 su 20	26 maggio 2015 Valutazione piano di lavoro 8 su 18	53%		100%
SEZIONE MEDI SERENA	4 settembre 2014 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 3 su 3	20 dicembre 2014 Presentazione del piano di lavoro e valutazione inserimenti 14 su 24	26 maggio 2015 Presentazione del piano di lavoro svolto 14 su 24	51%	25 giugno 2015 22 su 24	100%
SEZIONE GRANDI SERENA	4 settembre 2014 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 6 su 7	18 novembre 2014 Presentazione del piano di lavoro e valutazione inserimenti 13 su 26	28 maggio 2015 Presentazione del piano di lavoro svolto 6 su 26	42%	3 luglio 2015 24 su 26	100%
SEZIONE PICCOLI/MEDI	5 settembre 2014 Presentazione	11 novembre 2014 Presentazione	27 maggio 2015 Verifica del piano di lavoro	71%	11 giugno 2015	100%

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

TABONA	del servizio ai nuovi iscritti 8 su 8	del piano di lavoro e valutazione inserimenti 17 su 28	svolto con foto 21 su 28		28 su 28	
SEZIONE GRANDI TABONA	5 settembre 2014 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 6 su 6	11 novembre 2014 Presentazione del piano di lavoro 11 su 24	4 giugno 2015- Presentazione del piano di lavoro svolto con foto 13 su 24	56%	11 giugno 2015 24 su 24	100%

Pur avendo raggiunto l'obiettivo dei tre incontri annuali si conferma la tendenza alla diminuzione delle famiglie che prendono parte attiva ai momenti collegiali e di partecipazione alla vita del Nido in genere, problema che emerge nel nido sia negli incontri di sezione che nella partecipazione alle commissioni di gestione. Non è un caso che nel Questionario di soddisfazione dell'utenza viene indicato come momento di scambio di informazioni quello dell'entrata ed uscita ed a seguire colloqui e incontri di sezione. Le feste sono invece momenti che vedono quasi la totalità di partecipanti.

Colloquio individuale con ciascuna famiglia prima che inizi la frequenza	Almeno un colloquio con ciascuna famiglia prima dell'inizio della frequenza	Altri colloqui in corso d'anno	100%
SEZIONE PICCOLI SERENA	223	0	100%
SEZIONE MEDI SERENA	3	2	100%
SEZIONE GRANDI SERENA	7	5	100%
SEZIONE PICCOLI/MEDI	8	5	100%

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

TABONA			
SEZIONE GRANDI TABONA	6	7	100%

LA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Distribuzione Questionario sul gradimento del servizio	Restituiti minimo 60%	Soddisfazione minimo 60%
NIDO SERENA E TABONA	58%	85% MOLTO SODDISFATTI 12% ABBASTANZA SODDISFATTI 3% POCO SODDISFATTI

Nel presente anno scolastico il questionario di soddisfazione dell'utenza è stato distribuito nel mese di maggio 2015, purtroppo i questionari restituiti non hanno raggiunto il minimo, pur essendo ampiamente soddisfacenti nelle risposte date.

I dati sono stati esposti nella bacheca dei due nidi e pubblicati sul sito.

- **Qualità alimentare:** rispetto norme igienico sanitarie per la preparazione e distribuzione degli alimenti- menù articolato su quattro settimane ed alimenti biologici – predisposizione diete particolari.

Cucina interna	Preparazione dei pasti con piena rispondenza alla normativa HACCP	2 per ciascun nido da parte della ditta Bioleader 7 gennaio 2015 nido Serena punteggio 90/123 conforme al 73% 9 febbraio 2015 nido Tabona punteggio 108/123 conforme al 88%	Controlli due volte l'anno con laboratorio biologico: non-conformità inf. al 10% Nido Serena non conformità pari all' 19%
----------------	---	---	--

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

		<p>16 aprile 2015 Nido Tabona punteggio 108/123 conforme al 88%</p> <p>7 maggio 2015 Nido Serena punteggio 113/123 conforme al 92%</p> <p>6 marzo 2015 ispezione ASL conforme al 100%</p>	
Attivazione del servizio sin dal primo giorno di apertura del nido con menù standard	Viene rispettato il calendario scolastico	si	100%
Erogazione del menù	Rispetto giornaliero del menù definito	<p>7 variazioni al Nido Serena</p> <p>6 variazioni al Nido Tabona</p> <p>Su 213 giorni di erogazione</p>	<p>Variazioni inferiore al limite del 5% annuale</p> <p>6% variazioni</p>
Disponibilità del menù alternativo : per motivi di salute con certificato medico o per motivi religiosi	Attivazione e soppressione entro tre giorni dalla richiesta	<p>2 menù con certificato medico</p> <p>10 diete religiose</p>	100%
Fornitura di prodotti biologici (frutta, verdura, pasta, riso, latte, yoghurt)	Come da capitolato d'appalto		100%

La gestione delle cucine è sicuramente uno dei processi più delicati del sistema nido. Per ciò l'A.Cle si è dotata di più strumenti di controllo affidandoli al Laboratorio Bioleader con Determina dirigenziale n 1095 del 24/12/2013.

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

- **Qualità dell'ambiente:** gestione, organizzazione ed attrezzature degli ambienti

Ambiente interno ed esterno sicuro che previene cadute ed incidenti	0 incidenti e cadute che necessitano di cure mediche	n.incidenti inf.al 5% delle frequenze
Nido tabona	2	1%
Nido Serena	2	1%

- **Qualità della sicurezza:** possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione e controlli periodici nelle singole strutture.

Acquisizione di comportamenti orientati alla sicurezza	2 prove annuali di evacuazione	100%
Fornitura guanti monouso per il personale	Dotazione continua a disposizione	100%

Le strutture sono adeguate agli standard di sicurezza previsti.

Nel corso dell'anno scolastico è stato formato e nominato un preposto ed un vice-preposto presso il Nido Tabona.

Il personale Educativo ed Assistente è stato sottoposto a visita presso il Medico Competente poiché in base al DUVRI si è identificato come sottoponibile a sorveglianza sanitaria. In base agli esiti emersi si è somministrato un corso di Ginnastica posturale della durata di 10 ore al fine di fornire le conoscenze e le competenze per una corretta movimentazione manuale dei carichi.

Sono stati effettuati gli interventi di manutenzione previsti (estintori, ascensori), il controllo periodico delle aree verdi ed alberi, giochi da esterno in legno.

- **Qualità amministrativa:** semplificazione delle procedure amministrative

Carta dei servizi e modulistica scaricabile on line	Immediata	N.11 domande pervenute on line
Semplificazione delle	Trasmissione della	N. 1348 invii via

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

procedure	documentazione e rette immediata	mail di comunicazioni o rette
3 graduatorie l'anno	Entro novanta giorni dalla presentazione della domanda	100%

3 ATTIVITÀ SVOLTE

- A gennaio 2015 nell'incontro con il Tavolo Minori 0-6 si è stabilito il percorso di formazione e relativo calendario degli incontri. Il percorso più corposo di formazione (16 ore) condotto dalla Pedagogista Dottoressa Emanuela Guarcello sulle tematiche della relazione con le famiglie si è svolto in quattro incontri al sabato mattina da marzo a giugno con una partecipazione molto attenta da parte di tutte le strutture di asilo nido private con la sola assenza delle Educatrici di Nido Piccolo/Punto di Gioco. Il corso di formazione è stato finanziato con i fondi residui del Bando regionale per il finanziamento delle strutture asilo nido. Un ulteriore momento di formazione in collaborazione con l'ASL To 3 si è svolto sabato 18 aprile 2015 allo stesso hanno partecipato sia le Educatrici comunali sia le Educatrici dei Nidi privati.

- Tirocinanti: accolti n.1 tirocinio lavorativo addetta pulizie di due mesi.

- Stage "Scuola/Lavoro" n. 10 stagisti Istituto "Porro" corso OSS per una settimana

- Stage "Scuola/Lavoro" n. 8 stagisti Istituto "Buniva" Liceo artistico e Liceo "Porporato" dal 22 giugno al 24 luglio 2015

- Presso il Nido Tabona è stato attivato il Laboratorio di Musica in culla e Musica in fiaba curato dall'Associazione Solmiresol e condotti dalla dottoressa Francesca Nicassio aperto ai non iscritti al Nido. In totale si sono svolti da ottobre 2014 a maggio 2015 n.36 incontri a cui hanno preso parte 23 bambini da zero a cinque anni.

- E' stato attivo il "Bookcrossing" presso le due sedi: opportunità gradita da grandi e piccini.

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

- La Giunta Comunale con deliberazione n.305 del 12 novembre 2014 ha aderito alla 2° Giornata Nazionale dedicata ai servizi per l'infanzia promossa dal Gruppo Nazionale Asili Nido promuovendo con iniziative pubbliche la raccolta firme a sostegno della proposta di legge n.1260, confluita nella legge sulla "Buona Scuola";
- Nell'ambito della rassegna di teatro "Di festa Teatrando" Sezione il Nido del Teatro dedicata ai più piccoli sono stati rappresentati due spettacoli : sabato 17 gennaio 2015 la Compagnia La Baracca di Bologna ha messo in scena "Casa" e sabato 14 febbraio 2015 la Compagnia Teatro del Buratto di Milano ha messo in scena "Seme di mela". Entrambi gli spettacoli hanno accolto numerosi bambini con famiglie sino al massimo della capienza sia al mattino che al pomeriggio per complessivi 200 spettatori.

4 LE NON CONFORMITÀ/ LE SEGNALAZIONI/ I RECLAMI

4.1 I reclami e segnalazioni

Sono pervenute n.2 segnalazioni interne relative a manutenzioni.

4.2 LE NON CONFORMITÀ INTERNE

Sono state ascritte n.6 non conformità risolte, tutte risolte.

5 CRITICITÀ

Le maggiori criticità a tutt'oggi sussistono:

1. Nonostante i tentativi di flessibilizzazione del servizio la crisi attacca il reddito delle famiglie che accedono con maggiore prudenza limitando all'indispensabile la frequenza e scegliendo formule orarie corte.
2. Il progressivo calo di nascite porta alla riduzione degli accessi e "giustifica" la riduzione posti presso il Nido Tabona dove non è stato possibile attivare una sezione piccoli e si è sperimentata la formula "sezione mista piccoli-medi". Le iscrizioni così come le nascite sono in progressivo calo e non vi sono da circa due anni liste d'attesa. La tendenza non sembra destinata a cambiare nel breve periodo. La Giunta Comunale per il prossimo a.s.2015-2016 ha stabilito di non attivare la sezione piccoli presso il nido Serena Del.n.61 del 11 marzo 2015 introducendo ulteriori elementi di flessibilizzazione nelle modalità di frequenza.

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

6 PIANO DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi del precedente piano di miglioramento sono stati raggiunti. In particolare

Obiettivi Qualità e Azioni da intraprendere	Responsabilità	Modalità Operative Indicatori e Sistema di Verifica	Tempistiche di Attuazione	Esito
Verifiche ispettive affidate ad auditor esterno	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Affidamento incarico a Ditta specializzata	Maggio 2015	positivo
Conferma certificazione di qualità	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	SGS	Giugno 2015	positivo
Progressiva de -materializzazione e semplificazione dei processi amministrativi	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Invio telematico delle comunicazioni all'utenza. Modulistica scaricabile e compilabile elettronicamente. Utilizzo postacert e firma elettronica.	Entro luglio 2015	positivo
Apertura estiva del Nido	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Allungamento del servizio nel mese di luglio 2015	Entro luglio 2015	positivo

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO SCOLASTICO 2014-2015

Obiettivi Qualità e Azioni da intraprendere	Responsabilità	Modalità Operative Indicatori e Sistema di Verifica	Tempistiche di Attuazione	Esito
Verifiche ispettive affidate ad auditor esterno	Dirigente Settore Istruzione Dott. Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Affidamento incarico a Ditta specializzata	MAGGIO 2016	
Conferma certificazione di qualità	Dirigente Settore Istruzione Dott. Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Rinnovo certificazione qualità SGS	Giugno 2016	
Progressiva de materializzazione e semplificazione dei processi amministrativi	Dirigente Settore Istruzione Dott. Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Invio telematico delle comunicazioni all'utenza. Modulistica scaricabile e compilabile elettronicamente. Utilizzo postacert e firma elettronica.	Entro luglio 2016	
Apertura estiva del Nido	Dirigente Settore Istruzione Dott. Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Allungamento del servizio nel mese di luglio 2016	Entro luglio 2016	positivo
Applicazione degli standard	Dirigente Settore Istruzione Dott. Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Applicazione degli standard definiti alla formula gestionale sperimentata nel presente a.s.	Entro luglio 2016	positivo

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO