

RIESAME DEL SISTEMA
QUALITA'
UN ANNO DI NIDI
2013-2014

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

LUGLIO '14

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

1 AGIRE E CONFERMARE LA QUALITÀ

Il 10 giugno 2014 SGS ha effettuato la visita ispettiva, confermando la bontà del sistema, ha rilasciato la nuova 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.7 del 2 maggio 2014.

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	7	16	23	100%
SEZIONE MEDI SERENA		1	1	100%
SEZIONE GRANDI SERENA	6	11	17	100%
SEZIONE PICCOLI TABONA		24	24	100%
SEZIONE MEDI TABONA	2	6	8	100%
SEZIONE GRANDI TABONA	2	8	10	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 SERENA	si	Si		100%
SEZIONE MEDI SERENA	Si	si		100%
SEZIONE GRANDI SERENA	si	si		100%
SEZIONE PICCOLI TABONA	Si	Si		100%
SEZIONE MEDI	Si	Si		100%

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

TABONA				
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 di legge (medi 1:6)	Rapporto medio educatore bambino monitorato			100%
ASILO NIDO SERENA	1:6			100%
ASILO NIDO TABONA	1:5			100%
Formazione permanente del personale educativo	Massimo 30 ore l'anno	Svolte sino a luglio 2014	Programmate entro dicembre 2014	100%
	30	20	10	100%

2 ISCRIZIONI -RAPPORTO MEDIO EDUCATORE/BAMBINO - DIMISSIONI

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, eliminando altresì il part-time pomeridiano:

TEMPO NIDO dalle ore 8.30 alle ore 16.30

TEMPO PARZIALE dalle ore 7.30 alle ore 13.00 comprensivo del pasto

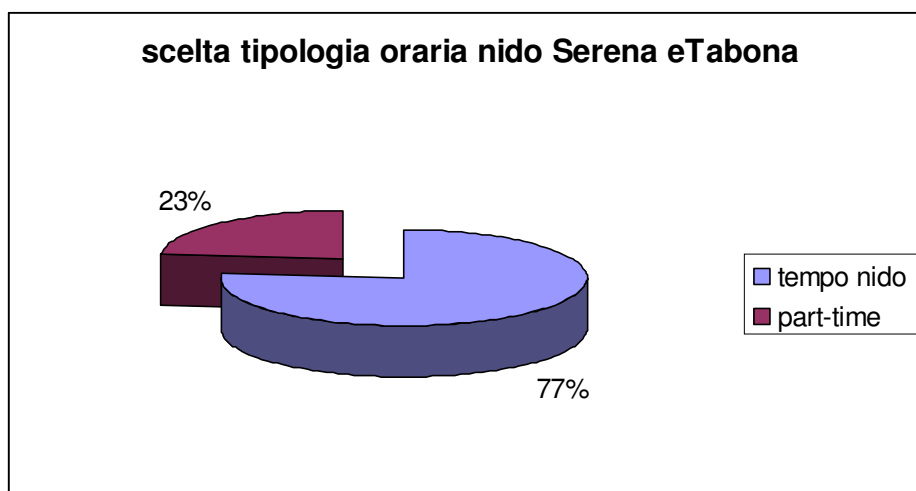
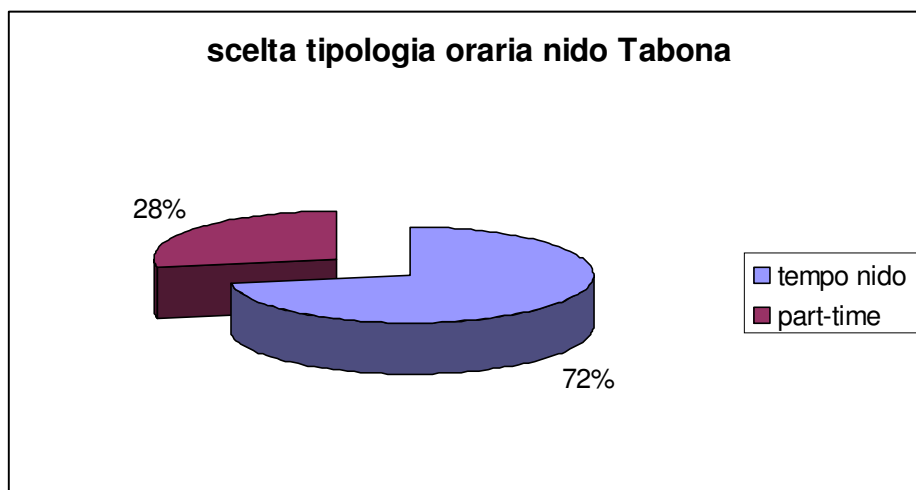
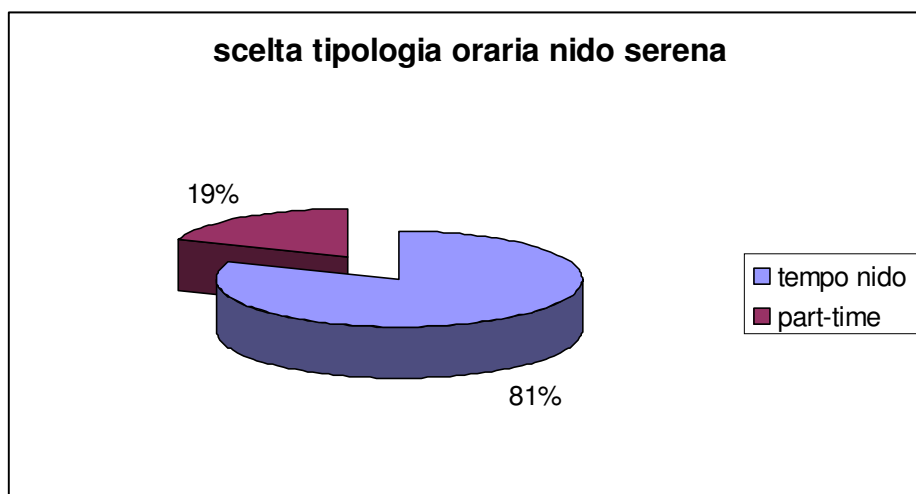
PRE-NIDO dalle ore 7.30 alle ore 8.30

POST-NIDO dalle ore 16.30 alle ore 18.00

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

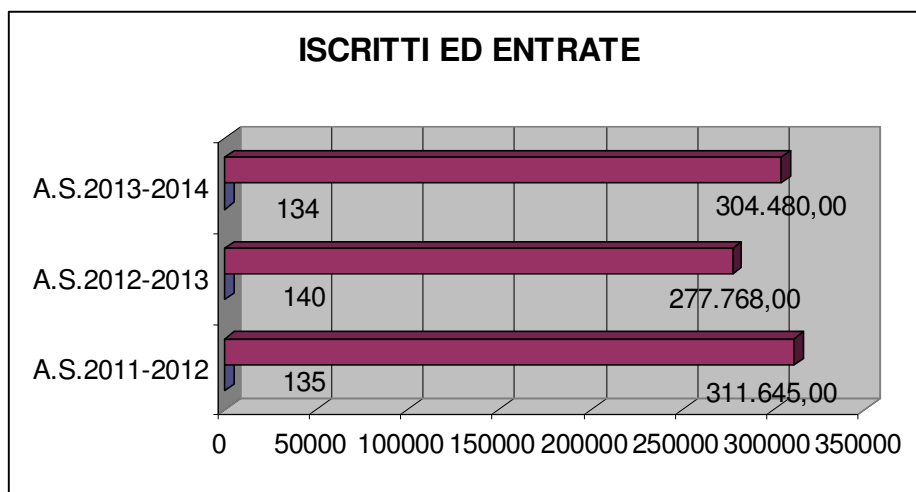
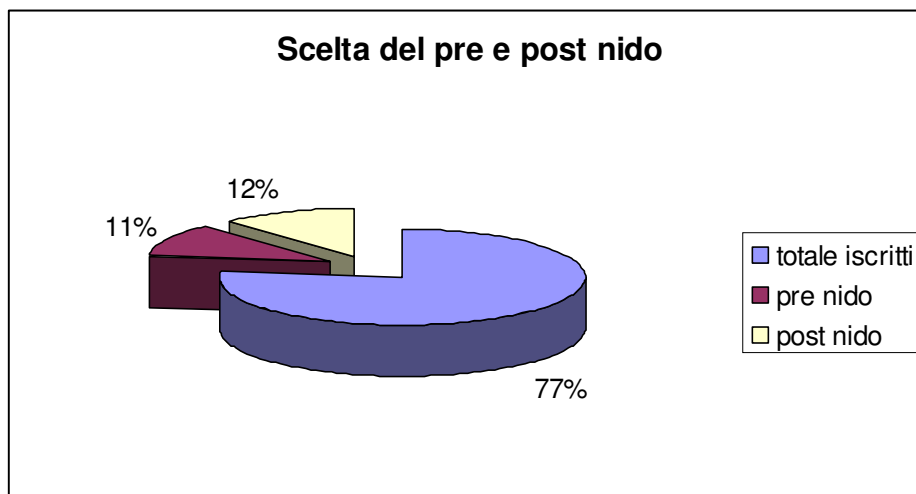
Nido Tabona	iscritti	Media presenze bambini	Media presenze educatori	rapporto medio educatore/bambino
Settembre 2013	58	43	11	1:4
Ottobre 2013	64	48	10	1:5
Novembre 2013	62	52	10	1:5
Dicembre 2013	61	47	10	1:5
Gennaio 2014	63	50	10	1:5
Febbraio 2014	68	48	10	1:5
Marzo 2014	69	56	10	1:6
Aprile 2014	69	57	10	1:6
Maggio 2014	69	59	10	1:6
Giugno 2014	68	51	9	1:5
Luglio 2014	58	42	9	1:5
media annuale	64	50	10	1:5
Nido Serena	iscritti	Media presenze bambini	Media presenze educatori	rapporto medio educatore/bambino
Settembre 2013	66	50	10	1:5
Ottobre 2013	66	54	11	1:5
Novembre 2013	66	56	11	1:5
Dicembre 2013	68	58	10	1:6
Gennaio 2014	69	51	11	1:5
Febbraio 2014	73	56	11	1:5
Marzo 2014	74	62	10	1:6
Aprile 2014	73	62	10	1:6
Maggio 2014	73	63	10	1:6
Giugno 2014	73	58	8	1:7
Luglio 2014	68	52	8	1:6
media annuale	70	57	10	1:6

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO



RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

Nel presente anno scolastico si è attivato il servizio di pre-nido (7.30-8.30) e post nido (16.30-18.00) per gli utenti che ne hanno fatto richiesta. Il pagamento del servizio è mensile e nel corso dell'anno scolastico ha subito parecchie oscillazioni in particolare nella fascia oraria 17.30-18.00 il numero dei bambini è sempre stato molto esiguo. Il prossimo anno scolastico si prevede un allungamento massimo dell'orario sino alle ore 17.30.



Infine sono pervenute n. 7 richieste di sostegno economico da parte di famiglie dove è presente un genitore disoccupato o in cassa integrazione guadagni ordinaria o straordinaria o in mobilità pari al 5%.

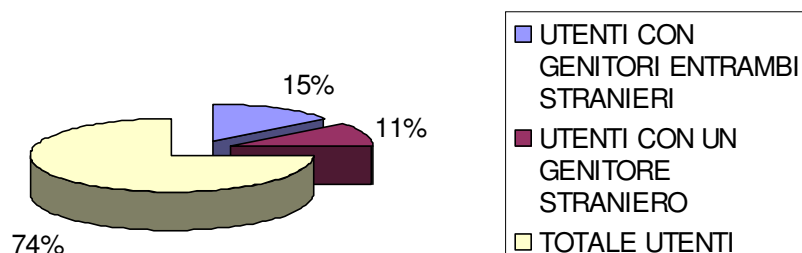
Sono state concesse 22 esenzioni dal pagamento della retta su richiesta motivata da parte delle assistenti sociali del CISS di Pinerolo per n. 14 utenti al Nido Serena e n.8 utenti al Nido Tabona pari al 16% degli iscritti.

Nel corso del presente anno scolastico sono stati dimessi 12 bambini dalla frequenza al Nido Serena e n.21 Nido Tabona motivate come segue.

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

Motivo della dimissione	TABONA	SERENA
Salute	2	
Difficoltà d'inserimento		
Passaggio alla scuola materna	9	5
Insoddisfazione rispetto al servizio	1	
Cambiamento della situazione lavorativa	1	2
Economico	6	1
Trasferimento ad altro comune	1	3
Motivi famigliari		
Dimissioni d'ufficio per assenza ingiustificata superiore a giorni 15.	1	1
	21	12

PERCENTUALE UTENTI STRANIERI NEI NIDI COMUNALI



RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

- **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	Festa finale	Obiettivo : 3 incontri l'anno con le famiglie
SEZIONE PICCOLI SERENA	29/08/2013 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 8 su 10	26/11/2013 Presentazione del piano di lavoro e valutazione inserimenti 13 su 15	28/05/2014 Valutazione piano di lavoro e presentazione in Power Point DVD 15 su 22	9/07/2014 19 su 22	100%
SEZIONE MEDI SERENA	29/08/2013 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 1 su 1	26/11/2013 Presentazione del piano di lavoro e valutazione inserimenti 16 su 25	3/07/2014 Presentazione del piano di lavoro svolto 23 su 25		100%
SEZIONE GRANDI SERENA	29/08/2013 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 10 su 15	26/11/2013 Presentazione del piano di lavoro e valutazione inserimenti 13 su 29	26/6/2014 Presentazione del piano di lavoro svolto 20 su 25		100%
SEZIONE PICCOLI TABONA	30/08/2013 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 10 su 15	18/11/2013 Presentazione del piano di lavoro e valutazione inserimenti 13 su 16	12/06/2014 Verifica del piano di lavoro svolto con foto 15 su 22		100%
SEZIONE MEDI TABONA	30/08/2013 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 4 su 8	31/10/2013 Presentazione del piano di lavoro 21 su 25	11/06/2014 Presentazione del piano di lavoro svolto con foto 18 su 25	20/06/2014 13 su 25	100%
SEZIONE GRANDI TABONA	30/08/2013 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 6 su 10	18/11/2013 Presentazione del piano di lavoro 19 su 22	21/05/2014 Presentazione del piano di lavoro svolto con foto 21 su 21		100%

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

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 della scuola in genere, problema che emerge nel nido sia negli incontri di sezione che nella partecipazione alle commissioni di gestione.

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	23		100%
SEZIONE MEDI SERENA	1	4	100%
SEZIONE GRANDI SERENA	17	2	100%
SEZIONE PICCOLI TABONA	23		100%
SEZIONE MEDI TABONA	25	9	100%
SEZIONE GRANDI TABONA	10	3	100%

LA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Distribuzione Questionario sul gradimento del servizio	Restituiti minimo 60%	Soddisfazione minimo 60%
NIDO SERENA E TABONA	66%	74% MOLTO SODDISFATTI 24% ABBASTANZA SODDISFATTI 2% POCO SODDISFATTI

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

Nel presente anno scolastico il questionario di soddisfazione dell'utenza è stato distribuito nel mese di maggio 2014.

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	1 per ciascun nido da parte della ditta Bioleader 7/03/2014 nido tabona punteggio 112/123 conforme al 91% 6/03/2014 nido Serena punteggio 100/123 conforme al 81%	Controlli due volte l'anno con laboratorio biologico: non-conformità inf al 10% Nido Serena non conformità pari all' 19%
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	1 variazione al Nido Serena Su 216 giorni di erogazione	Variazioni inferiori al limite del 5% annuale 0.46%
Disponibilità del menù alternativo : per motivi di salute con certificato medico o per motivi religiosi	Attivazione e soppressione entro tre giorni dalla richiesta	8 menù con certificato medico 8 diete religiose	100%
Fornitura di prodotti biologici (frutta, verdura, pasta, riso, latte, yoghurt)	Come da capitolato d'appalto		

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.

La continuità gestionale con la Ditta Eutourist permette di offrire un buon servizio mensa.

Inoltre il servizio di sporzionamento pasti affidato alla Ditta Eutourist presso il Nido Tabona risulta curato e funzionale.

Il menù risulta gradito ai bambini ed i rapporti con la ditta Eutourist sono buoni e rispettano il capitolato.

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	1	0,5%

- **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.

Tutti i lavoratori sono stati formati lavoratori con corsi specifici di 8 ore o 12 a seconda delle mansioni svolte. Per il prossimo anno scolastico si prevede la formazione di un preposto presso il Nido Tabona e l'articolazione settimanale dell'orario di lavoro con una particolare attenzione alla presenza nelle due strutture di addetti al primo soccorso ed all'evacuazione.

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.3 domande pervenute on line
Produzione certificati di frequenza on line	Trasmissione della certificazione immediata	N.3 CERTIFICAZIONI
Semplificazione delle procedure		N. 336 invii via mail di comunicazioni o rette
3 graduatorie l'anno	Entro novanta giorni dalla presentazione della domanda	100%

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

3 ATTIVITÀ SVOLTE

- Ad ottobre 2013 sono ripresi gli incontri con il Tavolo Minori 0-6 che ha visto coinvolte tutte le strutture pubbliche e private della Città di Pinerolo. Le attività sono state mirate ad un'analisi della situazione iscrizioni e problematicità ad esse legate. Inoltre per rispondere al Bando regionale per il finanziamento delle strutture sono state attivate tutte le procedure di raccolta dati da parte dell'Ufficio di Direzione sino all'ottenimento del finanziamento con Determinazione Dirigenziale n. 63/DB1900 del 29 aprile 2013 (BUR n. 20 del 16 maggio c.a.) sono state approvate le istanze ammissibili al finanziamento, ai sensi della DGR n. 12-4884 del 7.12.2012 "Approvazione schede attuative in materia di politiche per la famiglia". L'importo è pari a 116.689,95 euro.
- E' stata rinnovata la convenzione stipulata con delibera della Giunta Comunale n.125 del 2 maggio 2013 con l'Asilo Nido e Scuola Materna privata "Il cucciolo" per il proseguimento delle attività della sezione "Primavera".
- La Città di Pinerolo ha preso parte all'evento "Il mondo dei piccoli" presso il Palared il 12 e 13 ottobre 2013: gli Asili nido comunali hanno allestito uno stand istituzionale e proposto laboratori di lettura, spettacoli e letture ad alta voce in collaborazione con la Biblioteca civica e dell'Istituto musicale Corelli nell'ambito del progetto Nati per Leggere.
- Sono state accolte 4 tirocinanti dell'Università di Torino Corso di scienze della formazione primaria, due presso il Nido Serena e due presso il Nido Tabona.
- Sono stati accolti 2 Stagisti del corso OSS quinquennale dell'Istituto Porro di Pinerolo nei mesi di giugno e luglio 2014 presso il Nido Tabona.
- E' stato attivato un tirocinio lavorativo rivolti a neo laureati o diplomati della durata di mesi tre (giugno-ottobre 2014).
- Presso il Nido Tabona è stato attivato il Laboratorio di Musica in culla e Musica in fiaba curato dall'Associazione Solmiresol aperto ai non iscritti al Nido. In totale si sono svolti da ottobre 2013 a maggio 2014 n.48 incontri a cui hanno preso parte 28 bambini da zero a quattro anni.
- Attivazione nell'ambito del progetto "Nati per Leggere" del prestito libri alle famiglie frequentanti gli Asili Nido. Il progetto si avvale della preziosa collaborazione del Sistema Bibliotecario. Nel corso dell'anno scolastico sono stati prestati 330 volumi per bambini. E' stato attivato il "Bookcrossing" presso le due sedi: opportunità gradita da grandi e piccini.

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

- Si è attivato il Progetto “Al Nido con mamma e papà” da marzo a maggio 2014 con l’obiettivo di permettere alle famiglie di trascorrere una mattina al nido con il proprio bambino sino al pasto compreso osservando le attività e le routines. Al termine della mattinata coloro che lo desideravano potevano lasciare un pensiero scritto. I quaderni dei due nidi contengono preziose osservazioni che corredate dalle foto dei vari momenti verranno presentate alle famiglie ad inizio autunno in formato video.
- Due lezioni presso la Facoltà di Medicina e Chirurgia corso Infermieri professionali – 6 gennaio 2014 e Tecnici di radiologia – 23 aprile 2014 - su Lettura ad alta voce.

4 LE NON CONFORMITÀ/LE SEGNALAZIONI/I RECLAMI

4.1 I reclami e segnalazioni

Sono pervenute n.4 segnalazioni interne relative a manutenzioni.

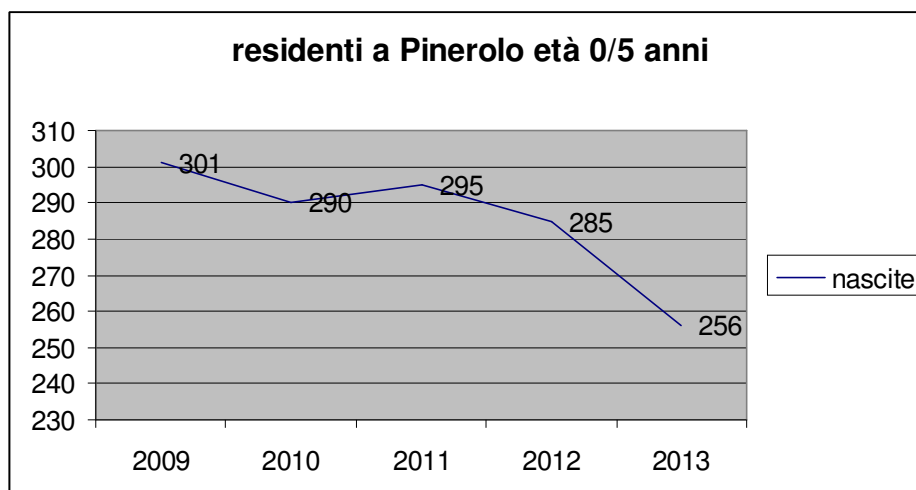
4.2 LE NON CONFORMITÀ INTERNE

Sono state ascritte n.6 non conformità 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.



RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

3. Le sempre più scarse risorse economiche limitano la possibilità di rinnovare giochi ed arredi deteriorati, di acquistare materiale didattico e di consumo.

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	Novembre 2013	positivo
Conferma certificazione di qualità	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	SGS	Giugno 2014	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 2014	positivo
Apertura estiva del Nido	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Allungamento del servizio nel mese di luglio 2014	Entro luglio 2014	positivo

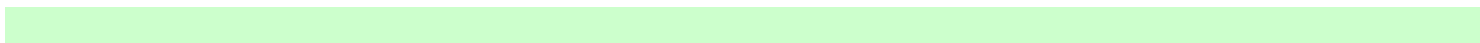
GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO SCOLASTICO 2014-2015

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 2015	
Conferma certificazione di qualità	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	SGS	Giugno 2015	

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

Obiettivi Qualità e Azioni da intraprendere	Responsabilità	Modalità Operative Indicatori e Sistema di Verifica	Tempistiche di Attuazione	Esito
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	
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	
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 2015	

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO



RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO