

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA'

UN ANNO DI NIDI 2012-2013

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

AGOSTO 2013

RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ - PIANO DI MIGLIORAMENTO

1 AGIRE E CONFERMARE LA QUALITÀ

L'11 giugno 2013 SGS ha effettuato le visite ispettive per le verifiche di rinnovo del sistema qualità in scadenza, confermando la bontà del sistema, ha rilasciato la nuova certificazione – rev.3 - valida sino 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.

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	15	10	25	100%
SEZIONE MEDI SERENA	1	8	9	100%
SEZIONE GRANDI SERENA	7	8	15	100%
SEZIONE PICCOLI TABONA	8	15	23	100%
SEZIONE MEDI TABONA	2	4	6	100%
SEZIONE GRANDI TABONA	1	9	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	50%	50%	Asserite difficoltà nell'equipe a fronte di n.utenti nei parametri	50%
SEZIONE GRANDI SERENA	100%	100%		100%
SEZIONE PICCOLI TABONA	Si	Si		100%
SEZIONE MEDI TABONA	Si	Si		100%

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

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	1:5			100%
ASILO NIDO TABONA	1:5			100%
Formazione permanente del personale educativo	Massimo 35 ore l'anno	Svolte sino a luglio 2013	Programmate entro dicembre 2013	100%
	35	3	32	100%

2 ISCRIZIONI -RAPPORTO MEDIO EDUCATORE/BAMBINO - DIMISSIONI

L'A.cle nell'ottica di una maggiore flessibilizzazione del servizio ha offerto alle famiglie che vorranno (deliberazione G.C. n.140 del 3/05/2012) iscrivere i propri figli ai nidi comunali le seguenti tipologie di servizio dal lunedì al venerdì:

NIDO A TEMPO PIENO dalle ore 7.30 alle ore 17.30

NIDO A TEMPO CORTO dalle ore 9 alle ore 16.00

NIDO A TEMPO PARZIALE dalle ore 8.30 alle ore 12.30 comprensivo del pasto

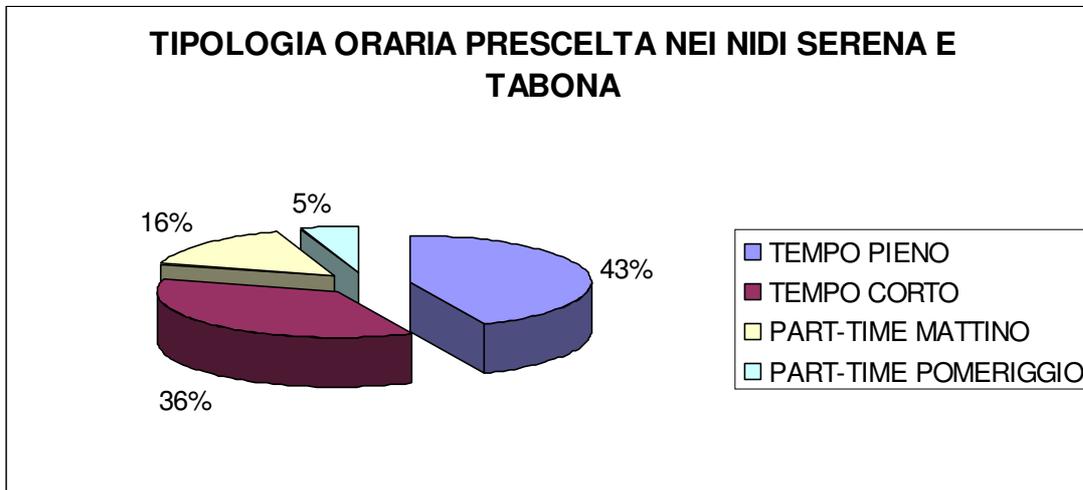
NIDO A TEMPO PARZIALE dalle ore 13 alle ore 17.30 senza pasto

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

Nido Tabona	iscritti	Percentuale presenze bambini	media presenze educatori	rapporto medio educatore/bambino
Settembre 2012	59	46	10	1:5
Ottobre 2012	60	50	11	1:5
Novembre 2012	59	46	10	1:5
Dicembre 2012	59	42	10	1:4
Gennaio 2013	64	43	9	1:5
Febbraio 2013	68	48	10	1:5
Marzo 2013	68	43	10	1:4
Aprile 2013	68	54	10	1:5
Maggio 2013	66	58	10	1:5
Giugno 2013	64	52	9	1:6
Luglio 2013	60	45	10	1:5
media annuale	63	48	10	1:5
Nido Serena	Media bambini iscritti	media presenze bambini	media presenze educatori	rapporto medio educatore/bambino
Settembre 2012	75	51	12	1:4
Ottobre 2012	76	63	13	1:5
Novembre 2012	76	55	11	1:5
Dicembre 2012	76	56	11	1:5
Gennaio 2013	78	58	10	1:6
Febbraio 2013	80	48	10	1:5
Marzo 2013	80	65	11	1:6
Aprile 2013	79	61	11	1:6
Maggio 2013	79	68	11	1:6
Giugno 2013	79	64	11	1:6
Luglio 2013	66	48	11	1:4
media annuale	77	58		1:5

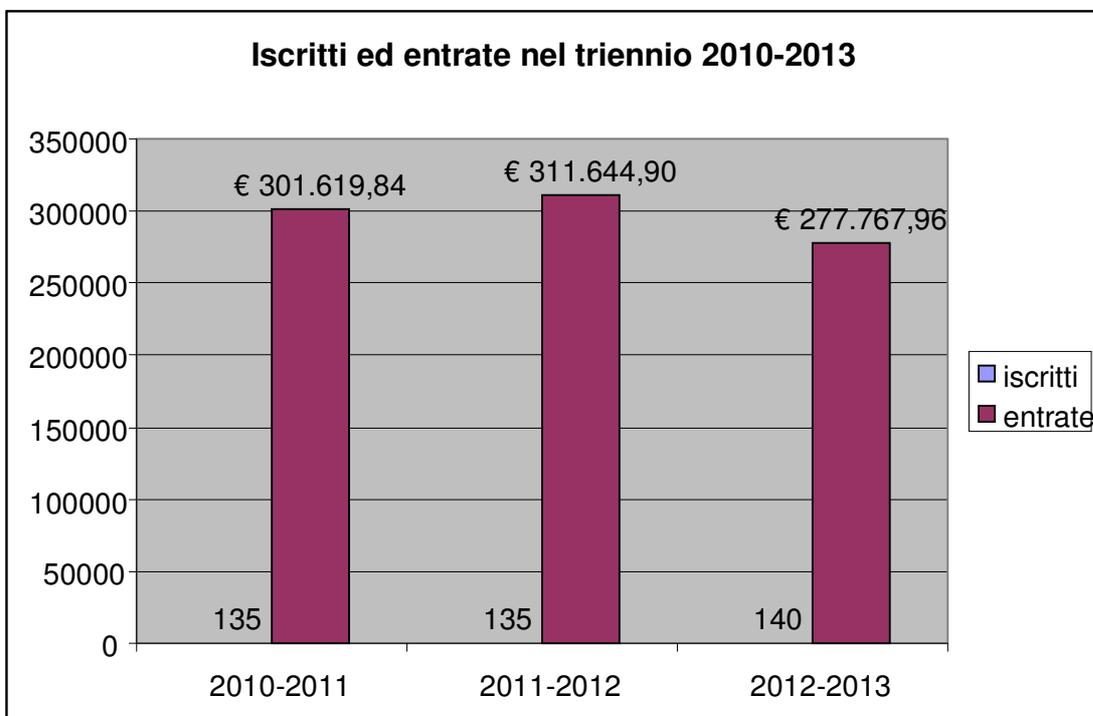
Nonostante la differenziazione delle tipologie orarie non sono stati coperti 14 posti di part-time pomeridiano.

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO



Part-time e tempo corto raggiungono il 52% delle tipologie orarie, mentre il part-time pomeridiano non ha avuto particolare successo e 14 posti sono rimasti da coprire nel corso di tutto l'anno scolastico.

Le entrate evidenziano una diminuzione rispetto all'anno scolastico precedente pari a 33.876,94 euro, a fronte di un aumento di 5 iscritti.



RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

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 27 esenzioni dal pagamento della retta su richiesta motivata da parte delle assistenti sociali del CISS di Pinerolo per n. 15 utenti al Nido Serena e n.12 utenti al Nido Tabona pari al 19% degli iscritti.

Nel corso del presente anno scolastico sono stati dimessi 18 bambini dalla frequenza al Nido Serena e n.11 Nido Tabona motivate come segue.

Motivo della dimissione	TABONA	SERENA
Salute	3	1
Difficoltà d'inserimento		1
Passaggio alla scuola materna	5	13
Insoddisfazione rispetto al servizio		
Cambiamento della situazione lavorativa		
Economico	1	1
Trasferimento ad altro comune	2	1
Motivi familiari		
Dimissioni d'ufficio per assenza ingiustificata superiore a giorni 15.		1
	11	18

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

UTENTI STRANIERI	SERENA	TABONA
Un solo genitore straniero	9	10
Entrambi stranieri	15	9
	24	19

- **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/ 2012 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 7 su 20	28/11/2012 Presentazione del piano di lavoro e valutazione inserimenti 11 su 20	23/05/2013 Valutazione piano di lavoro e presentazione in Power Point DVD 13 su 25	10/07/2013 22 su 25	100% Partecipazione delle famiglie= 47%
SEZIONE MEDI SERENA	29/08/ 2012 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 5 su 9	13/11/2012 Presentazione del piano di lavoro e valutazione inserimenti 18 su 26	22/05/2013 Presentazione del piano di lavoro svolto 17 su 25	17/07/2013 19 su 25	100% Partecipazione delle famiglie= 44%
SEZIONE GRANDI SERENA	29/08/2012 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 5 su 15	20/11/2012 Presentazione del piano di lavoro e valutazione inserimenti 14 su 28	22/5/2013 Informazioni su gita a Zoom e visione foto su DVD 19 su 28	19/06/2013 Festa 26/28	100% Partecipazione delle famiglie= 37%
SEZIONE PICCOLI TABONA	30/08/2012 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 12 su 20	15/11/2012 Presentazione del piano di lavoro e valutazione inserimenti 12 su 20	27/05/2013 Verifica del piano di lavoro svolto con foto 13 su 21		100% Partecipazione delle famiglie= 54%

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

SEZIONE MEDI TABONA	30/08/2012 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 4 su 6	19/11/2012 Presentazione del piano di lavoro 17 su 23	19/06/2013 Presentazione del piano di lavoro svolto con foto 22 su 24		100% Partecipazione delle famiglie= 55%
SEZIONE GRANDI TABONA	30/08/2012 Presentazione del servizio ai nuovi iscritti 6 su 7	19/11/2012 Presentazione del piano di lavoro 15 su 24	3/06/2013 Presentazione del piano di lavoro svolto con foto 13 su 21	10/06/2013 Festa 20/21	100% Partecipazione delle famiglie= 61 %

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.

Leggermente superiore la partecipazione presso il nido Tabona – dove minore è a presenza di stranieri e situazioni di disagio sociale.

Le feste di fine anno sono invece molto gradite e partecipate.

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	25	1	100%
SEZIONE MEDI SERENA	9	2	100%
SEZIONE GRANDI SERENA	15	1	100%
SEZIONE PICCOLI TABONA	23	2	100%
SEZIONE MEDI TABONA	si		100%
SEZIONE GRANDI TABONA	si		100%

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

Distribuzione Questionario sul gradimento del servizio	Restituiti minimo 60%	Soddisfazione minimo 60%
NIDO SERENA	51%	90%
NIDO TABONA	65%	90%

Nel presente anno scolastico il questionario di soddisfazione dell'utenza è stato distribuito nel mese di maggio 2013 . Sebbene il livello di soddisfazione sia elevato il numero di questionari restituiti risulta inferiore alla soglia minima stabilita.

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 15/04/2013 nido tabona punteggio 110/123 conforme al 89% 18/04/2013 nido Serena punteggio 123/123 conforme al 100%	Controlli due volte l'anno con laboratorio biologico: non-conformità inf al 10% Nido tabona non conformità pari all' 11%
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	3 variazioni nei due nidi Su 218 giorni di erogazione	n.variazioni inf. al 5% annuale pari al 1,3%
Disponibilità del menù alternativo : per motivi di salute con certificato medico o per motivi religiosi	Attivazione e soppressione entro tre giorni dalla richiesta	7 menù con certificato medico 7 diete religiose	100%
Fornitura di prodotti biologici (frutta, verdura, pasta, riso, latte, yoghurt)	Come da capitolato d'appalto	Nessuna modifica	Variazioni inferiori al 5% 0 variazioni

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

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 1257 del 21/12/2012.

Nel corso del presente anno scolastico si devono aggiungere due controlli presso le due cucine effettuati dall'ASL 10.

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.

- **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	3%
Nido Serena	2	2,5%

- **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	Non effettuate
Fornitura guanti monouso per il personale	Dotazione continua a disposizione	100%

Le strutture sono adeguate agli standard di sicurezza previsti.

Al momento è in fase di revisione il piano di evacuazione delle due strutture da parte dei nuovi Responsabili della Sicurezza. Nelle more della definizione delle nuove mappe non si sono quindi svolte le prove di evacuazione.

Sono stati formati ulteriori 4 lavoratori con appositi corsi antiincendio e primo soccorso aziendale ampliando il numero di addetti, che risultano essere 5 al nido Serena e 3 al Nido Tabona.

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.

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

Sono stati effettuati gli interventi di manutenzione previsti (estintori, ascensori,...).

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

Carta dei servizi e modulistica scaricabile on line	Immediata	N.10 domande pervenute on line
Produzione certificati di frequenza on line	Trasmissione della certificazione immediata	N.20 certificazioni
3 graduatorie l'anno	Entro novanta giorni dalla presentazione della domanda	100%

3 ATTIVITÀ SVOLTE

- Da ottobre 2012 con l'insediamento del nuovo Assessore all'Istruzione 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 problematiche 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
- La Città di Pinerolo ha preso parte all'evento "Il mondo dei piccoli" presso il Palared il 13 e 14 ottobre 2012: 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 nell'ambito del progetto Nati per Leggere.
- Nell'ottobre 2012 è uscito il volume "Crescere.Che storia!" di Emanuela Guarcello e Luigi Sermenato Edizioni La Meridiana a cui hanno collaborato alla 2° parte Storie da leggere con i bambini un gruppo di educatrici e la responsabile del nido con la creazione di storie per i piccolissimi "Beba fa la bibi" e "Il libro di...". Il libro è stato presentato presso la Sala Rappresentanza della Città di Pinerolo il 30 gennaio 2013 ed il 25 maggio 2013 presso il Nido Serena nell'ambito della rassegna Maggiolibri2013.
- Sono state accolte 7 tirocinanti dell'Università di Torino Corso di scienze della formazione primaria.

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

- Sono stati attivati tre tirocini lavorativi rivolti a neo laureati o diplomati della durata di mesi tre.
- Presso il Nido Serena è stato attivato lo spazio “Mamme insieme” gestito dalla Diaconia Valdese
- 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.
- 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 605 volumi per bambini.
- Due lezioni presso la Facoltà di Medicina e Chirurgia corso Infermieri professionali – 24 gennaio 2013 e Tecnici di radiologia – 23 aprile 2013 - su Lettura ad alta voce.

4 LE NON CONFORMITÀ/LE SEGNALAZIONI/I RECLAMI

4.1 I reclami e segnalazioni

E’ pervenuta due segnalazione da parte di un gruppo di educatrici. Gli interventi sono stati effettuati

4.2 Le non conformità interne

Non sono pervenute segnalazioni o reclami.

5 CRITICITÀ

Le maggiori criticità a tutt’oggi sussistono:

1. Abbiamo provato a riconvertire l’ articolazione del rapporto di lavoro dei tre part-time -difficili da gestire nell’ambito del servizio educativo nei mesi di giugno e luglio- ma mancavano le risorse finanziarie; un part time è passato da orizzontale a verticale con miglioramenti evidenti
2. 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.

RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ - 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	Settembre 2013	
Rinnovo certificazione di qualità	Dirigente Settore Istruzione Dott. Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	SGS	Giugno 2013	positivo
Apertura estiva del Nido	Dirigente Settore Istruzione Dott. Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Allungamento del servizio nel mese di luglio 2013	Entro luglio 2013	positivo

Il servizio asili nido nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento del servizio offerto ai bambini ed alle loro famiglie, ha lavorato all'individuazione di alcuni indicatori "standard" che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione del servizio. Tali indicatori sono stati introdotti nella Carta dei servizi opportunamente revisionata in data 28 febbraio 2012.

In base ad essi si è redatto il presente riesame.

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO SCOLASTICO 2013-2014

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 2014	
Progressiva de materializzazione e semplificazione dei processi amministrativi	Dirigente Settore Istruzione Dott. Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Utilizzo postacert e firma elettronica	Entro luglio 2014	
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	
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 2014	

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

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO