



COMUNE DI PISA
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

RILEVAZIONE QUALITA'
SERVIZI EDUCATIVI 0/6
sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi
anno scolastico/educativo di riferimento 2019/2020

Gli standard sono individuati dalla Carta dei Servizi (approvata con delibera GC n.191 del 22.12.2015) in funzione di:

- programmazione educativa e didattica e cura personale
- iscrizione
- inserimento e frequenza
- spazi e ambienti
- refezione
- partecipazione
- accettazione segnalazioni / reclami
- gradimento delle famiglie

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA – CURA PERSONALE		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2019-2020
Qualità della programmazione educativa e didattica	La programmazione educativa è redatta e svolta secondo le indicazioni del Coordinamento pedagogico per cui educatori-trici e insegnanti comunali effettuano, una formazione continua, a livello zonale e comunale. Per la Scuola d'Infanzia è garantita la rispondenza della programmazione didattica con quanto disposto dal D.M. 16/11/2012, n. 254.	Verificato positivamente
Accessibilità alla programmazione educativa e didattica	La documentazione sulla programmazione educativa è a disposizione: nel nido/scuola d'infanzia per la consultazione; sulle pagine web dedicate; informazioni sulla programmazione didattica sono fornite a ciascuna famiglia entro il mese di Novembre di ciascun anno educativo.	Verificato positivamente; in sostituzione della pubblicazione sulle pagine web della programmazione di ogni singola struttura, la documentazione è stata distribuita nelle singole strutture per la libera consultazione dei genitori frequentanti; ciò al fine di creare un maggiore legame degli utenti con la struttura-Nido.
Facilità di accesso alle informazioni sulle attività giornaliera	E' presente in bacheca un foglio giornaliero contenente: per le Scuole dell'Infanzia, informazioni sulle attività,	Verificato positivamente

	per Nidi informazioni su ciascun bambino/a: pasto, sonno, funzioni sfinteriche, attività principale svolta. <i>Nel corso della chiusura per l'emergenza sanitaria, sono state svolte attività a distanza a cura del personale educativo e scolastico, con la supervisione del Coordinamento pedagogico</i>	
Personalizzazione delle cure igieniche	In caso di allergie e/o bisogni particolari, dietro presentazione di certificazione del pediatra o di altro medico competente è garantita la fornitura di prodotti per l'igiene e/o pannolini di marche specifiche.	Verificato positivamente

ISCRIZIONE		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2019/2020
Ampia diffusione delle informazioni nel periodo delle iscrizioni	Comunicati stampa, diffusione bando e graduatorie tramite URP, Direzione, CTP, web*, sms.	Verificato positivamente
Facilità di accesso ai moduli di iscrizione e loro invio	Accesso multicanale ai moduli presso URP, Direzione, CTP e web*. Possibilità di invio domanda tramite mail, pec, posta, portale "servizi on-line" oltre che a mano.	Verificato positivamente
Facilità di compilazione dei moduli	Aiuto personalizzato alla compilazione da parte di addetti della Direzione.* Accesso web e presso Direzioni a Disciplinare e Regolamenti. Presenza di spiegazioni e punteggi sui moduli.	Verificato positivamente
Facilità di risoluzione delle controversie	E' possibile ricorrere avverso la posizione in graduatoria	Verificato positivamente

* per Scuole dell'Infanzia anche presso Istituti Comprensivi.

INSERIMENTO E FREQUENZA		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2019/2020
Rispetto dei criteri di accesso per inserimento	Gli inserimenti avvengono in ogni struttura seguendo l'ordine della graduatoria degli utenti assegnati alla stessa. Sono consentiti scambi consensuali di data di inserimento tra utenti in quanto non pregiudicano i diritti altrui.	Verificato positivamente
Rispetto degli obiettori di coscienza verso le vaccinazioni	Accoglienza di tutti i bambini/e, anche senza vaccinazione	INDICATORE superato dalla normativa vigente in tema di vaccinazioni obbligatorie
Accoglienza quotidiana personalizzata	Presenza di figure educative stabili	Verificato positivamente
Rispetto dei ritmi e dei bisogni individuali	Nell'ambito dell'orario di funzionamento, flessibilità degli orari di ingresso/uscita e del riposo	Verificato positivamente

SPAZI E AMBIENTI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2019/2020

Sicurezza degli ambienti	Le strutture rispettano le normative di sicurezza edilizia, igienica e antincendio; il personale è formato per evacuare velocemente i bambini in caso di necessità. Le strutture sono fornite di impianti di allarme antincendio e anti-intrusione, di estintori e di maniglioni antipánico sulle porte delle vie di fuga.	Verificato positivamente per quanto attiene la formazione del personale, come da programmi dell'Ufficio del personale in materia di prevenzione e sicurezza. Gli Uffici Tecnici verificano l'adeguatezza delle strutture rispetto alla normativa di sicurezza, igienica e antincendio.
Pulizia degli ambienti	Il personale ausiliario e di cucina è formato sui temi della sicurezza e igiene alimentare e degli ambienti e applica il protocollo HACCP.	Verificato positivamente
Conformità degli arredi	Tutti gli arredi sono acquistati da fornitori certificati e rispondono alle normative di sicurezza di settore.	Verificato positivamente.
Funzionalità degli ambienti	Gli spazi dei nidi e delle scuole sono veri e propri partners educativi e come tali sono organizzati in funzione dei bisogni dei bambini e delle bambine, modificati nel tempo in senso evolutivo.	Verificata la necessità di un lavoro di riflessione pedagogica permanente e costante per la cura della funzionalità degli ambienti nel corso dell'anno.

REFEZIONE		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2019/2020
Salubrità del pasto	Tutti gli alimenti sono biologici nazionali, con giornate di filiera corta bio.	Verificato positivamente (filiera corta biologica per le derrate di verdura e frutta)
Idoneità del pasto	Tabelle dietetiche elaborate da pediatri nutrizionisti; rotazione stagionale dei menu.	I menù sono elaborati da apposita dietista sulla base delle linee guida nazionali e regionali e validate dalla ASL.
Personalizzazione del pasto	Rispetto delle esigenze individuali certificate (allergie, intolleranze, diete in bianco) e non (motivi etici) e conseguente preparazione di pasti alternativi.	Verificato positivamente
* Allattamento e fornitura di latte materno	* Possibilità per la madre di recarsi (nel Nido) ad allattare il/la figlio/a al nido e/o di portare il proprio latte spremuto per la somministrazione da parte degli educatori-trici.	Verificato positivamente

PARTECIPAZIONE		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2019/2020
Assemblee dei genitori	Almeno 2 assemblee annuali, a inizio e fine anno educativo, per illustrare il funzionamento e il progetto educativo del nido/scuola e per il consuntivo delle attività. <i>Durante il periodo di chiusura a causa dell'emergenza sanitaria sono stati effettuati incontri a distanza in videochat con le famiglie.</i>	Verificato positivamente..
Comitato di Gestione	Almeno due incontri l'anno, composto da 5 genitori, due educatori-	Verificato positivamente

	trici/insegnanti e 1 ausiliaria/o, ha funzioni consultive e propositive.	
Colloqui individuali	Almeno due l'anno, uno prima dell'inizio della frequenza per un primo contatto conoscitivo, l'altro a fine anno. Può essere richiesto al bisogno dal genitore o dagli educatori. <i>Durante il periodo di chiusura a causa dell'emergenza sanitaria sono stati effettuati incontri a distanza in videochat o telefono con le famiglie.</i>	Verificato positivamente
Giornate di incontro e laboratori	Almeno 3 giornate, di accoglienza all'inizio dell'anno, di Natale e di chiusura dell'Anno educativo. Laboratori periodici multitematici in orario extra-frequenza riferiti alla programmazione educativa. <i>Durante il periodo di chiusura a causa dell'emergenza sanitaria sono stati effettuati incontri a distanza in videochat o inviti laboratoriali tramite canale youtube rivolti a bambini/e e famiglie.</i>	Verificato positivamente

ACCETTAZIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Qualità	Indicatori	Rilevazione 2019/2020
Risposta scritta a segnalazioni e reclami	Entro 30 giorni dal ricevimento.	Verificato positivamente

GRADIMENTO DELLE FAMIGLIE

Qualità	Indicatori	Rilevazione 2019/2020
Distribuzione del questionario di rilevazione del gradimento	Consegna del questionario alle famiglie degli utenti entro Giugno dell'anno educativo di riferimento.	Verificato positivamente con la precisazione che, a seguito dell'emergenza sanitaria, i questionari sono stati consegnati a Novembre
Pubblicazione del report di rilevazione annuale del gradimento delle famiglie sul sito dei Servizi Educativi.	Al massimo entro il 31 Dicembre successivo all'anno scolastico di riferimento	Verificato positivamente