



**COMUNE DI PISA**  
**DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - CULTURA**

**RILEVAZIONE QUALITA'**  
**SERVIZI EDUCATIVI 0/6**  
**sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi**  
**anno scolastico/educativo di riferimento 2018/2019**

**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

<b>PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA – CURA PERSONALE</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2018-2019</b>
<b>Qualità della programmazione educativa e didattica</b>	La programmazione educativa è redatta e svolta secondo quanto previsto dal progetto psico-pedagogico a base psico-motoria per il quale educatori-trici e insegnanti comunali hanno effettuato, ed effettuano, una formazione continua. Per la Scuola d'Infanzia è garantita la rispondenza della programmazione didattica con quanto disposto dal D.M. 16/11/2012, n. 254.	<b>Verificato positivamente</b>
<b>Accessibilità alla programmazione educativa e didattica</b>	La documentazione sulla programmazione educativa è a disposizione: nel nido/scuola d'infanzia per la consultazione; sulle pagine Web di ogni singola struttura educativa; 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.
<b>Facilità di accesso alle informazioni sulle attività giornaliere</b>	E' presente in bacheca un foglio giornaliero contenente: per le Scuole dell'Infanzia, informazioni sulle attività,	Verificato positivamente

	per Nidi e Spazi Gioco informazioni su ciascun bambino/a: pasto, sonno, funzioni sfinteriche, stato emotivo, attività principale svolta	
<b>Personalizzazione delle cure igieniche</b>	In caso di allergie e/o bisogni particolari, dietro presentazione di certificazione del pediatra o di altro medico competente, e è garantita la fornitura di prodotti per l'igiene e/o pannolini di marche specifiche.	Verificato positivamente

<b>ISCRIZIONE</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2018/2019</b>
<b>Ampia diffusione delle informazioni nel periodo delle iscrizioni</b>	Comunicati stampa, diffusione bando e graduatorie tramite URP, Direzione, CTP, web*.	Verificato positivamente
<b>Facilità di accesso ai moduli di iscrizione e loro invio</b>	Accesso multicanale ai moduli presso URP, Direzione, CTP e web*. Possibilità di invio domanda tramite mail, pec, posta, portale CITELE oltre che a mano.	Verificato positivamente
<b>Facilità di compilazione dei moduli</b>	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
<b>Facilità di risoluzione delle controversie</b>	E' possibile ricorrere avverso la posizione in graduatoria	Verificato positivamente

\* per Scuole dell'Infanzia anche presso Istituti Comprensivi.

<b>INSERIMENTO E FREQUENZA</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2018/2019</b>
<b>Rispetto dei criteri di accesso per inserimento</b>	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
<b>Rispetto degli obiettori di coscienza verso le vaccinazioni</b>	Accoglienza di tutti i bambini/e, anche senza vaccinazione	INDICATORE superato dalla normativa vigente in tema di vaccinazioni obbligatorie
<b>Accoglienza quotidiana personalizzata</b>	Presenza di figure educative stabili	Verificato positivamente
<b>Rispetto dei ritmi e dei bisogni individuali</b>	Nell'ambito dell'orario di funzionamento, flessibilità degli orari di ingresso/uscita e del riposo	Verificato positivamente

<b>SPAZI E AMBIENTI</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2018/2019</b>
<b>Sicurezza degli ambienti</b>	Le strutture rispettano le normative di sicurezza edilizia, igienica e antincendio; il personale è formato per evacuare velocemente i bambini i	Verificato positivamente per quanto attiene la formazione del personale, come da programmi dell'Ufficio del personale in materia

	caso di necessità. Le strutture sono fornite di impianti di allarme antincendio e anti-intrusione, di estintori e di maniglioni antipanico sulle porte delle vie di fuga.	di prevenzione e sicurezza. Gli Uffici Tecnici verificano l'adeguatezza delle strutture rispetto alla normativa di sicurezza, igienica e antincendio.
<b>Pulizia degli ambienti</b>	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
<b>Conformità degli arredi</b>	Tutti gli arredi sono acquistati da fornitori certificati e rispondono alle normative di sicurezza di settore.	Verificato positivamente.
<b>Funzionalità degli ambienti</b>	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 2018/2019
<b>Salubrità del pasto</b>	Tutti gli alimenti sono biologici nazionali, con giornate di filiera corta bio.	Verificato positivamente (filiera corta biologica per le derrate di verdura e frutta)
<b>Idoneità del pasto</b>	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.
<b>Personalizzazione del pasto</b>	Rispetto delle esigenze individuali certificate (allergie, intolleranze, diete in bianco) e non (motivi etici) e conseguente preparazione di pasti alternativi.	Verificato positivamente
<b>* Allattamento e fornitura di latte materno</b>	* 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 2018/2019
<b>Assemblee dei genitori</b>	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.	Verificato positivamente, per consuetudine il secondo appuntamento nel tempo ha assunto un carattere di incontro informale.
<b>Comitato di Gestione</b>	Almeno due incontri l'anno, composto da 5 genitori, due educatori-trici/insegnanti e 1 ausiliaria/o, ha funzioni consultive e propositive.	Verificato positivamente
<b>Colloqui individuali</b>	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.	Verificato positivamente

<b>Giornate di incontro e laboratori</b>	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.	Verificato positivamente
--	---	--------------------------

#### ACCETTAZIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Qualità	Indicatori	Rilevazione 2018/2019
<b>Risposta scritta a segnalazioni e reclami</b>	Entro 30 giorni dal ricevimento.	Verificato positivamente

#### GRADIMENTO DELLE FAMIGLIE

Qualità	Indicatori	Rilevazione 2018/2019
<b>Distribuzione del questionario di rilevazione del gradimento</b>	Consegna del questionario alle famiglie degli utenti entro Giugno dell'anno educativo di riferimento.	Verificato positivamente
<b>Pubblicazione del report di rilevazione annuale del gradimento delle famiglie sul sito dei Servizi Educativi.</b>	Al massimo entro il 31 Dicembre successivo all'anno scolastico di riferimento	Publicato il 5 Marzo 2020