



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 2016/2017

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

- programmazione educativa e didattica e cura personale
- iscrizione
- inserimento e frequenza
- spazi e ambienti
- refezione
- partecipazione

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA – CURA PERSONALE		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016-2017
Qualità della programmazione educativa e didattica	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.	Verificato positivamente
Accessibilità alla programmazione educativa e didattica	La documentazione sulla programmazione educativa è a disposizione: <ul style="list-style-type: none">• 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
Facilità di accesso alle informazioni sulle attività giornaliere	E' presente in bacheca un foglio giornaliero contenente: per le Scuole dell'Infanzia, informazioni sulle attività, per Nidi e Spazi Gioco informazioni su	Verificato positivamente

	ciascun bambino/a: pasto, sonno, funzioni sfinteriche, stato emotivo, attività principale svolta	
Personalizzazione delle cure igieniche	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

ISCRIZIONE		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
Ampia diffusione delle informazioni nel periodo delle iscrizioni	Comunicati stampa, diffusione bando e graduatorie tramite URP, Direzione, CTP, web*.	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 CITELE 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 2016/2017
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	Verificato positivamente in base alla normativa vigente per l'anno educativo 2016/17
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

SPAZIE E AMBIENTI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
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	Verificato positivamente per quanto attiene la formazione del personale.

	fornite di impianti di allarme antincendio e anti-intrusione, di estintori e di maniglioni antipanico sulle porte delle vie di fuga.	
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.	Verificato positivamente

REFEZIONE		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
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.	Non previsto

PARTECIPAZIONE		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
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.	Verificato positivamente
Comitato di Gestione	Almeno due incontri l'anno, composto da 5 genitori, due educatori-trici/insegnanti e 1 ausiliaria/o, ha funzioni consultive e propositive.	Verificato positivamente
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.	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.	Verificato positivamente
--	---	--------------------------



COMUNE DI PISA
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

RILEVAZIONE QUALITA'
SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA
sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi
anno scolastico/educativo di riferimento 2016/2017

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

- Composizione del menù e qualità degli alimenti impiegati
- Garanzia copertura del fabbisogno giornaliero
- Garanzia di somministrazione di diete speciali
- Garanzia dei controlli

COMPOSIZIONE DEL MENU' E QUALITA' DEGLI ALIMENTI IMPIEGATI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
Alimenti utilizzati per la composizione del pasto	<ul style="list-style-type: none">• Alimenti biologici Italiani• Derrate a filiera corta Toscana• Alimenti IGP (parmigiano e prosciutto crudo)	Verificato positivamente (sono previsti anche prodotti convenzionali in caso di indisponibilità del biologico)
Trasparenza ed informazione	Publicazione delle schede tecniche delle derrate utilizzate per la preparazione dei pasti sul sito: www.refezionepisa.it	Verificato positivamente come risulta dalle schede pubblicate al seguente link: http://www.refezionepisa.it/pagina.aspx?ID=269&LV=1

GARANZIA COPERTURA DEL FABBISOGNO GIORNALIERO		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
Rispetto delle raccomandazioni sulla corretta alimentazione espresse dalle "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica" del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e delle Linee di Indirizzo della Regione Toscana per la	Livelli di Assunzione Raccomandati giornalieri di Energia (Kcal) per il pranzo valori minimi - massimi: <ul style="list-style-type: none">• Scuola d'Infanzia: 440-650• Scuola primaria: 520-810• Scuola secondaria 1: 700-830	la verifica dei menù viene effettuata sulla grammatura stabilita dalle linee guida regionali
	Rispetto dei fabbisogni e della composizione dei pasti giornalieri; il menù è strutturato in modo da	

ristorazione scolastica	fornire il 35% del fabbisogno giornaliero così suddiviso: <ul style="list-style-type: none"> • 15% di proteine • 30% di grassi • 55% di carboidrati 	
--------------------------------	--	--

GARANZIA DI SOMMINISTRAZIONE DI DIETE SPECIALI

Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
<p>Il servizio di refezione scolastica per agevolare le famiglie con bambini che necessitano di particolari regimi alimentari per motivi di salute (patologie e intolleranze certificate da un medico) o convinzioni etico-religiose, (menù per utenti musulmani e utenti vegetariani) elabora e codifica le diete personalizzate, valutando la corretta formulazione dietetico-nutrizionale per quanto di competenza, in adempimento delle indicazioni previste dalle Linee Guida</p>	<p>Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La somministrazione del pasto richiesto con l'eliminazione/sostituzione di alcuni alimenti parte dal giorno successivo rispetto alla consegna del certificato medico o attestazione di motivazione etico/religiosa • Dalla settimana successiva è disponibile il menù personalizzato. 	Verificato positivamente
	<p>Sicurezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I pasti per gli utenti che presentano certificazione medica per intolleranza al glutine vengono preparati in apposita area della cucina centralizzata per evitare qualsiasi contaminazione. • I pasti per gli utenti che presentano intolleranza e/o allergia per altri alimenti vengono visionati dalla dietista preposta che segue la preparazione e garantisce assenza di contaminazione. 	Verificato positivamente.

GARANZIA DEI CONTROLLI

Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
<p>L'amministrazione Comunale ha la facoltà di effettuare in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà opportune, i controlli per verificare la conformità del servizio fornito alle prescrizioni di legge e alle condizioni contrattuali. In caso di inadempienza l'Amministrazione applicherà una penalità la cui entità verrà commisurata alla gravità delle inadempienze rilevate.</p>	<p>Vengono effettuati complessivamente 118 controlli così suddivisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° 95 presso i Refettori • N° 3 presso i Centro Cottura • N° 16 presso gli Asili Nido 	Verificato positivamente. I dati relativi ai controlli effettuati nell'a.s. 2016/2017 sono i seguenti: n. 99 presso i Refettori n. 4 presso il Centro Cottura n. 20 presso gli Asili Nido
<p>I rappresentanti della commissione mensa hanno il</p>		

<p>compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • controllare le grammature • verificare le date di scadenza dei prodotti • verificare la qualità dei prodotti • verificare lo stato di pulizia degli ambienti • visitare i locali di stoccaggio e conservazione degli alimenti, • assistere alle operazioni di confezionamento e preparazione dei contenitori da veicolare, • verificare le attrezzature in uso, • assistere alle operazioni di carico dei pasti veicolati. • assistere alle operazioni di ricevimento dei pasti veicolati • degustare campioni del pasto del giorno, • verificare le attrezzature in uso, • presenziare alla preparazione dei tavoli, allo sporzionamento, alla distribuzione ed al consumo dei pasti, • assistere alle operazioni di pulizia e sanificazione finali dei terminali di distribuzione • rilevare il gusto e la gradevolezza degli alimenti raccogliendo i pareri degli utenti 		
--	--	--



COMUNE DI PISA
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

**RILEVAZIONE QUALITA'
TRASPORTO SCOLASTICO**
sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi
anno scolastico/educativo di riferimento 2016/2017

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

- Completezza informazioni on line sul servizio
- Accoglienza e informazione presso gli uffici
- Accompagnamento sui mezzi
- Accettazione segnalazioni, ricorsi, osservazioni
- Gradimento delle famiglie

COMPLETEZZA INFORMAZIONI ON LINE SUL SERVIZIO		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
Pubblicazione sul sito dei Servizi Educativi informazioni relative alle iscrizioni e relativa scadenza	Indicativamente entro il mese di Febbraio antecedente all'anno scolastico di interesse.	Pubblicazione nel mese di marzo (successivamente alla scadenza delle iscrizioni alle varie scuole)
Pubblicazione sul sito dei Servizi Educativi Tariffe aggiornate annualmente	Indicativamente entro il mese successivo all'approvazione.	Verificato positivamente
Pubblicazione degli elenchi delle scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di Primo Grado che usufruiscono del servizio	Prima dell'inizio dell'anno scolastico di riferimento.	Verificato parzialmente positivo

ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE PRESSO GLI UFFICI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
Assistenza all'utente su quesiti relativi a iscrizioni, tariffe, rinunce e altri aspetti amministrativi	<ul style="list-style-type: none">• Informazioni ad accesso libero nei giorni di apertura della Direzione competente in materia di Servizi Educativi – Ufficio Benefici Scolastici Trasporto scolastico.• A tutti coloro che lo richiedono all'Ufficio ammissioni anche su	Verificato positivamente

	appuntamento. Comunicati stampa, diffusione bando e graduatorie tramite URP, Direzione, CTP e web*.	
--	---	--

ACCOMPAGNAMENTO SUI MEZZI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
Presenza di accompagnatori	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno un accompagnatore per mezzo • Continuità della figura dell'accompagnatore 	Verificato positivamente

ACCETTAZIONE SEGNALAZIONI, RICORSI, OSSERVAZIONI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
Risposta scritta a segnalazioni e reclami	Entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento.	Verificato positivamente

GRADIMENTO DELLE FAMIGLIE		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2016/2017
Distribuzione del questionario di rilevazione del gradimento *	Consegna al 100% delle famiglie di utenti del questionario indicativamente entro il mese di Febbraio/Marzo dell'anno scolastico di riferimento.	Verificato positivamente
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



COMUNE DI PISA
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

RILEVAZIONE QUALITA'
SERVIZI CIAF/LUDOTECHES
sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi
anno scolastico/educativo di riferimento 2016/2017

La qualità del Servizio come previsto dalla Carta dei Servizi (approvata con delibera GC n.191 del 22.12.2015) è assicurata da:

- presenza di educatori in possesso dei titoli di studio adeguati (per analogia art.13 del RR 41/R del 30.7.2013 e succ.ve mod.e int.ni) per i bambini /e 3-6 anni,
- presenza di animatori qualificati per ragazzi/e 6-14 anni
- presenza di personale di supporto (se necessario) o adulto accompagnatore in presenza di bambini/e ragazzi/e diversamente abili
- rapporto educatore/trice bambini/e 3-6 anni: non meno di 1 / 15
- rapporto animatore /trice bambini/e 6-14 anni: non meno di 1 /20
- partecipazione delle famiglie, i genitori o gli altri adulti che accompagnano i bambini/e nella frequenza partecipano attivamente all'organizzazione e gestione di alcune attività, sulla base del progetto educativo.

Indicatori	Rilevazione anno 2016/2017
Presenza di educatori in possesso dei titoli di studio adeguati (<i>per analogia art.13 del RR 41/R del 30.7.2013 e succ.ve mod.e int.ni</i>) per i bambini /e 3-6 anni	Verificato positivamente
Presenza di animatori qualificati per ragazzi/e 6-14 anni	Verificato positivamente
Presenza di personale di supporto (se necessario) o adulto accompagnatore in presenza di bambini/e ragazzi/e diversamente abili	Verificato positivamente
Rapporto educatore/trice bambini/e 3-6 anni: non meno di 1 / 15	Verificato positivamente
Rapporto animatore /trice bambini/e 6-14 anni: non meno di 1 /20	Verificato positivamente
Partecipazione delle famiglie, i genitori o gli altri adulti che accompagnano i bambini/e nella frequenza partecipano attivamente all'organizzazione e gestione di alcune attività, sulla base del progetto educativo	Verificato positivamente



COMUNE DI PISA
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

RILEVAZIONE QUALITA'
SERVIZIO ATTIVITA' ESTIVE
sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi
anno scolastico/educativo di riferimento 2016/2017

La qualità del Servizio – come previsto dalla Carta dei Servizi (approvata con delibera GC n.191 del 22.12.2015) - è assicurata da:

- presenza di educatori in possesso dei titoli di studio adeguati (*art.13 del R.R 41/R del 30.7.2013 e succ.ve mod.e int.ni*) per i bambini /e 18-36 mesi
- presenza di animatori qualificati in funzione di particolari attività (*es. bagnino, istruttore di equitazione, ecc.*) per ragazzi/e 3-14 anni
- presenza di personale di supporto in rapporto 1/1 in presenza di bambini/e ragazzi/e diversamente abili in gravità L 104/92 art.3 comma 3
- rapporto educatore/trice bambini/e in ottemperanza a quanto disposto dal R.R.41/R del 30.07.2013 e succ. mod.e int.ni
- rapporto animatore /trice bambini/e 3-14 anni: non meno di 1 /25
- sedi adeguate in funzione delle attività proposte

Indicatori	Rilevazione 2016/2017
Presenza di educatori in possesso dei titoli di studio adeguati (<i>art.13 del R.R 41/R del 30.7.2013 e succ.ve mod.e int.ni</i>) per i bambini /e 18-36 mesi	Verificato positivamente
Presenza di animatori qualificati in funzione di particolari attività (<i>es. bagnino, istruttore di equitazione, ecc.</i>) per ragazzi/e 3-14 anni	Verificato positivamente
Presenza di personale di supporto in rapporto 1/1 in presenza di bambini/e ragazzi/e diversamente abili in gravità L 104/92 art.3 comma 3	Verificato positivamente
Rapporto educatore/trice bambini/e in ottemperanza a quanto disposto dal R.R.41/R del 30.07.2013 e succ. mod.e int.ni	Verificato positivamente
Rapporto animatore /trice bambini/e 3-14 anni: non meno di 1 /25	Verificato positivamente
Sedi adeguate in funzione delle attività proposte	Verificato positivamente