

CITTA' DI
VENEZIA



Direzione Progetti Strategici e Politiche Internazionali e di Sviluppo
Servizio Implementazione Processi e Qualità



APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO

Carta dei servizi del Servizio:
ASILI NIDO
Anno scolastico 2016 -2017

Data di compilazione 31/05/2018

a cura del Settore Servizi Educativi - Servizio Risorse Umane

Indice

<u>Rendicontazione.....</u>	<u>3</u>
1. <u>Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2016 -2017.....</u>	<u>3</u>
2. <u>Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2016 - 2017. .</u>	<u>5</u>
3. <u>Rendicontazione reclami – anno 2016 - 2017.....</u>	<u>8</u>
4. <u>Rendicontazione progetti di miglioramento – 2016 - 2017.....</u>	<u>8</u>
<u>Aggiornamento.....</u>	<u>10</u>
1. <u>Aggiornamento testo.....</u>	<u>10</u>
2. <u>Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....</u>	<u>10</u>
<u>Miglioramento.....</u>	<u>11</u>
1. <u>Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2017 - 2018.....</u>	<u>11</u>
2. <u>Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2017 - 2018.....</u>	<u>12</u>

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2016/2017

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard	Tipo
Garanzia del servizio educativo	Elaborazione P.O.F. per ogni nido	Elaborazione P.O.F. entro e non oltre il 30/11 di ogni anno	N. 29 Asili Nido su n.29
Garanzia del servizio educativo	Elaborazione programmazione educativa per sezione di riferimento con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità	Per i lattanti entro il 31/01 di ogni anno Per i divezzi entro il 31/12 di ogni anno	Su n. 29 Asili Nido n.28 hanno elaborato la programmazione educativa entro le date indicate, n.1 Asilo Nido ha elaborato la programmazione divezzi il 25/01/2016
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie.	Assemblea inizio anno con genitori dei bimbi al primo inserimento con la presenza del personale educatore	≥ 1	N. 29 Asili Nido su n.29
	Assemblea plenaria iniziale dei genitori del nido con presenza del personale educatore	Almeno 1	N. 29 Asili Nido su n.29
	Assemblea di sezione/plesso dei genitori del nido con presenza del personale educatore (per verifica finale)	Almeno 1 per sezione	N. 29 Asili Nido su n.29
	Assemblea di presentazione del POF e delle programmazioni ai genitori	Almeno 1	N. 29 Asili Nido su n.29
Continuità	Progetti di continuità educativa con	1 per nido	N. 29 Asili Nido su n.29

educativa con la scuola dell'infanzia	definizione di obiettivi educativi e modalità di attuazione.		
Coordinamento psicopedagogico	Presenza di personale psicopedagogista	1 psicopedagogista ogni 4 nidi max	Tutti i servizi rispettano il rapporto numerico (psicopedagogista/nidi)
Rispetto del menu programmato	Percentuale di giornate nelle quali viene garantito il menu programmato	Numero nidi che rispettano per almeno il 90% delle giornate di apertura del servizio il menu programmato (n. di giornate in cui è rispettato il menu/n. giornate di apertura *100)= totale nidi (100%)	Su n. 29 servizi, n.29 rispettano il menu per il 96,32%
	Attivazione di dieta specifica entro 3 giorni dal ricevimento del certificato medico	Nel $\geq 90\%$ dei casi (n. casi entro i 3 giorni/n. richieste*100)	Su n. 29 servizi l'attivazione è pari al 100%
Garanzia della competenza ed aggiornamento degli educatori.	N. medio di ore complessive di formazione/aggiornamento erogata a tutto il personale di ruolo dalla Direzione Politiche Educative della Famiglia e Sportive	≥ 20	45 ore complessive: di cui ore 7,45 obbligatorie
	N. di educatori che hanno partecipato a corsi di formazione/aggiornamento sul totale di educatori	$\geq 60\%$	Educatori organico n.236 Educatori che hanno partecipato ai corsi n.183 pari al 77,5%
Ascolto dell'utenza	Grado di soddisfazione dell'utenza	Valutazione media complessiva ≥ 8	Nidi dell'intero settore Servizi Educativi = 9,07 Nidi della Municipalità di

e informazione	rilevato attraverso un questionario annuale	(scala da 1 a 10)	Marghera = 9,08 Nidi della Municipalità di Mestre Carpenedo = 8,89 Nidi della Municipalità di Chirignago Zelarino =8,63 Nidi della Municipalità di Venezia Murano Burano= 8,76 Nido della Municipalità di Favaro = 9,12 Nidi della Municipalità del Lido Pellestrina= 9,92
	Tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la sua risposta	<=30 giorni (data ricezione reclamo - data risposta)	Su n. 29 Asili Nido: n. 4 reclami
	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido delle ulteriori chiusure extra calendario scolastico di 5 giorni	Entro e non oltre il 30/11 di ogni anno	L'informativa all'utenza per i 29 Asili Nido è avvenuta entro il 30/11/2016

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2016 – 2017

Il servizio ha svolto un'indagine per conoscere le opinioni dei propri utenti circa i servizi offerti. Per il dettaglio relativo all'indagine consulta la pagina dedicata alle indagini di soddisfazione dell'utenza:www.comune.venezia.it/qualita.

3. Rendicontazione reclami – anno 2016/2017

Descrizione reclamo	Data ricezione	Data risposta	Canale utilizzato (lettera,fax, mail,telefono)
Modalità di chiamata domande fuori termine	29/11/2017	01/12/2017	email
Contestazione richiesta della dichiarazione del datore di lavoro che attesta l'attività lavorativa dei genitori	19/05/2017	29/05/2017	email
Rispetto rapporto numerico	24/01/2017	31/01/2017	email
Applicazione punteggi secondo Regolamento	16/02/2017	21/02/2017	email

4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2016 - 2017

Rispetto alla proposta dello scorso anno di realizzare una serie di incontri sulla tematica dell'alimentazione nei nidi, sono stati realizzati due incontri organizzati dalla Direzione Politiche Educative della Famiglia e Sportive con la collaborazione di Ames e dell'Azienda ULSS 12 Veneziana. I due incontri a carattere seminariale dal titolo "Alimentazione 0-3 anni" Buone pratiche per una corretta alimentazione, aperti a tutta l'utenza dei bambini frequentanti gli asili nido del Comune di Venezia sono stati realizzati nel mese di maggio, il giorno 23/05/2016 c/o il centro civico Bissuola via Gori, 8 Mestre e 30/05/2016 c/o la Sala S. Leonardo Cannaregio Venezia.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

La Carta dei Servizi è stata aggiornata in data 30/04/2018.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Si sta monitorando la sperimentazione sul prolungamento dell'orario dei servizi di Asili Nido.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2017 – 2018

Per l'a.s. 2017/2018 sono previsti miglioramenti legati all'ampliamento dell'orario, che verranno implementati in tutti i servizi. Verrà inoltre rivisto e proposto un miglioramento del Regolamento dei Servizi per l'Infanzia.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2017 - 2018

Si ritiene opportuno mantenere e riconfermare gli standard previsti nella Carta dei Servizi.