



*Comune
di Castelfranco
Emilia*



*Comune
di Ravarino*



*Comune
di Bastiglia*



*Comune
di Nonantola*



*Comune
di San Cesario sul
Panaro*



*Comune
di Bomporto*



Carta dei servizi per la **prima infanzia**

Distretto di Castelfranco Emilia

Comuni di:

Castelfranco Emilia, Bastiglia, Bomporto, Nonantola, Ravarino, San Cesario sul Panaro

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 139 del 24/12/2019

Indice

1. La carta dei servizi	
Premessa	Pag.3
1.1 Obiettivi e finalità	Pag. 4
1.2 Principi fondamentali	Pag. 4
2. Nidi e scuole dell'infanzia	Pag. 6
2.1 linee di indirizzo	Pag. 6
2.2 Organizzazione	Pag. 7
2.2.1 Calendario scolastico e orari	Pag. 7
2.2.2 Iscrizione e accesso	Pag. 7
2.2.3 La contribuzione degli utenti	Pag. 8
2.3 Proposta formativa	Pag. 8
2.3.1 Nido d'infanzia	Pag. 8
2.3.2 Scuola dell'infanzia	Pag. 9
2.4 Progetto pedagogico	Pag. 9
2.4.1 Elementi di base della progettazione educativa	Pag. 10
2.4.2 Ruolo e compiti del personale dei servizi	Pag. 11
Tabella riassuntiva elementi di qualità dell'ambito trattato	Pag. 12
3. La partecipazione delle famiglie	Pag. 15
3.1 Partecipazione e impegni delle famiglie	Pag. 15
3.2 Strumenti di partecipazione attiva	Pag. 15
3.3 La trasparenza	Pag. 15
3.4 Gli impegni delle famiglie	Pag. 15
Tabella riassuntiva elementi di qualità dell'ambito trattato	Pag. 16
4. Tutela, salute e benessere	Pag. 17
4.1 Norme sanitarie	Pag. 17
4.2 Obbligo vaccinale	Pag. 17
4.3 Alimentazione	Pag. 17
4.3.1 Servizio di ristorazione	Pag. 17
4.4 Igiene ambienti	Pag. 18
4.5 Sicurezza	Pag. 18
4.6 Tutela dei dati personali	Pag. 18
Tabella riassuntiva elementi di qualità dell'ambito trattato	Pag. 18
5. I servizi per l'infanzia	Pag. 21
5.1 Il territorio	Pag. 21
5.2 I servizi educativi comunali per la prima infanzia	Pag. 21
5.3 Altre opportunità del territorio	Pag. 22
6. Monitoraggio e valutazione della qualità	Pag. 23
6.1 Qualità	Pag. 23
6.2 Monitoraggio	Pag. 23
6.3 Valutazione	Pag. 23
6.4 Suggerimenti, segnalazioni, reclami	Pag. 23
Tabella riassuntiva elementi di qualità dell'ambito trattato	Pag. 24
Indicatori	Allegato 1
7. Informazioni utili	Pag. 24

Premessa

I servizi educativi sono presenti sui nostri territori da almeno trent'anni; sono cresciuti dentro la società civile e sono ormai fortemente radicati nel tessuto della comunità.

Questa "Carta dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia" definisce i principi, le regole e le azioni con le quali operano i servizi rivolti alle bambine e ai bambini da 0 a 6 anni gestiti dai comuni di Bastiglia, Bomporto, Castelfranco Emilia, Nonantola, Ravarino, San Cesario sul Panaro.

In queste pagine presentiamo il nuovo documento che sancisce "il Patto" tra la Pubblica Amministrazione e gli utenti dei nostri territori. L'obiettivo assegnato al documento è duplice: essere strumento di comunicazione e informazione sugli standard di qualità dei servizi per l'infanzia, e promuovere la qualità dell'offerta educativa nonostante le difficoltà economiche in cui versano i Comuni da alcuni anni.

La Pubblica Amministrazione quando eroga un servizio utilizza risorse "di tutti" i cittadini e del loro corretto utilizzo a questi deve "rendere conto".

La volontà di operare nel confronto con i cittadini e di rendere concreto il diritto alla partecipazione, ha motivato le Amministrazioni a rivisitare la "Carta dei Servizi" elaborando anche degli indicatori per misurare "la qualità complessiva del servizio erogato". Questo è un percorso che si avvierà sperimentalmente e che intendiamo rivedere tra un anno, correggendolo o migliorandolo grazie ai suggerimenti e le valutazioni che perverranno dagli educatori, operatori e dai genitori fruitori dei servizi.

*Siamo consapevoli del profondo cambiamento che sta attraversando l'intera società. Pur nelle complesse situazioni nelle quali ci troviamo ad operare e fare scelte anche difficili per l'intera comunità, i **servizi per l'infanzia** non possono abdicare al ruolo loro proprio: quello di essere uno spazio/luogo dell'identità dell'infanzia, dove bambine e bambini sono i cittadini dell'oggi prima ancora che del domani.*

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Obiettivi e finalità

La Carta dei Servizi per l'infanzia si propone come uno strumento di dialogo con i cittadini e contiene le informazioni riguardo il funzionamento e le caratteristiche (organizzative, gestionali, pedagogiche) dei nidi e delle scuole dell'infanzia comunali – queste ultime se presenti, al fine di esprimere, attraverso un'informazione chiara e adeguata il profilo qualitativo dei servizi.

La Carta dei Servizi:

- ✓ esplicita e rende trasparente la sinergia tra cittadini e amministratori in materia di servizi per l'infanzia, in un'ottica di corresponsabilità e compartecipazione, con l'intento di tutelare i bambini e di fornire adeguati strumenti di controllo e valutazione, sulla base delle normative in vigore.
- ✓ Indica i contenuti su cui si costruisce il rapporto tra le famiglie dei bambini iscritti ai servizi comunali, i cittadini, le agenzie educative del territorio e gli operatori dei servizi stessi.

Le disposizioni contenute nella Carta dei servizi hanno valore di direttiva generale, cui si attengono le Amministrazioni per l'organizzazione e l'erogazione.

La Carta dei Servizi è coerente con il quadro di norme e valori costituito da fonti legislative e documenti di indirizzo di carattere internazionale, nazionale e locale, ed in particolare con i *Regolamenti dei nidi* e delle *scuole dell'infanzia comunali*, dove presenti.

E' reperibile:

- ✓ sui siti comunali nella specifica sezione servizi scolastici 0/6 (secondo le modalità dei singoli comuni)
- ✓ è a disposizione, in appositi spazi, all'interno degli uffici scuola e nei servizi educativi
- ✓ è consultabile presso gli uffici di front office e che si occupano di relazioni con il pubblico dei singoli Comuni.

La Carta dei servizi:

Informa	<ul style="list-style-type: none">✓ sui servizi educativi offerti✓ sui tempi e modi di partecipazione delle famiglie✓ sulle procedure di monitoraggio e controllo
Impegna	Le Amministrazioni Comunali: <ul style="list-style-type: none">✓ a garantire il livello di qualità dei servizi all'infanzia erogati✓ a offrire servizi educativi ai bambini per dare loro opportunità di crescita e sviluppo✓ a offrire servizi educativi a sostegno del compito e dell'impegno di cura ed educazione delle famiglie con bambini
Indica	<ul style="list-style-type: none">✓ diritti e doveri del cittadino e della Pubblica Amministrazione✓ rende visibile la rete dei servizi a livello locale e il suo funzionamento
E'	un patto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini
E' strumento	per gli utenti e i loro familiari e per coloro che desiderano conoscere le modalità di risposta ai bisogni
E' utile	agli uffici, agli enti, alle istituzioni, alle organizzazioni del privato sociale e del volontariato e a chiunque partecipi alla fase di programmazione, di gestione o di valutazione dei servizi

1.2 Principi fondamentali

Fatti salvi i principi della Costituzione Italiana (artt. 2-3-33-34) e muovendosi secondo una prospettiva che considera innanzitutto il bambino come soggetto di diritto è possibile indicare alcuni principi di fondo dai quali traggono giustificazione e orientamento i servizi educativi rappresentati dalla Carta.

Per i Servizi educativi, i bambini sono soggetti di diritto, ciò significa considerare il loro sviluppo e la loro crescita come un valore per l'intera comunità ed assumere quindi consapevolmente la responsabilità di accompagnarli nella conquista della loro piena cittadinanza.

Per crescere in modo armonico, i bambini hanno bisogno di contesti di vita che veicolino messaggi tra loro non conflittuali, per questo il lavoro educativo è volto a proporre ai bambini e alle bambine esperienze tra loro coerenti. La coerenza educativa è garantita dall'adozione di strategie di dialogo e confronto tra i tanti soggetti che, a diverso titolo, vi partecipano, rafforzando la rete di interazioni con l'obiettivo del confronto e della costruzione di una progettualità e di un linguaggio condiviso.

L'erogazione dei servizi è ispirata ai principi di:

➤ Equaglianza

I servizi educativi accolgono bambini senza discriminazioni di etnia, sesso e religione. Le Amministrazioni si impegnano ad adottare tutte le misure necessarie a rendere concreto il principio di pari opportunità nei confronti degli utenti in situazione di svantaggio sociale o disabilità, che vengono accolti con specifici interventi, tra i quali, qualora ritenuto utile ai fini di una efficace integrazione, la presenza di una o più figure con competenze e compiti specifici, ricercando forme di cooperazione per poter costruire interventi orientati a ridurre gli svantaggi.

Strumenti essenziali per l'integrazione sono il coinvolgimento, in accordo con le famiglie interessate, dei servizi socio – sanitari – assistenziali, la definizione di tempi di cura e di esperienza educativa definiti nei progetti individualizzati, il lavoro di rete.

I servizi si impegnano alla migliore accoglienza nei confronti dei bambini stranieri. La conoscenza e la valorizzazione di culture, comportamenti, tradizioni, religioni, modi di vivere diversi sono risorse che concorrono alla formazione dei cittadini di domani (interculturalità quale momento strutturale dell'impianto educativo).

➤ Imparzialità

Le Amministrazioni garantiscono la massima imparzialità di trattamento. Definiscono criteri di accesso basati su obiettività, giustizia, e inclusione.

➤ Continuità

E' garantito l'impegno a erogare i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, tenendo conto dell'orario di servizio degli addetti e delle cause di forza maggiore. Nel caso di funzionamento irregolare o interruzione, si fa riferimento alla normativa vigente. Sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

➤ Partecipazione trasparenza

Le Amministrazioni garantiscono un'informazione preventiva completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, sugli strumenti di lavoro, sui tempi di attuazione delle procedure, garantiscono l'accesso agli atti nel pieno rispetto delle disposizioni previste dalle norme in materia.

Le Amministrazioni favoriscono la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi attraverso diverse modalità di comunicazione per recepire osservazioni e suggerimenti, dispositivi per il monitoraggio e la valutazione della qualità, specifici strumenti di coinvolgimento attivo della comunità.

➤ Efficacia ed efficienza

I servizi vengono organizzati ed erogati secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, tramite percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impegnate, prestazioni rese e risultati ottenuti intesi come impegno a lavorare costantemente in un'ottica di miglioramento continuo anche attraverso la formazione permanente degli operatori, l'adozione di soluzioni tecnologiche, il rinnovo delle procedure in relazione agli scopi.

2. NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA

2.1 Linee di indirizzo

I Servizi per l'infanzia sono protagonisti nell'offerta educativa, tesa alla crescita integrale dei bambini e al sostegno alle famiglie con figli da 9 mesi a 6 anni; costruiscono un sistema di opportunità educative che favoriscono, in stretta integrazione con le famiglie, l'armonico, integrale e pieno sviluppo delle potenzialità delle bambine e dei bambini.

La realizzazione di tali finalità deriva dal riconoscimento dei bambini come individui sociali competenti e attivi, come soggetti portatori di originali identità individuali, come titolari del diritto ad essere attivi protagonisti della loro esperienza e del loro sviluppo all'interno di una rete di contesti e relazioni capaci di sollecitare e favorire la piena espressione delle loro potenzialità individuali.

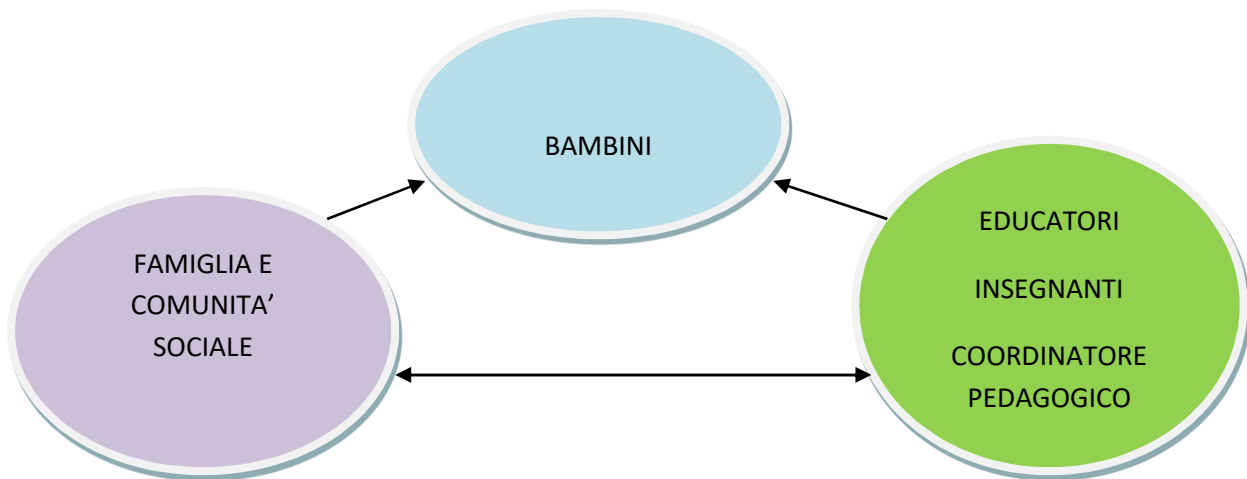
La realizzazione di tali finalità consegue, altresì, dalla stretta integrazione dei servizi con le famiglie, riconosciute come co-protagoniste del progetto educativo dei servizi, portatrici di propri valori e culture originali, nonché dei diritti all'informazione, alla partecipazione e alla condivisione delle attività realizzate all'interno dei servizi medesimi.

I servizi educativi per l'infanzia sono luoghi di elaborazione, produzione e diffusione di un'aggiornata cultura dell'infanzia.

La cultura dei Servizi per l'infanzia garantisce una qualità educativa adeguata allo sviluppo evolutivo di ogni bambino. Le competenze vengono intrecciate con i lineamenti di metodo: esplorazione, ricerca, valorizzazione del gioco, vita di relazione, mediazione didattica, osservazione, progettazione, verifica, documentazione.

La vitalità dei Servizi e buona parte della sua specificità risiede nell'attenzione rivolta alle forme relazionali, organizzative e didattiche che consentono un incontro significativo con i saperi formalizzati e che favoriscono un uso consapevole e critico dei diversi linguaggi.

I TRE ATTORI



2.2 ORGANIZZAZIONE

Comune di Castelfranco: n. 5 Nidi di Infanzia comunali e n. 1 Scuole dell'Infanzia comunale

Comune di Bastiglia: n. 1 Nido di Infanzia comunale

Comune di Bomporto: n. 2 Nidi di Infanzia comunali

Comune di Nonantola: n. 2 Nidi di Infanzia comunali

Comune di Ravarino: n. 1 Nido di Infanzia comunale

Comune di San Cesario: n. 1 nido di Infanzia comunale

2.2.1 Calendario scolastico e orari

I nidi e le scuole dell'infanzia sono aperti 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì e da settembre a giugno (10 mesi). Le giornate di inizio e termine del calendario scolastico sono decise di anno in anno dalle Amministrazioni nel rispetto della normativa regionale e in base ad accordi con le istituzioni scolastiche finalizzati a garantire omogeneità di funzionamento nel territorio e vengono comunicate alle famiglie all'inizio di ogni anno scolastico.

Durante il periodo estivo (luglio, per il Comune di Castelfranco anche nel mese di agosto) viene, di norma, organizzato un servizio di centro estivo. L'organizzazione di questo servizio viene comunicato alle famiglie ogni anno con tutte le informazioni utili per l'iscrizione.

L'orario di inizio delle attività educative dei nidi e della scuola dell'infanzia va dalle ore 9.00 alle ore 16,00/16.30, con possibilità, per le famiglie che ne abbiano l'esigenza, di ingresso anticipato (ore 7.30) e uscita posticipata (ore 18.00/18.30), attivi in alcuni servizi e secondo il regolamento di funzionamento dei nidi e delle scuole dell'infanzia. Sono inoltre organizzate sezioni con posti a frequenza part-time (dalle ore 7,30/8,00 alle ore 13.00)

2.2.2 Iscrizione e accesso

L'accesso ai nidi e alla scuola dell'infanzia è un tema centrale nelle politiche dei servizi. La domanda di iscrizione ai servizi può essere presentata per i bambini residenti nei rispettivi comuni, in età compresa tra i 9 mesi (6 mesi per il Comune di Bomporto/12 mesi per il comune di San Cesario s/P) e i 2 anni - nido d'infanzia; e tra i 3 e 5 anni - scuola dell'infanzia. (cfr. Regolamenti nido e scuola dell'infanzia).

I servizi nido d'infanzia sono rivolti prioritariamente a bambini residenti nei singoli comuni, (i comuni di Bastiglia/Bomporto/Nonantola/San Cesario possono accogliere anche a bambini residenti in altri comuni). Annualmente le Amministrazioni Comunali, con apposito avviso pubblicato sui siti web dei singoli Comuni, definiscono il periodo per la presentazione delle domande di iscrizione ai servizi educativi per la prima infanzia e la relativa modulistica.

Tale periodo, di norma, è nei primi mesi dell'anno: gennaio/febbraio per la scuola dell'infanzia, secondo la tempistica indicata dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e da febbraio ad aprile per i nidi d'infanzia.

Le richieste di iscrizione vengono soddisfatte nei limiti della ricettività strutturale e organizzativa di ciascuna struttura, sulla base di una graduatoria pubblica formata secondo i criteri attributivi di punteggio individuati da appositi regolamenti comunali.

Al fine di favorire la conoscenza dei servizi e delle strutture che li ospitano, le famiglie durante il periodo delle iscrizioni hanno l'opportunità di effettuare delle visite, in occasione delle quali è garantita la presenza del personale educatore, disponibile a illustrare il progetto pedagogico, gli spazi e l'organizzazione generale.

Iscrizioni on line

Nei Comuni di Bastiglia, Bomporto, Nonantola e Castelfranco Emilia l'iscrizione avviene esclusivamente in modo informatizzato con l'obiettivo di:

- ✓ favorire l'accesso ai servizi, anche in un'ottica di politiche di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro
- ✓ estendere l'arco temporale garantito per l'iscrizione ai servizi, potendo ricorrere allo strumento telematico indipendentemente dall'orario di apertura degli uffici al pubblico;
- ✓ abbattere i tempi di attesa;

- ✓ rispondere a esigenze di utenti portatori di bisogni particolari (es. soggetti con disabilità motoria).
- ✓ valorizzare il patrimonio di dati.

Il personale comunale è a disposizione per garantire la compilazione assistita. Presso la sede dell'Ufficio Scuola (Sportello al Cittadino per il Comune di Castelfranco) è, inoltre, disponibile una postazione per gli utenti che non hanno l'opportunità di effettuare l'iscrizione on line in autonomia e/o in assistenza a seconda dell'organizzazione del singolo territorio.

Ufficio Unico iscrizioni scuola dell'infanzia comunali e statali – Comune di Castelfranco Emilia

Nel territorio di Castelfranco Emilia – unico territorio in cui è presente una scuola dell'infanzia comunale - le iscrizioni sono gestite in forma centralizzata dall'ufficio scuola comunale, sulla base di un accordo tra Amministrazione comunale e Istituzioni scolastiche, attraverso il quale s'intende individuare criteri omogenei di ammissione al servizio e potenziare il raccordo tra Comune e Scuola per una migliore programmazione territoriale dell'accesso al sistema scolastico.

Le graduatorie, che vengono definite sulla base delle domande ricevute e dei criteri indicati dai Regolamenti sono pubblicate presso i Settori Istruzione e i siti web dei singoli Comuni, dando alle famiglie la possibilità di chiedere il riesame del punteggio attribuito. Successivamente alla pubblicazione delle graduatorie definitive, alle famiglie interessate viene richiesto di accettare l'assegnazione del posto. Sulle domande di ammissione, essendo presentate sotto forma di dichiarazione sostitutiva (art. 46 e 47 D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e s.m.i.) vengono effettuate apposite verifiche e controlli. Le domande di tutti coloro che risultano non accolti vanno a formare le liste d'attesa, che saranno consultate per coprire i posti residui disponibili entro l'ultimo giorno del mese di febbraio.

2.2.3 La contribuzione degli utenti

Il nido d'infanzia rappresenta un servizio pubblico a domanda individuale, in relazione al quale la legge nazionale prevede l'obbligo in capo ai comuni di richiedere la contribuzione degli utenti, anche a carattere non generalizzato, per rispondere alla necessità del rispetto di un principio di prudenza e di razionalità nell'erogazione delle spese pubbliche, ai fini della salvaguardia degli equilibri di bilancio.

Le Amministrazioni comunali, in un'ottica di politiche di welfare locale, hanno inteso, nell'applicare tale prescrizione, definire forme di contribuzione "personalizzate" ricavate con l'applicazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), ponendo a carico dell'utenza il pagamento di una tariffa commisurata alla capacità reddituale e patrimoniale di ciascun nucleo familiare.

Il sistema tariffario nel quale viene individuata la quota a carico dell'utente è stabilito annualmente dalla Giunta comunale e costituisce un allegato al bilancio di previsione approvato dal Consiglio comunale.

Il risultato è quindi un sistema tariffario personalizzato e proporzionato alla sostenibilità economica degli utenti.

2.3 PROPOSTA FORMATIVA

2.3.1 Nido d'infanzia

Caratteristiche e Finalità

I Nidi d'infanzia sono servizi educativi e sociali aperti a tutti i bambini e le bambine in età compresa tra i 9 mesi (6 mesi per il Comune di Bomporto - 12 mesi Comune di San Cesario sul Panaro) e i 3 anni che collaborano con le famiglie alla crescita e alla formazione nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.

Hanno la finalità di favorire la formazione e la socializzazione nella prospettiva del loro benessere psicofisico e dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali. Inoltre hanno finalità di cura che comporta un affidamento continuativo a figure diverse da quelle parentali in un contesto esterno a quello familiare.

Hanno finalità di sostegno alle famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative.

Obiettivi educativi

Offrire ai bambini e alle bambine un luogo di formazione, di crescita armonica e serena e di socializzazione nella prospettiva del loro benessere psico-fisico.

Prevenire ed intervenire su condizioni di svantaggio psico-fisico e socio culturale.

Favorire la continuità educativa con la famiglia, con l'ambiente sociale e con gli altri servizi esistenti sul territorio.

Attuare azioni positive per favorire la promozione culturale dei propri servizi e l'informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

2.3.2 Scuola dell'infanzia comunale

Caratteristiche e Finalità

Accoglie bambine e bambini dai 3 anni ai 6 anni, residenti nel territorio comunale di Castelfranco Emilia, con la possibilità, in conformità alle norme vigenti, di anticipare l'accesso.

Sul piano istituzionale, educativo e didattico la scuola dell'infanzia comunale fa riferimento alle norme statali vigenti in materia.

Come i nidi d'infanzia hanno la finalità di favorire la formazione e la socializzazione nella prospettiva del loro benessere psicofisico e dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali. Inoltre hanno finalità di cura che comporta un affidamento continuativo a figure diverse da quelle parentali in un contesto esterno a quello familiare.

Hanno finalità di sostegno alle famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative.

Obiettivi educativi

Le linee generali del Progetto Educativo si ispirano, alle "Indicazioni nazionali per il curricolo" emanate dal MIUR (Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca) nel settembre 2012 "La scuola dell'infanzia promuove lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia, della competenza, della cittadinanza. Si propone come ambiente di relazione, di cura, di apprendimento. L'apprendimento avviene attraverso l'esperienza, l'esplorazione, i rapporti tra i bambini, con la natura, gli oggetti, l'arte, il territorio e le sue tradizioni, attraverso la rielaborazione individuale e collettiva delle esperienze e attraverso il gioco".

2.4 Progetto pedagogico

Il progetto pedagogico guida e rende coerente i principi su cui si basa l'azione e l'esperienza educativa nella quotidianità. E' il manifesto dell'identità dei servizi e ne orienta l'azione.

Al centro del Progetto pedagogico sono i bambini e le bambine con i loro diritti, le famiglie e il gruppo di lavoro.

Bambini

- ✓ *come soggetti di diritto*
- ✓ *come centralità del progetto educativo*
- ✓ *nella loro unicità, nella differenza di genere e cultura,*
- ✓ *con le proprie caratteristiche psicofisiche e sociali,*
- ✓ *con la propria storia familiare;*
- ✓ *con il proprio diritto ad esprimersi e ad essere ascoltati;*
- ✓ *ricchi di curiosità, desiderosi di apprendere con tutti i sensi,*
- ✓ *capaci di apprendere e stabilire con gli adulti e con i coetanei relazioni significative*

Famiglia e comunità sociale

- ✓ *come contesto primario di crescita e socializzazione*
- ✓ *quale ecosistema di appartenenza del bambino*
- ✓ *da accogliere nella sua dinamicità, unicità, con la sua cultura ed il suo stile educativo*
- ✓ *una risorsa da sostenere, affiancare e valorizzare*

Gruppo di lavoro: educatori/insegnanti/coordinatore pedagogico

- ✓ *responsabili della progettazione, programmazione e gestione delle attività educative e di cura dei bambini/e frequentanti*
- ✓ *registi e punto di riferimento assicurano a ciascun bambino il senso di sicurezza e il contenimento emotivo di cui ha bisogno per sentirsi libero e fiducioso nel rapporto con gli altri, pur lasciando libero ciascun bambino di compiere esperienze e scoperte contrastando eventuali emarginazioni o isolamenti di bambini con difficoltà nell'interazione di gruppo.*

- ✓ *sono sostegno e guida sia al singolo bambino che al gruppo, predispongono le esperienze, regolano e mediano gli interventi, calibrano le proposte nel*
- ✓ *rispetto dei bisogni e delle potenzialità del singolo e del gruppo.*
- ✓ *accolgono adulti e bambini, osservano le relazioni e progettano attività/spazi/materiali consoni ai bisogni rilevati*

2.4.1 Elementi base della progettazione educativa

L'inserimento prevede uno specifico percorso di ambientamento per i bambini, con la presenza, al loro fianco, di un familiare/figura di riferimento. Il periodo di inserimento è considerato parte integrante del servizio. Il periodo dell'inserimento del bambino è un periodo di impegno per tutti: per la famiglia che lascia il bambino e per la scuola che lo accoglie; è pertanto un periodo in cui la collaborazione tra scuola e famiglia è particolarmente rilevante e significativa.

Le caratteristiche costanti dell'inserimento sono rappresentate da:

- ✓ **gradualità** per ciò che concerne i tempi dell'inserimento del bambino. La tempistica, le modalità e i documenti necessari sono comunicati alle famiglie con apposito comunicato annuale da parte dell'Amministrazione;
- ✓ **continuità** tra le risposte della famiglia e quelle della scuola nei confronti delle esigenze del bambino.

I servizi sono organizzati, con tempi e/o spazi differenziati, al fine di rispondere alle esigenze individuali e di gruppo con flessibilità, fino al raggiungimento di un sereno ambientamento.

Il percorso di inserimento prevede anche l'accoglienza dei genitori, mettendo in atto strategie di comunicazione che facilitino la conoscenza del bambino e dell'istituzione in cui il bambino è ammesso.

La conoscenza e valorizzazione di ciascun bambino. Il progetto educativo e la programmazione didattica, pur realizzandosi in un contesto di vita collettivo, rispettano i tempi e le modalità di sperimentazione e apprendimento e i bisogni specifici di ogni bambino, in relazione alla sua storia e alle sue caratteristiche personali.

L'osservazione del comportamento del bambino nel contesto educativo è lo strumento privilegiato utilizzato dagli operatori per raccogliere informazioni che possono essere utili a conoscere di più e in modo più approfondito i bambini con cui interagiscono tutti i giorni. L'osservazione è condotta in modo sistematico ed è uno strumento per ricalibrare e aggiornare costantemente il progetto educativo/didattico. Osservare, ripensare e riprogrammare sono azioni strettamente correlate. Il ricorso all'osservazione nella pratica educativa stimola l'operatore a mettersi in discussione e a rivedere le proprie modalità di intervento per acquisire una maggiore flessibilità nelle risposte educative necessaria alla dinamicità del processo educativo. Per queste ragioni l'osservazione in situazione educativa si muove su tre direzioni: osservare per programmare, osservare per monitorare, osservare per valutare.

L'organizzazione della giornata educativa. Il significato della giornata educativa (scansione della giornata in una successione ordinata e pensata di tempi e di modalità diversificate di intervento educativo) è quello di accogliere, valorizzare e dare "senso" alle molteplici attività del bambino. L'organizzazione del tempo all'interno dei servizi è legata al progetto educativo e didattico che scandisce la giornata, contiene la successione organizzata delle esperienze e prevede interventi flessibili per accogliere le esigenze di tutti i bambini, scandita dalla successione regolare di alcune routine che favoriscono il senso di sicurezza e di appartenenza. Particolare valore hanno anche i momenti di accoglienza e del commiato che sono parte integrante della giornata educativa.

L'allestimento degli spazi e la scelta dei materiali didattici. Lo spazio in cui il bambino vive ha un ruolo fondamentale rispetto alla formazione dell'identità e allo sviluppo delle sue potenzialità. L'ambiente e gli oggetti sono interlocutori essenziali che influenzano i comportamenti e la vita di relazione. Nella quotidianità della giornata lo spazio sostiene l'esplorazione, le esperienze, gli apprendimenti; favorisce l'autonomia, le relazioni, la comunicazione. L'organizzazione degli spazi e dei materiali risponde ai bisogni esperienziali della molteplicità di bambini. Sono previste zone diversamente attrezzate. L'allestimento degli spazi e la scelta dei materiali didattici rivestono un aspetto importante nell'organizzazione della giornata educativa e derivano da precise scelte pedagogiche. Ove l'edificio lo permetta, sono allestiti gli atelier, spazi dedicati alla sperimentazione espressiva, alla valorizzazione delle esperienze e produzioni creative frutto del dialogo tra materiali/linguaggi/tecniche propri dell'esperienza artistica e di ricerca. Anche gli spazi esterni, allo steso modo,

sono progettati e allestiti con cura poiché le stagioni, le diverse condizioni climatiche. I materiali naturali offrono opportunità di scoperta, di apprendimento e di gioco.

La proposta educativa. L'attività quotidiana si propone in una dimensione progettuale che attraverso l'osservazione e la documentazione raccoglie le curiosità e i bisogni dei bambini per costruire esperienze, contesti e proposte didattiche coerenti e intenzionali. Progettare significa anticipare esplicitamente qualcosa che si ritiene possibile, nella prospettiva concreta di dare vita a idee e valori. Le attività sono pensate, organizzate e proposte tenendo conto della fascia di età, del livello evolutivo del bambino e mirate allo sviluppo delle sue competenze. Le esperienze educative sono offerte ai bambini attraverso una metodologia che utilizza il gioco e l'attività ludica come principale forma di apprendimento, in un contesto pensato e organizzato per soddisfare i loro bisogni, interessi e curiosità. L'intervento educativo è funzionale all'integrazione di tutti i bambini presenti.

Le routine. La vita quotidiana nei servizi all'infanzia ruota intorno ad alcuni momenti di routine. Per il bambino i rituali quotidiani sono importanti perché lo rassicurano, lo fanno sentire accolto e sono ricchi di relazioni significative che danno senso al tempo trascorso; inoltre, i bambini, attraverso l'espletamento delle semplici attività di vita quotidiana, sviluppano la loro autonomia rendendosi gradualmente più indipendenti dagli adulti. I momenti di routine, riconosciuti come parti integranti dello sviluppo dell'autonomia, della consapevolezza del sé, dell'interiorizzazione delle regole, delle relazioni sociali, della progressiva consapevolezza dello scorrere del tempo, sono supportati da specifici obiettivi educativi.

La verifica e valutazione. I momenti di verifica del lavoro sono di primaria importanza e vanno intesi come strumenti di lavoro, come modo per organizzare e riflettere sull'efficacia delle proposte didattiche; sono espressi al plurale in quanto sono effettuati sul processo in corso e non si limitano esclusivamente alla parte conclusiva. La valutazione è invece un momento successivo e mette in atto un processo di condivisione del percorso prendendo in esame la metodologia e gli strumenti attuati dal gruppo di lavoro nel raggiungimento degli obiettivi.

La documentazione riveste particolare significato in quanto il percorso educativo e il funzionamento del servizio può essere adeguatamente analizzato, ricostruito e socializzato offrendo a bambini, famiglie, operatori e amministrazioni l'opportunità di informazione, confronto, riflessione e riprogettazione.

Le linee guida del progetto pedagogico e la programmazione delle attività vengono messi a disposizione delle famiglie ed esposti nelle bacheche informative del servizio e/o sul sito web dell'Ente e comunque secondo le modalità definite a livello territoriale.

I singoli servizi ampliano e potenziano l'offerta educativa anche attraverso progetti specifici, che possono essere comuni a tutti o a parte dei nidi e delle scuole d'infanzia comunali oppure essere sperimentali e avviati per temi o aree territoriali e riguardare solo alcune sedi.

2.4.2 Ruolo e compiti del personale dei servizi educativi

Educatori/insegnanti/coordinatore pedagogico hanno compiti inerenti:

- la tutela, la cura, la promozione dello sviluppo psicofisico dei bambini;
- la progettazione e la realizzazione del patto educativo e dei progetti educativi/didattici specifici in collaborazione con il pedagogo
- il coinvolgimento dei genitori nella vita del servizio
- la documentazione dei percorsi realizzati.

Addetti ai servizi generali hanno compiti inerenti:

- il riassetto, la sanificazione e la pulizia degli ambienti e del materiale educativo;
- il supporto agli educatori/insegnanti nella cura dei bambini e nella realizzazione del progetto educativo/didattico.

Il Coordinatore Pedagogico ha il compito di assicurare l'organizzazione del personale e il funzionamento dell'equipe sul versante pedagogico e gestionale. In particolare svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente, valutazione, monitoraggio e documentazione delle esperienze, di sperimentazione e raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari. Promuove la cultura dell'infanzia e della genitorialità in un'ottica di comunità educante.

Tabella riassuntiva elementi di qualità dell'ambito trattato

aree di qualità	motivazioni delle scelte	elementi di qualità
Organizzazione		
Calendario scolastico e orari	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitare la disponibilità e la fruizione dei servizi. • Offrire differenti modalità di frequenza dei servizi per accogliere i diversi bisogni delle famiglie nel rispetto del benessere dei bambini. 	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario delle aperture e delle chiusure coerente con le indicazioni vigenti (statali e regionali). • Presenza di servizi con orario prolungato flessibile. • Organizzazione dei centri estivi. • Orario di frequenza differenziato.
Iscrizione e accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Facilità di accesso alle procedure di presentazione delle domande di iscrizione. • Celerità/certezza delle procedure: esposizione delle graduatorie e comunicazione dei posti disponibili per fasce d'età, se non già pubblicate sull'avviso. • Trasparenza delle procedure: formazione delle graduatorie • Rispetto della visione e dei principi della Carta dei Servizi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità dei moduli sul sito internet. • Rispetto dei tempi prefissati (come indicato nel bando di iscrizione al nido/scuola) dal termine della raccolta delle domande alla pubblicazione delle graduatorie provvisorie. La comunicazione del numero di posti disponibili è contestuale alla pubblicazione delle graduatorie. • I criteri per la formazione delle graduatorie e le graduatorie sono pubblicate presso il Settore Istruzione. Le famiglie possono rivolgersi agli Uffici scolastici dei singoli Comuni per avere informazioni sull'assegnazione dei punteggi, verificare il rispetto dei criteri definiti dal Regolamento, avere copia del Regolamento.
Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentare la conoscenza. • Facilitare la comprensione e aumentare la conoscenza dei servizi presenti sul territorio. • Promuovere l'identità dei servizi educativi attraverso strumenti di comunicazione on-line. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di uffici scuola in ogni Comune. • Sito web dedicato ai servizi 0/6 in ogni comune. • Utilizzo di strumenti web per le comunicazioni con le famiglie (mail e sms). • Occasioni di incontro individuali periodici e comunicazioni giornaliere tra personale educativo/insegnante e famiglie. • bacheca dedicata per ogni nido/scuola d'infanzia con informazioni sull'orario e l'organico del personale, sulla giornata del bambino, il menù del giorno, la proposta educativa l'organigramma del Consiglio di nido/scuola.

Contribuzione degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> • Tenere un equilibrio tra la qualità dei servizi e la sostenibilità dell'Ente e delle famiglie 	<ul style="list-style-type: none"> • Tariffe personalizzate secondo le possibilità economiche delle famiglie con sistema Isee.
Proposta formativa		
I tempi educativi	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitare il benessere del bambino/a e di tutti gli adulti coinvolti nell'esperienza educativa. • Favorire un ambiente graduale e sereno ad ogni bambino/a. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione del calendario di ambientamento che viene concordato tra pedagogisti ed educatori prima dell'avvio del servizio tenuto conto del benessere del bambino/a, delle famiglie e dell'organizzazione del servizio stesso. • Tempi di frequenza adeguati ai ritmi dei bambini/e.
Progetto pedagogico	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto della visione e dei principi della Carta dei Servizi. • Garantire una proposta educativa qualificata e orientata al benessere e sviluppo dei bambini oltre che alla condivisione con le famiglie 	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione e presentazione del progetto pedagogico e della proposta formativa alle famiglie.
La proposta educativa	<ul style="list-style-type: none"> • Costruire esperienze, contesti e proposte didattiche intenzionali e coerenti con i bisogni e le curiosità dei bambini. • Costruire obiettivi educativi a sostegno dell'identità e delle conoscenze dei bambini. • Valorizzare la ricchezza portata dalle differenze dei bambini. • Favorire relazioni plurime tra i bambini. • Tenere traccia delle esperienze del bambino/a e della storia con i servizi educativi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposte formative adeguate a fasce d'età e sviluppo. • Presenza di personale educativo a supporto delle sezioni in caso di bisogni speciali. • Progetto educativo individuale per ogni bambino con bisogni speciali. • Proposte formative specifiche per valorizzare le differenze e le identità e sostenere le diverse competenze dei bambini/e. • Documentazione delle attività educative attraverso materiale specifico: fascicoli e/o foto, allestimenti, videoregistrazioni e monografie cartacee ecc.
Coordinamento pedagogico	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitare il riconoscimento e l'identità dei servizi 0/6 pur nel rispetto e valorizzazione delle singole realtà. • Sostenere i gruppi di lavoro di nidi e scuole d'infanzia. • Avere cura della relazione con le famiglie. • Curare e mantenere il legame tra i servizi 0/6 e gli altri servizi del territorio. • Mantenere l'interesse e la curiosità verso altre esperienze 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza periodica e continuativa del coordinatore nei nidi e nelle scuole d'infanzia. • Organizzazione di proposte di formazione permanente per educatori/insegnanti e personale ausiliario. • Disponibilità alla relazione con le famiglie • Incontri periodici tra coordinatori del territorio: Coordinamento pedagogico Distrettuale. • Incontri periodici tra coordinatore pedagogico, personale educativo/insegnante nonché Operatori Neuropsichiatria Infantile e Operatori sociali • Partecipazione dei coordinatori al Coordinamento Pedagogico Territoriale.

<p>Gruppo di lavoro educativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire l'elaborazione e l'attuazione del progetto pedagogico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposte e progetti didattici che partono dai bisogni e dagli interessi dei bambini e delle bambine. • Capacità d'accoglienza e d'ascolto. • Allestimento e cura degli spazi, dei tempi, dell'organizzazione complessiva del nido/scuola d'infanzia. • Monte ore obbligatorio di formazione/aggiornamento annuale. • Lavoro d'equipe tra educatori/insegnanti con personale ausiliario, coordinamento pedagogico, altri operatori del territorio
-----------------------------------	--	--

3. LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

3.1 Partecipazione e impegni delle famiglie

La partecipazione nei servizi per la prima infanzia è un intreccio di dialoghi e significati tramite i quali è possibile traghettare e condividere da un contesto all'altro la propria cultura dell'infanzia. La Costituzione assegna ai genitori e alla scuola il compito di istruire ed educare; risulta pertanto irrinunciabile, per la crescita e lo sviluppo dei bambini, una partnership educativa tra famiglia e servizi per la prima infanzia fondata sulla condivisione dei valori e sulla fattiva collaborazione nel rispetto delle reciproche competenze.

La condivisione del Progetto pedagogico/educativo rafforza il rapporto scuola/famiglia in quanto nasce da una comune assunzione di responsabilità e impegna entrambe le componenti a condividerne i contenuti e a rispettarne gli impegni. Rappresenta il riconoscimento del ruolo che le famiglie esercitano proponendo ed esprimendo le loro istanze per contribuire significativamente e attivamente alla definizione dell'autonomia didattica e culturale dei servizi per una condivisione di valori. Un'alleanza educativa come valore aggiunto anche in termini di prevenzione al disagio.

Le Amministrazioni Comunali garantiscono e promuovono la partecipazione dei genitori con modalità diverse e differenziate. A tal fine vengono ricercate ed organizzate occasioni di incontro e condivisione di momenti di vita all'interno dei Servizi. Particolare attenzione viene riservata alle modalità di gestione degli incontri che, al di là di una funzione informativa sicuramente importante, si propongono di garantire la pratica dell'ascolto, il riconoscimento delle reciproche competenze e la costruzione di un rapporto di collaborazione e di fiducia, consentendo inoltre una positiva riattribuzione e redistribuzione di responsabilità agli attori che fuori e dentro ai servizi si muovono intorno al bambino.

3.2 Strumenti di partecipazione attiva

Le modalità di partecipazione e gli organismi rappresentativi degli utenti sono indicati nei Regolamenti dei nidi e delle scuole dell'infanzia. In ogni servizio è presente un Consiglio eletto a rappresentanza di tutte le famiglie utenti con funzione di promozione della partecipazione, consultazione e controllo della qualità del servizio. I momenti più formalizzati e comuni a tutti i servizi si possono riassumere indicativamente in:

- ✓ le assemblee di carattere generale
- ✓ le riunioni di sezione in cui vengono affrontati temi specifici, che diventano opportunità di crescita per tutti gli attori coinvolti, con un effetto di rinforzo del senso di appartenenza e collaborazione, di confronto, di scambio e di incontro tra le famiglie e operatori
- ✓ i colloqui individuali volti ad approfondire le problematiche inerenti i singoli bambini, stabilendo proficue collaborazioni e coerenze tra gli interventi degli educatori e delle famiglie
- ✓ gli incontri tematici, feste, e uscite nel territorio extrascolastico
- ✓ i laboratori con i genitori
- ✓ gli organi collegiali. La partecipazione agli organi collegiali rappresenta un'importante occasione per stabilire una collaborazione educativa tra famiglia e Servizi. I genitori, in quanto legittimati dalla delega ricevuta dagli altri, possono intervenire per proporre, suggerire, discutere ipotesi operative.

3.3 La trasparenza

I servizi garantiscono la conoscenza della propria attività attraverso:

- ✓ la predisposizione delle bacheche dei genitori presso tutti i Servizi per le comunicazioni generali e specifiche
- ✓ la comunicazione diretta agli utenti di comunicati e di documenti che interessano stabilmente le famiglie
- ✓ la comunicazione da parte del Responsabile dei modi e tempi del ricevimento delle famiglie
- ✓ le risposte alle lettere, alle segnalazioni, alle interrogazioni delle famiglie, nei tempi e nei modi adeguati
- ✓ la garanzia di accesso agli atti nelle forme e nei modi stabiliti dalle Amministrazioni Comunali

3.4 Gli impegni della famiglia

La collaborazione tra famiglie e servizi si sviluppa tramite regole e procedure condivise attraverso gli Organi di rappresentanza creando opportunità di azioni, nella cornice del rispetto di reciproci diritti, doveri e ruoli che si traducono in specifici dettami di convivenza e scambio.

La famiglia é garante:

- ✓ della regolarità della frequenza dando conto delle assenze;
- ✓ della comunicazione precisa e aggiornata di tutti i loro recapiti telefonici;
- ✓ della compilazione dei moduli in merito a eventuali deleghe e cambiamenti;
- ✓ del rispetto degli orari e del regolamento del servizio frequentato.

Tabella riassuntiva elementi di qualità dell'ambito trattato

aree di qualità	motivazioni delle scelte	elementi di qualità
Partecipazione		
Diritti e doveri	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire l'ascolto reciproco e l'emersione dei reciproci diritti/doveri. • Valorizzare ogni risorsa (famiglie, volontari, talenti) dentro ad una cornice chiara e condivisa di ruoli e responsabilità. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri costanti dei comitati di gestione. • Attivazione di momenti di scambio, incontro e confronto: assemblee/incontri di sezione/colloqui individuali/feste/attività laboratori.
Modalità di partecipazione	<ul style="list-style-type: none"> • Lavorare sui rapporti di fiducia, sulla convivenza civica e sulla conoscenza reciproca (tra genitori/educatori/insegnanti e tra famiglie). • Integrare tra loro i punti di vista di educatori/insegnanti e famiglie valorizzando la corresponsabilità. • Facilitare la presenza delle famiglie alle attività del nido/scuola d'infanzia. • Sostenere l'integrazione socio-culturale tra famiglie italiane e straniere. • Aprire i servizi educativi alla comunità e porsi in relazione con il Territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di organismi rappresentativi delle famiglie e del personale insegnante/educativo (Consigli di Nido e Scuola d'infanzia). • Possibilità di utilizzo dei servizi educativi anche al di fuori dell'orario definito per attività coerenti con gli strumenti di partecipazione. • Realizzazione di attività di comunità (uscite, feste, ecc...). • Iniziative congiunte con i servizi del territorio. • Coinvolgimento di tecnici e altri professionisti

4. TUTELA, SALUTE E BENESSERE

4.1 Norme sanitarie

La tutela della salute e più in generale dell'individuo è una responsabilità collettiva, delle istituzioni educative, delle famiglie che le abitano e degli enti sanitari deputati alla regolamentazione e controllo. I servizi sono dunque un luogo in cui bambini e famiglie si confrontano anche con l'idea di salute e benessere. Sono chiamati a mettere in atto tutte le attenzioni per garantire la tutela dei bambini e della collettività, allo stesso tempo sono organizzati in modo da proporre e mantenere un livello di sicurezza, tutela e salute adeguato alle norme specifiche e coerenti con le scelte educative.

La prevenzione, l'assistenza e la sorveglianza igienico sanitaria sono assicurati dalle norme nazionali e regionali vigenti e dai competenti servizi dell'Ausl. All'interno dei servizi ogni anno verrà consegnato alle famiglie il regolamento sanitario in vigore.

4.2 Obbligo vaccinale Al fine di assicurare la tutela della salute pubblica e il mantenimento di adeguate condizioni di sicurezza epidemiologica in termini di profilassi e di copertura vaccinale, come definito dalla Legge 31 luglio 2017 n. 119, (*decreto 73/2016 convertito con modifiche*) per l'accesso ai servizi, alla data di redazione del presente documento, si sono rese necessarie le vaccinazioni di seguito riportate:

- a) anti-poliomielitica
- b) anti-difterica
- c) anti-tetanica
- d) anti-epatite B
- e) anti-pertosse
- f) anti-Haemophilus influenzae di tipo B
- g) anti-morbillo
- h) anti-rosolia
- i) anti-parotite
- j) anti-varicella

I genitori dovranno consegnare la modulistica dell'avvenuta vaccinazione nei termini e modalità comunicate ogni anno secondo i termini definiti dalla normativa. (la modulistica e i termini di presentazione e la normativa vigente saranno disponibili sui siti comunali). Le modalità operative possono essere modificate da accordi specifici con AUSL per semplificare lo scambio informativo della situazione vaccinale a favore dei genitori, nel puntuale rispetto della legge sul trattamento dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003).

Sono esonerati dalle vaccinazioni obbligatorie i bambini che a seguito di malattia naturale abbiano sviluppato immunizzazioni, comprovate dalla notifica effettuata dal medico curante (ovvero dagli esiti dell'analisi sierologica) o in caso di accertato pericolo per la salute, in relazione a specifiche condizioni cliniche documentate, attestata dal medico di medicina generale (pediatria di comunità) o dal pediatra di libera scelta.

4.3 Alimentazione

Una corretta alimentazione fin dalla nascita rappresenta un fattore indispensabile per garantire l'accrescimento e la prevenzione di eventuali patologie. Nei nidi e nelle scuole d'infanzia i pasti sono conformi a tabelle dietetiche equilibrate ed articolati in menù giornalieri, settimanali e stagionali. I menù sono approvati dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione. Nella scelta dei prodotti si privilegia la sostenibilità ambientale: prodotti biologici a limitata percorrenza Kilometrica, a produzione integrata, tipici e stagionali, del mercato equo-solidale.

Per rispondere a specifiche esigenze di salute o dovute a scelte religiose o culturali, sono previste diete speciali.

4.3.1 Servizio di ristorazione

Nell'ambito dei servizi di nido e di scuola dell'infanzia, le Amministrazioni comunali garantiscono la fruizione del pasto, articolato secondo le tempistiche del servizio (oppure in colazione/spuntino e pranzo (se Spazio Bambini: merenda di metà mattinata); per i frequentanti a tempo pieno è prevista anche la merenda.

Il pranzo è costituito da un primo, un secondo, un contorno, il pane e la frutta fresca di stagione.

Il menù proposto osserva il Progetto dietetico elaborato sulla base della deliberazione della Giunta Regionale 10 aprile 2012, n. 418 "Linee guida per l'offerta di alimenti e bevande salutari nelle scuole e strumenti per la sua valutazione e controllo" e del Documento del Servizio Sanitario Regionale Emilia Romagna "Linee

strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia Romagna"- Il progetto dietetico (diversificato tra nido e scuola dell'infanzia) comprende tabelle relative a:

- ✓ apporti calorici e grammature medie consigliate previste per i diversi ordini di scuola;
- ✓ frequenze settimanali raccomandate per i diversi gruppi proteici;
- ✓ frequenze dei vari piatti e modalità di preparazione.

Per quanto riguarda la contribuzione degli utenti al costo del servizio di ristorazione, si precisa che:

- ✓ in caso di bambino iscritto al nido, la fruizione del pasto è compresa nella tariffa di frequenza;
- ✓ in caso di bambino iscritto alla scuola dell'infanzia, essendo questa gratuita, è previsto il pagamento secondo quanto definito annualmente dalla Giunta comunale.

Le singole Amministrazioni comunali, al fine di assicurare partecipazione, trasparenza e controllo diffuso, diretto al miglioramento della qualità del servizio, prevedono forme di coinvolgimento delle famiglie che consentano loro di essere parte attiva nelle verifiche sulla qualità della ristorazione scolastica nonché di collaborare all'adozione delle scelte più significative.

4.4 Igiene ambienti

La tutela della salubrità degli ambienti è garantita dall'insieme di strumenti, prodotti e procedure indicate dal Servizio Igiene Pubblica dell'Ausl.

4.5 sicurezza

La sicurezza è un elemento centrale della qualità e del benessere di bambini e adulti, oltre ad essere normata dalle leggi generali e specifiche, viene garantita da interventi ordinari e/o straordinari che riguardano gli edifici, gli impianti, gli arredi e le aree esterne.

Bisogna riconoscere tuttavia che, dal punto di vista pedagogico, il rischio è elemento per lo sviluppo dell'indipendenza e della responsabilità. La "sicurezza" è la gestione competente dei rischi. Educatori, insegnanti e famiglie dovranno dunque trovare una giusta mediazione che superi atteggiamenti iperprotettivi e inibitori in favore di una prospettiva educativa che promuova l'autonomia e la fiducia in sé di ogni bambino e bambina.

4.6 Tutela dei dati personali

I dati personali delle famiglie e le immagini dei bambini sono gestiti nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii. Il personale può effettuare riprese video e fotografiche previa autorizzazione scritta da parte del genitore, che viene richiesta all'atto dell'iscrizione al servizio e/o all'avvio del servizio. Foto e filmati dei bambini possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative, culturali, formative e di ricerca promosse dall'Amministrazione Comunale. Tutte le informazioni all'interno dei servizi sono coperte dal segreto d'ufficio a cui tutti gli operatori devono rigorosamente attenersi.

Tabella riassuntiva elementi di qualità dell'ambito trattato

aree di qualità	motivazioni delle scelte	elementi di qualità
Tutela salute e benessere		
Norme sanitarie	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza condivisa e collettiva e rispetto delle azioni di salvaguardia della salute e prevenzione della diffusione di Malattie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione e diffusione delle norme igienico sanitarie di tutela della collettività con le famiglie in specifici incontri, attraverso materiale cartaceo e siti web comunali. • Vigilanza sul rispetto delle norme per la salvaguardia della salute e prevenzione delle malattie. • Adozione e applicazione dei protocolli di prevenzione e controllo della diffusione di malattie infettive predisposti dai Servizi di Pediatria di Comunità e di Igiene Pubblica della Ausl.

Alimentazione	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire la qualità dell'esperienza alimentare attraverso un'offerta sana, equilibrata e rispettosa delle indicazioni date dagli organi competenti in materia di nutrizione e benessere. • Assicurare la qualità degli alimenti secondo le indicazioni nutrizionali definite da organismi competenti e i principi di sostenibilità ambientale. • Monitorare la qualità degli alimenti e del processo di preparazione dei pasti. • Tenere conto di situazioni o esigenze particolari dei bambini/e e famiglie. • Facilitare scambi e conoscenze tra esperti, educatori/insegnanti, e famiglie in tema di alimentazione. • Individuare progetti e strumenti per ridurre lo spreco alimentare sul territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di menù giornalieri, settimanali e stagionali alternati in base a tabelle dietetiche equilibrate e secondo i parametri definiti dall'Ausl. • Adozione di alimenti biologici, a limitata percorrenza chilometrica, a produzione integrata, tipici e tradizionali, del mercato equosolidale. • Controlli periodici sulla qualità degli alimenti e del processo di preparazione dei pasti affidati a commissioni mensa. • Possibilità di diete personalizzate per esigenze di natura sanitaria, culturale, religiosa. • Presenza di Commissioni mensa. • Laboratori con personale esperto in tema di alimentazione /personale educativo/bambini e famiglie sul tema dell'alimentazione. • Visite alle cucine/centro pasti. • Progetti di sensibilizzazione alla riduzione dello spreco in coerenza con la programmazione dei singoli servizi.
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto delle norme in materia di sicurezza e di gestione in caso di emergenza. • Educazione al rischio e alla sicurezza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminazione delle barriere architettoniche. • Piano di evacuazione e prova annuale di evacuazione. • Certificazione di conformità di arredi e attrezzature. • Programma annuale di manutenzione delle attrezzature. • Confronto con le famiglie sulla gestione consapevole dei rischi.
Igiene ambienti	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire l'igiene dei locali, degli arredi e delle attrezzature. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programma giornaliero di pulizie e sanificazione. • Utilizzo di prodotti per la pulizia e l'igiene a basso impatto ambientale.
Tutela dei dati personali	<ul style="list-style-type: none"> • Tutelare la riservatezza dei bambini/bambine e delle famiglie 	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto delle norme in tema di tutela della privacy. • Pubblicazione delle graduatorie in forma anonima, sostituendo al nominativo il numero di protocollo e/o numero domanda online attribuito dall'Ufficio all'atto della registrazione della domanda d'iscrizione.

5. I SERVIZI PER L'INFANZIA

5.1 – Il territorio



5.2 - servizi educativi comunali per la prima infanzia

(si precisa che i dati qui forniti, relativi all'anno educativo 2019/2020, sono passibili di variazioni sulla base della programmazione annuale successiva)

Castelfranco Emilia

servizio	recapiti	funzionamento
Nido "Arcobaleno"	via Alfieri, 34 – tel. 059.926108	2 sezioni con orario: tempo pieno 8.00/ 16.30 part-time 8.00 /13.00
Nido "Girandola"	via Alfieri, 36 - tel. 059.926108	1 sezione con orario: tempo pieno 8.00/ 16.30 part-time 8.00 /13.00
Nido "Scarabocchio"	via Risorgimento, 73 – tel. 059.924537	3 sezioni con orario: tempo pieno 8.00/ 16.30 part-time 8.00 /13. 00
Nido "Girasole"	Via Filzi, 19 Piumazzo – tel. 059.931465	2 sezioni con orario: tempo pieno 8.00/ 16.30 part-time 8.00 /13.00
Nido "Maggiolino"	via Giovanni XXIII Gaggio – tel. 059.938122	1 sezione con orario: tempo pieno 8.00/ 16.30 part-time 8.00 /13.00
Scuola dell'infanzia comunale "Mezzaluna"	via Signorelli, 7 – tel. 059.923074	4 sezioni con orario: tempo pieno 8.00/ 16.30 part-time 8.00 /13.00

Bastiglia

servizio	recapiti	funzionamento
Nido "La Locomotiva"	via Tintori 26 tel. 059.815616	1 sezione con orario: tempo pieno 7.30/ 16.30

Bomporto

servizio	recapiti	funzionamento
Nido "Mirò"	Via G. Verdi 12 – tel. 059.909015	1 sezione con orario: tempo pieno 7,30/16.00
Nido "Peter Pan"	via Tevere, 77 – tel. 059.8178066	3 sezioni con orario: tempo pieno 7,30/16.00

Nonantola

servizio	recapiti	funzionamento
Nido "Don Beccari"	via Calvino, 32 - tel. 059-544619	2 sezioni con orario: tempo pieno 7.30/16.00 part-time 7.30/13.00
Nido "Piccolo Principe"	via Maestra di Redù, 56 - tel. 059-547370	2 sezioni con orario: tempo pieno 7.30/16.00 1 sezione con orario: part-time 7.30/13.00 (flessibilità attivazione del servizio in funzione del numero di domande pervenute)

Ravarino

servizio	recapiti	funzionamento
Nido "Girasole"	Viale Gramsci, 93 – tel. 059-900010	3 sezioni con orario: tempo pieno 7.30/ 16.30 part-time 8.30 /13.00

San Cesario sul Panaro

servizio	recapiti	funzionamento
Nido "La Coccinella"	Via Agnini, 21 – tel. 059-930420	2 sezioni con orario: tempo pieno 8.00/ 16.15 part-time 8.00 /13.00

5.3 Altre opportunità del territorio

Poiché il territorio è dinamico e le opportunità possono variare annualmente, è possibile avere la proposta aggiornata di servizi educativi per la prima infanzia consultando i siti web comunali – servizi educativi e scolastici.

Le Amministrazioni sostengono, rinforzano, incoraggiano e governano la rete territoriale dei servizi per la prima infanzia, armonizzando i reciproci impegni, sociali e formativi, che danno forma al sistema pubblico integrato dei servizi educativi 0/6 anni. Il sistema consente di rispondere alla domanda di molteplicità di riferimenti culturali e pedagogici e di promuovere un innalzamento della qualità dei servizi, attraverso lo scambio e il confronto, consentendo inoltre di aumentare la partecipazione sociale, la varietà di opportunità e la sostenibilità incrementando il numero dei posti disponibili tramite l'investimento di risorse plurime: private, statali e comunali.

6. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

6.1 Qualità

Il livello di qualità dei servizi educativi è difficilmente misurabile attraverso valori quantitativi.

Ciò che conta, che fa la differenza dipende infatti dal sereno, coinvolgente, proficuo svolgimento delle relazioni che si instaurano tra ciascun bambino e i suoi compagni, tra bambini ed educatori, nonché nel continuo scambio tra scuola e famiglia per realizzare al meglio il compito di cura, educazione, crescita e sviluppo. La qualità di questo rapporto dipende da comportamenti, eventi e fattori che attengono alla sfera e alla sensibilità individuale e assumono, quindi, una percezione differente nell'esperienza di ciascun bambino e della sua famiglia.

Le Amministrazioni si impegnano a garantire standard di qualità misurabili, nelle aree:

- pedagogica, educativa e gestionale;
- partecipazione delle famiglie;
- inclusione;
- amministrativa, gestionale.

6.2 monitoraggio

L'Amministrazione comunale favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso un sistema di ascolto degli utenti, organizzato e strutturato.

Abitualmente si considera la verifica come ultima fase di un processo, ma in ambito educativo essa svolge un'insostituibile funzione, poiché è il momento in cui, valutando l'efficacia del servizio, si elaborano nuovi contenuti e nuove modalità procedurali.

Gli strumenti utilizzati nel processo valutativo sono:

- strumento di auto/etero valutazione servizi nido d'infanzia;
- documentazione, quale testimonianza delle attività pedagogiche e organizzative che si colloca come punto di arrivo e di partenza per successive riflessioni ed esperienze;
- osservazione, quale strumento principale in fase di programmazione, diventa fondamentale in fase di monitoraggio, per la sua verifica costante all'interno della realtà agita;
- questionario di customer-satisfaction rivolto alle famiglie, di norma a cadenza triennale, con restituzione degli esiti alle famiglie;
- quotidiana disponibilità degli operatori nelle singole strutture alla raccolta di suggerimenti e/o osservazioni da parte delle famiglie.

I fattori di qualità e gli indicatori che i Comuni aderenti alla Carta ritengono significativi sono rappresentati nell'All. 1 della presente Carta.

6.3 Valutazione

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori, la cui misura è ritenuta superiore rispetto alle attese, rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e, pertanto, costituiscono i più urgenti miglioramenti da perseguire.

6.4 Suggerimenti, Segnalazioni, Reclami

Suggerimento	Modalità di presentazione segnalazioni e/o suggerimenti
si intende l'azione diretta a sottoporre al Comune proposte e pareri per migliorare un servizio	La famiglia può in qualsiasi momento effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità: <ul style="list-style-type: none">▪ presentandosi di persona al competente servizio Istruzione;▪ inviando lettera mail al competente servizio Istruzione;▪ telefonando o inviando un fax al competente servizio Istruzione o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;▪ informando direttamente gli operatori dei servizi che provvederanno ad informare il competente Servizio Istruzione.
Segnalazione azione dell'utente del servizio diretta a comunicare fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene	

rientrino nell'interesse dell'Amministrazione stessa e sui quali si ritiene che l'Amministrazione debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio	
Reclamo si intende l'espressione di insoddisfazione rivolta all'Amministrazione Comunale dall'utente che richiede una risposta o attenzione, in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta dei Servizi	Modalità di presentazione reclami Devono essere formulati in forma precisa per iscritto, devono contenere le generalità dell'attore della segnalazione e tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e le difformità rilevate. Vanno indirizzati al Responsabile dei servizi educativi e scolastici del Comune di riferimento, anche via fax o mail. Ogni reclamo sarà esaminato e gestito; entro 30 gg dalla presentazione.

Tabella riassuntiva elementi di qualità dell'ambito trattato

aree di qualità	motivazioni delle scelte	standard di qualità
Monitoraggio qualità		
Monitoraggio e valutazione	<ul style="list-style-type: none"> Misurare la qualità dei servizi da diversi punti di vista: interno (personale del nido/scuola d'infanzia e coordinamento pedagogico) ed esterno (utenti/amministrazioni). Monitorare la qualità dei servizi attraverso la valutazione sistematica del punto di vista degli utenti sia attraverso i reclami e i suggerimenti sia rispetto alla soddisfazione oltre che attraverso la relazione quotidiana con il personale dei servizi. Aggiornare e socializzare i dati utili ad inquadrare il contesto. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizzo di strumenti scientifici di autovalutazione da parte del Coordinamento Pedagogico e del personale educativo/insegnante. Realizzazione di indagini di soddisfazione percepita tramite questionari. Condivisione dei risultati delle indagini di soddisfazione percepita con personale dei servizi, famiglie, amministrazioni. Tempestività nella risposta ai reclami/suggerimenti.

7. INFORMAZIONI UTILI

Comune	Recapiti
Comune di Castelfranco Emilia	Settore Servizi al Cittadino – ufficio amministrativo servizi educativi e scolastici Via Circondaria Sud, 20 – tel. 059.959373-74-81-82 E-Mail: ufficioscuola@comune.castelfranco-emilia.mo.it www.comune.castelfranco-emilia.mo.it
Comuni di Bastiglia – Bomporto – Nonantola - Ravarino Servizio Unico Scuola	Sportello Servizio Unico Scuola Piazza Repubblica, 57– 41030 Bastiglia (Mo) Tel.: 059-896.537 - 059.800.737 – Servizio Nido E-mail: scuola@comune.bomporto.mo.it www.comune.bastiglia.mo.it
	Sportello Servizio Unico Scuola c/o centro civico polifunzionale "Il Tornacanales" Piazza Matteotti, 34 - 41030 Bomporto (Mo) Tel. 059-896.537 - 059.800.737 - Servizio Nido E-mail: scuola@comune.bomporto.mo.it www.comune.bomporto.mo.it
	Sportello Servizio Unico Scuola Via Vittorio Veneto, 83 (sede temporanea) – 41015 Nonantola (Mo)- Tel. 059-896.537 - 059.800.737 – Servizio Nido E-Mail: scuola@comune.bomporto.mo.it www.comune.nonantola.mo.it
	Sportello Servizio Unico Scuola Via Roma, 173 – 41017 Ravarino (Mo) Tel.: 059-800804-Fax: 059-900200- E-Mail: scuola@comune.ravarino.mo.it www.comune.ravarino.mo.it
Comune di San Cesario sul Panaro	Settore Servizi alla Persona <u>Servizi Educativi e Scolastici</u> Corso Libertà, 49 (c/o Villa Boschetti, Piano terra) – tel. 059.936712 E-Mail: servizio.istruzione@comune.sancesariosulpanaro.mo.it www.comune.sancesariosulpanaro.mo.it

INDICATORI

Area Pedagogica/educativa

PROGETTO EDUCATIVO		
Fattore qualità	Indicatore	Standard
Redazione del progetto educativo nido/POF infanzia	Esposizione bacheca servizi	Entro ottobre
Continuità del percorso educativo mantenendo stabile il gruppo di lavoro	Educatrici/Insegnanti che iniziano e concludono l'anno nella stessa sezione	>= 70%
Progettazione educativa finalizzata a promuovere esperienze differenziate	n. ore annuali di Educatrici/Insegnanti dedicate alla progettazione educativa	>= 10
Redazione del progetto didattico di sezione	Esposizione o consegna ai genitori	Entro dicembre/gennaio
Monitoraggio della progettazione educativa e didattica	Incontri di verifica della progettazione	>= 3 all'anno
Collegialità della progettazione	Incontri periodici di programmazione Educatrici/Insegnanti e Coord. pedagogico	>= 6 all'anno
	Presenza coordinatore pedagogico	>= 1

INTERVENTI INCLUSIONE BAMBINI DISABILI		
Fattore qualità	Indicatore	Standard
Sviluppo di progetti mirati rivolti ai bambini con disabilità	Specifico progetto educativo mirato all'inclusione del bambino	1 incontro iniziale 2 incontri di verifica in itinere 1 incontro verifica finale >= 4 incontri specifici nell'anno Gli incontri si intendono tra educatori; tra educatori, pedagogista; tra educatori, pedagogista e personale servizio NPIA dell'ASL
	Presenza del personale di sostegno	80% da settembre a giugno
	Incontri con la famiglia e con gli esperti Servizio sanitario	>= 2 incontri all'anno
	Coinvolgimento delle famiglie e dei servizi socio/sanitari/educativi nell'elaborazione del PEI	>= 1 all'anno
	Formazione e aggiornamento del personale educativo e di sostegno	Almeno un corso di formazione all'anno

CRESCITA PROFESSIONALE PERSONALE EDUCATORE/INSEGNANTE		
Fattore qualità	Indicatore	Standard
Formazione e aggiornamento del personale	Numero educatori/insegnanti coinvolti direttamente nel piano formativo dell'anno	>= 90% dell'organico
Piano formativo annuale	Numero ore annue programmate	>= 22

Area rapporto con le famiglie

RAPPORTO CON LE FAMIGLIE		
Fattore qualità	Indicatore	Standard
Il servizio organizza incontri iniziali per far conoscere il servizio, l'organizzazione e l'ambiente	Primo colloquio con educatori/insegnanti	>= 100% delle prime frequenze
	Open day in ogni servizio	>= 100%
Confronto tra Educatrici/Insegnanti e genitori per valutare lo sviluppo affettivo sociale e cognitivo del bambino	Numero medio di ore annue previsto per educatore/insegnante per riunioni e colloqui con i genitori	>= 10
Le famiglie partecipano alla valutazione della qualità dei servizi	Compilazione di questionari annuali o biennali	>= 70% delle famiglie dei bambini frequentanti
	Documentazione delle attività didattiche	>= 1 all'anno
	Illustrazione dei risultati strumento auto-etero valutazione Provinciale	>= 1 all'anno
Comitati di gestione	Incontri degli Organi di Partecipazione	>=2 incontri all'anno

Area Amministrativa/Gestionale

Fattore qualità	Indicatore	Standard
Tempestività nelle risposte	Ufficio amministrativo servizi educativi e scolastici	<= 30 giorni
	Dirigente del Settore/Responsabile dei servizi educativi e scolastici	
	Coordinatore Pedagogico	
Informazioni iscrizioni	Avviso in pubblicazione non meno di 30 giorni	Publicità sulle modalità di iscrizione
		Redazione della graduatoria secondo parametri stabiliti dal regolamento comunale
		Pubblicazione della graduatoria
		Trasparenza sull'esito della graduatoria
Nido L'amministrazione comunale, effettuata l'istruttoria delle domande di iscrizione, formula le graduatorie di accesso al servizio	Pubblicazione delle graduatorie	Entro maggio
Scuola dell'infanzia Il Comune, sulla base di apposita convenzione con le istituzioni scolastiche del territorio, vede nella propria articolazione organizzativa l'ufficio unico per le iscrizioni alla scuola dell'infanzia comunale e statale. L'ufficio unico, svolta l'istruttoria delle domande di iscrizione, formula le graduatorie di accesso al servizio	Pubblicazione delle graduatorie	Tempistica definita dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca - Dipartimento per l'Istruzione

Disponibilità contatto con il Dirigente del Settore/Responsabile dei servizi educativi e scolastici	Accessibilità contatto	Recapito telefonico esposto in bacheca o pubblicato sul sito web
Flessibilità oraria di entrata e uscita dal servizio	Fasce orarie di uscita	>= 30 minuti

Documenti correlati alla Carta dei Servizi

consultabili sul sito web dell'Amministrazione oppure in cartaceo presso gli uffici amministrativi dei servizi educativi e scolastici e/o all'interno dei servizi educativi

- *Progetto pedagogico*
- *Regolamento per la gestione del servizio*
- *Regolamento sanitario*
- *Strumento di auto-eterovalutazione Provincia di Modena*
- *Strumento customer satisfaction*