

**Conferenza per l'educazione, l'istruzione, l'orientamento, la
formazione ed il lavoro della Zona Fiorentina Sud-Est**

La carta dei servizi educativi per la prima infanzia

dicembre 2013

INDICE

1. La Conferenza per l'educazione, l'istruzione, l'orientamento, la formazione ed il lavoro della Zona Fiorentina Sud-Est
2. Politiche per la qualità dei servizi all'infanzia della Zona Fiorentina Sud-Est
3. Perché una carta dei servizi
4. Quali sono e cosa fanno i servizi educativi per la prima infanzia
5. Principi e impegni degli amministratori locali, educatori ed educatrici dei servizi educativi per la prima infanzia
6. La qualità nei servizi educativi per la prima infanzia
7. Come fare segnalazioni e proposte
8. Riferimenti normativi

1. La Conferenza per l'educazione, l'istruzione, l'orientamento, la formazione ed il lavoro della Zona Fiorentina Sud-Est

La Conferenza della Zona Fiorentina Sud-Est è attualmente costituita da due sub-aree con caratteristiche storico-geografiche e socio-economiche che hanno delle differenze e delle analogie: il Chianti Fiorentino e il Valdarno Fiorentino. È composta dai Comuni di Bagno a Ripoli, Figline Valdarno, Greve in Chianti, Impruneta, Incisa in Val d'Arno, Reggello, Rignano sull'Arno, San Casciano Val di Pesa, Unione dei Comuni del Chianti (Barberino Val d'Elsa e Tavarnelle Val di Pesa). La popolazione totale è di 132.640 abitanti (dati al 31/12/2012): dal punto di vista anagrafico il Comune più grande è Bagno a Ripoli (25.797 abitanti), il più piccolo è Barberino Val d'Elsa (4.379 abitanti).

La Conferenza della Zona Fiorentina sud-est, fin dalla sua costituzione, si è data l'obiettivo di lavorare alla costruzione di un sistema integrato dell'offerta applicando, in riferimento ai bisogni del proprio territorio, gli orientamenti contenuti nella L.R.32/02, nel relativo Regolamento di attuazione, nel Piano di Indirizzo Generale Integrato (P.I.G.I.). L'idea di fondo è quella **"di promuovere i percorsi di sviluppo personale, culturale e formativo dei cittadini, attraverso l'offerta di opportunità educative e la crescita qualitativa del sistema scolastico toscano, nel quadro di un approccio integrato per l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita"** (P.I.G.I. 2012-2015).

In questa pubblicazione è riportata un'esperienza parziale, ma significativa, che si è mossa su alcune direttrici politiche:

- l'attivazione di un sistema di rete tra tutti i Comuni della Zona teso a ricondurre la pluralità di iniziative ad un fine unitario;
- la qualità dei servizi, vista attraverso un approccio interdisciplinare, in un mondo che guarda prevalentemente alla quantità;
- i servizi all'infanzia intesi come momento decisivo per la crescita di nuove generazioni che siano capaci di gestire la complessità;
- l'introduzione, a partire dai servizi all'infanzia, di principi di sostenibilità ed etica capaci di orientare per il futuro;
- l'impegno economico e di risorse a sostegno di questi servizi.



2. Politiche per la qualità dei servizi all'infanzia della Zona Fiorentina Sud-Est

La Conferenza dei Sindaci della Zona Fiorentina Sud-Est, sulla base di una attenta analisi sulle caratteristiche dei servizi educativi per l'infanzia presenti nel territorio e dei bisogni emergenti, in questi anni ha individuato alcune linee di sviluppo e di intervento, condivise da tutti i Comuni, che possono essere così riassunte:

- sostegno ai servizi esistenti con l'impegno ad ampliarne l'utenza e la diffusione sul territorio;
- **sperimentazione di nuove tipologie di servizi;**
- costruzione di una **rete** tra servizi educativi per la prima infanzia pubblici e e privati allo scopo di valorizzare e sostenere le diverse esperienze
- definizione, a livello di zona, di **standard di qualità** per i servizi di nido e i servizi integrativi per la prima infanzia.

La finalità generale è quella di sostenere un principio educativo comune, secondo il quale qualsiasi proposta o servizio si realizzi deve avere come obiettivo primario e irrinunciabile il **rispetto dei bisogni delle bambine e dei bambini** in relazione ai loro ritmi di vita, alle loro esigenze di spazi anche individuali, di socializzazione e di autonomia, ricercando e **garantendo l'equilibrio con i bisogni dei genitori.**

Si tratta, come ha affermato la Regione Toscana, di *"riconoscere e garantire completamente il diritto e il ruolo di cittadinanza alle bambine e ai bambini, agli adolescenti e ai giovani; [...di...] riconoscere le loro competenze ed utilizzarle come una preziosa risorsa"* (P.I.G.I. 2002/04) non solo per migliorare la loro vita ma anche quella della comunità in cui vivono.

All'interno di questo ambito di riferimento la Conferenza ha realizzato esperienze significative rivolte al territorio e alla comunità:

- **definizione del Regolamento Zonale dei servizi alla prima infanzia,**
- **formazione per gli educatori dei nidi pubblici e privati (anche in collaborazione con la Società della Salute fiorentina sud-est),**
- **costituzione dell'Albo zonale delle baby sitter** (per prestazioni di tipo privato),
- definizione di strumenti per la **valutazione della qualità dei servizi** di asilo nido nell'ottica della **costruzione della rete dei servizi all'infanzia pubblici e privati** e per la gestione delle procedure di **accreditamento**, tese al rafforzamento della funzione di regolatore del sistema dell'offerta da parte dei Comuni,
- **formazione congiunta per educatori dei servizi per la prima infanzia e insegnanti della scuola dell'infanzia,**
- **sostegno ad esperienze di continuità educativa tra servizi per la prima infanzia e la scuola dell'infanzia,**
- **promozione di una cultura dell'infanzia e della famiglia, di una cultura dell'integrazione e dei diritti in un momento di forti cambiamenti sociali e culturali,**
- **attività di sostegno alla genitorialità** con l'obiettivo di favorire un sempre maggiore coinvolgimento dei genitori nei processi e nelle problematiche concernenti l'educazione dei figli,
- **elaborazione della Carta dei Servizi alla prima infanzia** (la 1° edizione risale al 2004).

Erogare e gestire servizi significa avere un'idea di sviluppo, avere un'idea di infanzia e di futuro e quindi **la Carta dei Servizi non può essere un lavoro che si conclude.** La Carta va **comunicata, implementata, periodicamente rivista** ed è per questo che la Conferenza ha voluto mantenere e tenere vivo il significato di questo patto.

Il nuovo lavoro qui contenuto si propone di promuovere ulteriori azioni concrete sul tema della qualità dei servizi sia **valorizzando e sostenendo le esperienze in atto, sia incrementando lo scambio di informazioni** che verificando l'efficacia/efficienza di quanto realizzato allo scopo di **elevarne la qualità.**

3. Perché una carta dei servizi

La Carta dei servizi è un **patto** che ha per oggetto **la qualità e i diritti** che i soggetti erogatori di servizi si impegnano a garantire ai loro utenti, ai cittadini. È stata introdotta nel settore dei servizi pubblici da una direttiva del Presidente del Consiglio del gennaio 1994.

Con questa Carta dei servizi, le Amministrazioni Comunali della Zona Fiorentina sud-est si propongono innanzitutto di **far conoscere** agli utenti o potenziali utenti, in modo completo e comprensibile, **le finalità, le caratteristiche, le modalità di accesso e di organizzazione dei propri asili nido e dei propri servizi alla prima infanzia.**

Ma gli obiettivi della Carta dei servizi **non possono limitarsi** alla trasparenza dell'ente e all'informazione sul servizio: al contrario essa **deve illustrare** in dettaglio quali caratteristiche e standard di qualità contraddistinguono concretamente i servizi e **come gli utenti possono partecipare e contribuire** a far sì che tali standard siano rispettati e continuamente aggiornati. Attraverso la descrizione di queste caratteristiche, si esplicitano gli obiettivi, si verifica e si migliora la qualità del servizio e la Carta diventa uno strumento per la partecipazione attiva, informata e consapevole dell'ente, del personale che opera nei servizi e delle famiglie.

È importante ricordare che una prima Carta dei servizi condivisa dalla Zona era stata presentata nel 2004. Allora fu elaborata grazie a un progetto che coinvolse i Comuni della Zona e in modo specifico i responsabili dei servizi e le educatrici dei nidi. Un contributo fondamentale alla costruzione di questo percorso integrato fu dato dalla Cooperativa Sociale ARCA di Firenze (che insieme agli Enti Locali della Zona opera da anni nei servizi alla prima infanzia) in collaborazione con la Società Cooperativa Pares di Milano (servizi di ricerca e formazione sulle tematiche della qualità).

Questa Carta dei Servizi ne costituisce una revisione e un aggiornamento, realizzato dal **Coordinamento Gestionale e Pedagogico Zonale (costituito grazie alle indicazioni e al sostegno fondamentale della Regione Toscana)**, che ha tra i propri compiti quello di supportare e promuovere l'innovazione, la sperimentazione e la qualificazione dei servizi nell'ambito del sistema integrato territoriale.

Non è stato un lavoro facile perché questa Zona comprende nove Comuni con storie, esperienze ed attività in ambito educativo anche piuttosto diversificate.

Nasce da una riflessione attenta sui servizi e sui progetti in atto e assume come punto di riferimento il nuovo Regolamento della Regione Toscana in materia di Servizi alla prima infanzia che individua espressamente nella Carta dei servizi **uno degli "strumenti a sostegno della scelta educativa delle famiglie"** poichè si tratta di rendere trasparente ed esigibile il livello qualitativo dei servizi erogati e di regolare i rapporti tra questi e gli utenti anche se non va concepita come un manuale ma come una guida.

In questi anni si è cercato di realizzare una politica di interventi di rete in grado di offrire risposte non frammentarie, che affrontassero **globalmente** i bisogni e le aspettative di **ciascuna bambina e di ciascun bambino e delle loro famiglie**. La complessità crescente dei servizi - sia in relazione alle varie tipologie organizzative, che alla flessibilità e alla diversificazione delle forme gestionali - implica ancora di più la necessità di operare nell'ottica di una **armonizzazione dei processi educativi**, nel pieno rispetto delle specificità di ogni territorio.

I servizi e le strutture che accolgono le bambine, i bambini e le loro famiglie sono pensati come **luoghi educativi in continua evoluzione**. Il rispetto dei loro bisogni quindi sta anche nel realizzare per loro percorsi e servizi adeguati, **ricercando in tutte le esperienze le "buone pratiche"** che dovrebbero costituire per tutti un **momento di riflessione e di confronto**. Questo richiede che i servizi all'infanzia non solo forniscano prestazioni di qualità, ma sappiano **produrre capacità di ascolto, di dialogo e di orientamento, di riflessione, sia nei confronti dei bambini e delle loro famiglie che della comunità** nel suo insieme, perchè anche attraverso queste esperienze è possibile sostenere processi di **coesione sociale** e rafforzare il **senso di appartenenza alla comunità**.

Grazie al lavoro del Coordinamento Gestionale e Pedagogico Zonale oggi la Carta, che in origine descriveva anche le specifiche caratteristiche dei servizi dei singoli Comuni, rappresenta

l'espressione pedagogica complessiva della realtà dei servizi presenti nel territorio della Conferenza, della loro azione educativa e del lungo percorso vissuto insieme. È stata oggetto di una riflessione e di un confronto che hanno consentito di pensare e condividere nel profondo parole e significati.

Ogni aspetto della qualità preso in considerazione (**strutture e ambienti; qualità organizzativa; professionalità del personale; qualità pedagogica ed educativa; relazioni con le famiglie; relazioni con il territorio e continuità educativa**) è stato introdotto da una riflessione pedagogica, ritenuta base necessaria a individuare i riferimenti educativi che orientano la pratica.

Siamo quindi impegnati affinché questo strumento rappresenti, nei suoi principi e finalità generali e nelle caratteristiche, una **road-map verso cui convergere**, un **punto di riferimento** anche per la costruzione della rete dell'offerta dei servizi pubblici e privati.

La Carta dei servizi costituisce quindi uno **strumento di orientamento e potenziamento della dimensione qualitativa e un'occasione per comunicare e interagire con i destinatari dei servizi e per favorire il confronto tra i diversi soggetti implicati nei processi di offerta**. Si deve parlare quindi di **qualità per gli amministratori, i soggetti gestori dei servizi, il personale** (educatori e operatori) **e, soprattutto, le bambine, i bambini e le loro famiglie**.

Siamo convinti infatti che la cura e l'educazione dei bambini rimandino ad una **responsabilità collettiva** di cui le Istituzioni sono chiamate a farsi carico e questo si deve **tradurre in impegni e azioni concrete** perchè la qualità dei servizi per l'infanzia è una questione di interesse pubblico e l'accesso a servizi di alta qualità per tutti i bambini ne è uno degli elementi cardine.

Pensiamo che le nostre bambine e i nostri bambini abbiano diritto ad avere:

- **una vita sana;**
- **la possibilità di esprimersi spontaneamente;**
- **la considerazione di se stessi come individui;**
- **la dignità e l'autonomia;**
- **la fiducia in se stessi e il piacere di imparare;**
- **un apprendimento costante e un ambiente attento alle loro esigenze;**
- **la socialità, l'amicizia e la relazione con gli altri;**
- **pari opportunità senza discriminazioni dovute al sesso, all'etnia, alla religione o a condizioni psico-fisiche**
- **la valorizzazione della diversità culturale;**
- **il sostegno in quanto membri di una famiglia e di una comunità;**
- **la felicità.....**

Ci sentiamo quindi impegnati a lavorare in una prospettiva di continuo miglioramento, ricordando che esiste sempre un orizzonte più vasto a cui guardare e che esiste una cultura profonda dei servizi educativi che deve essere intesa come "**cultura della promozione**" e che questo comporta progettualità, ricerca della "qualità possibile", capacità di riflessione sulle esperienze, memoria e costruzione di identità.

Un grazie particolare alla Regione Toscana che ha stimolato, accompagnato e sostenuto i Comuni nel percorso teso all'aggregazione e alla costituzione della Conferenza Zonale, superando una visione municipalistica che ha prodotto benefici effetti innalzando la qualità degli interventi.

Il Presidente
Luciano Bartolini

La Vice-Presidente
Marina Baretta

4. Quali sono e cosa fanno i servizi educativi per la prima infanzia

I servizi educativi per la prima infanzia si articolano in:

- Nido d'infanzia
- Spazio gioco
- Centro per bambini e famiglie
- Servizio educativo in contesto domiciliare

Promuovono il benessere psico-fisico e la crescita armonica delle bambine e dei bambini; rispondono ai bisogni di affettività e socializzazione, sviluppo individuale e autonomia in un ambiente a loro misura; offrono opportunità di crescita attraverso esperienze di gioco e di scoperta, affinché ognuno trovi lo spazio per attivare il proprio desiderio di fare, di scoprire, di entrare in relazione con gli altri.

In queste esperienze l'educatrice svolge un ruolo di osservazione, stimolo e mediazione.

I servizi per la prima infanzia sono anche di sostegno alla genitorialità in un'ottica di sviluppo della cultura dell'infanzia: offrono un supporto nella cura e nell'accudimento dei figli, opportunità di partecipazione, di confronto e condivisione sul ruolo e sulla funzione educativa.

I servizi per la prima infanzia si ispirano ai valori educativi di rispetto dei bisogni delle bambine e dei bambini, del loro riconoscimento come soggetti attivi e competenti.

Tengono conto che ognuno ha diritto di:

- uguaglianza
- pari opportunità di accesso
- accoglienza e valorizzazione delle proprie diversità sociali e culturali
- dignità della persona

Progettare, gestire ed erogare i servizi per la prima infanzia impegna ad accrescerne il radicamento nel territorio, per riconoscerne il valore e il ruolo educativo, affinché le bambine e i bambini possano costruire relazioni significative con l'obiettivo di creare senso di appartenenza alla comunità.

5. Principi e impegni degli amministratori locali, educatori ed educatrici dei servizi educativi per la prima infanzia

1. Diritto di cittadinanza:

come riconoscimento del ruolo delle bambine e dei bambini nella società e diritto a una educazione ispirata ai valori di pace, dignità, tolleranza, libertà e solidarietà.

2. Eguaglianza:

come non discriminazione nell'accesso e nella fruizione dei servizi per sesso, etnia, religione, opinioni politiche, cultura, condizione psico-fisica e socio-economica;
come rispetto delle diversità e dei ritmi personali.

3. Imparzialità:

come definizione di criteri di accesso e di partecipazione ai costi del servizio in maniera trasparente.

4. Diritto di scelta:

come facoltà di scegliere tra le strutture e le tipologie di servizi offerte sul territorio;
come sostegno alla libera iniziativa delle bambine e dei bambini all'interno delle diverse esperienze.

5. Continuità:

come garanzia di regolarità e continuità del progetto educativo;
come attenzione ai contesti di provenienza delle bambine e dei bambini e ai percorsi formativi futuri.

6. Efficacia ed efficienza:

come progettazione educativa di qualità in risposta ai bisogni delle bambine e dei bambini, e delle loro famiglie.

7. Partecipazione e integrazione:

come coinvolgimento attivo delle famiglie e del territorio inteso come contesto educativo e sociale.

▪ 1 Diritto di cittadinanza:

- creare le condizioni per salvaguardare l'infanzia, con i suoi bisogni e i suoi diritti.
- i principi di pace, dignità, tolleranza, libertà e solidarietà, saranno al centro delle proposte politiche e delle esperienze educative.

▪ 2 Eguaglianza:

- creare le condizioni che permettano l'accesso ai diversamente abili.
- creare le condizioni perché vengano accolte e valorizzate le diversità.

▪ 3 Imparzialità:

- garantire la massima conoscenza del servizio attraverso un'informazione chiara e puntuale.
- regolamentare i criteri di accesso e di partecipazione ai costi intervenendo a sostegno di condizioni socio-economiche disagiate.
- conoscere i bisogni delle cittadine e dei cittadini per elaborare risposte efficaci di qualità.

▪ 4 Diritto di scelta:

- promuovere offerte diversificate e flessibili.
- creare ambienti a misura delle bambine e dei bambini per favorire la loro libera iniziativa all'interno dell'esperienza.

▪ **5 Continuità:**

- garantire il diritto alla continuità del servizio.
- promuovere l'attivazione di una rete educativa tra i servizi territoriali rivolti all'infanzia.

▪ **6 Efficacia ed efficienza:**

- monitorare e garantire la qualità gestionale.
- monitorare e garantire la qualità educativa.

▪ **7 Partecipazione e integrazione:**

- conoscere le famiglie, la comunità e la scuola e dialogare con loro.
- creare opportunità di partecipazione attiva per le famiglie all'interno del servizio per condividere e riflettere insieme sui principi educativi.

6. La qualità nei servizi educativi per la prima infanzia

6.1. Strutture e ambienti

L'organizzazione dello spazio è uno dei primi impegni nella progettazione di un servizio per l'infanzia.

Lo spazio sostiene l'azione educativa dell'adulto e propone alle bambine e ai bambini sollecitazioni di conoscenza, di movimento, scoperta e relazione. Risulta importante organizzare un ambiente che non ponga solo certezze e che sia, quindi, interpretabile e trasformabile.

6.1.1. Sicurezza e igiene

Il prendersi cura si esplicita non solo attraverso azioni educative, ma anche tramite una quotidiana attenzione a offrire un ambiente pulito, accogliente e sicuro per tutti.

STANDARD DI QUALITA'

- Presenza del piano di autocontrollo per la pulizia dei locali.
- Presenza di chiusure di sicurezza sulle porte, allarme alle porte antipánico, citofono, copritermosifoni, tappeti antiscivolo.
- Rispetto della normativa vigente sugli impianti elettrici, antincendio, vie d'uscita alternative.
- Recinzione del giardino e suddivisione spazi esterni.
- Detersivi, medicinali e altre sostanze chimiche non accessibili ai bambini.
- Pulizia giornaliera di tutti gli ambienti del nido. In alcuni spazi dei bambini, quali le stanze da pranzo e i bagni, la pulizia viene effettuata almeno due volte al giorno.

6.1.2. Spazi, arredi e materiali

Gli ambienti interni ed esterni sono arredati a misura di bambino, per favorire la sua accoglienza, e sostenere la libera iniziativa e i suoi progetti d'esplorazione. Gli spazi sono organizzati in riferimento all'età delle bambine e dei bambini e nel rispetto dei loro bisogni di crescita. I materiali sono diversificati e utilizzati seguendo il progetto educativo, in modo graduale e progressivo.

STANDARD DI QUALITA'

- Stanza di riferimento per gruppi di bambini.
- Spazi (anche multifunzionali) per le *routines* quotidiane:
 - i pasti
 - il riposo
 - il cambio
 - l'accoglienza e il ricongiungimento
- Spazi tecnici non accessibili ai bambini:
 - per gli adulti
 - per la preparazione dei pasti o lo sporzionamento
 - ripostiglio per il materiale per la pulizia e/o lavanderia
- Spazi diversificati per attività ludiche e di scoperta:
 - angolo del tappeto morbido
 - giochi di scoperta
 - gioco simbolico (far finta di)
 - attività di manipolazione e di travaso
 - attività grafico-pittorica
 - angolo della lettura, del racconto, dei giochi musicali e del canto
 - angolo per i giochi strutturati
 - angolo dell'intimità e del nascondersi (le "tane").
 - giochi di movimento
 - giochi sporchevoli e giochi con l'acqua
- Giardini attrezzati con giochi per esterno prevalentemente in legno, strutture per ombreggiare per il gioco e il pranzo all'aria aperta.

- Spazio o angoli per accogliere i genitori
- Negli spazi dedicati alle attività gestibili in maniera autonoma dai bambini, gli arredi sono a loro misura.
- Personalizzazione degli armadietti, degli attaccapanni e degli spazi per gli oggetti personali identificati con il nome e/o il simbolo del bambino.
- I materiali didattici sono atossici e vengono preferibilmente utilizzati materiali naturali.

6.1.3. Accessibilità

per perseguire i principi di eguaglianza e imparzialità, è fondamentale fare in modo che non ci siano ostacoli per i bambini e le famiglie: solo in questo modo un servizio può essere definito accogliente.

STANDARD DI QUALITA'

- Assenza di barriere architettoniche per gli spazi dedicati ai bambini; con possibilità di percorsi alternativi.
- Possibilità per i bambini di muoversi autonomamente nei diversi ambienti interni ed esterni del nido.
- Presenza di parcheggio vicino alla struttura.

6.1.4. Servizi

L'azione educativa di prendersi cura passa anche attraverso una corretta e sana alimentazione, un'abitudine a conoscere i cibi e a variare, nel rispetto delle diverse esigenze alimentari e delle diversità culturali.

STANDARD DI QUALITA'

- Presenza del piano di autocontrollo per il servizio di mensa.
- Presenza di due menù stagionali differenziati per fasce d'età, redatti da un consulente in nutrizione e alimentazione, personalizzabili per diete speciali (su attestazione del medico), per scelte religiose o culturali.
- Utilizzo nella dieta di prodotti alimentari biologici (frutta, verdura fresca, cereali e legumi, yogurt), carni italiane, e prodotti di prima qualità e di filiera corta.

6.2. La qualità organizzativa

E' determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale sia a quello della collettività.

Per quanto riguarda i servizi della Zona, la qualità organizzativa passa anche attraverso l'accogliente disponibilità a dare informazioni e nel sostenere al meglio eventuali richieste delle famiglie utenti. I genitori possono apprezzare e monitorare la qualità organizzativa attraverso le seguenti caratteristiche:

6.2.1 Flessibilità

STANDARD DI QUALITA'

- Moduli di frequenza giornaliera diversificati.
- Flessibilità in ingresso e in uscita.
- Prolungamento del servizio per il mese di luglio.

6.2.2 Modalità di ammissione

STANDARD DI QUALITÀ'

➤ Le modalità di accesso ai servizi per la prima infanzia pubblici e privati, devono essere descritte all'interno del regolamento del servizio, e fanno riferimento ai seguenti criteri:

- Priorità di accesso ai servizi per bambini portatori di handicap psico-fisici o con situazioni di svantaggio sociale.
- Tempi e modalità di pubblicizzazione per le iscrizioni, e formulazione della graduatoria.
- Modulistica per presentare la domanda
- Comunicazione scritta dell'ammissibilità/non ammissibilità al servizio
- Accettazione/rinuncia scritta da parte dei genitori .
- Servizi aperti nel periodo delle iscrizioni

6.2.3. Modalità di ambientamento

STANDARD DI QUALITÀ'

- Riunione pre-ambientamento di presentazione del servizio e del gruppo di lavoro.
- Piano di ambientamento con tempi orari e modalità.

6.2.4. Rapporto numerico adulti/bambini

STANDARD DI QUALITÀ'

- Rispetto del rapporto educatori-bambini previsti dal regolamento regionale toscano vigente.
- Presenza dell'educatrice di sostegno o diminuzione del numero degli iscritti in caso di accoglienza di bambini diversamente abili.
- E' garantita la sostituzione del personale in caso di assenza e nel rispetto del rapporto numerico ed./bambini.

6.2.5. Programmazione e coordinamento

STANDARD DI QUALITÀ'

- Ore annuali per attività non frontali (attività di programmazione educativa, documentazione, aggiornamento, rapporti con i genitori, ecc.), quantificato nel rispetto delle normative vigenti.
- Cadenza del collettivo delle educatrici: generalmente quindicinale. In periodi particolari dell'anno o per l'insorgere di problematiche particolari gli incontri possono avvenire con cadenza più ravvicinata e in presenza degli altri operatori del nido o esterni alla struttura stessa.
- Presenza del coordinatore pedagogico nei servizi privati accreditati.
- Presenza del coordinamento gestionale-pedagogico dei gestori dei servizi pubblici.
- Presenza del coordinatore pedagogico comunale e del coordinamento pedagogico di zona.

6.2.6. Sistema integrato

- Sviluppo della rete dei servizi educativi per l'infanzia pubblici e privati.
- Sviluppo della continuità educativa verticale (fra servizi per la prima infanzia e scuole dell'infanzia).
- Formazione condivisa sulle maggiori tematiche pedagogiche e sulle pratiche educative e didattiche.

6.3. La professionalità del personale

Si sviluppa in un percorso continuo di apprendimento fatto di pratica, esperienza, confronto e aggiornamento, orientato a innovare il sapere, il saper essere e il saper fare dei professionisti dell'educazione.

Anche la relazione dell'équipe educativa, la sintonia nelle scelte, la discussione condivisa delle problematiche rappresentano una sollecitazione nell'accrescimento delle competenze di chi lavora a fianco di bambine, bambini e genitori.

Proprio per questo, nei servizi della Zona, gli operatori partecipano all'azione educativa collaborando con gli educatori alla realizzazione del progetto educativo.

6.3.1 Titolo di studio

STANDARD DI QUALITA'

➤ Il titolo di studio del personale educativo è quello previsto dalle normative di legge vigenti per i servizi all'infanzia.

6.3.2 Esperienza professionale

STANDARD DI QUALITA'

➤ All'interno dei gruppi è garantita la presenza di personale educativo con esperienza lavorativa maturata nei servizi all'infanzia.

➤ Il personale educativo con maggiore esperienza affianca sempre, con funzioni di formazione, il personale neoassunto.

6.3.4 Aggiornamento e formazione

STANDARD DI QUALITA'

➤ E' garantito annualmente l'aggiornamento del personale educativo almeno per 20 ore pro capite.

➤ E' garantito l'aggiornamento del personale ausiliario.

➤ Gli argomenti e le modalità dell'aggiornamento vengono concordati fra il personale e il coordinamento pedagogico, il quale ha anche funzione di proposta, monitoraggio e verifica.

➤ L'aggiornamento è organizzato con modalità che permettono il confronto tra i vari servizi pubblici e privati della Zona

➤ E' prevista e sostenuta la partecipazione del personale a convegni e/o giornate di studio del settore educativo

6.4 La qualità pedagogica ed educativa

*Il **progetto pedagogico** e il **progetto educativo** sono i documenti di riferimento di ogni servizio. Il primo, basandosi su orientamenti teorici, esplicita i valori e le finalità pedagogiche; il secondo, con riferimento a ogni anno educativo, attua il progetto pedagogico, attraverso l'organizzazione di spazi, tempi, personale, gruppi di bambini e l'offerta delle esperienze.*

6.4.1 Ambientamento

La separazione è un processo d'esperienza che "unisce" genitori e figli, perché sperimentare il distacco e rassicurarsi attraverso di esso, favorisce l'acquisizione di fiducia reciproca e sicurezza soggettiva. Per le bambine e i bambini rappresenta un'esperienza privilegiata nella quale consolidare competenze per la costruzione di quella "base sicura", che li aiuterà ad affrontare tante altre separazioni nel loro futuro. La qualità dei servizi per la prima infanzia passa anche attraverso la progettazione pedagogica ed educativa dell'ambientamento: nelle modalità flessibili e personalizzate di accoglienza e sostegno ai bambini e ai genitori, nel delicato momento del distacco.

STANDARD DI QUALITA'

➤ Cura e pianificazione di momenti informativi e di conoscenza pre-ambientamento: open-day, riunioni, colloqui individuali.

➤ In questi incontri vengono fornite ai genitori tutte le informazioni relative alle modalità organizzative dei servizi.

➤ Nelle prime riunioni, viene presentato il gruppo di lavoro del servizio e l'organizzazione del periodo di ambientamento dei bambini, con la flessibilità previste nell'orario e nella presenza dei genitori al nido.

6.4.2 Cura della routine

*La **quotidianità** (ripetitività dei gesti, scorrere ritmato del tempo fra la colazione, il pranzo, il sonno) rappresenta l'ossatura della giornata educativa nell'esperienza dei bambini in un servizio alla prima infanzia.*

STANDARD DI QUALITA'

- Definizione da parte del gruppo di lavoro delle modalità di gestione delle routine: pranzo, riposo e cambio.
- Scelta dei comportamenti educativi finalizzati a favorire lo sviluppo dell'autonomia dei bambini e delle bambine, e della loro partecipazione consapevole alla gestione delle routine.
- Cura degli aspetti informativi rivolti ai genitori, sull'organizzazione della giornata tipo, sul loro ruolo attivo nella gestione dei momenti dell'accoglienza e del ricongiungimento.
- Attenzione ai bisogni di ciascuna bambina e ciascun bambino e alle abitudini, per per promuovere nuove conquiste e competenze nelle autonomie.

6.4.3 Percorsi di esperienza

Le attività proposte nascono dal punto d'incontro tra i "desideri" dei bambini e l'intenzionalità educativa dell'adulto. Esse hanno la finalità di favorire lo sviluppo della conoscenza delle bambine e dei bambini che si traduce in competenze e abilità.

STANDARD DI QUALITA'

- E' realizzata annualmente la programmazione degli interventi educativi nel rispetto delle diversità delle bambine, dei bambini e delle abilità raggiunte.
- Sono offerte attività di gioco autonomo e spontaneo, in spazi appositamente predisposti e attrezzati come: gioco simbolico, travestimenti, casina, angolo della lettura, costruzioni e animali, angolo morbido.
- Sono offerte attività proposte dall'adulto come: travasi, manipolazione, giochi musicali, giochi con il colore, con la colla, con l'acqua e gli elementi naturali, letture ad alta voce, giochi di movimento e di conoscenza corporea.
- Gite e le uscite alla scoperta del territorio.
- Le varie esperienze e attività coinvolgono solitamente piccoli gruppi di bambini, ma possono esserci anche esperienze nelle quali si può essere tanti...anche tutti!

6.4.4. Comportamenti educativi dell'adulto

L'educatore e l'educatrice, nel servizio educativo, sono impegnati a conoscere e ad ascoltare le bambine e i bambini, sostenendoli nel loro fare e aiutandoli nelle loro conquiste, nel rispetto delle differenze di genere, di cultura e di religione, senza perdere di vista i loro reali bisogni di crescita e di conoscenza.

STANDARD DI QUALITA'

- Osservazione come metodo, finalizzato alla conoscenza delle bambine e dei bambini.
- Adozione un atteggiamento rispettoso, accogliente e un tono di voce bassa.
- Ascolto ai messaggi, verbali e non verbali.
- Uso di un linguaggio "adulto", che riconosce il bambino come persona competente.
- Rispetto l'autonomia di scelta nelle relazioni fra i bambini.
- Utilizzo di materiali interculturali.
- Attenzione agli eventi familiari delle bambine e dei bambini.

6.4.5. Documentazione

La documentazione è necessaria per costruire e ricostruire l'esperienza del servizio e riflettere su di essa. Rappresenta uno stimolo e uno strumento irrinunciabile per rendere visibile a sé e agli altri, un patrimonio ricchissimo di eventi, di esperienze e di cultura educativa.

STANDARD DI QUALITA'

- Elaborazione e pubblicizzazione del progetto educativo
- Elaborazione e pubblicizzazione della programmazione annuale
- Preparazione di pannelli documentativi delle esperienze
- Redazione del diario personale individuale delle bambine e dei bambini
- Organizzazione di un archivio fotografico, multimediale e cartaceo della vita del nido

6.4.6. Verifica e valutazione

La verifica e la valutazione sono due processi necessari a monitorare il lavoro educativo rispetto agli obiettivi scelti. Queste due azioni sollecitano e promuovono il confronto dinamico nel gruppo di lavoro e con le famiglie sulle esperienze, in atto e attuate, e per formulare nuove proposte.

STANDARD DI QUALITA'

- Incontri programmati per la verifica e la valutazione, con la presenza del coordinatore pedagogico e/o dei genitori
- Uso di procedure per la qualità e questionari di soddisfazione

6.5. Le relazioni con le famiglie

Accogliere una bambina o un bambino nei servizi per la prima infanzia significa anche accogliere la sua famiglia con le sue peculiarità.

L'obiettivo comune è quello di costruire rapporti di collaborazione e di condivisione, indispensabili alla qualità e alla continuità dell'esperienza, del benessere e della diffusione delle "buone pratiche" educative.

STANDARD DI QUALITA'

- Cura dello scambio verbale quotidiano
- Colloqui individuali con la famiglia almeno due volte l'anno
- Assemblee con i genitori almeno tre volte l'anno
- Occasioni d'incontro (laboratori e feste) almeno due volte l'anno
- Occasioni di partecipazione attiva delle famiglie alla vita del servizio (es: pranzo al nido, giornata dei nonni, uscite...)
- Iniziative di sostegno alla genitorialità

6.6. Le relazioni con il territorio e la continuità educativa

*Impegnarsi nei rapporti con il territorio è un obiettivo irrinunciabile al fine di creare una **comunità educativa** che si riconosca in valori e metodi condivisi. Il territorio rappresenta il contesto in cui i servizi stessi vivono, per questo è fondamentale conoscerne le offerte e le possibilità.*

In questi rapporti viene privilegiato quello con le altre istituzioni scolastiche, in particolare con la scuola dell'infanzia: ciò è finalizzato alla costruzione di percorsi di coerenza educativa, attraverso riflessioni comuni, formazioni condivise, esperienze che vedono coinvolti bambine e bambini dei due contesti educativi.

STANDARD DI QUALITA'

- Attivazione di percorsi di continuità educativa con la scuola
- Visite dei bambini del nido alla scuola dell'infanzia e viceversa (dove il contesto lo permette)
- Partecipazione degli educatori del nido ai P.E.I. (Piani educativi individualizzati) redatti dall'Azienda Sanitaria Locale, in caso di presenza al nido di bambini diversamente abili
- Incontri con gli operatori dei Servizi sociali e sanitari, in caso di necessità.

7. Come fare segnalazioni e proposte

I familiari degli utenti dei servizi educativi per la prima infanzia, possono fare (individualmente o in forma associata) segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità.

Questi possono essere presentati ai recapiti che ogni servizio o soggetto gestore è tenuto a fornire.

8. Riferimenti normativi

“Regolamento Comunale dei Servizi per la prima infanzia”

L.R. 26 luglio 2002, n. 32 e ss.mm. e ii.– “Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro”

Decreto del Presidente della Giunta regionale 30 luglio 2013, n.41/R “Regolamento di attuazione dell'articolo 4bis della L.R. 26 luglio 2002, n. 32 e ss.mm. e ii. (Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro) in materia di servizi educativi per la prima infanzia

Legge regionale 1 marzo 2010, n. 26 “Istituzione del Garante per l'infanzia e l'adolescenza”

Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 “Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale”

Legge n. 1044 del 06.12.1971. Piano quinquennale per l'istituzione di asili-nido comunali con il concorso dello Stato

Legge n. 891 del 29.11.1977 . Norme per il finanziamento del piano degli asili nido e modifica della legge istitutiva 6 dicembre 1971, n. 1044

Legge n. 285 del 28.08.1997. Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza

Legge n. 451 del 23.12.1997. Istituzione della commissione parlamentare per l'infanzia e dell'osservatorio nazionale per l'infanzia

Legge n. 328 del 08.11.2000. Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali

Legge n. 448 del 28.12.2001. Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello stato (legge finanziaria 2002). Articolo 70 – Disposizioni in materia di asili nido

Legge n. 296 del 27.12.2006. Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007). Articolo 193. Piano servizi socio-educativi

Legge 12 luglio 2011 , n. 112 “Istituzione dell'Autorita' garante per l'infanzia e l'adolescenza”

Decreto del Presidente della Repubblica 21 gennaio 2011 “Terzo Piano biennale nazionale di azioni e di interventi per la tutela dei diritti e lo sviluppo dei soggetti in eta' evolutiva”

Legge 7 agosto 1992, N.241 - "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"

Regolamento sull'accesso ai documenti amministrativi D.P.R. 12.04.2006 n° 184

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - " Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

art.2 Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge, con modificazioni, dalla Legge 273, 11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"

art.11, D.Lgs. n.286/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attivita' svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" (che ha abrogato il DL 163/95)

Legge 14 novembre 1995, n. 481 - Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilita'. Istituzione delle Autorita' di regolazione dei servizi di pubblica utilita'

D.L.gs. 9 aprile 2008 n. 81 "Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro"

D.P.C.M. 7 giugno 1995 - Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi scolastici"

Legge 28 agosto 1997, n. 285 - "Disposizioni per la promozione di diritti ed opportunità per l'infanzia e l'adolescenza"

D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165

Convenzione internazionale sui Diritti dell'Infanzia approvata dall'assemblea generale delle Nazioni Unite il 20.11.1989