



COMUNE DI SERRAVALLE PISTOIESE
ASSESSORATO ISTRUZIONE EDUCAZIONE INFANZIA

CARTA DEI SERVIZI
DEI NIDI D'INFANZIA
COMUNALI
DEL COMUNE DI
SERRAVALLE PISTOIESE



Il senso della Carta dei servizi sta proprio nel reciproco impegno di Amministrazione e cittadini/utenti a “render conto” delle responsabilità assunte per il buon funzionamento dei servizi.

La Carta dei servizi dunque è un *patto* che definisce i valori ai quali si ispira il sistema dei nidi d’infanzia, esplicita gli standard di qualità garantiti, attraverso indicatori semplici e misurabili, definisce gli impegni attesi dalle famiglie per il benessere dei bambini, il buon funzionamento delle strutture, il sostegno della partecipazione responsabile.

La Carta dei servizi va ben oltre la descrizione dei nidi d’infanzia; li “smonta” nelle varie parti costitutive: il progetto educativo, gli spazi e gli ambienti, il ruolo dei coordinatori pedagogici, degli educatori e dei genitori, i tempi, le pratiche di cura e la salute dei bambini, le modalità di accesso al servizio, le rette, le rinunce e i trasferimenti, gli apprezzamenti, i reclami e i ricorsi.

Questa analisi approfondita del servizio ha due fondamentali valenze: rendere trasparente un servizio complesso ed articolato che funziona grazie a una molteplicità di collaborazioni, accordi, azioni che, in parte, si svolgono “dietro le quinte” e, nel contempo, mettere i genitori nella condizione di essere informati e di padroneggiare gli strumenti per partecipare e chiedere il rispetto di quanto dichiarato e garantito.

La Carta dei servizi quindi può essere utilizzata anche come importante strumento di comunicazione fra l’Amministrazione e tutti coloro che, a differenti livelli di responsabilità, portano interessi, bisogni e punti di vista all’interno dei nidi.

E’ solo grazie a questa comunicazione continua basata su accordi, conoscenza e condivisione delle regole, rispetto del lavoro di ciascuno, gestione dei conflitti, impegno a tradurre in pratica quanto dichiarato, tutela dei diritti di tutti che il servizio nidi d’infanzia potrà continuare a svolgere lo straordinario compito di accompagnare i bambini e i loro genitori nell’acquisizione delle autonomie che aiutano gli adulti ad essere tali e i bambini a diventare grandi.

Dott.ssa ILARIA GARGINI
Assessore Istruzione Educazione Infanzia

I nidi d'infanzia comunali "Mago Merlino" di Casalguidi e "Buca delle Fate" di Masotti sono servizi pubblici a domanda individuale che rispondono ad esigenze educative e sociali. E' un ambiente progettato per favorire l'equilibrato sviluppo fisico e psichico dei bambini da 3 mesi a 3 anni di età. Le finalità che il nido si propone sono così sintetizzabili: contribuire alla strutturazione dell'identità, allo sviluppo della conoscenza, della socializzazione e dell'autonomia del bambino, valorizzando e integrando le sollecitazioni che ciascun bambino riceve nell'ambito familiare.

Il nido completa la sua funzione educativa caratterizzandosi anche come opportunità di informazione e scambio di esperienze per le famiglie impegnate nell'educazione dei figli.

Un ringraziamento speciale a tutti voi genitori per la costante ed attiva partecipazione alla "vita del nido" nel quale regole e metodologie educative sono state ugualmente applicate sia nell'ambiente scolastico sia in quello familiare.

Un grazie a tutti voi nonni perché seguite ed accompagnate i nipotini con saggia ironia ed infinita dolcezza.

“...Un bambino può insegnare sempre tre cose ad un
adulto: a essere contento senza motivo, a essere
sempre occupato con qualche cosa, e a pretendere
con ogni sua forza quello che desidera.”

Paulo Coelho, da "Monte Cinque"

Dott.ssa Patrizia Gaggioli
Responsabile U.O. Istruzione Educazione Infanzia
Coordinatrice Pedagogica

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi definisce ed esplicita le finalità e gli impegni dei servizi e costituisce un patto fra il Comune di Serravalle Pistoiese e gli utenti, bambini e famiglie, per garantire i reciproci diritti e doveri.

Con la Carta dei servizi il Comune definisce gli standard di qualità, si impegna ad adottare strumenti per il controllo e ad attivare azioni di miglioramento.

Gli strumenti di controllo utilizzati sono:

- indagini sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati
- ricerche qualitative sulle pratiche educative dei servizi
- ricerche sui bisogni delle famiglie di bambini 0-6 anni
- valutazione delle osservazioni pervenute dall'utenza.

LE FINALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA

I nidi d'infanzia sono un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini dai 3 ai 36 mesi.

I bambini sono considerati persone titolari di diritti individuali, sociali, civili; nei nidi si persegue, in particolare, la realizzazione del diritto all'educazione.

Il nido d'infanzia si presenta come luogo accogliente, in grado di sostenere e promuovere la crescita globale dei bambini, in collaborazione con le famiglie.

L'organizzazione dello spazio e dei tempi di vita, la possibilità di sperimentarsi in attività di gioco, di apprendimento e di relazione con gli altri costituiscono i percorsi privilegiati nei quali i bambini trovano occasioni per acquisire coscienza di sé e delle proprie competenze.

I nidi d'infanzia comunali hanno una gestione diretta. Il personale presente è sia comunale che di cooperative. L'ufficio istruzione e la coordinatrice pedagogica comunale verificano il rispetto dei requisiti previsti dai contratti di appalto ed effettuano apposite ricerche sulla qualità.

I PRINCIPI GENERALI E I VALORI CHE ISPIRANO I SERVIZI

Uguaglianza

I nidi d'infanzia accolgono tutti i bambini in età che richiedano l'ammissione, compatibilmente con il numero dei posti disponibili, senza alcuna distinzione, garantendo pari opportunità, equità, giustizia e cortesia.

Integrazione

I bambini disabili e quelli in condizione di particolare disagio sociale hanno priorità di accesso.

Partecipazione

I nidi d'infanzia valorizzano e sostengono la partecipazione delle famiglie con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo e al confronto costante.

Trasparenza

Il Comune garantisce l'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio, in merito ai diritti e alle opportunità di cui godono gli utenti.

Riservatezza

I bambini frequentanti e le loro famiglie hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e dei dati personali sensibili.

IL PROGETTO EDUCATIVO

Il progetto dei nidi d'infanzia nasce dal confronto tra scelte politiche dell'Amministrazione Comunale, teorie pedagogiche, ricerca, esperienza e pratica. Il Coordinamento Pedagogico ne cura la traduzione nell'operatività quotidiana attraverso il lavoro di gruppo con gli operatori dei nidi d'infanzia ed il confronto con le famiglie.

Il servizio nidi d'infanzia si impegna a :

- informare le famiglie in merito al progetto, agli obiettivi educativi e formativi e ai contenuti delle esperienze quotidiane, attraverso momenti di confronto e di documentazione delle esperienze sia individuali che di gruppo
- garantire progetti di integrazione dei bambini disabili, fondati sul Piano educativo individualizzato e sul Profilo dinamico funzionale, le famiglie e gli altri organismi competenti
- predisporre percorsi e fornire materiali alla scuola dell'infanzia per sostenere il passaggio dei bambini alla nuova esperienza.

I genitori si impegnano a:

- fornire tutte le informazioni utili a garantire la conoscenza del bambino per favorirne l'accoglienza
- informarsi sul progetto e sulle attività del nido d'infanzia
- partecipare ai momenti di incontro organizzati per favorire partecipazione e confronto.

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizione garantita</i>	<i>Standard di qualità</i>
Trasparenza e informazione alle famiglie	Comunicazione del progetto di sezione	Illustrazione del progetto entro il mese di gennaio a tutte le famiglie
Confronto sul progetto e sulle scelte educative	Svolgimento di incontri di sezione Organizzazione di un colloquio annuale individuale con la famiglia	Svolgimento di almeno due incontri all'anno in ogni nido d'infanzia Colloquio garantito al 100% delle famiglie

GLI SPAZI E GLI AMBIENTI

Lo spazio è suddiviso in sezioni, per gruppi distinti per età: piccoli (3-12 mesi), medi (12-24 mesi), grandi (24-36 mesi).

Il servizio nidi d'infanzia si impegna a:

- predisporre in ogni nido d'infanzia ambienti specifici per le diverse attività ed età dei bambini (spazi per il gioco, il bagno, luoghi per il riposo, aree per l'incontro e l'aggregazione tra adulti e bambini e tra bambini) rispettando tutti gli standard previsti dalla Legge regionale 1/2000, la direttiva regionale n. 646 del 20/1/2005 e successive modifiche e integrazioni, nonché le normative in materia di sicurezza
- effettuare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici, preferibilmente durante il periodo di chiusura estiva.

I genitori si impegnano a:

- utilizzare correttamente gli spazi e gli arredi, con responsabilità e rispetto dei regolamenti.

GLI ADULTI AL NIDO D'INFANZIA

Il Coordinatore Pedagogico

comunale si avvale del coordinatore pedagogico interno che mantiene un confronto diretto e sinergico con gli altri coordinatori delle cooperative, in stretta collaborazione con il personale dei servizi, sovrintende all'attività del nido d'infanzia, ed è garante della qualità del servizio.

Il Coordinamento Pedagogico:

- concorre a definire gli indirizzi dell'Amministrazione Comunale e li traduce nell'organizzazione e nella pratica quotidiana del servizio
- progetta e comunica ai rappresentanti dei genitori eletti nei Consigli di gestione il piano di formazione annuale degli operatori
- supporta e sostiene la professionalità degli educatori nella elaborazione del progetto educativo, nella cura delle relazioni con le famiglie, nell'organizzazione degli spazi, dei gruppi, degli inserimenti
- si raccorda con gli altri servizi scolastici presenti su tutto il territorio comunale e gli altri enti del territorio per il buon funzionamento del nido d'infanzia.

Gli Educatori

- sono responsabili dell'attuazione del progetto educativo, della gestione della quotidianità e del benessere del bambino e delle famiglie
- realizzano il progetto educativo definito in accordo con gli altri operatori e con il Coordinatore Pedagogico, coinvolgendo e sostenendo la partecipazione delle famiglie
- partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione, previste dall'orario di lavoro settimanale.
- il mantenimento e il buon funzionamento della struttura attivando gli uffici comunali competenti

IL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA GARANTISCE:

- a seconda dell'età e del numero di bambini, l'assegnazione di due o tre educatori per sezione, presenti secondo turni
- tutti gli Educatori della sezione presenti nella fascia oraria 9,00-16,00
- l'Educatore di sostegno, in caso sia presente un bambino disabile, quando richiesto del servizio di Neuropsichiatria o da specifica certificazione medica.

Altro tipo di personale non educativo:

CUOCHI / AIUTO CUOCHI

- sono presenti nelle due strutture con bambini in età dai 3 mesi con turni collocati in vari orari della giornata
- garantiscono l'ordine e l'igiene degli spazi adibiti a mense e il rispetto delle norme di sicurezza
- collaborano sinergicamente con il personale educativo rilevano eventuali problemi riguardanti l'alimentazione
- collaborano con lo staff educativo durante : colazione – pranzo – merenda
- il mantenimento e il buon funzionamento della struttura attivando gli uffici comunali competenti
- sono presenti in numero di 2 per la produzione interna dei pasti:
- preparano i pasti nel rispetto dei principi dietetici espressi dal menù, collaborando con i nutrizionisti di riferimento
- garantiscono la preparazione di menù speciali, quando previsto
- si riforniscono delle materie prime e operano nella manipolazione e produzione degli alimenti attenendosi al manuale di autocontrollo igienico-sanitario
- partecipano, per quanto di competenza, al lavoro di gruppo con gli educatori e sono presenti in rappresentanza negli organismi di gestione sociale
- in caso di necessità provvedono alla vigilanza dei bambini.

COADIUVANTI:

- garantiscono l'ordine e l'igiene degli spazi adibiti e il rispetto delle norme di sicurezza
- favoriscono il benessere dei bambini collaborando con gli educatori

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizione garantita</i>	<i>Standard di qualità</i>
Professionalità dei Coordinatori pedagogici	Confronto in gruppo su tematiche pedagogiche ed organizzative e sul progetto del servizio	Svolgimento di un incontro di coordinamento quindicinale.
	Partecipazione ai corsi di formazione degli Educatori	Presenza di almeno due Coordinatori pedagogici al 100% degli incontri
	Sostegno al lavoro di gruppo degli Educatori	Presenza del Coordinatore pedagogico agli incontri di collettivo
Professionalità degli Educatori	Svolgimento di attività di: gestione, programmazione, formazione professionale	Sono garantite ore non frontali da destinare alla formazione di gruppo e individuale
Professionalità del personale non educativo	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, formazione professionale	Sono garantite ore non frontali da destinare alla formazione di gruppo e individuale

I GENITORI AL NIDO D'INFANZIA

Al fine di promuovere la partecipazione dei genitori oltre ai momenti di confronto citati nei paragrafi precedenti, il servizio:

- organizza il libero accesso al nido d'infanzia nell'accoglienza e nell'uscita, previo eventuali deleghe
- promuove incontri di aggregazione (laboratori, feste) per favorire la socializzazione tra le famiglie
- costituisce presso ogni nido d'infanzia un consiglio di gestione, tramite elezioni, formato da rappresentanti di genitori e operatori
- istituisce il coordinamento consigli formato da tutti i presidenti dei consigli di gestione
- rispettano la libertà di insegnamento, intesa come autonomia progettuale e culturale nell'ambito delle finalità del servizio
- partecipano ai momenti di incontro organizzati dal servizio
- accedono al nido d'infanzia nei momenti concordati con gli educatori
- comitato genitori: eletto nella prima riunione plenaria e si riunisce tre volte l'anno: novembre – gennaio/febbraio – maggio. Fatto salvo varie ed eventuali.

COMITATO GENITORI

Presso ogni servizio educativo per la prima infanzia, sono garantite le forme di partecipazione familiare mediante l'istituzione dei Comitati dei Genitori che:

- a) viene istituito ogni anno; b) i genitori ne possono far parte nei limiti del periodo di effettiva frequenza del servizio; c) la sua composizione avviene entro il mese di novembre; c) periodi fissati per le riunioni: novembre: elezione comitato, varie ed eventuali; - febbraio: varie ed eventuali; - aprile: varie ed eventuali.

Il Comitato dei Genitori avrà la seguente composizione:

- a) nr. 1 Presidente: sarà individuato mediante votazione pubblica per alzata di mano tra i genitori eletti nell'assemblea plenaria;
- b) nr. 1 VicePresidente: sarà individuato mediante votazione pubblica per alzata di mano tra i genitori eletti nell'assemblea plenaria;
- c) nr. 1 Coordinatore Pedagogico dell'Ente;
- d) personale educativo per servizio ;
- e) nr. 1 personale non educativo cuoco/cuoca;

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizione garantita</i>	<i>Standard di qualità</i>
Informazione alle famiglie	Disponibilità del Regolamento della Gestione sociale	Affissione all'albo presso ogni struttura
Trasparenza e coinvolgimento delle famiglie	Confronto tra Amministrazione Comunale e rappresentanti delle famiglie sui criteri d'ammissione, le rette e le pratiche amministrative e gestionali che coinvolgono gli utenti del servizio.	Svolgimento di almeno un incontro all'anno
	Svolgimento di incontri del Consiglio di gestione	Svolgimento di almeno 3 incontri all'anno
	Svolgimento di incontri del Coordinamento Consigli	Svolgimento di almeno 2 incontri all'anno

LE TRE FASI DELL'ACCOGLIENZA, DELL'AMBIENTAMENTO E DELL'INSERIMENTO

Per favorire la conoscenza reciproca e per confrontare obiettivi del servizio e aspettative delle famiglie, il servizio organizza:

- l'assemblea dei genitori prima dell'inserimento, convocata tramite lettera inviata dall'ufficio istruzione a cura del coordinatore pedagogico
- un ambientamento con la singola famiglia, tenuto dallo staff educativo, a seconda delle fasce d'età
- l'entrata e la frequenza a gruppi previste indicativamente nell'arco di tempo compreso tra i primi giorni di ogni mese ad esclusione di: dicembre, aprile, maggio e giugno
- la permanenza del genitore al nido d'infanzia, nella fase dell'inserimento, per un periodo di circa 2 settimane
- la gradualità dei tempi di permanenza quotidiana dei bambini dai primi giorni fino ad arrivare all'intera mattinata e al pranzo; la frequenza pomeridiana verrà valutata e modulata, ove esistente e solo al compimento dell'anno di età
- ferma restando la data di inizio della frequenza, definita coordinatore pedagogico in sinergia a tutto lo staff educativo, la gradualità dei tempi di permanenza può modificarsi in relazione ai bisogni ed al benessere del bambino e della famiglia.

IL GENITORE, IN QUESTA FASE, SI IMPEGNA A:

- partecipare ai momenti d'incontro previsti
- fornire tutte le informazioni utili ad un buon inserimento del bambino
- confrontarsi con gli educatori per attuare le strategie più appropriate a facilitare il distacco
- garantire la presenza di un familiare del bambino nei momenti richiesti dall'educatore
- fornire i nominativi, coordinati di documento di riconoscimento, per eventuali deleghe

AREA PICCOLO/MEDIO E AREA MEDIO/GRANDI

TIPOLOGIA AMBIENTAMENTO

IL COLLOQUIO PRE AMBIENTAMENTO SI TERRA' SOLTANTO CON I GENITORI
E LO STAFF EDUCATIVO

1° settimana	
1° GIORNO	Presenza del genitore con il bambino/bambina per circa 1 ora
2° GIORNO	Si modulerà in base alle esigenze e indicazione del lo staff educativo
3° GIORNO	Si modulerà in base alle esigenze e indicazione del lo staff educativo
4° GIORNO	Si modulerà in base alle esigenze e indicazione del lo staff educativo
5° GIORNO	Si modulerà in base alle esigenze e indicazione del lo staff educativo
2° settimana	
1° GIORNO	Si modulerà in base alle esigenze e indicazione del lo staff educativo
2° GIORNO	Si modulerà in base alle esigenze e indicazione del lo staff educativo
3° GIORNO	Si modulerà in base alle esigenze e indicazione del lo staff educativo
4° GIORNO	Si modulerà in base alle esigenze e indicazione del lo staff educativo
5° GIORNO	Si modulerà in base alle esigenze e indicazione del lo staff educativo

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizioni garantite</i>	<i>Standard di qualità</i>
Benessere del bambino e del genitore	Colloquio Individuale	Entro la prima settimana dall'inizio della frequenza Possibilità di accesso al servizio ad orario richiesto, previa valutazione congiunta dell'avvenuto inserimento

I TEMPI DEL NIDO D'INFANZIA

Il servizio nidi d'infanzia:

- garantisce l'apertura dei nidi dal lunedì al venerdì, per 10 mesi (dai primi di settembre a fine giugno, con interruzione di tre settimane complessive per il periodo di Natale e Pasqua)

- opziona nel mese di luglio attraverso le strutture: di Casalguidi e di Masotti
- informa le famiglie a inizio anno scolastico delle chiusure del servizio per festività, ponti o iniziative particolari
- garantisce l'apertura giornaliera dalle 7.30 alle 17,30 con possibilità di uscita alle 18.00 nel caso siano raggiunte 6 iscrizioni per la fascia di età piccolissimi e 9 iscrizioni per la fascia medio-grandi.
- informa le famiglie (almeno cinque giorni prima) delle modifiche degli orari di funzionamento dei servizi, derivanti da scioperi, assemblee sindacali o altre emergenze ed eventi che incidano sulla regolare attività del nido

IL GENITORE:

- rispetta gli orari d'ingresso e d'uscita

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizioni minime garantite</i>	<i>Standard di qualità</i>
Tempi di funzionamento	Apertura annuale nel periodo settembre-giugno Apertura giornaliera differenziata per i nidi a tempo pieno	Sono garantiti almeno 195 giorni programmati di apertura del servizio
Informazione alle famiglie	Comunicazione a tutte le famiglie, del calendario di funzionamento annuale del servizio	Consegna nei mesi estivi alle famiglie della documentazione
	Comunicazione alle famiglie delle interruzioni del servizio,	Comunicazione con almeno 5 giorni di preavviso della possibile interruzione del servizio o del funzionamento a regime ridotto mediante affissione all'albo nei servizi. Con almeno 3 giorni di preavviso vengono comunicate le effettive modalità di funzionamento.
	Comunicazione alle famiglie delle sanzioni in caso di ritardo nel ritiro del bambino	Comunicazione, in occasione del ritardo nel ritiro del bambino, delle penalità che verranno applicate al ripetersi dell'evento.

LE PRATICHE DI CURA

La giornata al nido d'infanzia è progettata cercando di conciliare i tempi del bambino e del gruppo, alternando momenti strutturati a momenti liberi e flessibili.

Tanto le attività che i momenti di gioco libero o di cura individuale sono per il bambino occasione di relazione, apprendimento e gioco, organizzati in coerenza con il progetto pedagogico del servizio.

Il servizio nidi d'infanzia garantisce:

- l'accesso al nido è prevista dalle 7.30 alle ore 9.00
- alle 9,05 se non comunicata la presenza, il personale effettuerà telefonate mirate alla "giustificazione" dell'assenza
- entro le 9.15 l'appello per i bambini presenti e canzoni del benvenuto
- entro le 9.30 uno spuntino
- entro le 9.45 cure igieniche nel rispetto delle norme per la tutela della salute e cura della relazione individuale con il bambino
- preparazione alle varie attività con la suddivisione in piccoli gruppi
- dalle 10 alle 11 circa le attività di gioco e di socializzazione progettate sulla base delle osservazioni compiute sui bambini
- entro le 11.15 sistemazione degli spazi
- entro le 11.30 cure igieniche nel rispetto delle norme per la tutela della salute e cura della relazione individuale col bambino
- pranzo - ore 11.30/12.30, suddiviso per fasce d'età - elaborato sulla base di un menù predisposto e approvato dalla dietista della ASL TOSCANA CENTRO con le varie delcinazioni a seconda delle diete speciali per situazioni patologiche e diete particolari per motivi religiosi o etici o dieta in bianco
- la possibilità, fino al compimento del 1°anno di vita, di avvalersi della dieta prescritta dal pediatra di libera scelta, purchè basata su materie prime nella disponibilità del servizio
- dalle ore 13.00 alle ore 14.00 preparazione alla prima uscita
- ore 13.00 preparazione al sonno
- al momento del sonno, la presenza in camera degli educatori, il rispetto dei ritmi personali e dei rituali, il rispetto dell'uso individuale del lettino e il ricambio settimanale della biancheria
- dalle ore 15.30 alle ore 16.00 seconda uscita
- dalle 16.00 alle 16.30 la merenda, fornita secondo le modalità previste nei singoli nidi d'infanzia
- dalle 16.30 alle 17.30 attività strutturare integrate con attività libero gioco
- dalle 16.30 alle 17.30 terza uscita
- l'accertamento dell'identità della persona a cui il bambino è consegnato, il passaggio di informazioni sulla giornata vissuta dal bambino e il rispetto dei rituali di saluto.

"GIORNATA TIPO" AREA MEDIO – GRANDI

LUNEDI'	ATTIVITA' DI LETTURA DRAMMATIZZAZIONE	ATTIVITA' SONORA E MUSICALE	ATTIVITA' ESPRESSIVA – GIOCO SIMBOLICO
MARTEDI'	ATTIVITA' SONORA E MUSICALE	ATTIVITA' GRAFICO PITTORICA	ATTIVITA' DI LETTURA DRAMMATIZZAZIONE
MERCOLEDI'	ATTIVITA' GRAFICO PITTORICA	ATTIVITA' DI LETTURA DRAMMATIZZAZIONE	ATTIVITA' MOTORIA E SENSOPERCEPTIVA
GIOVEDI'	ATTIVITA' MOTORIA E SENSOPERCEPTIVA	ATTIVITA' ESPRESSIVA – GIOCO SIMBOLICO	ATTIVITA' SONORA E MUSICALE
VENERDI'	ATTIVITA' ESPRESSIVA – GIOCO SIMBOLICO	ATTIVITA' MOTORIA E SENSOPERCEPTIVA	ATTIVITA' GRAFICO PITTORICA

"GIORNATA TIPO" AREA PICCOLI

LUNEDI'	ATTIVITA' DI LETTURA	ATTIVITA' SONORA E MUSICALE	ATTIVITA' ESPRESSIVA
MARTEDI'	ATTIVITA' SONORA E MUSICALE	ATTIVITA' PITTORICA	ATTIVITA' DI LETTURA
MERCOLEDI'	ATTIVITA' PITTORICA	ATTIVITA' DI LETTURA	ATTIVITA' SENSO PERCEPTIVA
GIOVEDI'	ATTIVITA' SENSORIALI	ATTIVITA' GIOCO SIMBOLICO	ATTIVITA' SONORA E MUSICALE
VENERDI'	ATTIVITA' ESPRESSIVA	ATTIVITA' PERCEPTIVE	ATTIVITA' GRAFICO PITTORICA

CONSUMO DI ALIMENTI NON FORNITI DALLE CUCINE INTERNE AI NIDI DEL COMUNE DI SERRAVALLE PISTOIESE

La responsabilità della qualità nutrizionale ed igienica del pasto e del servizio di ristorazione scolastica erogati dall'Amministrazione comunale di Serravalle Pistoiese è limitata al processo di approvvigionamento, produzione, confezionamento e distribuzione pasti.

Per alimenti diversi da quelli forniti direttamente dalla cucina dei nidi d'infanzia comunali presenti su tutto il territorio e somministrati all'utenza, l'Amministrazione non garantisce il rispetto di norme igieniche adeguate e di equilibrio dietetico-nutrizionale, in quanto provenienti da processi non definiti e non controllabili da parte della stessa (es. feste).

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizioni minime garantite</i>	<i>Standard di qualità</i>
Benessere del bambino	Sono assicurate cure igieniche quotidiane E' assicurata la disponibilità degli educatori a offrire informazioni sulla giornata del bambino E' prevista la variazione del menù. Si prevede l'utilizzo di prodotti biologici.	Minimo quattro/cinque cambi al giorno per i bambini con frequenza a tempo pieno e tre per i bambini frequentanti il nido corto
		Tutti i giorni a tutte le famiglie
		Stagionalità del menù (autunno/inverno e primavera/estate) e rotazione del menù con cicli di 4 settimane
Informazione alle famiglie	Consegna del menù	Consegna nei mesi estivi alle famiglie della documentazione
	Comunicazione dell'attività realizzata in sezione	Comunicazione garantita ogni giorno a tutte le famiglie

LA SALUTE

Il servizio nidi d'infanzia si impegna a:

- tutelare la salute del bambino
- regolare l'eventuale somministrazione di farmaci salvavita tramite apposito protocollo stipulato con la ASL TOSCANA CENTRO/ PEDIATRI
- segnalare tempestivamente al genitore sospetti stati di malessere del bambino e anticiparne l'uscita
- fornire una dieta in bianco (da richiedere occasionalmente per non più di 3 giorni consecutivi in caso di indisposizione), o diete speciali per certificate situazioni patologiche

Il genitore si impegna a:

- avvisare preventivamente e, comunque, tempestivamente le educatrici in caso di assenze del bambino anche per motivi non sanitari
- informare le educatrici su eventuali patologie riscontrate nel bambino
- essere reperibile direttamente e tramite altro adulto appositamente delegato durante tutto il tempo di permanenza al nido d'infanzia del bambino
- provvedere al ritiro anticipato in caso di malessere del bambino
- consegnare i certificati medici ove e quando richiesti (es. diete speciali)
- consegnare il certificato medico per la riammissione del bambino in caso di assenza superiore ai 6 giorni
- fornire e tenere controllati gli abiti ed i bavaglini per il cambio del bambino
- fornire i pannolini secondo le quantità necessarie.

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizioni minime garantite</i>	<i>Standard di qualità</i>
Trasparenza e rispetto dei tempi	elaborazione graduatoria pubblica	Entro 30 giorni dal termine finale per la presentazione delle domande
	Risposta a ricorsi avverso il mancato accoglimento delle domande di ammissione	Entro 60 gg. dalla presentazione dei ricorsi
	Risposta alle richieste di esonero dal pagamento della retta.	Entro 45 gg dalla presentazione della domanda
	Tempi controllo e veridicità delle autodichiarazioni presentate	Entro 90 gg. dalla comunicazione scritta all'interessato di avvio del procedimento
Accoglienza e informazione	Assistenza all'utente su quesiti relativi a ammissioni, rette, rinunce, prolungamento orario e altri aspetti amministrativi	Informazioni ad accesso libero nei giorni di apertura dell'ufficio ammissioni al pubblico. Tempo massimo di attesa 30 minuti.
	Consulenza individuale per compilazione domande ammissione	A tutti coloro che lo richiedono all'ufficio
	Consulenza individuale per problemi attinenti l'ammissione o l'applicazione delle rette del servizio	A tutti coloro che lo richiedono all'ufficio

APPREZZAMENTI, RECLAMI, RICORSI

Le segnalazioni e i reclami inerenti il servizio devono avvenire in forma scritta. Devono essere presentati via mail alla Responsabile dell'U.O. Istruzione Educazione Infanzia e Coordinatrice Pedagogica con procedure telematiche, indicando sempre data, oggetto, generalità e modalità di reperimento del proponente: p.gaggioli@comune.serravalle-pistoiese.pt.it

Non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime, se non palesemente fondate.

La famiglia può rivolgere istanze, reclami, osservazioni in merito a tutti gli aspetti inerenti le procedure amministrative, il progetto educativo, l'organizzazione e il funzionamento del servizio.

Il servizio nidi:

- svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione
- risponde mediante un proprio dirigente o funzionario tramite colloquio, o in forma scritta
- interviene in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti .

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizioni garantite</i>	<i>Standard di qualità</i>
Accettazione segnalazioni, ricorsi, osservazioni	Risposte a segnalazioni e reclami	Entro 30 gg. dal ricevimento

A CHI MI RIVOLGO PER SAPERNE DI PIÙ?

Progetto educativo arredi e spazi modalità di inserimento cure igieniche giornata al nido d'infanzia attività proposte documentazione progetti speciali menù o diete speciali formazione degli operatori turni di lavoro	Direttamente agli Educatori e al Coordinatore pedagogico
Sul regolamento della gestione sociale e sul Regolamento per l'uso degli edifici scolastici e dei giardini (disponibili presso ogni struttura)	Direttamente agli Educatori e al Coordinatore oppure all'ufficio sociale
Sul piano evacuazione dell'edificio	Direttamente agli Educatori e al Coordinatore Pedagogico
Presentazione domanda d'iscrizione Rinunce al servizio Trasferimenti Criteri e procedure d'ammissione	All'ufficio Istruzione Educazione Infanzia
Criteri di applicazione delle rette, Richieste di esenzione/riduzione, Revisione e rimborsi rette	All'ufficio Istruzione Educazione Infanzia
Risultati delle indagini di soddisfazione dell'utente	Direttamente agli Educatori e al Coordinatore Pedagogico
Reclami e segnalazioni presentate	Al Coordinatore Pedagogico e Responsabile U.O. Istruzione Educazione Infanzia DOTT.SSA PATRIZIA GAGGIOLI

IL QUADRO NORMATIVO NAZIONALE E LA RIPARTIZIONE DELLE COMPETENZE

Il primo intervento a favore dell'infanzia è contenuto nella legge 10 dicembre 1925, n. 2277, che istituisce l'opera Nazionale per la protezione della maternità e dell'infanzia (OMNI). Da questo primo intervento si giunge agli anni '70 con l'approvazione, da parte del Parlamento, della legge 1044/1971. Una legge basilare, da adeguare in funzione di una governance pubblica del sistema complessivo dei servizi per i bambini da 0 a 3 anni.

Negli ultimi anni sono diventate un punto di riferimento fondamentale le norme regionali, che sono intervenute per disciplinarne il funzionamento. Con la [legge 285 del 1997](#) si norma, a livello nazionale, le "nuove tipologie" di servizi per l'infanzia (Centri per bambini e genitori e gli spazi gioco) e, nel 2001, la [legge 448](#) sottolinea la funzione prevalentemente educativa dei nidi (aspetto rafforzato nella legge finanziaria del 2007).

Nel quadro della ripartizione delle competenze fissate dalla riforma del titolo V della Costituzione spetta alle Regioni definire:

a) la programmazione e lo sviluppo del sistema integrato dei servizi per l'infanzia;

- b) la determinazione degli standard relativi le modalità organizzative e di funzionamento dei nidi;
- c) la definizione dei requisiti qualitativi per l'accreditamento del privato;
- d) l'indicazione degli indirizzi per l'attuazione di iniziative di formazione del personale.

Spetta ai Comuni, invece:

- a) l'attuazione del sistema integrato per l'infanzia, anche mediante la piena valorizzazione delle risorse presenti nel territorio;
- b) l'accreditamento, l'autorizzazione e il controllo dei soggetti privati

LA NASCITA E LO SVILUPPO DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA IN ITALIA

Negli ultimi trent'anni i servizi per la prima infanzia in Italia hanno subito delle profonde trasformazioni in termini di identità e prospettiva.

Nella legge 1044/1971, istitutiva degli asili nido, si afferma che "il nido ha lo scopo di provvedere alla temporanea custodia del bambino, per facilitare l'ingresso della donna nel mondo del lavoro". La nascita dell'asilo nido, sembra non accompagnarsi alla consapevolezza dei bisogni educativi del bambino, infatti solo nell'art. 6 del testo di legge si legge "pedagogico".

Le esperienze condotte sul campo, la ricerca pedagogica, la riflessione metodologica hanno portato a un progressivo affinamento delle pratiche educative sperimentate nei servizi per la prima infanzia trasformandone sempre più la caratteristica "assistenziale" in un processo educativo globale e consapevole, capace di incidere in modo significativo sullo sviluppo del bambino.

Con la legge 285/1997 i servizi per la prima infanzia nel loro complesso si sono caratterizzati, con forza, come luoghi privilegiati dove i bambini, le famiglie e gli educatori sono soggetti e protagonisti attivi di esperienze e interscambio all'interno di un contesto organizzato.

La prospettiva della legge 285/1997 ha restituito, quindi, da un lato piena identità e soggettività al bambino e, parallelamente, ha attribuito un ruolo e una nuova dignità alle famiglie che hanno potuto partecipare più attivamente alla progettazione dei servizi.

In parallelo alla trasformazione legislativa abbiamo assistito anche a un rinnovamento culturale e scientifico degli atteggiamenti e delle conoscenze relativi ai bambini nei primi anni di vita ed alla loro educazione. Infatti se si pensa alle principali teorie relative agli anni '60 abbiamo una sottostima delle capacità del bambino piccolo e una sua assoluta dipendenza con la madre e gli adulti in genere.

Il superamento della matrice custodialista è avvenuto nel tempo e ha condotto a una trasformazione dell'identità dei servizi attraverso una concezione diversa dell'infanzia.

Un primo riflesso si è trovato nelle legislazioni regionali più avanzate, per esempio la Toscana, che ha enfatizzato il ruolo educativo dei servizi per l'infanzia e ha individuato nel bambino e nelle famiglie i principali interlocutori.

L'evoluzione del nostro sapere intorno ai bambini e delle rappresentazioni legate alle loro capacità e competenze si è tradotta nel tempo nelle buone pratiche di lavoro.

Oggi quando pensiamo al progetto educativo di un servizio educativo per la prima infanzia non possiamo non tener conto di alcuni principi guida:

- 🕒 il riconoscimento dell'identità del bambino come identità non confinata nel solo bisogno di protezione e cura, ma animata da un'innata competenza e da un naturale protagonismo nella costruzione della propria esperienza e conoscenza;
- 🕒 l'attribuzione di pari dignità di presenza e di pensiero al bambino e all'adulto;
- 🕒 la consapevolezza dell'evento educativo come evento interpretato, realizzato e vissuto da bambini e adulti insieme;
- 🕒 la visione dell'istituzione educativa non più opaca e chiusa, ma trasparente e aperta, sia verso l'interno, sia verso l'esterno in un'ottica di comunità educante;
- 🕒 la restituzione di contrattualità ai genitori cui viene offerta la possibilità di partecipare a creare l'ambiente e le esperienze di arricchimento per sé e per i propri bambini.