

Carta dei Servizi

Spazio gioco Il Cavallo Bianco

PREMESSA E PRESENTAZIONE

I servizi Educativi nel contesto pistoiese

La Carta dei servizi è un documento che definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce; nella fattispecie i servizi educativi per la primissima e prima infanzia e i genitori dei bambini che si avvalgono del servizio, gli operatori dei servizi stessi, le altre agenzie formative e non del territorio. Consente un confronto costante con l'utenza, ponendo le basi per costruire un percorso interattivo di riflessione servizio, poiché vengono evidenziate le concrete modalità dell'offerta e mette in luce quegli impegni che vincolano ed insieme uniscono tutti coloro che sono implicati nell'operatività di un determinato servizio.

La carta dei servizi educativi del Comune di Pistoia è espressione del sistema locale dei servizi educativi dell'infanzia del territorio e si ispira a molteplici fonti, alcune di carattere sovranazionale, altre proprie del nostro Paese.

- I principi della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (L.176/1991)
- I target messi a punto nel 1996 dalla Rete per l'infanzia della Comunità Europea
- Gli articoli 3,33 e 34 della Costituzione italiana
- La legge n.62 del 2000 sul tema della parità scolastica
- La legge n. 32 del 2002 della Regione Toscana
- Il Manuale di valutazione (1998) prodotto dalla Regione Toscana

Tiene conto di tutte queste indicazioni e sollecitazioni civili e pedagogiche, perché nel loro insieme i servizi educativi, si propongono di offrire ai bambini di età compresa tra 0 e 3 anni e alle loro famiglie un' opportunità di crescita comune, organizzando per l'infanzia ambienti educativi di vita quotidiana ad essa favorevoli.

LA CARTA DEL SERVIZIO DELLO SPAZIO GIOCO CAVALLO BIANCO

Il nostro SPAZIO GIOCO si colloca all'interno di un contesto di valori di riferimento radicati e condivisi.

La nostra carta dei servizi si basa sui principi ispiratori declinati nella carte dei servizi del comune di Pistoia che riportiamo in modo integrale

PRINCIPI ISPIRATORI

1. EGUAGLIANZA, DIVERSITÀ, CONDIVISIONE, TRASPARENZA.

Tutto il sistema di servizi per i bambini e le loro famiglie è fondato sull'eguaglianza, la quale è garantita grazie ad una serie di atti normativi e di interventi concreti che si radicano nell'offerta formativa , Il rispetto della differenza nei ritmi di crescita dei bambini, l'inserimento e il sostegno dei bambini "diversamente abili" e delle loro famiglie, la valorizzazione delle culture differenti sono considerate, un'opportunità che offre occasione per costruire nuove professionalità a livello degli operatori e per ripensare il piano annuale delle attività educative dentro i singoli gruppi di bambini.

2. COERENZA NELL'ORGANIZZAZIONE DEI CONTESTI DI CRESCITA

La centralità del bambino e della sua crescita, rende necessaria l'organizzazione di una serie di occasioni coerenti di sviluppo e di condivisione

La coerenza e la continuità dell'offerta si esplicano in una organizzazione progettata e ripensata nel tempo (della giornata, della settimana, del mese, dell'anno) e in un'attenzione verso il singolo bambino e il gruppo di cui questi fa parte.

3. PROFESSIONALITÀ, AGGIORNAMENTO, AUTONOMIA E COLLEGIALITÀ DEL LAVORO PEDAGOGICO

Progettare ed offrire attività formative, luoghi e tempi in cui gli operatori possano continuare, intensificare, innovare il loro lavoro pedagogico, dove lo scambio culturale tra piccoli e grandi sia indissolubilmente intrecciato con l'arricchimento professionale degli adulti che ne hanno cura.

Tale offerta è sensibile alla discussione presente nella comunità scientifica e coinvolge genitori e cittadini in occasioni mirate.

4. PEDAGOGIA PER L'INFANZIA

In particolare **La Carta dei Servizi del Comune di Pistoia e la Carta dei Servizi dello spazio gioco Il Cavallo Bianco** condividono la definizione di una pedagogia per l'infanzia coerente e radicata nella storia del servizio e della città.

4.1 L'INTERA CITTÀ E I SUOI SERVIZI EDUCATIVI SONO LUOGHI DI VITA E DI CULTURA, AL SERVIZIO DEI BAMBINI E COSTITUISCONO UNA RISORSA PER LA LORO EDUCAZIONE. TUTTI I CITTADINI NE SONO RESPONSABILI.

- Insegnanti, personale ausiliario, coordinatori, dirigenti del servizio, esperti interni ed esterni e le famiglie, si trovano così impegnati in un'opera di pedagogia sociale attraverso incontri, materiale di informazione, partecipazione a programmi educativi.

4.2 I SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA SONO CONCEPITI COME LUOGHI ACCOGLIENTI NEI QUALI CIASCUN BAMBINO PUÒ TROVARE OCCASIONI E RISORSE DI CRESCITA:

- I singoli servizi si propongono come luoghi di vita per i bambini che li frequentano, pensati "a loro misura, contesti di crescita cognitiva, emozionale e sociale
- Una crescita che ha luogo attraverso forme di apprendimento non stereotipate, che sollecitano la curiosità, l'esplorazione, il pensiero divergente, la cooperazione.
- Una crescita che trova alimento nel dialogo tra adulto e bambino e tra bambini e nel gioco come situazione di pieno coinvolgimento, libera combinazione di significati e reinterpretazione dell'esperienza.
- Una crescita, infine, che è frutto di un'attenta regia educativa orientata ad articolare, arricchire ed espandere l'esperienza, le conoscenze, le abilità di ciascun bambino attraverso la partecipazione, condivisa con l'adulto, a situazioni coinvolgenti, aperte, ricche di stimoli delle quali il bambino sia il protagonista attivo.

4.3 L'EDUCAZIONE COLTIVA SPECIALMENTE L'INIZIATIVA DEL BAMBINO NEL DARE SENSO AL MONDO

- I bambini danno forma all'esperienza attraverso i propri mezzi espressivi, l'esercizio della riflessione, lo scambio sociale della conoscenza. I bambini interpretano l'esperienza attraverso il gioco, l'esercizio della fantasia, l'espressione simbolica di vissuti e emozioni.

4.4 L'EDUCAZIONE COLTIVA IL GUSTO ESTETICO DEI BAMBINI

- La cura degli ambienti, degli arredi, del materiale, la proposta di esperienze artistiche in una didattica del "saper vedere",
- La possibilità di offrire esperienze legate alla cultura e alla tradizione locale può arricchire la mente e la vita emozionale infantile: libri, racconti, monumenti, opere d'

arte, musei, feste, per farne spunti e modelli per l'elaborazione infantile, in una pedagogia del buon gusto che è cifra dell'esperienza educativa pistoiese.

4.5 L'EDUCAZIONE È, INSIEME, DEI PICCOLI E DEI GRANDI.

- La formazione nei servizi pistoiesi ha una primaria connotazione relazionale. In essa rapporti fra pari, fra bambini e adulti e fra adulti servono ad acquisire abitudini di ascolto e di collaborazione e favoriscono il senso di sicurezza, grazie a esperienze continue di dialogo, supporto e stimolo alla costruzione della propria identità.

4.6 L'EDUCAZIONE INFANTILE HA UNA SUA SPECIFICITÀ.

- I modelli di tale pedagogia non vanno cercati in altre istituzioni formative di grado più elevato. Compito attuale della pedagogia per l'infanzia pistoiese è quello di definire dei modelli autonomi e complementari per ogni segmento del sistema formativo, dove il nido non è propedeutico alla scuola dell'infanzia e questa non è meramente preparatoria rispetto alla scuola elementare.
- A ogni suo livello evolutivo il bambino deve poter esperire aspetti diversi e coerenti di un modello pedagogico che va precisato in modo sempre più dettagliato sul piano teorico, attuato e verificato su quello delle possibilità pratiche.

4.7 L'EDUCAZIONE PER I BAMBINI DI PISTOIA SI REALIZZA ATTRAVERSO

- Per garantire la conoscenza dei modelli educativi e della loro messa in atto, è necessaria la costruzione di una competenza pedagogica degli operatori dei servizi e delle famiglie, la partecipazione attiva delle famiglie, la formazione di base e continua del personale che devono agire in modo sinergico per garantire continuità alla crescita del bambino;
- la documentazione di quanto grandi e piccoli fanno nei "luoghi" educativi, consente al bambino di riconoscersi nelle testimonianze del suo fare, all'adulto di programmare in modo sistematico i propri interventi, di garantire a entrambe queste figure dei servizi il gusto del dire e dare segni di sé.

(Carta dei Servizi del Comune di Pistoia, giugno 2013

sito web di riferimento <https://www.comune.pistoia.it/>)

IDENTITÀ

SPAZIO GIOCO IL CAVALLO BIANCO

PRESSO IL SERVIZIO EDUCATIVO SONO DEPOSITATI I SEGUENTI DOCUMENTI VISIONABILI DALL'UTENZA:

- Progetto Educativo
- Progetto Pedagogico
- Regolamento di Gestione
- Carta dei Servizi

Il criterio fondamentale previsto dal nostro progetto pedagogico è quello dell'approccio personalizzato, di ascolto e rispettoso dell'individualità del bambino, della sua storia e della famiglia che lo accompagna. Ogni bambino è prima di tutto una persona unica, con le proprie attese e la propria storia. Il Bambino è competente ed è protagonista attivo del processo della propria crescita e del proprio sviluppo. Il bambino è costruttore attivo di sapere e saperi, competenze, autonomie e di esperienze a cui è capace di attribuire senso e significato. Il bambino è protagonista attivo in scambi interattivi e in vere e proprie relazioni sociali con una pluralità di figure adulte e coetanee. I genitori sono coinvolti costantemente nella proposta educativa ed ogni scelta che riguarda il bambino è condivisa. Crediamo nei bambini e nella pedagogia della relazione che ha il fine di rafforzare il loro senso di identità, attraverso un riconoscimento dei coetanei e degli adulti, fino a far loro sentire quel tanto di sicurezza e di appartenenza che li abilita ad accettare le trasformazioni; così scoprono che possono farcela. Accompagnati dagli adulti, imitando, fermandosi, ascoltando e scoprendo i significati.

LE INTENZIONI EDUCATIVE DEL SERVIZIO CALIBRATE IN RELAZIONE AI BISOGNI DEI BAMBINI

- Realizzare uno spazio per bambini e bambine dove sia possibile sviluppare tutte le potenzialità di crescita, apprendimento, socializzazione, apertura e rispetto della diversità che favorisca lo sviluppo di personalità libere e appassionate al reale;
- Proporre il gioco, nel rispetto delle caratteristiche evolutive, come strumento di comunicazione, espressione e crescita del bambino in tutte le proprie dimensioni e attraverso i più diversi percorsi (gioco libero, guidato, a piccoli gruppi, collettivo ecc..) e per stimolare una pluralità di linguaggi espressivi;
- Favorire la costituzione dello spazio come ambito relazionale, prioritariamente bambino-bambino, ma anche bambino-genitore, genitore-educatore, educatore-bambino;
- Garantire la sicurezza dei bambini e dei fruitori dell'ambiente, verificando la sua rispondenza agli standard richiesti dalle normative in vigore, con una scelta dell'organizzazione degli

spazi, dei giochi, degli arredi, capace di stimolare la curiosità e la crescita armonica del bambino;

- Organizzare la partecipazione delle famiglie, come soggetto imprescindibile del progetto educativo. Al centro del percorso educativo si pongono infatti famiglia, bambino e educatori, considerati soggetti attivi in ogni proposta e scelta pedagogica;
- Favorire e realizzare esperienze concrete di collaborazione e integrazione con la rete dei servizi all'infanzia presenti nel territorio.

IDEA DI SPAZIO

L'ambiente ha un ruolo fondamentale nel favorire lo sviluppo delle potenzialità del bambino: le cose, gli oggetti sono per lui interlocutori importanti che condizionano i suoi comportamenti, la qualità delle esperienze personali, motorie e relazionali.

La costruzione dell'esperienza di sé, e di sé in mezzo agli altri, è alla base del lavoro di definizione e progettazione dello spazio concepito come setting di scambio, relazione, curiosità, scoperte, gioco.

In particolare, quattro sono a nostro avviso i fattori caratterizzanti gli ambienti preposti all'attività ludico-educativa:

- La possibilità di creare spazi delimitati da confini, ma anche comunicanti fra loro (spazi chiusi e spazi aperti);
- La possibilità di interscambio fra gli spazi in modo da evitare ripetizioni e in modo da creare una intersezione fra i bambini (anche quando essi sono divisi in gruppi omogenei per età),
- La "sicurezza" intesa come capacità di orientarsi e la scoperta/ esplorazione.
- Specifiche caratteristiche e attrezzature rispetto all'uso cui sono destinati, in modo tale da consentire ai bambini e agli adulti una lettura chiara delle occasioni e delle possibilità da essi offerte.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO

PERSONALE

Tutto il personale impiegato nella realizzazione dei servizi – a prescindere dal ruolo specifico – risponde a pre-requisiti essenziali per la qualità dell'offerta e del servizio proposto.

Professionalità: tutto il personale risponde ai requisiti richiesti dalla Legge regionale 26 luglio 2002, n. 32 e Regolamento 30 luglio 2013, n. 41/R) in termini di qualifica, formazione, esperienza.

RUOLO	MANSIONI
Coordinatore pedagogico Educatore Referente	<ul style="list-style-type: none">• Predisporre, anche attraverso il contributo del gruppo di lavoro, il progetto pedagogico e ne promuove la condivisione tra gli educatori;• Assicura la gestione generale in conformità al progetto di gestione;• Supervisiona la programmazione, l'organizzazione ed il coordinamento del personale in relazione alle attività ed alle modalità gestionali ;• Coordina e collabora al monitoraggio e valutazione del servizio;• Assicura relazioni efficaci e stabili tra il Nido e le famiglie, organizzano i tempi e le modalità di partecipazione dei genitori ;• Assicura relazioni e modalità comunicative efficaci con il Comune di Pistoia• Promuove iniziative da realizzarsi in collaborazione con il territorio;• Assicura la buona gestione e mantenimento della struttura• Verificano i bisogni formativi e predispone attività di aggiornamento adeguate.• E' garante dell'effettiva attuazione del protocollo di qualità
Educatore	<ul style="list-style-type: none">• Segue e sostiene il benessere e la sicurezza dei bambini che frequentano il servizio, così come lo sviluppo psicofisico;• Osserva le dinamiche relazionali ed applica strategie educative di intervento;• Collabora fattivamente alla realizzazione della programmazione didattica;• Partecipa alle attività di valutazione degli interventi educativi;• Cura i rapporti con i genitori;• Collabora con gli operatori e il referente pedagogico;
Operatore	<ul style="list-style-type: none">• Cura la documentazione per la parte di propria competenza;• Predisporre e riordina ambienti e materiali per le varie attività.• Cura il riordino dei locali, così come la pulizia accurata degli ambienti;• Provvede al rifornimento del materiale di pulizia;• Collabora con educatori e referente;• Collabora attivamente con il gruppo per la realizzazione della programmazione educativa;• Fornisce supporto organizzativo in caso di eventi, feste, etc.;• Collabora alla RICONSEGNA DEI BAMBINI

L'ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO DEI BAMBINI

Il servizio garantisce il rispetto dei parametri numerici adulti/bambini definiti dalla normativa vigente. Il nido è autorizzato ad accogliere **bambine e bambini di età compresa fra i 18 e i 36 mesi**. La **dotazione organica** è definita in base al rapporto numerico tra educatori e bambini iscritti su base del Regolamento Regionale in materia dei servizi educativi per la prima infanzia (Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 41/R del 30 luglio 2013 - Regolamento 20 giugno 2014, n. 33/R, Modifiche al regolamento emanato con decreto del Presidente della Giunta regionale 30 luglio 2013)

- Il calcolo per le diverse fasce di età avviene applicando i rapporti numerici previsti dalla normativa vigente

L'attività educativa è organizzata sulla base del piccolo gruppo. Alla formazione dei gruppi provvedono il Coordinatore Pedagogico e le Educatrici. **LO SPAZIO GIOCO** è organizzato in **UNA sezione** con la condivisa **scelta organizzativa**, anche a livello zonale, del gruppo misto. La nostra specifica intenzionalità educativa resta quella di definire contesti ed esperienze che tengano conto dei nostri interlocutori principali: il bambino e la bambina, la famiglia, il sistema di relazioni che si instaura tra i bambini, con l'ambiente e con gli educatori, fra gli educatori, fra questi ultimi e i genitori.

LE PROPOSTE DI ESPERIENZA avvengono attraverso una **programmazione periodica** la quale è fortemente connessa con l'attività di **Osservazione** e da essa trae fondamentali informazioni per attuarsi. Attraverso momenti predefiniti a cadenza settimanale, i dati dell'Osservazione vengono raccolti ed elaborati dal gruppo operativo in funzione della progettazione delle attività e delle esperienze didattiche da proporre nel corso dell'anno anche al fine di **verificare e valutare** l'andamento del progetto.

ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

- **Comunicazioni scritte elettroniche:** presenze dei bambini, report sintetici di andamento attività, programmazione educativa, ogni altra informazione richiesta e/o concordata
- **Comunicazioni telefoniche o elettroniche :** per passaggio di informazioni tempestive e che chiedono immediatezza decisionale e comunicativa
- **Comunicazioni al SUAP** delle sostituzioni del personale entro il primo giorno di presa del servizio
- **Individuazione dei referenti responsabili** con l'amministrazione per le aree del coordinamento, gestione del personale, documentazione, presenze.

PROTOCOLLO DI QUALITÀ

La Regione Toscana, con le nuove disposizioni di legge (regolamento n.47 e successive modifiche e integrazioni) definisce che gli obiettivi per realizzare il Sistema Integrato dei Servizi per la Prima Infanzia intesa come rete di scambi, ricerca fatta insieme, confronti ricompresi nel sistema locale, siano due:

1. [Garantire coerenza e continuità degli interventi sul piano educativo](#)
2. [Garantire omogeneità ed efficienza sul piano organizzativo e gestionale](#)

Il Cavallo Bianco si impegna a mantenere momenti di confronto per costruire una rete cittadina di servizi 0-3 che risponda al meglio ai bisogni delle famiglie. La costruzione di un terreno comune passa attraverso la costruzione di tavoli di lavoro con esperienze partecipate su scala cittadina, che hanno coinvolto gestori, personale e genitori nella definizione di un progetto per migliorare, consolidare, condividere la qualità dei servizi educativi della città e per costruire una identità pedagogica ed educativa più articolata e matura.

GLI INDICATORI DEL PROTOCOLLO SONO INDICATORI DI QUALITÀ IN CUI IL SERVIZIO EDUCATIVO SI IMPEGNA AL RISPETTO E ALL'ATTUAZIONE

ART.2 Le aree di miglioramento e gli standard di qualità

L'Attività Formativa visibile presso il servizio educativo, nel rispetto dell'Art. 2 del protocollo di qualità, si esplica in:

“formazione congiunta pubblico e privato per il personale e i genitori.”

L'ATTIVITÀ FORMATIVA PREVISTA PER IL PERSONALE

- Elaborazione di un piano formativo per il personale che tiene conto dei fabbisogni rilevati dall'Amministrazione Comunale di Pistoia in collaborazione con il personale, i gestori e le famiglie
- Autoformazione promossa dalla rete Liberi di Educare e dall'Amministrazione Comunale

Un approfondimento degli argomenti connessi con la crescita dei bambini, lo sviluppo delle loro abilità e potenzialità sotto i diversi profili: affettivo, cognitivo, motorio, creativo, espressivo, linguistico:

- Partecipazione a convegni
- Incontri per progettazione Educativa e documentazione delle attività
- Il personale partecipa al corso HACCP ex D.lgs. 193/2007 e tutto il personale partecipa alla formazione prevista dal D.Lgs. 81/08 per la sicurezza e la gestione delle procedure di emergenza e ai corsi di Primo Soccorso.

Formazione Coordinatore – Educatore Referente

Un supporto stabile e costante in primo luogo alle figure che hanno maggiore responsabilità, ciò avviene attraverso strumenti appositamente predisposti:

- percorsi formativo interni alla rete Liberi di Educare
- riunioni con cadenza quindicinale tra tutti i coordinatori dei servizi alla prima infanzia (nidi, scuole dell'infanzia e centri 0-6 anni) della Toscana
- Tavolo dei Coordinatori organizzato dall'Amministrazione Comunale

Nel loro insieme tali servizi costituiscono un sistema di rete, supportato dalla attività del coordinamento pedagogico: la funzione di coordinamento di rete per i nidi privati è svolta dal Tavolo di coordinamento comunale a cui partecipano tutti i coordinatori dei servizi privati e la coordinatrice comunale di riferimento

Gli scopi del piano di formazione annuale sono principalmente i seguenti:

- Sostenere la maturazione delle capacità professionali
- Offrire strumenti ed indicazioni utili all'espletamento del ruolo anche nell'operatività quotidiana
- Stabilire un percorso preciso di formazione gestionale
- Fornire indirizzo e supervisione degli aspetti educativi, didattici ed organizzativi
- Promuovere il senso d'appartenenza e valorizzare alcune esperienze e renderle patrimonio del gruppo
- Prevenire fenomeni di disagio lavorativo (burn out e mobbing)

FORMAZIONE CONGIUNTA PUBBLICO E PRIVATO PER IL PERSONALE E I GENITORI :

- Incontri di partecipazione e formazione per genitori di almeno 5 incontri previsti dall'Amministrazione Comunale **ART. 2- 2.1**
- Incontri di partecipazione per la condivisione e l'approfondimento di tematiche legate alle esperienze di crescita dei bambini e delle bambine. Almeno due volte l'anno. **ART.2 – 3.4**

FAMIGLIE	<ul style="list-style-type: none">• La necessità di sostegno rispetto al ruolo di genitori.• La creazione di spazi ed occasioni in cui trascorrere un tempo "di qualità" con i propri figli e condividere con loro le attività di gioco.• Un servizio differenziato che consenta una fruizione rispondente ai diversi bisogni delle famiglie dal punto di vista organizzativo.• La necessità di scambio e confronto fra adulti sulle problematiche connesse all'educazione e alla crescita di bambini, adolescenti e giovani• La necessità di spazi di socializzazione e aggregazione informale come risposta al naturale bisogno di socialità degli adulti.
-----------------	---

PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ALLA VITA DEL SERVIZIO ATTRAVERSO UNA PROGRAMMAZIONE ANNUALE :

- convocazione dei tavoli dei genitori
- convocazione del comitato di gestione
- incontri di sezione tra educatori e genitori
- colloqui individuali
- organizzazione di laboratori
- coinvolgimento annuale dei genitori nella valutazione attuativa del protocollo

COMUNITA'LOCALE	<ul style="list-style-type: none"> • La promozione di una cultura del bambino, come soggetto portatore di potenzialità, diritti e cittadinanza. • Il bisogno di rappresentarsi come comunità complessa, fatta da mondi da mettere in comunicazione a cui dar voce. • La necessità di accompagnare la comunità locale all'accoglienza e valorizzazione delle diversità e delle culture. • Il bisogno di far comunicare, incontrare, confrontare i diversi attori sociali (istituzionali e non) sulle problematiche del territorio o vissuti di "ingiustizia sociale", al fine di sviluppare percorsi di mediazione che possano ridefinire rapporti, vincoli, relazioni tra le persone. • Il bisogno di far emergere la cittadinanza più silenziosa per una corretta rappresentazione della realtà, spesso diversa, più ricca e tollerante dell'immaginario collettivo. • La necessità di un monitoraggio permanente sul contesto locale, per una rilettura costante dei dati. • La prevenzione di situazioni di marginalità sociale attraverso un'offerta di interventi più mirati di recupero.
------------------------	--

1. Assemblea generale del nido

È composta dai genitori di tutti i bambini iscritti e dall'equipe educativa.

È convocata di regola due volte all'anno, preferibilmente :

- all'inizio dell'anno educativo per la presentazione della programmazione e l'illustrazione dell'organizzazione interna del nido;
- a chiusura dell'anno scolastico per il consuntivo delle attività.

Può essere convocata:

- su richiesta di almeno un 1/3 dei genitori.

2. L'Assemblea:

Elegge i propri rappresentanti nel Consiglio di gestione;

- indica gli obiettivi prioritari cui il Consiglio deve attenersi nello svolgimento della sua funzione e ne verifica l'attività;
- - propone incontri e dibattiti sulle problematiche della prima infanzia.

3. Consiglio di gestione

Il Consiglio di Gestione del Nido d'infanzia è così composto:

- n° 3 rappresentante dei genitori per ogni sezione;
- n° 2 rappresentanti designati dal personale , di cui uno da individuare tra gli educatori ed uno tra gli operatori.
- n° 1 componente designato dall'ente gestore.

Alle riunioni del Consiglio di Gestione assiste a titolo consultivo il Coordinatore Pedagogico.

Il Consiglio di Gestione resta in carica tre anni. In caso di decadenza dei componenti prima della scadenza naturale del mandato, si provvede a surroga secondo le modalità già descritte.

Il Presidente del Consiglio di Gestione è eletto fra i genitori rappresentati.

ART 2. – 4

DOCUMENTAZIONE DEI PERCORSI DI CRESCITA DEI BAMBINI E DELLE BAMBINE

MODALITÀ DI INFORMAZIONE

L'attività di informazione costituisce un aspetto a cui gli Educatori porranno particolare attenzione ed a cui si dedicheranno con costanza.

Obiettivi

La comunicazione con le famiglie mira a favorire:

- un legame ed un dialogo costante con le stesse
- il clima e la relazione di fiducia
- l'aggiornamento del genitore sugli sviluppi del bambino e qualsiasi fatto di interesse e quindi a riconoscergli il ruolo primario nella funzione educativa
- la trasparenza del servizio
- la partecipazione ed il coinvolgimento delle famiglie nelle attività loro mirate e la conoscenza/confronto reciproco

COMUNICAZIONE

La comunicazione è un processo continuo che avviene sia con attività strutturate che in momenti anche informali e quotidiani, in particolare attraverso:

- Aggiornamento delle informazioni di interesse presso le bacheche e gli spazi informativi (riunioni, eventi, feste, incontri etc.).
- Produzioni di materiale cartaceo informativo da consegnare a mano ai genitori nei momenti di entrata/uscita o inviato per email.
- Colloqui individuali programmati e colloqui informali in occasione dei momenti di entrata/uscita (sapere cosa è accaduto nel frattempo, informare sulla giornata trascorsa al Centro, raccontare degli sviluppi e di eventuali difficoltà, etc.).
- Diario Osservativo Settimanale nel quale vengono valorizzate le esperienze del gruppo dei bambini con particolare attenzione alle dinamiche relazionali.

DOCUMENTAZIONE DI COMUNICAZIONE

DOCUMENTO	CONTENUTI/FINALITÀ	DESCRIZIONE
DIARIO	Strumento di secondo livello in cui vengono riproposti i dati raccolti con i Quaderni. Destinato a bambini, famiglie, scuola dell'infanzia Finalità: <ul style="list-style-type: none"> portare il senso e la memoria delle esperienze condotte al nido ricostruire in modo organizzato ed esaustivo il percorso evolutivo del bambino 	I materiali impiegati saranno principalmente: <ul style="list-style-type: none"> Le osservazioni raccolte mediante l'impiego degli altri strumenti Alcuni lavori prodotti dai bambini Le documentazioni fotografiche selezionate
CARTELLA PERSONALE	Avere memoria di tutto quello che ogni bambino ha prodotto; Restituire alle famiglie ed al territorio il lavoro fatto con i bambini.	Cartella contenente tutto quello che viene prodotto dai bambini, a testimonianza del personale percorso evolutivo (disegni, collage ecc...)
ARCHIVIAZIONE MATERIALE	Organizzare in maniera accurata la documentazione per: <ul style="list-style-type: none"> recuperare il lavoro svolto e restituirlo alle famiglie ed al territorio valorizzare il lavoro svolto e l'esperienza 	<ul style="list-style-type: none"> Pannelli di documentazione e comunicazione Archivio fotografico (file delle le foto catalogate) Archivio storico (ordinate e raccolte – per anni – le documentazioni prodotte o copia di quelle più significative) Archivio strumenti di lavoro (schede e strumenti impiegati)

DOCUMENTAZIONE DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

AREA	CONTENUTI/FINALITÀ	DESCRIZIONE
DOCUMENTI DI LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> Supportare il personale nell'organizzazione del servizio Favorire la condivisione di obiettivi e chiarezza dei ruoli Monitorare costantemente il servizio Avere memoria storica della modalità gestionali 	<ul style="list-style-type: none"> Verbale riunioni Calendario riunioni Mansionario interno personale
PROGRAMMAZIONE, REALIZZAZIONE, CONTROLLO ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> Supportare le programmazione didattica Effettuare controllo delle attività Avere memoria storica del servizio effettuato Sviluppare analisi e monitoraggio del servizio (cfr. Piano controllo qualità) 	<ul style="list-style-type: none"> Pianificazione lavoro annuale articolato in mesi Foglio presenze bambini Griglia colloquio famiglia Calendario attività settimanale Griglia osservazione bambini Griglia osservazione attività Programmazione educativa
QUESTIONARI DI GRADIMENTO	Valutare il gradimento degli utenti diretti ed indiretti Acquisire dati per il miglioramento del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Questionari gradimento famiglie

ART.3

TEMPISTICA E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL PROTOCOLLO

- Questionari e Focus group
- Pubblicazione delle valutazioni

La verifica del progetto educativo e della qualità del servizio

- l'analisi della qualità attesa dagli utenti;
- la progettazione del servizio e la sua programmazione;
- l'organizzazione del lavoro e l'assegnazione e il coordinamento delle risorse;
- la soddisfazione degli utenti;
- la valutazione dei risultati.

Il Progetto organizzativo del servizio specifico viene aggiornato tutte le volte che si presentano modifiche al servizio e, soprattutto, viene aggiornato secondo le necessità, sulla base dei bisogni emergenti individuati o raccolti presso gli utenti o i loro familiari, in funzione delle condizioni contrattuali.

Nello specifico il piano operativo di servizio specifico tiene presente i seguenti obiettivi e indicatori:

- rispondere efficacemente alle esigenze di educazione e cura dei bambini,
- aiutare le famiglie a conciliare tempi di vita e tempi di lavoro,
- tutelare, all'interno del proprio progetto educativo, le caratteristiche individuali consentendo ad ogni bambina/o di sviluppare le competenze necessarie ad una crescita armonica,
- favorire il buon ambientamento dei bambini e dei genitori e la partecipazione delle famiglie alla vita del nido,
- assicurare la professionalità degli educatori e di tutti gli addetti al servizio attraverso il possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa personale, dei requisiti morali, e attraverso l'inquadramento di tutto il personale impiegato nel rispetto delle norme contenute nel C.C.N.L. e di un programma di formazione continua,
- assicurare la continuità del servizio, garantendo la stabilità del personale impegnato,
- garantire la regolare erogazione del servizio rispetto al capitolato,
- garantire la tutela, l'igiene e la sicurezza dei bambini, attraverso i requisiti strutturali e in ottemperanza alla normativa vigente in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro, di trattamento dei dati, di sicurezza alimentare.

La verifica delle attività in itinere e finale consiste nella rilevazione e nella descrizione puntuale e metodica dell'avanzamento del servizio e nella segnalazione tempestiva di fattori non coerenti e

discrepanti rispetto l'azione stabilita. Una particolare attenzione nell'attività di monitoraggio e valutazione viene data agli utenti e alle famiglie. Sono quindi organizzati più momenti di verifica distribuiti durante il servizio in modo da poter monitorare l'esperienza in itinere ed indirizzare l'azione pedagogica secondo le esigenze.

Questo tipo di valutazione più ampia garantisce un percorso di miglioramento continuo e una reale diffusione di una cultura per l'infanzia perché include tutti i soggetti interessati e coinvolti nel servizio.

MODELLI E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La partecipazione delle famiglie alla proposta pedagogica permetterà:

- Il confronto in ordine al panorama valoriale di riferimento per la definizione del progetto educativo;
- L'analisi delle finalità generali ;
- L'analisi e l'approfondimento critico della documentazione didattica prodotta nello svolgimento dell'attività educativa;
- Il monitoraggio e la valutazione attuativa del protocollo. ART. 3- 3.7

Art.3 Tempistica e valutazione del protocollo interni al servizio

La verifica e la successiva valutazione dei risultati e della qualità del servizio, vengono effettuate utilizzando diverse metodologie e strumenti. Per il monitoraggio delle attività e della qualità del servizio sono utilizzati i modelli e gli strumenti stabiliti dall'ATI, , nei tempi e con le modalità previste. Questi modelli si integrano con gli altri strumenti del sistema di qualità dell'amministrazione comunale utilizzato per il costante monitoraggio della qualità percepita ed erogata del servizio.

Art 3- Tempistica e valutazione del protocollo

1. un mese prima della fine di ogni anno scolastico il protocollo dovrà essere valutato e l'amministrazione comunale di Pistoia potrà avvalersi di due tipologie di strumenti di valutazione:
 - 1.1 questionario da somministrare ai genitori, al personale e ai gestori dei nidi privati
 - 1.2 focus group organizzati dall'amministrazione comunale per ogni tipologia di valutatori
2. i risultati delle valutazioni saranno resi pubblici sul sito del comune di Pistoia e ognuno dei rappresentanti dei gruppi partecipanti alla redazione di questo protocollo potrà avanzare proposte di revisione all'amministrazione comunale, sulla base dei risultati ottenuti.

ART.4

RESPONSABILITÀ DI ATTUAZIONE DEL PROTOCOLLO

MODALITÀ DI CONTROLLO DEL SERVIZIO

Il controllo del servizio viene eseguito quotidianamente dal **REFERENTE del servizio**, che nominato **Responsabile della qualità della struttura**, provvede a verificare la corretta e completa applicazione del progetto educativo e se necessario segnala e suggerisce al coordinatore i cambiamenti da apportare

FORME DI TUTELA DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 41/R del 30 luglio 2013 - Regolamento 20 giugno 2014, n. 33/R, *Modifiche al regolamento emanato con decreto del Presidente della Giunta regionale 30 luglio 2013*)

1. Periodiche ispezioni, il cui numero e la cui organizzazione devono essere definiti all'interno dei regolamenti comunali;
2. Ispezioni annuali nei servizi autorizzati e accreditati e disciplinano forme e modalità di ispezioni occasionali, che di norma non devono essere inferiori a due l'anno, al fine di verificare il benessere dei bambini, l'attuazione del progetto pedagogico ed educativo del servizio.
3. Tavolo dei coordinatori

Al fine di consentire il **monitoraggio e la programmazione degli interventi nel settore dei servizi per la prima infanzia** i soggetti titolari dei servizi educativi autorizzati sul territorio inseriscono nel **Sistema Informativo Regionale** i dati riferiti alle proprie unità di offerta, entro il termine stabilito dal Comune;

GLI STRUMENTI PREVISTI PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SONO:

- a) le **riunioni** periodiche di sezione, in cui vengono raccolte direttamente le opinioni degli utenti;
- b) i **questionari** di rilevazione della qualità percepita, che raccolgono in modo anonimo i giudizi degli utenti sul servizio. Lo stesso questionario, viene somministrato agli educatori e operatori del nido, per favorire una verifica "incrociata", in modo da valutare anche elementi come l'asimmetria informativa;
- c) il controllo della qualità attraverso la raccolta dei **reclami** degli utenti.

Per quanto riguarda **i reclami** possono essere di diverso tipo:

- a) reclami dei genitori;
- b) reclami di terzi (Amministrazione Comunale).

Se il reclamo dei genitori viene fatto in forma verbale e riguarda perlopiù una lamentela nei confronti del servizio e/o del personale e/o dell'organizzazione in genere, lo stesso reclamo viene gestito dal referente del servizio educativo il quale deve rassicurare la famiglia sulla corretta gestione e sulla risoluzione del reclamo stesso. Se, invece, trattasi di reclamo di natura più grave, l'educatore referente dovrà parlarne con il coordinatore.

I RECLAMI POSSONO ESSERE SEGNALATI DIRETTAMENTE

1. contattando l'educatore referente del servizio
MATILDE SEGHI tel. 3498058172 – mail. liberidieducare.it
2. contattando il coordinatore pedagogico del servizio educativo
CHIARA LANNI tel. 347.1824344 – mail. clanni@liberidieducare.it
3. contattando il coordinatore pedagogico comunale dei nidi privati
MICHELA SASSARINI tel. 0573.371835 – mail. m.sassarini@comune.pistoia.it
4. contattando il P.O. asili nido e servizi integrati per l'infanzia, nidi privati e convenzionati
FEDERICA TADDEI tel. 0573.371842 – mail. f.taddei@comune.pistoia.it