

Carta dei Servizi

Nido d'Infanzia

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 fa tesoro della storia locale dei Servizi Educativi dell'infanzia del Comune di Pistoia 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 targets 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.
- ❖ Il Sistema Qualità dei Servizi Educativi per l'infanzia di Regione Toscana (2015).
- ❖ La legge Regione Toscana n. 32 del 2002 (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”, della Regione Toscana.
- ❖ Regolamento regionale 30 luglio 2013, n. 41/R “Regolamento di attuazione dell’articolo 4 bis della Legge Regionale 26 luglio 2002, n. 32, coordinato con il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 22 agosto 2023, n. 39/R.
- ❖ Orientamenti per i Servizi Educativi per l'infanzia, di cui al Decreto Ministeriale 24 febbraio 2022, n. 43 (Orientamenti nazionali per i Servizi Educativi per l'infanzia di cui all'articolo 5, comma 1, lettera f) Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 65).
- ❖ La legge Regione Toscana n. 32 del 2002 (Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro) in materia di Servizi Educativi.
- ❖ Linee pedagogiche per il Sistema Integrato zero-sei di cui all'articolo 10, comma 4, del Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 65) approvate con Decreto Ministeriale 22 novembre 2021, n. 334.

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.

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI CON DGN n201 del 03.07.2024
(https://municipium-images-production.s3-eu-west-1.amazonaws.com/s3/5285/allegati/carta-dei-servizi-2024_0.pdf)

I PRINCIPI ISPIRATORI

- ❖ L'educazione dell'infanzia pistoiese avviene nel macrocontesto della città e del suo territorio, in alcuni luoghi deputati (i nidi d'infanzia, le scuole dell'infanzia, le aree bambini) dove vengono realizzate esperienze formative specifiche.
- ❖ L'istituire a macrocontesto educativo l'intera Pistoia significa farla partecipare all'impresa pedagogica che è destinata elettivamente all'infanzia. In questa impresa pedagogica vengono coinvolti gli educatori, insegnanti, specialisti, formatori e ricercatori. Nelle azioni indicate nella Carta dei Servizi Educativi per l'infanzia, il Comune di Pistoia si ispira ai principi sotto segnati:

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, volti a costruire un progetto imparziale di crescita, rispettoso dei singoli e dei gruppi di cui essi fanno parte.

La diversità di singoli e di gruppi è considerata una risorsa per le varie istituzioni, per i singoli utenti, per i gruppi cui essi appartengono. 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, nel sistema formativo del Comune di Pistoia, un'opportunità che offre occasione per costruire nuove professionalità a livello degli operatori e per ripensare il progetto educativo dentro i singoli gruppi di bambini.

Tra gli indicatori della qualità dei servizi vi è, inoltre, l'accessibilità al servizio dei bambini con disabilità (nel rispetto dell'art. 7 del D.Lgs 222/2023), garantito con l'accesso prioritario agli stessi, con tariffe agevolate e con una progettazione educativa personalizzata che mette al centro le risorse e i bisogni di ciascun bambino, nel rispetto delle diversità di ognuno.

Le insegnanti definiscono, con il coordinamento pedagogico, il progetto pedagogico ed annualmente elaborano il progetto educativo. Le famiglie partecipano all'elaborazione del progetto educativo in occasioni specifiche, e contribuiscono alla sua realizzazione e alla sua verifica.

I criteri di ammissione e di gestione delle liste di attesa, le scelte operate nei progetti pedagogici dei diversi Servizi, gli esiti delle verifiche e delle eventuali valutazioni sono realizzati in piena trasparenza, esplicitati e resi noti.

2. Coerenza nell'organizzazione dei contesti di crescita.
La centralità del bambino e della sua crescita, concetti forti nell'impostazione e nella pratica dei Servizi, rende necessaria l'organizzazione di una serie di occasioni coerenti di sviluppo e di condivisione. Esse si riferiscono alle relazioni tra la famiglia e le istituzioni

educative per l'infanzia gestite dal Comune, tra il Servizio per bambini di età inferiore e quello per bambini più grandi - fino alla scuola elementare -, tra nidi d'infanzia, scuole dell'infanzia, aree-bambini e laboratori.

La coerenza e la continuità dell'offerta si esplicano anche in una organizzazione del 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.

Il tempo dell'istituzione, il tempo del singolo e il tempo del gruppo non sono lasciati al caso ma vengono progettati, calibrati, valutati e ripensati.

La coerenza e la continuità dell'offerta si fondano sui seguenti aspetti: sul rapporto numerico adulti-bambini che consente tempi distesi e dimensioni calibrate nei gruppi, sull'inserimento programmato e organizzato di bambini "nuovi".

Anche la complessiva ecologia urbana dei Servizi per l'infanzia è un potenziale ambiente di crescita. Pertanto il Comune ha cura che la città, grande spazio sociale attento, disponibile e tutelante per il bambino, sia capace di 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.

3. Professionalità, aggiornamento, autonomia e collegialità del lavoro pedagogico
La competenza professionale degli operatori è un dato fondante della qualità del Servizio. Da questa esigenza consegue una selezione accurata del personale e, una volta in servizio, l'organizzazione di un'offerta periodica di aggiornamento, diversificata anche sulla base delle esigenze degli operatori. Tale offerta è sensibile alla discussione presente nella comunità scientifica e coinvolge genitori e cittadini in occasioni mirate.

4. Una pedagogia per l'infanzia
La definizione di una pedagogia per l'infanzia coerente e radicata nella storia del Servizio e della città viene assunta come principio qualificante i Servizi Educativi Comunali. Si tratta di una pedagogia che

- non nasce da una teoria definita a priori;
- ha presupposti in una pratica intorno a cui si articolano le riflessioni degli operatori a tutti i livelli;
- tiene conto dell'impegno di autovalutazione compiuto in un recente passato e ancora in corso;
- si arricchisce del lavoro di ricerca scientifica che ha trovato nei Servizi Educativi per l'infanzia un importante laboratorio nonché di riflessioni fatte dai suoi operatori in occasione di convegni, visite, presentazioni in contesti italiani e stranieri;
- non si presenta come compiuta, bensì come frutto di un'elaborazione continua e partecipata, essa si sviluppa e struttura man mano che viene verificata nella concretezza delle esperienze, nel confronto di scambi e di incontri.

5. Tale pedagogia ha alcune idee-chiave, che sono
L'intera città, come luogo di vita e di cultura, è al servizio dei bambini e costituisce una risorsa per la loro educazione. Tutti i cittadini ne sono responsabili.
Più in dettaglio

- Insegnanti, educatori, cuochi, personale ausiliario, coordinatori, dirigenti del Servizio, esperti interni ed esterni e le famiglie, che in questa opera partecipata trovano occasione per coltivare la loro competenza educativa. I cittadini in genere sono messi al corrente di quanto avviene nei Servizi per l'infanzia. Tutti questi soggetti si trovano così impegnati in un'opera di

pedagogia sociale attraverso incontri, materiale di informazione, partecipazione a programmi educativi.

- Si tratta quindi di un programma di pedagogia della città nel significato più ampio della locuzione.

I Servizi Educativi per l'infanzia sono concepiti come luoghi accoglienti nei quali ciascun bambino può trovare occasioni e risorse di crescita.

Più in dettaglio

- o Nello sfondo educativo della città, i singoli Servizi si propongono come luoghi di vita per i bambini che li frequentano, pensati "a loro misura", ricchi di proposte che stimolano il desiderio di fare e partecipare, festosi e accoglienti.
- o Tali Servizi sono luoghi di vita ma anche contesti di crescita nei quali i bambini possono arricchire e ampliare la propria esperienza, trovarvi supporti per elaborarla e articolarla, ciascuno con il proprio ritmo e le proprie peculiarità.
- o I Servizi Educativi promuovono una crescita senza forzature dove l'imparare è frutto di condivisione e di riflessione sull'esperienza e di cui l'apporto dei compagni e la mediazione dell'adulto costituiscono i presupposti di fondo.
- o Una crescita a tutto tondo, non solo cognitiva, ma anche, e soprattutto, emozionale, sociale, etica e spirituale, così che ogni bambino possa avviarsi ad un auto riconoscimento positivo attraverso la relazione con i compagni e l'ascolto accogliente dell'adulto.
- o Una crescita che ha luogo attraverso forme di apprendimento non stereotipate, ma che sollecitano la curiosità, l'esplorazione, il pensiero divergente, la cooperazione. I molteplici e diversi materiali presenti nei contesti sono scelti con cura e proposti al bambino al fine di alimentare un pensiero divergente e curioso.
- o Una crescita che deve garantire spazi e tempi di vita all'aria aperta, permettere la riscoperta della natura e la creazione di forti rapporti con l'ambiente circostante. L'ambiente esterno deve essere visto come "educatore", il quale mette in grado i soggetti di comprendere e sperimentare le differenze tra rischio e pericolo, rafforzando le competenze e l'autostima di chi vive attivamente l'ambiente naturale e le sue potenzialità.

È importante quindi incoraggiare esperienze volte a educare e rieducare i bambini e gli adulti al rapporto con l'ambiente attraverso l'interazione con esso, vuol dire formare soggetti che sviluppino comportamenti e atteggiamenti di salvaguardia, rispetto, sostenibilità.

- Una crescita che deve comprendere e valutare i diversi aspetti dei media digitali e sviluppare le capacità di utilizzo di tali strumenti in modo critico, consapevole e creativo. Ricchi di potenzialità ma anche di rischi e pericoli hanno bisogno di essere non solo conosciuti ma anche di essere oggetto di costante riflessione. Perché siano risorse sono necessari patti ed alleanze educative con gli adulti che condivisi possono sostenere i bambini nell'uso positivo e sano di tali strumenti. Gli strumenti digitali possono essere valide risorse per proporre esperienze educative importanti, sostenere la qualità dell'agire educativo e contribuire a creare ambienti inclusivi ed hanno un loro ruolo didattico ed educativo in generale e nei casi di bisogni speciali. Tutto ciò prevede lo sviluppo di forme di collaborazione tra famiglie, territorio e servizi che creino circoli virtuosi di formazione, autoformazione e riflessione.

- 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 che non vuole essere misurata in termini di prestazioni o di prodotti ma che si evidenzia nella sempre maggiore fiducia che il bambino acquisisce in sé e negli altri, negli interessi che manifesta, nelle attività in cui dimostra di impegnarsi, nelle relazioni che intesse e nei legami che instaura.
- 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.

L'educazione coltiva specialmente l'iniziativa del bambino nel dare senso al mondo. Più in dettaglio:

- Le proposte ai bambini hanno un filo rosso che le collega, esprimibile nel concetto che l'esperienza va interpretata per trarne un significato e che anche i bambini possono essere avviati a tale interpretazione attraverso il gioco, l'esercizio della fantasia, l'espressione simbolica di vissuti e emozioni.
- Tale pedagogia del simbolico vede gli stessi bambini dare forma all'esperienza attraverso i propri mezzi espressivi, l'esercizio della riflessione, lo scambio sociale della conoscenza.

L'educazione coltiva il gusto estetico dei bambini. Più in dettaglio

- Grazie alla cura degli ambienti, degli arredi, del materiale, di una didattica del "saper vedere", della preparazione degli educatori, di esperienze artistiche specifiche, si curano con particolare attenzione la fruizione e la produzione infantile di cose belle.
- Intrecciata a queste stimolazioni è l'attenzione prestata al modo di vedere il mondo da parte dei bambini e la scelta e l'offerta dalla cultura adulta e dalla tradizione locale di ciò che 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.

L'educazione è, insieme, dei piccoli e dei grandi. Più in dettaglio

- Operazioni di questo tipo coinvolgono figure educative, cui sono offerte sistematicamente guida e stimolo, occasioni e risorse per una crescita di competenza pedagogica, nella persuasione che l'adulto per educare il bambino non può limitarsi ad apprendere dal bambino ma impara in incontri con altri adulti dotati di saperi diversi.
- 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.

L'educazione infantile ha una sua specificità. Più in dettaglio:

- 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.

L'educazione per i bambini di Pistoia si realizza attraverso

- la costruzione di una competenza pedagogica degli operatori dei Servizi e delle famiglie, che devono agire in modo sinergico per garantire continuità alla crescita del bambino;
- la partecipazione attiva delle famiglie alla vita dei Servizi, per garantire la reciproca conoscenza dei rispettivi modelli educativi e della loro messa in atto;
- la formazione di base e continua del personale, che venga aggiornato sul progetto educativo e didattico, soddisfatto nelle sue specifiche domande culturali, riconosciuto e sostenuto nelle sue iniziative personali e di gruppo;
- la partecipazione democratica del personale alla costruzione del progetto educativo, sociale e culturale del sistema dei Servizi. Ciascuno è portatore di competenze e risorse preziose e il coordinamento pedagogico si fa garante della dimensione collettiva del progetto mettendo in valore il contributo di tutti e di ciascun operatore;
- la documentazione di quanto grandi e piccoli fanno nei "luoghi" educativi, che consenta 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.

Tali idee chiave si traducono nei piani educativi annuali dove vengono verificate. A questo fine il Comune di Pistoia si impegna a

- offrire supporto e guida agli operatori nella documentazione periodica e nella redazione di una relazione pedagogica scritta, annuale e collettiva circa la messa in atto del progetto educativo nella loro particolare istituzione; di tale relazione si fa oggetto di riflessione condivisa per darsi traguardi e prospettive;
- avviare, sostenere e realizzare un itinerario continuo di autoverifica e di autovalutazione del Servizio, ivi inclusa la stessa Carta dei Servizi Educativi per l'infanzia. Le verifiche e valutazioni avvengono in maniera sistematica e alla luce di criteri condivisi. Il percorso di autoverifica e di autovalutazione della qualità di ogni singolo Servizio e del sistema in cui è inserito divengono occasione di formazione permanente per gli operatori, oltre che di confronto con l'utenza.

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI CON DGN n201 del 03.07.2024
(https://municipium-images-production.s3-eu-west-1.amazonaws.com/s3/5285/allegati/carta-dei-servizi-2024_0.pdf)

LA CARTA DEL SERVIZIO DEL NIDO D' INFANZIA CAVALLO BIANCO

Il nostro nido 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

IDENTITA' DEL NIDO D'INFANZIA

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

- Progetto Educativo
- Progetto Pedagogico
- Regolamento di Gestione
- Carta dei Servizi
- Il Protocollo di Qualità

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.

La struttura che ospita il Cavallo bianco soddisfa i requisiti tecnico strutturali e gli standard di qualità e sicurezza dettati dalla normativa vigente, sia nazionale che regionale, per quello che riguarda i servizi educativi rivolti all'infanzia e alla prima infanzia (Legge regionale 26 luglio 2002, n. 32 e Regolamento 30 luglio 2013, n. 41/R).

Il nido d'infanzia si caratterizza per una collaborazione urbanistica e una qualità delle strutture

assolutamente favorevole al servizio che vi si andrà a svolgere. Gli ambienti risultano spaziosi e luminosi e dispongono di uno spazio all'aperto. Nello specifico, gli spazi dedicati al nido si sviluppano lungo tutto il piano terreno e parte del piano primo mentre quelli che ospitano lo spazio gioco si collocano al piano primo rialzato. L'area dedicata ai bambini è suddivisa in ambienti ben precisi

CRITERI DI RIFERIMENTO PER L'ACCESSO AI SERVIZI

Possono presentare domanda di iscrizione al servizio tutti i bambini in età utile rispetto all'anno di riferimento senza distinzione di sesso, razza e religione.

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	Mansione
Coordinatore pedagogico	Predisporre, anche attraverso il contributo del gruppo di lavoro, il progetto pedagogico e ne promuove la condivisione tra gli educatori;
Educatore Referente	<p>Assicura la gestione generale del Nido in conformità al progetto di gestione;</p> <p>Supervisiona la programmazione, l'organizzazione ed il coordinamento del personale in relazione alle attività ed alle modalità gestionali del Nido;</p> <p>Coordina e collabora al monitoraggio e valutazione del servizio;</p> <p>Assicura relazioni efficaci e stabili tra il Nido e le famiglie, organizzano i tempi e le modalità di partecipazione dei genitori al Nido;</p> <p>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</p> <p>Verificano i bisogni formati vi e predisporre attività di aggiornamento adeguate.</p> <p>E' garante dell'effettiva attuazione del protocollo di qualità.</p>
Educatore	<p>Segue e sostiene il benessere e la sicurezza dei bambini che frequentano il servizio, così come lo sviluppo psicofisico;</p> <p>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;</p> <p>Cura i rapporti con i genitori;</p> <p>Collabora con gli operatori e il referente pedagogico;</p>
Collaboratore-ausiliario	<p>Cura la documentazione per la parte di propria competenza;</p> <p>Predisporre e riordina ambienti e materiali per le varie attività.</p> <p>Cura il riordino dei locali, così come la pulizia accurata degli ambienti; Provvede al rifornimento del materiale di pulizia;</p> <p>Collabora con educatori e referente;</p> <p>Fornisce supporto per la preparazione e distribuzione pasti;</p> <p>Collabora attivamente con il gruppo per la realizzazione della programmazione educativa; Fornisce supporto organizzativo in caso di eventi, feste, etc.;</p> <p>Collabora alla accoglienza di bambini e genitori.</p>

Il nido è autorizzato ad accogliere bambine e bambini di età compresa fra i 12 e i 36 mesi. La dotazione organica è definita in base al rapporto numerico tra educatori e bambini iscritti al nido d'infanzia 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 del nido è organizzata sulla base del piccolo gruppo. Alla formazione dei gruppi provvedono il Coordinatore Pedagogico e le Educatrici. Il nido d'infanzia è organizzato 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 DEL NIDO

- ❖ Comunicazioni scritte elettroniche: presenze dei bambini, report sintetici di andamento attività, programmazione educativa, ogni altra informazione richiesta e/o concordati
- ❖ Comunicazioni telefoniche o elettroniche: per passaggio di informazioni tempestive e che chiedono immediatezza decisionale e comunicativa
 - Riunioni ed incontri: incontri periodici, secondo scadenze concordate con l'AC, ed ogni qualvolta se ne reputi la necessità.
- ❖ 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 nido d'infanzia 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'ARTICOLO 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
 - Partecipazione ad azioni formative e di aggiornamento promosse dalla Rete Liberi di Educare
 - 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
- ✓ 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.

FAMIGLIE

- ✓ 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.

2.3 “PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ALLA VITA DEL SERVIZIO ATTRAVERSO UNA PROGRAMMAZIONE

ANNUALE :

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

Destina	
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

FORME DI PARTECIPAZIONE: GESTIONE SOCIALE E MODALITA' DI FUNZIONAMENTO IN RELAZIONE CON QUANTO DEFINITO DALL' ART.2 DEL PROTOCOLLO DI QUALITA'

Il Nido d'infanzia persegue i suoi fini istituzionali avvalendosi della partecipazione attiva dell'equipe di lavoro, dei genitori e dei responsabili della gestione. Sono organi di gestione del servizio:

1. Assemblea generale del nido

È composta dai genitori di tutti i bambini iscritti al Nido d'Infanzia 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 dei servizi del Nido d'infanzia è così composto:

- n° 2 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 dei servizi assiste a titolo consultivo il Coordinatore Pedagogico.

Il Consiglio dei servizi 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 dei servizi 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:

- a. un legame ed un dialogo costante con le stesse
- b. il clima e la relazione di fiducia
- c. l'aggiornamento del genitore sugli sviluppi del bambino e qualsiasi fatto di interesse e quindi a riconoscergli il ruolo primario nella funzione educativa

- d. la trasparenza del servizio
- e. 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:

- a. Aggiornamento delle informazioni di interesse presso le bacheche e gli spazi informativi (riunioni, eventi, feste, incontri etc.).
- b. Produzioni di materiale cartaceo informativo da consegnare a mano ai genitori nei momenti di entrata/uscita o inviato per email.
- c. 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.).
- d. Diario Osservativo Settimanale nel quale vengono valorizzate le esperienze del gruppo dei bambini con particolare attenzione alle dinamiche relazionali.

DOCUMENTO	CONTENUTI/FINALITÀ	DESCRIZIONE
<p>QUADERNO DEL BAMBINO</p>	<p>La documentazione mira a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ avere un quadro il più possibile completo di quelle che sono le abitudini, gli stili comportamentali e le strategie attuate dal bambino durante questo primo periodo ❖ annotare le osservazioni giornaliere ❖ riportare i profili del bambino; ❖ individuare i passaggi salienti – per ogni bambino – della interpretazione dell’ambientamento come transizione ecologica; ❖ verificare l’adeguatezza dei tempi di inserimento previsti rispetto alle esigenze del bambino ❖ Documentare l’esperienza del bambino al Centro, il suo percorso di maturazione, i momenti significativi e i comportamenti caratteristici, i profili periodici del bambino. 	<p>Griglie strutturate per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ dati di riferimento relativi al gruppo e ai diversi bambini ❖ documentazione del colloquio preliminare individuale con i genitori ❖ raccolta di informazioni sul bambino e sulla famiglia ❖ documentazione dell’incontro con il gruppo dei ❖ genitori e dei bambini da inserire ❖ osservazione quotidiana del gruppo dei bambini e dei singoli bambini ❖ bilancio periodico dell’ambientamento ❖ profili del singolo bambino <p>Tempi: Le osservazioni avvengono appena dopo lo svolgimento dell’episodio ritenuto significativo. I profili periodici vengono redatti al termine del periodo di ambientamento e nel corso dell’anno educativo.</p> <p>Griglie strutturate per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ raccolta dati generali del gruppo ❖ raccolta continua delle osservazioni ❖ descrizione di profilo periodico del bambino.
<p>IL PROGETTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Questo strumento si riferisce all’intera sezione e, al suo interno, a diversi piccoli gruppi di bambini dimensionati secondo criteri, non predeterminati, di continuità o flessibilità nel tempo. ❖ Favorisce la predisposizione e gestione consapevole delle risorse, nonché la messa a punto delle più efficaci modalità di intervento da parte dell’adulto. ❖ Il progetto si svolge nell’arco di tutto l’anno, individuando alcuni importanti nuclei situazionali di esperienza. 	<p>E’ articolato in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Schede organizzative (nome, bambini coinvolti, educatori, risorse, ipotesi di lavoro e finalità) ❖ Schede di documentazione (lavori svolti con data, indicazione del bambino, note valutative del gruppo di esperienza) ❖ Schede di documentazione di qualità (note valutative sul comportamento dei bambini) ❖ Scheda di valutazione complessiva del progetto.

DOCUMENTAZIONE DI COMUNICAZIONE

DIARIO	<p>Strumento di secondo livello in cui vengono riproposti i dati raccolti con i Quaderni. Destinato a bambini, famiglie, scuola dell'infanzia</p> <p>Finalità:</p> <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 	<p>I materiali impiegati saranno principalmente:</p> <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	<p>Avere memoria di tutto quello che ogni bambino ha prodotto; Restituire alle famiglie ed al territorio il lavoro fatto con i bambini.</p>	<p>Cartella contenente tutto quello che viene prodotto dai bambini, a testimonianza del personale percorso evolutivo (disegni, collage ecc...)</p>
ARCHIVIAZIONE MATERIALE	<p>Organizzare in maniera accurata la documentazione per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - recuperare il lavoro svolto e restituirlo alle famiglie ed al territorio - documentare il lavoro svolto nei confronti dell'AC - valorizzare il lavoro svolto e l'esperienza 	<ul style="list-style-type: none"> - Pannelli di documentazione e comunicazione - Archivio fotografico (file delle 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)

DOCUMENTI DI LAVORO	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	- Verbale riunioni - Calendario riunioni - Mansionario interno personale
PROGRAMMAZIONE, REALIZZAZIONE, CONTROLLO ATTIVITÀ	Supportare le programmazioni didattiche. Effettuare controllo delle attività Avere memoria storica del servizio effettuato Sviluppare analisi e monitoraggio del servizio (cfr. Piano controllo qualità)	- Pianificazione lavoro annuale articolato in mesi - Foglio presenze bambini - Griglia colloquio famiglia - Calendario attività settimanale - Griglia osservazione bambini
QUESTIONARI DI GRADIMENTO	Valutare il gradimento degli utenti diretti ed indiretti Acquisire dati per il miglioramento del servizio	- 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 del Nido d'infanzia permetterà:

- Il confronto in ordine al panorama valoriale di riferimento per la definizione del progetto educativo;
 - L'analisi delle finalità generali del nido;
- 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.

- un mese prima della fine di ogni anno scolastico il protocollo dovrà essere valutato e l'amministrazione comunale di Pistoia potrà avvalersi di tipologie di strumenti di valutazione:
 - questionario da somministrare ai genitori, al personale e ai gestori dei nidi privati
 - focus group organizzati dall'amministrazione comunale per ogni tipologia di valutatori

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.

Garanzie a tutela dell'utenza a tempo di ripristino standard

Il Nido si impegna a garantire la continuità, la qualità e la regolarità del servizio educativo offerto, nel rispetto dei principi di trasparenza, equità e tutela dell'utenza. In caso di disservizi, interruzioni o modifiche significative al servizio, non imputabili all'utenza, vengono attivate le seguenti garanzie:

Comunicazione tempestiva: l'utenza viene informata con congruo anticipo, ove possibile, attraverso i canali ufficiali (avvisi affissi in sede, email, messaggistica dedicata), indicando la natura del disservizio, le misure adottate e i tempi previsti di ripristino.

- Tempo standard di ripristino: in caso di interruzioni parziali o totali del servizio (es. chiusura temporanea per guasti, emergenze sanitarie o cause di forza maggiore), il gestore si impegna a ripristinare il servizio prima possibile, fatti salvi i casi eccezionali che verranno comunicati con motivazione.
- Diritto di reclamo: ogni famiglia ha diritto a presentare reclami o osservazioni in forma scritta (via email o tramite pec)

Il gestore si impegna a fornire riscontro formale entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione per tutti i tipi di reclami.

- Tutela contrattuale: quanto sopra si integra con le clausole previste dal contratto di iscrizione, che disciplina eventuali ulteriori modalità di tutela dell'utenza e i diritti/doveri reciproci tra gestore e famiglia.

Diritti di natura risarcitoria per inadempienze dell'erogazione del servizio:

in caso di inadempienze legate all'erogazione del servizio spetta il risarcimento del danno nei limiti previsti dalla disciplina vigente.

I RECLAMI POSSONO ESSERE SEGNALATI DIRETTAMENTE

1. contattando l'educatore referente del servizio

MATILDE SEGHI 3498058172 mseghi@liberidieducare.it

2. contattando il coordinatore pedagogico del servizio educativo

CHIARA LANNI 347.1824344 clanni@liberidieducare.it

3. contattando il coordinatore pedagogico comunale dei nidi privati

MICHELA SASSARINI 0573.371835 m.sassarini@comune.pistoia.it

4. contattando il P.O. asili nido e servizi integrati per l'infanzia, nidi privati e convenzionati

FEDERICA TADDEI 0573.371842 f.taddei@comune.pistoia.it