



Carta dei servizi Educativi 0-3

Assessorato all'Educazione

Marzo 2014

La Carta dei servizi educativi 0-3

Assessorato all'Educazione
Direzione Istruzione
Servizio Servizi all'infanzia

Definizione contenuti e struttura

Simona Boboli
Dirigente Servizio Servizi all'infanzia

Coordinamento pedagogico servizi educativi 0-3

Stesura

Alba Cortecci
Responsabile PO Coordinamento pedagogico servizi educativi 0-3

Liliana Dainelli, Gabriella Mazzoni, Anna Tomaselli
Coordinatrici pedagogiche dei servizi educativi 0-3

Hanno collaborato

Nicoletta Vergari
Responsabile PO Amministrativa Asili nido

Elisabetta Carlini
Ufficio Progetti speciali

Progetto grafico e impaginazione

Angela Balli, Antonella Ortolani

La Carta dei servizi educativi 0-3 è stata realizzata con il contributo dei **genitori** Samantha Pratesi, Monica Gelambi, Ermira Banaj, Valerio Marangolo, Francesca Mancini, Mara Febbraro, Annette Hoffmann, Letizia Gambino, Beatrice Bernini, Laura Di Benedetto, Adriana Allegranti, Pamela Quercioli, Claudia Mearini, Sara Pini, Enrico Paoletti, Lian Pellicanò, Silvia Bologni, Vania Rossi, Sofia Mazzoni, Andrea Cossu, Ble- rim Zeqiri, Silvia Malenotti, Antonella Tundo, Claudia Santella, Silvia Donnini, Loriana Armellini, Stefania Becherucci, Raffaele Bordoni, Massimo Calamante, Rita Moretti, En- rico Lo Pizzo, Simona Ugolini, Elettra Morini, Caterina Del Buffa, Gianmaria Federico Romano, Marco Giachetti, Giovanni Genta, Maria Gabriella Santagada, Anna Palamidessi, Fabrizio Giannasi, Adele Tognaccini, Donatella Sterlicchio, Silvia Cipriani, Monica Cherici, Roberta Speronello, Marco Martusciello, Ciro Amendola, Salvatore Alberino, Caterina Canavese, Barbara Agresti, Sara Sasi, Rita Traina, Maria Ciccipastore, Elisa Cirri, Caterina Brizzi, Elvira Bargagni, Stefano Asdrubali, Matteo Bertieri, degli **educatori** e delle **educatrici** Cristina Bertolani, Antonella A. Campanile, Emy Benvenuti, Paola Fabbri, Simona Frassinetti, Rossella Gussoni, Letizia Piergiovanni, Anna Grazzini, Daniela Cencetti, Francesca D’Auria, Laura Minunno, Eugenia Paleologo, Federica Dani, Angela Toncelli, Gianluca Ugolini, Luca Borsetti, Marina Cieri, Annalisa Pontiroli, Maria Isabella Donati, Gabriella Anzivino, Serenella Viviani, Paola Tirinnanzi, Luigi Ponti, Elisabetta Petrucci, Maria Armentano, Elisabetta Faustini, Simona Bellandi, Alessandra Ballerini, Monica Conato, Luana Aiuti, Mery Gomboli, Moira Galardi, Antonella Ciampi, Giovanna Mazzariello, Angela Fossi, Francesca M. Garau, Maria Antonietta Pierucci, Serena Velocci, Claudia Fioravanti, Patrizia Cattini, Lucia Raviglione, Marzia Morandi, delle **coordinatrici pedagogiche** Barbara Agresti, Beatrice Falcini, Anna Tomaselli, Liliana Dainelli, Silvina Mateo, Lucia Casini, Francesca Nutini, Gabriella Mazzoni, Aurelia Caino, Giovanna Malavolti, Silvia Soverini, Alessandra Zocchi, Paola Checchi, Barbara Giacomelli, Silvia Dini, Maria Cristina Coragli, Mariella Manetti, Francesca Bernocchi, Alessandra Bagni, Stefania Sarti, Sonia Romagnoli, Lucia Boncristiani, dei **responsabili dei servizi comunali e privati** Simona Boboli, Alba Cortecci, Aldo Fortunati, Nicoletta Vergari, Sura Spagnoli, Chiara Lanni, Paola Cecchi, Marzia Emmer, Leonardo Amulfi, Lina Mannucci. Un grazie a Elisabetta Carlini e Anna Brebbia per il supporto tecnico e organizzativo, ad Angela Balli e Antonella Ortolani per il progetto grafico, a Stefano Baldassarri e Irene Schiatti di **ISI Florence** per la collaborazione e la versione in inglese, a He Jing e Maria Omodeo dell’associazione **Cospe** per la versione in cinese.

SOMMARIO

PRESENTAZIONE

1. LA CARTA DEI SERVIZI FINALITÀ E PRINCIPI

2. LA RETE DEI SERVIZI EDUCATIVI 0-3

2.1 Caratteristiche dei servizi 0-3 anni del territorio cittadino

2.2 Tipologie di offerta a titolarità pubblica

3. ACCESSO AL SERVIZIO

3.1 Calendario e orari

3.2 Iscrizioni

3.3 Tariffe e pagamenti

3.4 Graduatorie, rinunce e trasferimenti

4. LA PROGETTUALITÀ EDUCATIVA

4.1 Progetto pedagogico e educativo

4.2 Il contesto educativo

4.3 La professionalità del personale: il gruppo di lavoro

4.4 Il Coordinamento pedagogico

4.5 Accogliere nei servizi: ambientamento

4.6 Accogliere nei servizi: pari opportunità per i bambini con bisogni educativi speciali

4.7 La partecipazione delle famiglie

4.8 Star bene al nido/spazio gioco

5. SEGNALAZIONI

6. LA NORMATIVA VIGENTE

PRESENTAZIONE

*Quando un adulto ha a che fare con te, deve fare il meglio per te
(da I diritti dei bambini in parole semplici - Comitato italiano per l'Unicef)*

Come sempre i bambini ci indicano la strada, infatti è per fare del nostro meglio per loro, considerandoli cittadini da quando nascono, che riteniamo fondamentale continuare a investire progettualità e risorse nei servizi educativi per la prima infanzia.

Questa Carta dei servizi educativi 0-3 nasce nel segno della trasparenza affermando i principi culturali, pedagogici, sociali, organizzativi che qualificano l'offerta educativa della nostra città traducendoli in buone prassi chiare e controllabili da parte di tutte le famiglie. Mantenere e implementare i servizi 0-3 attraverso la creazione di un sistema integrato pubblico privato che, nelle pagine che seguono, assume precisi contorni e si presenta come una realtà coesa, grazie alla condivisione di indirizzi e principi omogenei, è stata ed è una scelta precisa del Comune di Firenze; quest'ultimo, infatti, vi investe risorse e attività amministrativa. In questi anni, nella mia veste di amministratrice di un settore importante e delicato come quello dell'educazione, ho avuto modo di vedere crescere nuovi servizi ma anche di capire che un terreno per dare buoni frutti deve essere coltivato e arricchito costantemente attraverso il confronto, lo scambio, l'attenzione e l'ascolto, la capacità di adeguarsi ai cambiamenti accompagnandoli con l'idea di educare non solo i bambini ma un'intera comunità. Questo documento diventa, di fatto, un ulteriore elemento unificante, modulato sulle caratteristiche del territorio e sui bisogni dell'utenza, una carta di identità del sistema educativo creato pensando ai più piccoli, ma non meno importanti, cittadini della nostra città, un sistema sostanziato dalla formazione, dalla professionalità di tutti coloro che, a vario titolo, vi operano e infine dalla collaborazione fattiva e dall'alleanza educativa con le famiglie.

Attraverso la Carta è possibile comprendere come sia stato fondamentale, nell'individuare azioni e interventi qualificanti, avvalersi della collaborazione di tutti coloro che, sul territorio, possedevano la motivazione le risorse e le competenze necessarie per voler essere parte di un sistema orientato al prevalere dell'interesse pubblico con l'intenzione di offrire pari opportunità educative. Nelle pagine che seguono si delinea un quadro composito e ricco che testimonia la storia educativa dei servizi alla prima infanzia fiorentini, nati quasi 40 anni fa e ancora in ottima salute grazie all'impegno di molti e all'idea che i bambini debbano essere il motore delle scelte attuali e future.

La costruzione partecipata della Carta ha fatto in modo che al suo interno ci sia un pezzetto di tutti coloro che hanno contribuito a realizzarla: pensieri, emozioni, bellezza, gioia che emergono dalle splendide immagini dei bambini, affiancate anche da elementi misurabili che garantiscono il rispetto dei patti tra cittadini e Comune.

Voglio ringraziare tutti coloro che hanno contribuito a rendere vivo questo documento mettendoci la testa, il cuore e l'esperienza di vissuti diversi, tutti a loro modo intensi, con i nostri bambini nei nostri servizi.

Cristina Giachi
Assessora all'Educazione

1. LA CARTA DEI SERVIZI FINALITÀ E PRINCIPI

La Carta dei servizi educativi 0-3, realizzata attraverso un percorso di costruzione partecipata tra genitori, educatori, educatrici¹ e Coordinamento pedagogico, vuole essere una dichiarazione di principi e valori condivisi, ma anche una bussola in grado di orientare le scelte e le azioni di tutti i soggetti a vario titolo coinvolti. I servizi educativi contribuiscono, con le famiglie, in relazione alla vita culturale e politica della città, all'educazione dei bambini e delle bambine². Con la Carta dei servizi il Comune di Firenze esplicita il proprio impegno per il buon funzionamento del sistema integrato dei servizi educativi 0-3 anni nei confronti di tutti i bambini e delle loro famiglie. Nei servizi educativi fiorentini accoglienza e inclusione stanno alla base di un approccio educativo che rispetta ogni individuo promuovendo lo sviluppo cognitivo, emotivo e relazionale dei bambini in contesti pensati e progettati per favorire il benessere e la qualità dei tempi e dei ritmi che scandiscono il quotidiano. I servizi educativi sostengono le famiglie accompagnandole nella crescita e nell'educazione dei figli, partendo da una precisa idea di bambino:

[...] una persona nella sua unicità, nella sua differenza di genere e cultura, con le sue caratteristiche psico-fisiche e sociali, con la sua storia familiare che, per costruire la sua identità, ha bisogno di riferimenti relazionali e spazio-temporali, che ha diritto a esprimersi e a essere ascoltata; ricca di curiosità, desiderosa di apprendere con tutti i suoi sensi, che ha bisogno di sperimentare, mettersi alla prova; potenzialmente capace di apprendere e stabilire con gli adulti e con i coetanei relazioni significative.³

La Carta, nel definire le caratteristiche del servizio, si ispira ai seguenti principi:

- **uguaglianza e imparzialità** - pari opportunità di accesso per tutti i bambini;
- **efficacia ed efficienza** - qualità delle prestazioni nell'ottica del miglioramento dei risultati;
- **partecipazione** - coinvolgimento delle famiglie nella vita del servizio;
- **trasparenza** - disponibilità di informazioni su modalità di accesso e funzionamento dei servizi, comunicazione e condivisione del progetto educativo;
- **inclusione** - accoglienza senza distinzioni di abilità, genere, appartenenza culturale;
- **continuità** nell'erogazione del servizio.

La Carta rappresenta, di fatto, un essenziale strumento comunicativo a sostegno della scelta delle famiglie che dà conto del livello qualitativo dei servizi erogati.

DESTINATARI DELLA CARTA

La presente Carta, pur essendo rivolta principalmente agli utenti dei servizi a titolarità pubblica (servizi a gestione diretta, indiretta e a convenzione), intende essere uno strumento di trasparenza per tutte le famiglie con l'obiettivo di offrire un quadro chiaro ed esaustivo dell'offerta dei servizi educativi del territorio fiorentino.

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

La Carta, attraverso gli indicatori riportati nelle tabelle che integrano il testo, rende esigibile la qualità del servizio attraverso:

- la rilevazione della qualità erogata in ogni servizio;
- la rilevazione dei bisogni delle famiglie e dei bambini;
- la rilevazione della qualità percepita dalle famiglie utenti.

Il livello di soddisfazione verrà rilevato tramite questionari online in modi e tempi che saranno opportunamente comunicati alle famiglie utenti.

Il Coordinamento pedagogico garantisce il monitoraggio costante della progettualità educativa, realizza l'erogazione di percorsi formativi specifici per tutte le figure professionali che lavorano nei servizi, promuove progetti di miglioramento con il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie.

1 Nella Carta dei servizi verrà utilizzato da ora in poi il termine educatore per indicare educatore e educatrice. Parimenti verrà utilizzato il genere maschile inclusivo del femminile per tutte le altre figure professionali citate nel testo.

2 Nella Carta dei servizi verrà utilizzato da ora in poi il termine bambini per indicare bambine e bambini e bambino per indicare bambino e bambina.

3 Autori Vari, Comune di Firenze, *Linee guida per i Servizi educativi alla prima infanzia*, Azzano S. Paolo (BG), edizioni junior, 2008.

LETTURA DELLA CARTA

La Carta è strutturata in:

- **capitoli** che rappresentano le principali dimensioni qualitative ovvero l'insieme delle caratteristiche del servizio erogato;
- **paragrafi** con testi informativo/esplicativi sui vari argomenti;
- **tabelle qualitative** con **aree** tematiche e relativi **indicatori** suddivisi in **descrizione** (azioni e interventi) e **misura** (valori che rappresentano i minimi livelli standard attesi che, all'interno del sistema integrato dei servizi, l'Amministrazione comunale e i soggetti gestori si impegnano a garantire).

REPERIBILITÀ DELLA CARTA

La Carta è reperibile, in versione cartacea, presso gli uffici del Servizio Servizi all'infanzia - Via Nicolodi 2, Firenze - e in ciascun servizio educativo 0-3 della città.

La versione online è scaricabile dalla Rete civica all'indirizzo www.comune.fi.it e dal Portale Educazione del Comune di Firenze all'indirizzo <http://educazione.comune.fi.it/0-3anni/index.html>.



2. LA RETE DEI SERVIZI EDUCATIVI 0-3

COSA TROVO IN QUESTO CAPITOLO

NOTIZIE SUI SERVIZI EDUCATIVI CITTADINI

Che tipologie di servizi ci sono

Come sono gestiti

Come fa il Comune a garantire la qualità ai cittadini

Una città sostenibile e accogliente per i bambini e le famiglie cresce al ritmo dei cambiamenti sociali e culturali, tenendo conto sia dell'evoluzione delle reti familiari che dell'esigenza di conciliare tempi di cura e tempi di vita. All'interno dei servizi educativi vengono rispettati i diritti individuali, sociali e civili dei cittadini più piccoli e individuate azioni e interventi finalizzati a dare risposte efficaci ai loro bisogni.

La città di Firenze, per rispondere alle diverse esigenze delle famiglie, ha operato scelte strategiche mirate ad aumentare l'offerta di servizi alla prima infanzia e, oltre ai nidi tradizionali, sono presenti spazi gioco e servizi in contesto domiciliare.

La rete dei servizi 0-3 anni, grazie a una fattiva collaborazione con il privato, comprende numerose strutture che, differenziandosi sia per gli aspetti organizzativi che per quelli gestionali, compongono il sistema integrato della zona fiorentina e rispondono con efficacia ai bisogni dell'utenza, bisogni in continuo mutamento. Il Comune regola e amministra la rete promuovendo l'accompagnamento e il coordinamento tra tutti i servizi all'infanzia, per garantire qualità, coerenza e integrazione dell'offerta educativa.

SERVIZI EDUCATIVI DI QUALITÀ

Per garantire la qualità della rete, il Comune:

- espleta una funzione di indirizzo e controllo al fine di creare una coerenza interna tra le diverse tipologie e garantire pari opportunità ai cittadini utenti;
- attua un costante monitoraggio di tutti i servizi con specifiche modalità grazie al lavoro integrato tra il Coordinamento pedagogico e l'ufficio Servizi educativi privati;
- favorisce, all'interno della rete, momenti formativi di confronto, scambio e arricchimento professionale;
- garantisce la condivisione delle *Linee guida per i Servizi educativi alla prima infanzia*¹ del Comune di Firenze, nate dalla riflessione sull'esperienza pedagogica maturata nel corso degli anni all'interno dei servizi con l'obiettivo di dare coerenza all'azione educativa.

2.1 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI 0-3 ANNI DEL TERRITORIO CITTADINO

SERVIZI A TITOLARITÀ COMUNALE/GESTIONE DIRETTA

Servizi comunali a tutti gli effetti, nei quali l'Amministrazione mette a disposizione le strutture, il personale dipendente e stabilisce le modalità di funzionamento; il progetto pedagogico/ educativo a garanzia della qualità del servizio, coerente con le *Linee guida*, è definito dall'Amministrazione e realizzato con il supporto del Coordinamento pedagogico.

Per frequentare questi servizi è necessario iscriversi presso gli uffici comunali con le modalità e nei periodi stabiliti e comunicati in rete civica, così da entrare, in base ai punteggi ottenuti, nelle graduatorie per l'accesso. Le famiglie utenti concorrono alla parziale copertura delle spese pagando una tariffa mensile determinata in base all'ISEE e relativa alla tipologia di servizio e all'orario di frequenza. È possibile, in determinati casi, usufruire di particolari agevolazioni tariffarie.

SERVIZI A TITOLARITÀ COMUNALE/GESTIONE INDIRETTA

Servizi collocati in strutture comunali, la cui gestione è affidata dall'Amministrazione a soggetti privati tramite apposite procedure a evidenza pubblica, nel rispetto degli standard qualitativi che contraddistinguono i servizi a gestione diretta. Il soggetto privato che si aggiudica l'affidamento eroga il servizio attraverso l'attuazione del progetto pedagogico/educativo, coerente con le *Linee guida*, attraverso i propri dipendenti.

¹ Le *Linee guida per i Servizi educativi alla prima infanzia* verranno di seguito denominate *Linee guida*.

Per frequentare questi servizi, come per quelli a gestione diretta, è necessario iscriversi presso gli uffici comunali con le modalità e nei periodi stabiliti e comunicati in rete civica, così da entrare, in base ai punteggi ottenuti, nelle graduatorie per l'accesso. Le famiglie utenti concorrono alla parziale copertura delle spese pagando una tariffa mensile determinata in base all'ISEE e relativa alla tipologia di servizio e all'orario di frequenza. È possibile, in determinati casi, usufruire di particolari agevolazioni tariffarie.

SERVIZI A TITOLARITÀ PRIVATA CON POSTI A CONVENZIONE

Servizi privati accreditati nei quali l'Amministrazione, tramite una procedura a evidenza pubblica volta a verificare la qualità dei servizi interessati al convenzionamento, si riserva un certo numero di posti (o tutti i posti disponibili) per i bambini provenienti dalle graduatorie comunali, tenendo conto, sia delle risorse a disposizione, che dell'offerta di posti sul territorio e dell'eventuale necessità di acquisirne di nuovi. Il soggetto gestore, nella propria sede, garantisce la realizzazione del progetto pedagogico/educativo, coerente con le *Linee guida*, attraverso i propri dipendenti. Per usufruire dei posti convenzionati è necessario iscriversi presso gli uffici comunali con le modalità e nei periodi stabiliti e comunicati in rete civica, così da entrare, in base ai punteggi ottenuti, nelle graduatorie per l'accesso. Le famiglie utenti concorrono alla parziale copertura delle spese pagando una tariffa mensile determinata in base all'ISEE e relativa alla tipologia di servizio e all'orario di frequenza. È possibile, in determinati casi, usufruire di particolari agevolazioni tariffarie.

SERVIZI A TITOLARITÀ PRIVATA AUTORIZZATI

Servizi privati che possono essere gestiti da società, cooperative, enti, associazioni o imprese individuali che devono rispettare le norme regionali in materia di autorizzazione. Il servizio deve rispondere ai requisiti richiesti dal Regolamento comunale in materia di autorizzazione/accreditamento. Il Comune autorizza e controlla il funzionamento.

Il soggetto gestore, nella propria sede, garantisce la realizzazione del progetto pedagogico/educativo del servizio attraverso i propri dipendenti. Le iscrizioni sono curate direttamente dal titolare privato; le famiglie pagano le tariffe definite dal soggetto privato titolare.

SERVIZI A TITOLARITÀ PRIVATA ACCREDITATI

Servizi autorizzati gestiti da società, cooperative, enti, associazioni o imprese individuali, organizzati nel rispetto delle norme regionali in materia di accreditamento. Il servizio deve rispondere ai requisiti richiesti dal Regolamento comunale in materia di autorizzazione/accreditamento. Il Comune accredita e controlla il funzionamento.

Il soggetto gestore, nella propria sede, garantisce la realizzazione del progetto pedagogico/educativo del servizio attraverso i propri dipendenti.

Le iscrizioni sono curate direttamente dal titolare privato; le famiglie pagano le tariffe definite dal soggetto privato titolare.

Le famiglie che scelgono un servizio accreditato hanno la possibilità di fruire, a parziale rimborso, dei *buoni servizio*², che annualmente sono definiti e messi a disposizione dalla Regione Toscana. I *buoni servizio* vengono erogati unicamente a coloro che sono in lista di attesa nelle graduatorie comunali in seguito alla richiesta di iscrizione effettuata presso gli uffici comunali nei periodi stabiliti e comunicati in rete civica.

2.2 TIPOLOGIE DI OFFERTA A TITOLARITÀ PUBBLICA

In considerazione del fatto che la Carta dei servizi è rivolta principalmente ai genitori dei bambini che usufruiscono dell'offerta pubblica, si descrivono le tipologie di servizi che la costituiscono: nidi d'infanzia e spazi gioco, servizi che offrono ai bambini l'opportunità di fare esperienze con i coetanei in un ambiente adeguatamente organizzato con educatori di riferimento, dando alle famiglie un sostegno nella cura e nella crescita dei figli.

NIDO D'INFANZIA

Un servizio educativo per bambini da 3 mesi a 3 anni organizzato prevedendo la suddivisione in gruppi omogenei per età (piccoli, medi, grandi) o misti (medi e grandi insieme) secondo il progetto pedagogico/educativo di ogni servizio. La giornata al nido, articolata in funzione dei bisogni dei bambini, segue un ritmo che si ripete quotidianamente: accoglienza, esperienze di gioco, cura e igiene personale, pranzo, riposo, merenda, ricongiungimento.

² http://educazione.comune.fi.it/0-3anni/sistema_servizi/servizi_accreditati_autorizzati.html

I nidi sono aperti dal lunedì al venerdì, da settembre a giugno, con orari differenziati:

- 7.30 - 16.30 nidi a tempo lungo con più possibilità di uscita;
- 7.30 - 17.30 nidi a tempo flessibile con più possibilità di uscita;
- 7.30 - 14.30 nidi a tempo corto.

Si precisa che nei nidi a tempo flessibile i bambini della fascia piccoli possono frequentare fino alle 16.30. Nel mese di luglio l'apertura è organizzata sulla base delle richieste delle famiglie utenti e della disponibilità delle risorse.

SPAZIO GIOCO

Un servizio educativo per bambini dai 18 mesi ai 3 anni il cui obiettivo è quello di offrire l'opportunità di fare esperienze di gioco individuale e collettivo.

Il servizio, che non prevede il pranzo, ma una merenda, è aperto dal lunedì al venerdì da settembre a giugno la mattina e/o il pomeriggio con orario:

- 8.00 - 13.00 spazio gioco mattina;
- 15.00 - 19.30 spazio gioco pomeriggio.

Nel mese di luglio l'apertura è organizzata sulla base delle richieste delle famiglie utenti e della disponibilità delle risorse.

Per informazioni più precise e dettagliate sulle altre tipologie di servizi presenti nella rete cittadina dei servizi educativi, inclusi i servizi autorizzati e accreditati gestiti da privati o da enti pubblici non comunali, è possibile consultare la Rete civica e il Portale Educazione.



3. ACCESSO AL SERVIZIO

COSA TROVO IN QUESTO CAPITOLO

QUELLO CHE C'È DA SAPERE SULL'ACCESSO AI SERVIZI

Come vengono informate le famiglie su iscrizioni e organizzazione del servizio
Elaborazione delle graduatorie e comunicazioni alle famiglie...
Come funzionano determinazione delle tariffe e agevolazioni
Quando sono aperti i servizi
Come viene comunicata l'ammissione

3.1 CALENDARIO E ORARI

L'organizzazione, il calendario e gli orari di entrata e di uscita dei servizi educativi a titolarità pubblica e a titolarità privata convenzionati sono definiti annualmente con specifico atto dirigenziale. Tutte le strutture sono aperte dal lunedì al venerdì da settembre (seconda settimana) a giugno (compreso) con sospensione del servizio per Natale e Pasqua e per eventuali "ponti".

TABELLA QUALITÀ 1 - CALENDARIO E ORARI (PAG. 15)

3.2 ISCRIZIONI

Le domande d'iscrizione ai servizi educativi comunali (a gestione diretta e indiretta) e privati per i posti convenzionati si presentano nei termini stabiliti da un bando cittadino pubblico approvato, annualmente, con atto dirigenziale.

Le domande possono essere effettuate online o presentate presso gli uffici dei Servizi all'infanzia previo appuntamento prenotato secondo le modalità indicate nell'avviso di apertura delle iscrizioni, che annualmente viene pubblicato in rete civica.

Possono essere iscritti ai servizi educativi i bambini residenti con almeno un genitore nel Comune di Firenze. Possono essere accolte anche le domande d'iscrizione per bambini non ancora residenti purché il genitore presenti, contestualmente alla domanda, la documentazione richiesta. In caso di variazione della residenza, dal Comune di Firenze ad altro Comune, nel corso dell'anno educativo, il bambino potrà proseguire la frequenza solo fino alla conclusione dell'anno educativo stesso.

L'iscrizione può essere richiesta per un massimo di 8 strutture (nidi e spazi gioco), anche non ubicate nel quartiere di residenza del bambino, che devono essere indicate in ordine di priorità, compatibilmente con i limiti di età previsti nelle singole strutture.

Per ciascuna struttura richiesta, il dichiarante deve scegliere l'orario di entrata e di uscita tra quelli previsti. Gli orari possono essere modificati su richiesta motivata previa verifica della compatibilità organizzativa.

Condizioni e criteri di ammissione sono approvati con apposito atto del Consiglio comunale.

Le domande d'iscrizione presentate successivamente ai termini stabiliti non concorrono alla formazione delle graduatorie, ma sono inserite nelle stesse in posizione aggiuntiva seguendo l'ordine cronologico di presentazione.

Per informazioni più dettagliate sulle iscrizioni (modalità, documentazione, criteri per l'ammissione) è possibile consultare la specifica scheda servizio "Iscrizioni" accedendo dalla pagina Iscrizioni e graduatorie del Portale Educazione al seguente indirizzo:

http://educazione.comune.fi.it/0-3anni/iscrizioni_graduatorie.html.

TABELLA QUALITÀ 2 - ISCRIZIONI (PAG.15)

3.3 TARIFFE E PAGAMENTI

Le famiglie concorrono alla parziale copertura delle spese per la frequenza pagando una tariffa mensile determinata in base all'ISEE presentato/autocertificato e tenuto conto della tipologia di struttura frequentata e dell'orario di frequenza scelto.

La tariffa è calcolata su base mensile, è onnicomprensiva ed è dovuta, indipendentemente dalla effettiva presenza, per tutto il periodo di iscrizione del bambino al servizio.

Il pagamento della tariffa avviene, su scelta dei genitori, tramite una delle modalità consentite e indicate nella lettera di accompagnamento al bollettino, in rete civica e nel Portale Educazione.

L'ISEE presentato in sede di domanda di iscrizione consente di assegnare il relativo punteggio in vista della formazione delle graduatorie di accesso.

Per fruire di eventuali agevolazioni tariffarie, chi non ha presentato l'ISEE utile in sede di domanda potrà presentarlo successivamente (indicativamente entro il 30 settembre) nei modi e nei tempi indicati nella comunicazione di ammissione.

Per informazioni più dettagliate per la determinazione delle tariffe e pagamenti è possibile consultare la specifica scheda servizio "Tariffe" accedendo dalla pagina *Iscrizioni e graduatorie* del Portale Educazione.

TABELLA QUALITÀ 3 - TARIFFE E PAGAMENTI (PAG.16)

3.4 GRADUATORIE, RINUNCE E TRASFERIMENTI

Le domande presentate sono inserite, con riferimento alla data di nascita dei bambini, nelle tre graduatorie:

piccoli da 3 a 12 mesi

medi da 12 mesi e 1 giorno a 20 mesi

grandi da 20 mesi e 1 giorno a 36 mesi.

Si precisa che negli spazi gioco vengono accolti i bambini da 18 mesi e 1 giorno a 36 mesi.

GRADUATORIE

Le domande sono inserite nelle graduatorie sulla base dei punteggi e dei criteri di preferenza a parità di punteggio stabiliti da apposita deliberazione del Consiglio comunale reperibile in rete civica.

Le graduatorie sono pubblicate entro i termini previsti nel bando di apertura delle iscrizioni.

Dopo l'approvazione delle graduatorie i bambini che risultano in lista di attesa partecipano automaticamente all'assegnazione dei posti che si renderanno disponibili nei successivi aggiornamenti.

Le graduatorie sono aggiornate periodicamente fino al termine indicato nel bando di apertura delle iscrizioni.

Per l'attribuzione del punteggio utile alla formazione delle graduatorie si utilizzano criteri periodicamente rivisti, aggiornati e approvati dal Consiglio Comunale che tengono conto delle caratteristiche del nucleo familiare (numero di figli, assenza genitore/i, gravidanza, problemi sociali o sanitari), delle condizioni lavorative dei genitori, della dichiarazione del reddito familiare (ISEE).

Hanno priorità assoluta, rispetto alle altre domande di iscrizione:

- i bambini segnalati dai servizi sociali;
- i bambini con disabilità certificata dal Servizio Sanitario Nazionale;
- i bambini in affidamento familiare ed eterofamiliare non preadottivo segnalati dai servizi sociali.

RINUNCE

La rinuncia al posto assegnato in una delle prime tre strutture scelte comporta la cancellazione dalle graduatorie e quindi dalla/e lista/e di attesa (sia in caso di domanda di iscrizione nei termini che fuori termine).

Per le altre strutture scelte, successive alla terza, è data facoltà alla famiglia di rinunciare al posto assegnato rimanendo in lista di attesa; questa possibilità è concessa per una sola volta e l'eventuale rinuncia a una successiva ammissione/assegnazione del posto comporta la cancellazione dalle graduatorie per il relativo anno educativo.

La rinuncia al posto assegnato deve essere presentata entro e non oltre la data indicata nella comunicazione di ammissione tramite il servizio online o compilando l'apposito modulo.

I moduli sono reperibili e scaricabili dalle specifiche schede servizio a cui è possibile accedere, come indicato nelle pagine precedenti, direttamente dalla pagina *Iscrizioni e graduatorie* all'indirizzo: http://educazione.comune.fi.it/0-3anni/iscrizioni_graduatorie.html.

In caso di rinuncia al posto assegnato per qualsiasi struttura educativa scelta, il dichiarante potrà richiedere, nel modulo o nel servizio online, di voler rimanere in lista di attesa solo ed esclusivamente per l'eventuale attribuzione di un *buono servizio* regionale.

Si procederà d'ufficio alla cancellazione dalle graduatorie dei bambini in lista di attesa al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

1. ammissione del bambino a una struttura educativa;
2. rinuncia al posto assegnato in una delle prime tre strutture scelte;
3. attribuzione di un buono servizio;
4. assenza del requisito della residenza nel Comune di Firenze, requisito indispensabile previsto anche per l'ammissione e la frequenza dei servizi educativi;

5. rinuncia al posto assegnato presentata successivamente ai tempi e modi indicati nella comunicazione di ammissione, anche in caso di assegnazione di un posto in una struttura dalla quarta scelta fino all'ottava;
6. assenza ingiustificata al 1° incontro con le famiglie dei bambini ammessi all'inizio dell'anno educativo;
7. assenza ingiustificata al primo colloquio con la famiglia dei bambini ammessi in corso d'anno per la definizione della data di inizio della frequenza;
8. assenza ingiustificata del bambino alla data fissata per l'ambientamento.

Nei casi indicati ai punti 4, 5, 6, 7 l'ufficio comunica alla famiglia, tramite e-mail, sms o lettera, la cancellazione del bambino dalle graduatorie.

Per i bambini frequentanti la dimissione dal posto assegnato deve essere presentata nelle modalità e nei termini stabiliti dai Servizi all'infanzia.

Per informazioni più dettagliate sulle dimissioni è possibile consultare la specifica scheda servizio "Criteri graduatorie" accedendo dalla pagina Iscrizioni e graduatorie del Portale Educazione al seguente indirizzo: http://educazione.comune.fi.it/0-3anni/iscrizioni_graduatorie.html.

TRASFERIMENTI

Negli anni educativi successivi al primo il genitore può richiedere il trasferimento in altra struttura presentando apposita domanda d'iscrizione nei termini previsti dal bando pubblico cittadino.

In caso di mancata ammissione ad altra struttura il bambino mantiene il posto assegnato l'anno precedente.

TABELLA QUALITÀ 4 - GRADUATORIE, RINUNCE E TRASFERIMENTI (PAG.17)

TABELLA QUALITÀ 1 - CALENDARIO E ORARI

Tempi di funzionamento delle strutture educative	
DESCRIZIONE	MISURA
Apertura annuale da settembre a giugno	Almeno 42 settimane di apertura annuale del servizio.
Apertura a luglio su richiesta compatibilmente con le risorse disponibili	Richiesta di almeno 10 famiglie dello stesso servizio.
Diversificazione orari di apertura dei nidi	Almeno due tipologie orarie.

Informazioni alle famiglie	
DESCRIZIONE	MISURA
Comunicazione del calendario annuale ai vecchi frequentanti	Comunicazione prima del termine dell'anno educativo precedente.
Comunicazione del calendario annuale ai nuovi frequentanti	1° <i>Incontro con le famiglie</i> prima dell'apertura dell'anno educativo calendarizzato e comunicato al momento dell'ammissione. Consegna materiali informativi in più lingue alle nuove famiglie in occasione del 1° <i>incontro</i> .
Disponibilità informazioni per le famiglie	Pubblicazione delle informazioni in più lingue nelle pagine del Portale Educazione.

TABELLA QUALITÀ 2 - ISCRIZIONI

Iscrizioni	
DESCRIZIONE	MISURA
Organizzazione dell'iscrizione i servizi educativi: tempi e modalità	Pubblicazione del bando di apertura delle iscrizioni in rete civica. Durata del periodo delle iscrizioni non inferiore a 30 giorni.

	Sistema multicanale per la presentazione delle domande di iscrizione: sportello dedicato con appuntamento prenotato tramite call center e/o online tramite identità digitale.
Diffusione delle informazioni circa l'apertura, le modalità di iscrizione e le caratteristiche dei servizi	<p>Informazioni sui singoli servizi educativi del sistema in rete civica.</p> <p><i>Open day</i>: almeno 3 visite ai servizi calendarizzate prima e durante il periodo di apertura delle iscrizioni.</p> <p>Disponibilità e reperibilità informazioni tramite il call center 055055 attivo dal lunedì al sabato in orario 8-20.</p>
Nell'ottica della continuità educativa 0-6 anni, diffusione delle informazioni circa le modalità di iscrizione alla scuola dell'infanzia	Materiale informativo reperibile c/o i servizi alla prima infanzia e sul Portale Educazione del Comune di Firenze.

Comunicazioni alle famiglie su ammissione	
DESCRIZIONE	MISURA
Tempi di comunicazione dell'avvenuta ammissione	<p>Comunicazione ammissione entro 3 giorni dall'approvazione della graduatoria.</p> <p>Invio comunicazione avvenuta ammissione tramite e-mail o a mezzo posta (per chi non ha fornito il proprio indirizzo di posta elettronica).</p> <p>Comunicazione data del 1° <i>Incontro con le famiglie</i>: luogo e ora.</p>
Esaustività delle comunicazioni contestuali all'ammissione	<p>Comunicazione dei termini, stabiliti nel bando di apertura delle iscrizioni, per l'eventuale rinuncia al posto assegnato.</p> <p>Comunicazioni circa la decorrenza del pagamento della tariffa in relazione alla data di inizio dell'ambientamento fissata dal servizio durante il primo incontro.</p>

Comunicazioni alle famiglie sugli adempimenti per la frequenza anno successivo	
DESCRIZIONE	MISURA
Esaustività delle comunicazioni	Comunicazione inerente la scelta degli orari di frequenza del bambino nell'anno successivo.

TABELLA QUALITÀ 3 - TARIFFE E PAGAMENTI

Informazioni su tariffe: determinazione e riduzioni tariffarie	
DESCRIZIONE	MISURA
Disponibilità informazioni inerenti la determinazione delle tariffe e delle riduzioni	<p>Disponibilità e reperibilità informazioni tramite il call center 055055 attivo dal lunedì al sabato in orario 8-20.</p> <p>Reperibilità informazioni nelle pagine della rete civica e nel Portale Educazione.</p> <p>Consegna di apposito materiale informativo in occasione del 1° <i>incontro con le famiglie</i>.</p> <p>Comunicazione alle famiglie dei bambini frequentanti della tempistica relativa alla richiesta</p>

	dell'agevolazione tariffaria e alla presentazione dell'ISEE per l'anno educativo successivo.
Esaustività comunicazione per presentazione ISEE ai fini della agevolazione tariffaria	Comunicazione tempi di presentazione ISEE per nuovi ammessi nella comunicazione di avvenuta ammissione. Disponibilità servizio online di simulazione calcolo tariffa. Invio comunicazione tariffa con il primo bollettino emesso.
Disponibilità informazioni inerenti le modalità di pagamento	Presenza di specifiche indicazioni sulle modalità di effettuazione del pagamento nella lettera di accompagnamento del bollettino. Disponibilità e reperibilità informazioni tramite il call center 055055 attivo dal lunedì al sabato in orario 8-20. Reperibilità informazioni nella rete civica e nella lettera di accompagnamento dei Servizi all'infanzia. Consegna di apposito materiale informativo, in occasione del <i>1° incontro con le famiglie</i> .

TABELLA QUALITÀ 4 - GRADUATORIE, RINUNCE E TRASFERIMENTI

Trasparenza e rispetto dei tempi	
DESCRIZIONE	MISURA
Elaborazione graduatoria con pubblicazione in rete civica	Entro i termini previsti dal bando di apertura delle iscrizioni. Almeno 5 aggiornamenti periodici delle graduatorie. Comunicazione alle famiglie dei bambini frequentanti dell'apertura delle iscrizioni.
Esaustività della tempistica per la presentazione di rinuncia/dimissioni posto assegnato	Pubblicazione in rete civica delle informazioni inerenti le modalità e i tempi per la presentazione di rinuncia/dimissioni al posto assegnato. Comunicazione delle informazioni sulla rinuncia al posto nella ricevuta della domanda d'iscrizione. Comunicazione dei termini delle modalità per presentare la rinuncia al posto assegnato nell'ammissione.



4. LA PROGETTUALITÀ EDUCATIVA

COSA TROVO IN QUESTO CAPITOLO

NOTIZIE SUGLI ASPETTI EDUCATIVI

Cosa vuol dire progetto pedagogico/educativo

Gli adulti del nido: ruoli e figure professionali

Come si informa e coinvolge la famiglia ogni giorno

Come si garantiscono cura e benessere a ogni bambino

Cosa fanno i bambini nei servizi? Attività, proposte, relazioni

Progettare nei servizi educativi alla prima infanzia vuol dire concretizzare in proposte educative e specifici percorsi di esperienze la riflessione pedagogica sui bambini e le famiglie che ogni anno li frequentano.

La progettazione rappresenta lo strumento con il quale ogni gruppo di lavoro, con la supervisione del Coordinamento pedagogico, riesce a dare coerenza e significato all'agire educativo ed è caratterizzata da una notevole *flessibilità* per adattarsi, all'interno di una precisa cornice pedagogica di riferimento, ai continui mutamenti che influiscono sia sull'ambiente familiare che sul contesto educativo dei servizi.

Proprio per questo la progettualità educativa si sviluppa tenendo conto di precedenti riflessioni e delle esperienze vissute dal personale con i bambini e le famiglie con l'obiettivo di migliorare la qualità pedagogica e di rispondere con efficacia ai bisogni.

4.1 PROGETTO PEDAGOGICO E EDUCATIVO

Nel progetto pedagogico sono esplicitati valori, scopi e finalità pedagogiche che conferiscono identità ai servizi. Nel caso dei servizi privati, rappresenta l'indispensabile condizione per ottenere l'autorizzazione al funzionamento.

Nel Comune di Firenze, il **progetto pedagogico** di ogni servizio, si colloca all'interno della normativa prevista dalla Regione Toscana¹ e ha per riferimento, come ulteriore cornice, le *Linee guida*.

Il **progetto educativo** è il documento che, annualmente, in ogni servizio, attua il progetto pedagogico ed esplicita, in maniera trasparente, l'intenzionalità educativa del gruppo di lavoro.

Nel progetto educativo vengono definiti: organizzazione del servizio, orari di apertura, organizzazione dei gruppi dei bambini e del personale, progettazione dell'ambiente (spazi e materiali), organizzazione della giornata, modalità di ambientamento, esperienze di cura e di gioco progettate, contesti formali (colloqui) e informali (feste, laboratori) per la partecipazione attiva delle famiglie alla vita del servizio, forme di integrazione nel sistema locale dei servizi educativi, scolastici e sociali.

La presentazione del progetto educativo annuale alle famiglie e la sua reperibilità all'interno di ciascun servizio favoriscono la continuità educativa e la partecipazione attiva dei genitori.

TABELLA QUALITÀ 5 - COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL PROGETTO EDUCATIVO (PAG. 23)

4.2 IL CONTESTO EDUCATIVO

Il luogo in cui si realizza l'intervento educativo è caratterizzato da relazioni significative tra tutti coloro che lo abitano: i bambini con le loro famiglie e gli operatori del servizio.

Lo spazio è progettato e organizzato a misura di bambino in modo da favorirne l'autonomia. La qualità dello spazio è essenziale per l'attuazione del progetto pedagogico/educativo di ogni servizio perché influisce sui comportamenti e sugli apprendimenti dei bambini e degli adulti e sulle reciproche relazioni.

In ogni struttura vi sono ambienti specifici destinati ai bambini (spazi per il gioco individuale e di gruppo, bagni, luoghi per il riposo), aree per l'incontro e l'aggregazione tra adulti e bambini e spazi riservati ai soli adulti.

La giornata al nido/spazio gioco è pensata con l'intenzione di conciliare i tempi di ogni singolo bambino con quelli del gruppo e tiene conto delle esigenze organizzative del servizio. Ogni momento della giornata è, per il bambino, occasione per compiere numerose e significative esperienze di crescita.

¹ Regolamento Regionale 41/R/2013 attuativo dell'art. 4bis della LR 32/2002 in materia di servizi educativi alla prima infanzia

La giornata al nido è caratterizzata da tempi ben precisi in modo da assicurare i bambini grazie a ciò che è noto e riconoscibile e favorire l'apprendimento del senso del prima e del dopo.

I tempi della giornata al nido sono:

accoglienza il momento del distacco tra bambino e genitore durante il quale è importante potersi affidare agli adulti di riferimento;

spuntino del mattino il momento successivo all'accoglienza in cui bambini e adulti si ritrovano insieme intorno a un tavolo per uno spuntino a base di frutta;

cura e igiene momenti importanti che aiutano i bambini nell'apprendimento e nell'acquisizione di abilità e competenze;

proposte educative esperienze di gioco individuale o di piccolo gruppo attraverso le quali i bambini sperimentano e sviluppano abilità cognitive, motorie, percettivo/sensoriali, espressive, linguistiche e sociali;

pranzo momento in cui i bambini, a piccoli gruppi, sempre seguiti da un educatore, assaggiano, scoprono nuovi gusti e abilità imparando a mangiare da soli. Si caratterizza come un momento educativo di apprendimento, benessere e convivialità;

sonno momento importante e delicato, legato all'instaurarsi di una grande familiarità con l'ambiente, tra adulti e bambini del proprio gruppo di riferimento;

merenda i bambini, dopo il riposo pomeridiano, si ritrovano tra loro e con l'educatore per un piccolo spuntino;

ricongiungimento ritrovarsi dopo la giornata vissuta al nido, un'occasione per lo scambio di notizie e informazioni con la famiglia.

Diverso è il tempo che i bambini trascorrono negli spazi gioco dove, durante le 4 ore di frequenza, hanno ugualmente l'opportunità di fare numerose esperienze che investono sia il campo emotivo-relazionale che quello cognitivo. Nello spazio gioco, in particolare, la suddivisione degli spazi e la scelta di arredi e materiali consentono esperienze di gioco che costituiscono l'elemento fondante del progetto educativo di questa tipologia di servizio che non prevede il pranzo e il sonno.

TABELLA QUALITÀ 6 - IL CONTESTO EDUCATIVO (PAG. 24)

4.3 LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE: IL GRUPPO DI LAVORO

Il gruppo di lavoro di ogni servizio è costituito da figure professionali con differenti funzioni. Le figure professionali presenti nei servizi educativi del sistema integrato 0-3 possono essere diversamente denominate in relazione alla tipologia gestionale (pubblico o privato), ma funzioni e requisiti sono comuni in quanto rispondenti alla normativa vigente.

Personale educativo/educatori

- hanno funzioni educative che comprendono la cura e l'assistenza ai bambini, la promozione dello sviluppo psicofisico e sociale, l'igiene personale, l'alimentazione, i rapporti con le famiglie e le strutture sociali;
- realizzano il progetto educativo in collaborazione con il gruppo di lavoro e le famiglie, con la supervisione del Coordinamento pedagogico;
- gestiscono la quotidianità favorendo il benessere del bambino e relazionandosi con le famiglie al fine di condividere la responsabilità educativa nel rispetto delle scelte genitoriali;
- curano la documentazione, partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro educativo.

Esecutori/operatori

- favoriscono il benessere dei bambini collaborando con gli educatori in alcuni momenti della giornata soprattutto durante il pranzo e il risveglio;
- garantiscono la cura e la pulizia degli spazi e degli ambienti interni ed esterni e il rispetto delle norme di sicurezza;
- contribuiscono alla realizzazione del progetto educativo in collaborazione con il gruppo di lavoro e le famiglie, con la supervisione del Coordinamento pedagogico;
- collaborano con l'operatore cuciniere alla preparazione dei pasti;
- partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro educativo.

Operatori cuccinieri/cuochi

- preparano i pasti nel rispetto dei principi dietetici e delle indicazioni dei LARN²;
- sono addetti all'approvvigionamento di prodotti e alimenti per la preparazione dei pasti e alla pulizia e riordino delle attrezzature e dei luoghi di lavoro afferenti alla conservazione e alla preparazione dei cibi;
- contribuiscono alla realizzazione del progetto educativo in collaborazione con il gruppo di lavoro e le famiglie, con la supervisione del Coordinamento pedagogico;
- partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro educativo.

Personale amministrativo

- ha responsabilità delle strutture educative dal punto di vista amministrativo;
- si rapporta con le famiglie in materia di iscrizioni, ammissioni e tariffe;
- cura i contatti con i vari interlocutori presenti sul territorio per quanto concerne manutenzione, sicurezza, igiene.

Coordinatore pedagogico

- promuove la coerenza del progetto pedagogico e del progetto educativo di ciascun servizio con le Linee guida, così da garantire la qualità dell'offerta;
- coordina l'attività pedagogica dei servizi favorendo modalità organizzative omogenee tra i vari servizi all'infanzia del territorio;
- elabora strumenti e metodologie innovative per il miglioramento dell'offerta e per la realizzazione di progetti di continuità educativa con la scuola dell'infanzia;
- sostiene la progettualità dei gruppi di lavoro;
- realizza progetti di formazione per il personale dei servizi verificandone la ricaduta sul lavoro educativo;
- valuta i progetti pedagogici e organizzativi dei servizi gestiti da soggetti privati o pubblici non comunali in relazione alla richiesta di autorizzazione e accreditamento (attività svolta unicamente dal Coordinamento pedagogico comunale).

Per quanto riguarda il personale dipendente comunale la qualità della performance individuale viene valutata annualmente con apposito strumento predisposto dall'Amministrazione. Il personale educativo e gli operatori cuccinieri sono inoltre sottoposti a "sorveglianza sanitaria".

A tutti i dipendenti è richiesto il rispetto del codice di comportamento affisso nei servizi e si garantisce, in caso di violazione, l'avvio di opportuno richiamo o procedimento disciplinare. Il Coordinamento pedagogico comunale assicura il monitoraggio e il controllo sull'agire educativo dei gruppi di lavoro nei servizi non gestiti direttamente.

TABELLA QUALITÀ 7 - QUALITÀ PROFESSIONALE DEL PERSONALE (PAG. 25)

4.4 IL COORDINAMENTO PEDAGOGICO

Il Coordinamento pedagogico ha un ruolo di promozione, sostegno, monitoraggio, verifica e valutazione delle strategie messe in atto nei progetti educativi dei servizi favorendo la continuità educativa con le famiglie, la scuola dell'infanzia e le istituzioni socio-sanitarie del territorio.

La recente normativa regionale conferma e sottolinea la sua funzione fondamentale anche in relazione alla complessità del sistema integrato indicando specifiche modalità di intervento per il miglioramento della qualità dell'offerta educativa.

La presenza del coordinatore pedagogico, quale requisito essenziale per l'accreditamento dei servizi educativi, garantisce la possibilità di scambi e confronti all'interno della rete territoriale tra servizi a titolarità pubblica e privata per promuovere l'innovazione e la qualificazione all'interno della stessa cornice pedagogica di riferimento (*Linee guida*).

Il Coordinamento pedagogico comunale, in particolare, oltre al coordinamento diretto dei propri servizi, ha il compito di collegare tra loro le diverse realtà gestionali anche attraverso la pianificazione della formazione rivolta al personale di tutti i servizi.

TABELLA QUALITÀ 8 - IL COORDINAMENTO PEDAGOGICO (PAG. 26)

² LARN = Livelli di Assunzione Raccomandati di energia e Nutrienti per la popolazione italiana.

4.5 ACCOGLIERE NEI SERVIZI: AMBIENTAMENTO

L'ambientamento è un momento delicato che coinvolge, con grande impegno emotivo, bambini, famiglie e educatori in un processo graduale di reciproca conoscenza e di integrazione all'interno di un contesto pensato e progettato per ospitare bambini molto piccoli. Il servizio mette in atto strategie che consentono di effettuare il percorso di ambientamento in un clima di fiducia tra famiglie e nido/spazio gioco.

Le strategie attivate nei servizi durante l'ambientamento per favorire la conoscenza reciproca e per condividere gli obiettivi educativi con le famiglie sono:

- la gradualità dell'ambientamento nel rispetto delle esigenze di ogni singolo bambino;
- l'organizzazione a piccoli gruppi;
- il sostegno di un educatore di riferimento al bambino e alla famiglia;
- le occasioni di comunicazione e ascolto tra educatori e famiglie.

TABELLA QUALITÀ 9 - L'AMBIENTAMENTO (PAG.27)

4.6 ACCOGLIERE NEI SERVIZI: pari opportunità per i bambini con bisogni educativi speciali

Per garantire a tutti i bambini le stesse opportunità di fruizione dell'offerta educativa l'Amministrazione definisce e mette in atto strategie e interventi che tengono conto delle diverse esigenze e degli specifici bisogni di ciascun bambino.

Nel caso di bambini con bisogni educativi speciali viene data la massima attenzione all'individuazione di proposte in grado di favorire lo sviluppo di abilità e competenze cognitive, sociali e affettive con modi e tempi rispettosi delle sue possibilità e finalizzati al suo benessere.

I PEI (Progetti Educativi Individualizzati) sono frutto del lavoro di gruppo che vede il coinvolgimento delle figure professionali delle strutture socio sanitarie del territorio che operano in sinergia con il Coordinamento pedagogico, l'educatore di riferimento e l'eventuale educatore aggiuntivo ove richiesto con specifica certificazione.

TABELLA QUALITÀ 10 - PARI OPPORTUNITÀ (PAG. 27)

4.7 LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

La costruzione di un progetto educativo non può prescindere dalla condivisione di una parte del percorso con la famiglia perché anche percorsi già consolidati ricevono, dalla partecipazione dei genitori, un continuo arricchimento.

Al fine di promuovere la continuità tra servizi e famiglie e la partecipazione dei genitori viene istituito, all'interno di ciascun servizio, un organismo di partecipazione elettivo formato da rappresentanti di genitori e operatori.

Sviluppare e favorire processi di condivisione e corresponsabilità tra educatori e genitori nell'educazione dei bambini è una scelta democratica che caratterizza i servizi alla prima infanzia fiorentini.

Il gruppo di lavoro del nido/spazio gioco coinvolge le famiglie - oggi spesso diverse per cultura, composizione, tradizioni, valori - nella vita del servizio a partire dalla condivisione del progetto educativo; sostiene la partecipazione nel fare insieme (laboratori, feste, incontri a tema ecc.) e la reciproca conoscenza fuori da pregiudizi e stereotipi.

Alle famiglie di altri Paesi vengono date informazioni in lingue diverse sui percorsi di accesso ai servizi educativi alla prima infanzia e, grazie ai mediatori culturali e/o linguistici, viene facilitata la comunicazione all'interno del contesto educativo.

TABELLA QUALITÀ 11 - PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE (PAG. 28)

4.8 STAR BENE AL NIDO/SPAZIO GIOCO

La salute nei servizi educativi passa attraverso una stretta collaborazione, un patto rinnovato tra nido e famiglia, nell'ottica di una continuità educativa che mette al centro lo star bene di ogni bambino e non prescinde dal contesto comunitario che, in considerazione dell'età dei bambini, si presenta come particolarmente delicato e bisognoso di rispetto e attenzione da ambo le parti.

I servizi educativi hanno lo scopo di favorire il pieno sviluppo psicofisico e relazionale dei bambini sino ai tre anni; in questa prospettiva gli aspetti igienico-sanitari assumono una particolare importanza non solo per la salute del bambino ma per il suo benessere.

I primi contatti costanti e continuativi con una comunità al di fuori del nucleo familiare richiedono un'opportuna vigilanza sanitaria (Regolamento Regionale 41/R/2013 art. 9).

La definizione dei comportamenti operativi e delle misure organizzative è contenuta in specifiche norme legislative nazionali e regionali tradotte in indicazioni operative a cui attenersi, rivolte al personale dei servizi e ai genitori.

Il dépliant relativo alle informazioni igienico-sanitario è reperibile nei nidi e negli spazi gioco.

È possibile consultare al riguardo anche la sezione dedicata nel Portale Educazione al seguente indirizzo: http://educazione.comune.fi.it/0-3anni/famiglie_informa/igiene.html

TABELLA QUALITÀ 12 - STAR BENE (PAG. 29)

TABELLA QUALITÀ 5 - COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL PROGETTO EDUCATIVO

Informazioni alle famiglie	
DESCRIZIONE	MISURA
Elaborazione annuale del progetto educativo	Reperibilità del progetto educativo scritto all'interno del servizio.
Pagine dedicate ai servizi nel Portale Educazione	Verifica periodica dei contenuti ed eventuale aggiornamento con cadenza almeno bimestrale e comunque ogniqualvolta vi siano modifiche.
Informazioni sui servizi in lingue diverse	Elaborazione materiale informativo per le famiglie in lingue diverse.
Possibilità per le famiglie di visitare i servizi educativi durante le iscrizioni	Almeno 3 aperture l'anno.

Presentazione del progetto educativo	
DESCRIZIONE	MISURA
Incontro organizzato nel servizio per la presentazione del progetto alle famiglie nuove utenti	<i>1° Incontro con le famiglie</i> calendarizzato prima dell'inizio dell'anno educativo.
Incontri rivolti a tutte le famiglie in ogni servizio (anche di sezione)	Almeno 2 incontri l'anno.

Comunicazioni con le famiglie	
DESCRIZIONE	MISURA
Elaborazione strumenti di comunicazione tra il servizio e le famiglie	Presenza in ogni servizio di pannelli con presentazione del servizio e documentazione relativa alle esperienze. Elaborazione del diario personale di ciascun bambino da consegnare alla famiglia.
Elaborazione strumenti per la comunicazione quotidiana tra il servizio e le famiglie	Presenza all'interno di ogni servizio di specifici strumenti (es. lavagna, foglietti individuali ecc.).

TABELLA QUALITÀ 6 - IL CONTESTO EDUCATIVO

Qualità dei momenti di cura	
DESCRIZIONE	MISURA
Attenzione individualizzata ai bisogni di ogni bambino	Attenzione ai tempi e ai ritmi di ogni bambino. Cura dell'igiene personale di ogni bambino.
Ruolo dell'educatore	Presenza degli educatori di sezione nel momento del cambio e del sonno. Affiancamento al bambino durante le routine per dare sicurezza e favorire l'autonomia.

Qualità dell'organizzazione degli spazi, degli arredi interni ed esterni e dei materiali didattici	
DESCRIZIONE	MISURA
Organizzazione degli spazi pensata in funzione del progetto educativo annuale del servizio	Diversificazione degli spazi in funzione dell'età dei bambini.
Cura degli spazi, degli arredi e dei materiali	Pulizia e sicurezza degli ambienti. Sostituzione di arredi e materiali deteriorati. Presenza di materiali e arredi atossici.
Scelta dei materiali didattici in relazione alle proposte educative e all'età dei bambini	Presenza in ogni servizio di materiali didattici specifici per fasce di età. Presenza in ogni servizio di materiali didattici in grado di favorire la conoscenza di culture altre. Presenza di materiali didattici direttamente a disposizione dei bambini per il loro utilizzo in autonomia.

Qualità delle proposte educative	
DESCRIZIONE	MISURA
Progettazione delle proposte educative	Elaborazione delle proposte a partire dai bisogni dei singoli bambini in relazione all'età e alle caratteristiche dei gruppi-sezione nel rispetto delle individualità, provenienze e culture. Documentazione sui vari momenti del quotidiano a disposizione dei genitori. Consegna del diario personale di ogni bambino a fine percorso. Presentazione dei Percorsi di esperienze ai genitori entro febbraio.
Continuità educativa 0-6	Attivazione di percorsi di continuità con la scuola dell'infanzia in ogni servizio tra insegnanti, educatori, bambini con la supervisione del Coordinamento pedagogico. Scambio di informazioni tra educatori e insegnanti in vista del passaggio dei bambini alla scuola dell'infanzia.

Qualità delle relazioni	
DESCRIZIONE	MISURA
Continuità nelle relazioni e attenzione individualizzata ai bisogni di ogni bambino	Stabilità del contesto educativo inteso come spazio, adulti e bambini della sezione e del servizio.
Dimensione privilegiata di piccolo gruppo	Rapporti numerici educatori/bambini definiti nel rispetto della normativa regionale vigente in materia di servizi educativi. Realizzazione di attività in gruppi più piccoli rispetto ai gruppi sezione. Mantenimento dimensione di piccolo gruppo durante le routine.

Qualità del mangiare al nido	
DESCRIZIONE	MISURA
Stagionalità del menu	Cambio menu almeno 2 volte l'anno (autunno/inverno, primavera/estate).
Menu elaborato secondo le indicazioni dei LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati di energia e Nutrienti per la popolazione italiana)	Menu di tipo mediterraneo con presenza di cibi biologici e/o di filiera corta.
Attenzione individualizzata ai bisogni dei bambini e attenzione alle culture altre	Possibilità di menu differenziati nel rispetto delle diverse esigenze di alimentazione. Presenza di piatti tipici di altri Paesi del mondo. Disponibilità da inizio anno di informazioni sul menu per le famiglie in più lingue (dépliant, sito web).
Somministrazione di acqua potabile dell'acquedotto comunale a partire dai 18 mesi	Monitoraggio e controllo della qualità dell'acqua da parte degli uffici competenti dell'Amministrazione comunale tramite affidamento a istituti specializzati.
Comunicazioni alle famiglie sul menu	Comunicazione giornaliera del menu alle famiglie tramite specifici strumenti presenti in ogni servizio (lavagna, bacheca ecc.). Possibilità di conoscere il menu all'indirizzo http://educazione.comune.fi.it/export/sites/educazione/materiali/0-3/menu_al_nido12.pdf .

TABELLA QUALITÀ 7 - QUALITÀ PROFESSIONALE DEL PERSONALE

Formazione di base	
DESCRIZIONE	MISURA
Possesso dei titoli di studio richiesti dalla normativa vigente per l'accesso ai profili professionali del personale che opera nei servizi educativi	Verifica del possesso dei suddetti requisiti da parte dell'Amministrazione comunale.
Quantificazione della formazione annuale rivolta al personale	Almeno 20 ore educatori. Almeno 12 ore esecutori/operatori.
Pianificazione della formazione annuale rivolta alle varie figure professionali	Partecipazione delle varie figure professionali ai percorsi formativi rivolti al personale dei servizi 0-3.

	Partecipazione di almeno un educatore referente per ogni servizio ai percorsi di formazione di continuità 0-6.
Pianificazione annuale di incontri di programmazione ai quali partecipano tutte le figure professionali	Almeno 5 incontri l'anno.
Pianificazione incontri di programmazione per il personale educativo	Incontri calendarizzati con cadenza media quindicinale.

TABELLA QUALITÀ 8 - IL COORDINAMENTO PEDAGOGICO

Promozione dell'innovazione e della verifica delle strategie educative	
DESCRIZIONE	MISURA
Confronto all'interno del gruppo di Coordinamento comunale 0-3 su tematiche pedagogiche e organizzative	Almeno 1 incontro al mese.
Confronto all'interno del gruppo di Coordinamento comunale 0-6 per attivazione/verifica dei percorsi di continuità educativa	Almeno 3 incontri l'anno.
Confronto all'interno del Coordinamento pedagogico e gestionale di zona su tematiche pedagogiche e organizzative	Almeno 3 incontri l'anno.
Incontri di programmazione e scambio tra singoli coordinatori comunali e coordinatori degli altri soggetti gestori	Almeno 2 incontri l'anno.

Promozione della formazione rivolta al personale dei servizi pubblici e privati	
DESCRIZIONE	MISURA
Rilevazione del fabbisogno formativo e pianificazione annuale dei percorsi	Presentazione da parte del Coordinamento pedagogico comunale, del piano formativo entro il mese di novembre di ogni anno educativo.
Organizzazione e attivazione dei percorsi formativi	Monitoraggio dei percorsi formativi da parte del Coordinamento pedagogico ai fini di verificarne l'efficacia.

Coordinamento e sostegno ai gruppi di lavoro	
DESCRIZIONE	MISURA
Presenza del coordinatore pedagogico di riferimento di ogni servizio per osservazione e verifica dell'agire educativo e partecipazione agli incontri di programmazione	Almeno 5 incontri di programmazione l'anno.
Disponibilità all'ascolto di bisogni e problematiche espressi dal personale e dalle famiglie	Reperibilità del Coordinamento pedagogico in orario di servizio. Nominativi e recapiti delle coordinatrici pedagogiche di ogni servizio nelle pagine del Portale Educazione dedicate ai servizi educativi 0-3.

Monitoraggio servizi non gestiti direttamente	
DESCRIZIONE	MISURA
Elaborazione e aggiornamento di strumenti per la valutazione della qualità erogata	Visite ai servizi finalizzate alla rilevazione: almeno 2 l'anno.
Presenza del coordinatore pedagogico comunale	Almeno 2 incontri l'anno.

agli incontri di programmazione nei servizi a gestione indiretta e a convenzione	
Valutazione periodica dei progetti pedagogici e educativi dei servizi privati	In caso di richiesta di concessione/rinnovo di autorizzazione/accreditamento.

TABELLA QUALITÀ 9 - L'AMBIENTAMENTO

Informazioni preliminari alle famiglie circa le modalità di ambientamento	
DESCRIZIONE	MISURA
Comunicazioni rivolte ai nuovi utenti su durata e caratteristiche del periodo di ambientamento	Lettera per le nuove famiglie pubblicata sulle pagine del Portale Educazione entro la fine del precedente anno educativo.
Comunicazioni rivolte ai <i>vecchi</i> frequentanti su durata e caratteristiche del periodo di riambientamento	Comunicazione alle famiglie presso ogni servizio entro la fine del precedente anno educativo.
<i>1° Incontro con le famiglie</i>	Informazioni su tempi di inizio e modalità di ambientamento.
Colloquio individuale di pre-ambientamento con la famiglia	Prima dell'inizio della frequenza di ogni bambino.

Tempi di ambientamento	
DESCRIZIONE	MISURA
Gradualità dell'ambientamento nel rispetto dei tempi dei bambini	Conclusione degli ambientamenti indicativamente entro la fine di ottobre per i bambini inseriti nella graduatoria iniziale (almeno 4 settimane). Ambientamenti a piccoli gruppi.
Flessibilità sui tempi dell'ambientamento per i bambini più piccoli	Possibilità di spostare la data dell'ambientamento in considerazione dell'età. Rispetto dei tempi individuali.

Accoglienza e ascolto	
DESCRIZIONE	MISURA
Accoglienza individualizzata di bambini e famiglie	Educatore di riferimento per bambini e famiglie durante il periodo dell'ambientamento.
Disponibilità all'ascolto da parte del personale educativo delle esigenze dei bambini e delle famiglie	Possibilità di organizzare ulteriori colloqui, rispetto a quelli già previsti, tra educatori e genitori. Colloqui su richiesta dei genitori.

TABELLA QUALITÀ 10 - PARI OPPORTUNITÀ

Accoglienza bambini con disabilità	
DESCRIZIONE	MISURA
Modalità organizzative adottate per garantire pari opportunità	Educatore aggiuntivo per bambini con disabilità ove richiesto con specifica certificazione medica o altre forme di supporto tramite diversa organizzazione del servizio (per esempio diminuzione rapporto numerico educatori/ bambini). Educatore di riferimento per bambini e famiglie con specifiche funzioni di raccordo con l'équipe socio-sanitaria.

Ruolo del Coordinamento pedagogico	<p>Individuazione modalità organizzative e articolazioni orarie atte a consentire a tutti i bambini frequentanti pari opportunità di fruizione.</p> <p>Contributo del coordinatore pedagogico alla definizione del PEI (Piano Educativo Individualizzato) in ragione della propria funzione e della conoscenza del contesto educativo.</p>
------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Accoglienza bambini in situazione di svantaggio socio economico culturale	
DESCRIZIONE	MISURA
Modalità organizzative adottate per garantire pari opportunità	Educatore di riferimento per bambini e famiglie con specifiche funzioni di raccordo con l'équipe socio-sanitaria.

TABELLA QUALITÀ 11 - PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Coinvolgimento delle famiglie nella vita del servizio	
DESCRIZIONE	MISURA
Incontri con le famiglie	<p>Svolgimento di almeno 1 incontro l'anno per tutte le famiglie.</p> <p>Svolgimento di almeno 2 incontri di sezione l'anno.</p>
Colloqui con le famiglie	<p>Colloqui della singola famiglia con l'educatore di sezione calendarizzati: almeno 2 l'anno.</p> <p>Colloqui individuali su richiesta della famiglia o del personale educativo in caso di motivati bisogni/necessità.</p>
Occasioni speciali dedicate alle famiglie	Festa di fine anno e/o creazione di specifici momenti di condivisione delle esperienze secondo il progetto annuale di ogni servizio.
Organismi di partecipazione	<p>Possibilità per rappresentanti delle famiglie di fare parte di un organismo di partecipazione delle stesse.</p> <p>Almeno 2 incontri l'anno dell'organismo di partecipazione dedicati al confronto e alla condivisione tra personale e famiglie.</p>

Educazione familiare	
DESCRIZIONE	MISURA
Individuazione di modalità/strategie finalizzate a offrire un sostegno alla funzione genitoriale con valorizzazione di competenze e saperi delle famiglie	<p>Possibilità di incontri di approfondimento su tematiche educative relative al ruolo genitoriale anche su richiesta delle famiglie.</p> <p>Laboratori rivolti alle famiglie in particolari momenti per favorire il confronto e la conoscenza reciproca tra genitori, almeno 2 l'anno.</p>

TABELLA QUALITÀ 12 - STAR BENE

Info igienico-sanitarie	
DESCRIZIONE	MISURA
Informazioni a disposizione delle famiglie	Dépliant informativi consegnati alle nuove famiglie in occasione del <i>1° Incontro con le famiglie</i> .
Informazioni disponibili nella sezione 0-3 anni del Portale Educazione	Verifica periodica delle informazioni e successivi aggiornamenti in caso di variazioni nella normativa di riferimento.

Attenzione individualizzata al benessere di ogni bambino	
DESCRIZIONE	MISURA
Comunicazioni alla famiglia	Segnalazione da parte del personale del servizio alla famiglia in caso di malessere del bambino.
Particolari patologie	Possibilità di richiedere diete individualizzate nel caso di particolari patologie certificate dal pediatra.

Competenze del personale	
DESCRIZIONE	MISURA
Formazione specifica	Presenza in ogni servizio di personale formato sul Primo soccorso.



5. SEGNALAZIONI

Gli utenti possono segnalare al Servizio Servizi all'infanzia tutto ciò che non ritengono essere in linea con quanto dichiarato nella presente Carta, in relazione all'erogazione del servizio e alla trasparenza amministrativa.

La segnalazione può essere fatta dall'utente, indicando le proprie generalità indirizzo e reperibilità, via e-mail ai seguenti indirizzi:

servizio.asilinido@comune.fi.it oppure servizio.asilinido@pec.comune.fi.it.

L'Amministrazione, attraverso gli uffici competenti, accoglie e recepisce le segnalazioni relative alle strutture di cui è responsabile e si impegna a rispondere.

Il riscontro è garantito dall'Amministrazione entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

6. LA NORMATIVA VIGENTE

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi educativi 0-3 anni sono:

- Costituzione italiana
- Statuto del Comune di Firenze, artt. 10 e 64
- Legge 176/1991 “Ratifica ed esecuzione della convenzione ONU sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989”
- Legge 104/1992 “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- Legge 285/1997 “Disposizione per la promozione di diritti e di opportunità per l’infanzia”
- D.Lgs. 286/1999 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche” (art. 11)
- Legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- Legge Regionale 32/2002 e s.m.i. “Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro”
- D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. “Codice in materia di protezione dei dati personali”
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- D.Lgs. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” (art. 10 c. 9)
- Regolamento Regionale 41/R/2013 di attuazione dell’articolo 4bis della Legge Regionale 32/2002 in materia di servizi educativi per la prima infanzia

Il presente documento, approvato dai Responsabili del Servizio, verrà aggiornato in caso di eventuali modifiche o integrazioni relative agli aspetti trattati.

REVISIONI

Gli aggiornamenti della Carta dei Servizi finalizzati al costante miglioramento degli standard assicurati ai bambini e alle famiglie utenti saranno attuati periodicamente grazie ad una puntuale verifica che terrà conto sia dell’adeguatezza delle risposte da fornire all’utenza che di eventuali cambiamenti e integrazioni di normative, atti e regolamenti.

CONTATTI

Servizio Servizi all'infanzia
via Nicolodi 2, 50131 - Firenze tel 055 262 5748/49

Per informazioni e comunicazioni riguardanti il sistema dei Servizi educativi 0-3 anni scrivere all'indirizzo e-mail: servizio.asilinido@comune.fi.it.

Per informazioni relative a iscrizioni e graduatorie scrivere all'indirizzo e-mail: utenza.asili@comune.fi.it.

Per comunicare con il Coordinamento pedagogico relativamente agli aspetti educativi, scrivere all'indirizzo e-mail: coord.pedagogico@comune.fi.it.