

CARTA DEL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA

Assessorato alle politiche educative servizi educativi prima infanzia

Dirigente:
Giovanni Marchi

definizione contenuti e struttura della Carta a cura di:

Simona Serina,
coordinamento pedagogico comunale

redazione della Carta a cura di:

Annalia Galardini, Marina Ciccone,
Aurora Pardini, Rita Matteucci,
Laura Cesarano, Simona Serina

supervisione scientifica:

Enzo Catarsi
(Università di Firenze Scienze dell'educazione e Psicologia)

Annalia Galardini
(Presidente Centro Studi Bruno Ciari)

I partecipanti al percorso di Costruzione della Carta dei servizi

La riflessione sui contenuti della Carta è stata curata da una Commissione costituita da due gruppi composti da genitori, educatrici, collaboratrici e cuoche rappresentanti di tutti i servizi educativi; dal personale dell'ufficio iscrizioni e dal coordinamento pedagogico comunale. Inoltre da una assemblea costituita da tutte le educatrici e dai responsabili dei servizi educativi coinvolti e dai genitori partecipanti la commissione, dall'assessora alle Politiche educative, dal dirigente, dalla responsabile dei Servizi educativi prima infanzia della città di Lucca, e dai supervisor scientifici.

Genitori

Laura Marchi, Simone Taddeucci, Sonia Favilla, Silvia Lunardi, Andrea Monterastrelli , Simone Toschi,
Elisa Bernardi, Jessica Cancila, Clara Cavina, Laura Speranza, Moira Rosignoli, Maruell Eimar Muireann, Elisabetta Fambrini, Elisabetta Lenzi, Valentina Altamura

Educatrici :

Daniela Di Ricco,, Alessandra Vannucchi, Lara Venturi, Giada Fontana, Samanta Spertini, Federica Zullo, Samanta Tomei, Chiara Davini, Claudia Allegrini, Jlenia Gherardi, Irene Ferrarese, Susy Russo,
Laura Gaelotti, Marta Russo, Sara Marcheschi, Roberta Agnini, Veronica Morotti, Sabrina Rosi, Linda Bianchi, Sandra Lencioni.

Collaboratrici e Cuoche :

Alessandra Dal Porto, Rosa Menoni, Paola Borelli, Simona Andreini.

Personale ufficio iscrizioni :

Grazia Scarpellini, Rita Matteucci

Coordinamento pedagogico:

Laura Cesarano, Simona Serina, Aurora Pardini

Responsabili dei servizi Comunali e privati.

Aggiornamento della Carta dei servizi anno 2021

A cura degli uffici Servizi educativi prima infanzia:

Marina Ciccone, Beatrice Anderlini, Dalida Cappelini, Simona Serina, Elena Bianucci, Simonetta Casali e Nicoletta Buchignani.

Indice

Indice	pag. 5
La carta occasione di dialogo con la città - Sindaco Città di Lucca	pag. 6
La costruzione della carta: un percorso partecipato - Vice-sindaco,	
Assessora con delega a: Politiche Formative, Politiche Sociali e di Genere	pag.
1. la Carta dei servizi	pag. 9
1.1 Che cosa è la Carta dei servizi	pag. 9
1.2 I principi generali e i valori	pag. 10
2. Il sistema educativo integrato 0-3 anni	pag. 13
2.1 Finalità dei servizi educativi per la prima infanzia	pag. 14
3. Il progetto pedagogico	pag. 17
3.1 I bambini e le bambine	pag. 17
3.2 L'organizzazione del contesto educativo	pag. 20
3.3 La partecipazione delle famiglie	pag. 23
3.4 La continuità e le relazioni con il territorio	pag. 26
3.5 Le professionalità	pag. 27
4. Aspetti organizzativi	pag. 29
4.1 La giornata educativa	pag. 29
4.2 I gruppi dei bambini	pag. 30
4.3 Igiene e salute del bambino	pag. 32

4.4 Il progetto educativo	pag. 33
4.5 Le iscrizioni	pag. 33
4.6 Il calendario, orari e moduli di apertura	pag. 34
4.7 Il costo del servizio	pag. 35
5. valutare la qualità dei servizi	pag. 37
5.1 Segnalare disservizi e gestire reclami	pag. 37
5.2 Accoglienza e ascolto degli utenti	pag. 37
6. L'attuazione della Carta, le modalità ed i tempi della revisione	pag. 39
7. Riferimenti normativi	pag. 41
8. I servizi educativi prima infanzia	pag. 43

La Carta occasione di dialogo con la Città

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione e di informazione indirizzato alla cittadinanza con particolare riferimento a tutti coloro che sono coinvolti nel servizio: i bambini, le famiglie, gli operatori, gli enti istituzionali, il privato sociale. Attraverso la Carta, l'amministrazione afferma l'impegno di una crescita costante della qualità dei servizi per la prima infanzia presenti sul territorio comunale, in un'ottica di confronto, dialogo e condivisione.

All'interno del documento vengono evidenziate le concrete modalità dell'offerta e dell'utilizzo, che insieme sono occasione di crescita e di valutazione costante. La Carta è certamente un atto dovuto per legge, ma è anche un progetto di sviluppo, di conoscenza e di valorizzazione dei nidi e di tutti i servizi dedicati alla prima infanzia.

Si è scelto di coinvolgere tutti i servizi educativi sia a gestione pubblica sia a gestione non pubblica del territorio nell'ottica della valorizzazione del sistema educativo integrato presente nel nostro territorio e di valorizzazione delle pari opportunità per i bambini, le bambine e le famiglie della città di Lucca.

La Carta dei servizi, per sua natura, si definisce quindi come l'"accordo" stipulato tra diversi attori implicati nel processo di formazione: le famiglie, i servizi educativi pubblici e privati, l'amministrazione.

Ne risulta che nella costruzione della Carta gli utenti non sono più solo destinatari, ma diventano partner nella progettazione e realizzazione dei servizi così che la Carta dei servizi costituisce per tutti gli attori un'occasione di riconoscimento ed effettiva crescita delle conoscenze, delle competenze oltreché della costruzione di una cultura dell'infanzia condivisa.

La carta diviene quindi luogo e strumento di dialogo, di riflessione, di crescita condivisa per costruire e garantire servizi educativi per la prima infanzia di qualità, che possano contribuire a far crescere in un contesto di benessere, ricco di possibilità e di esperienze formative i nostri bambini, i cittadini di Lucca di domani.

Il Sindaco
Alessandro Tambellini

La Costruzione della Carta: un percorso partecipato

Il percorso della stesura della Carta del sistema integrato dei servizi educativi per la prima infanzia della città di Lucca ha rappresentato un'opportunità per condividere riflessioni, esperienze, propositi da parte di tutti gli operatori dei servizi e delle famiglie che li utilizzano. La scelta è stata quella di elaborare, con un ascolto attento, un documento partecipato, ma anche un documento che dia garanzia sulla presenza, in tutti i servizi della città, di elementi condivisi di qualità.

La Carta avvia – ed è anche questa la sua funzione - un confronto e uno scambio che dureranno nel tempo e daranno vita a una partecipazione sistematica finalizzata allo sviluppo ed al miglioramento dei servizi.

E' importante mettere in valore questo impegno che di per sé porta un grande contributo alla qualità educativa dei luoghi che accolgono i bambini nei loro primi anni, in quanto testimonia la volontà di famiglie ed istituzioni di essere dentro una responsabilità condivisa.

Ed è questa alleanza la migliore garanzia che possiamo offrire ai bambini.

Non si è trattato dunque di adempiere a un compito formale. L'amministrazione comunale ha assunto l'impegno di porsi di fronte ai cittadini più piccoli con un'attenzione particolare.

La Carta invita a valorizzare le buone pratiche, che non devono mai essere considerate scontate e a riflettere sulle possibili azioni di miglioramento.

Tutti i servizi, sia pubblici che privati, sono stati coinvolti per definire l'identità del progetto pedagogico.

Negli ultimi anni nella nostra città è stato possibile ampliare l'offerta dei servizi e diversificarla, per rispondere alla diversità dei bisogni che la pluralità delle famiglie esprime. Siamo impegnati/e a dare vita ad un sistema integrato che veda assumere da parte del comune

un ruolo nuovo. L'amministrazione comunale ha la responsabilità della gestione dei servizi educativi per la prima infanzia a titolarità comunale e insieme intende essere garante della qualità educativa, attraverso forme di vigilanza, ma anche modalità di accompagnamento e di promozione della professionalità di tutti/e coloro che sono impegnati/e nel lavoro educativo.

La Carta ha definito degli indicatori di qualità, arricchiti attraverso periodici aggiornamenti, a cui tutti devono riferirsi. Questo dialogo rappresenta un contributo prezioso alla costruzione di una comunità capace di crescere perché capace di condividere e di discutere.

E' con vivo piacere perciò che intendo ringraziare tutte e tutti coloro che hanno contribuito, con impegno e passione, alla stesura del documento che può divenire ora uno strumento di lavoro quotidiano.

Ilaria Vietina

Vice-sindaco, assessora con delega a: Politiche Formative, Politiche Sociali e di Genere

1. La Carta dei servizi

1.1 Che cosa è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi educativi è un patto tra l'Amministrazione Comunale e le famiglie che usufruiscono dei servizi rivolti alla prima infanzia. E' inoltre un patto tra l'Amministrazione ed i cittadini tutti, volto, nell'ottica della "città educante", a dare attenzione alle esigenze dei bambini nei loro primi anni di vita. E' un documento che prevede diritti e doveri di tutte le parti coinvolte in una prospettiva di miglioramento partecipato dell'offerta.

La Carta dei servizi è uno strumento semplice ed efficace che descrive le opportunità che i servizi offrono ai bambini e alle famiglie e che comunica in modo trasparente gli aspetti organizzativi ed i contenuti educativi che ne caratterizzano la realtà quotidiana.

In questo senso l'Amministrazione assicura coerenza tra il dichiarato e ciò che accade nei servizi.

La Carta rispetta le norme e i valori delle fonti legislative e dei documenti di indirizzo di carattere sovranazionale, nazionale e locale.

Partecipazione patto comunità

La Carta nasce da un percorso partecipato che ha coinvolto il personale dei servizi, le famiglie, il coordinamento pedagogico, l'amministrazione della città: una esperienza vissuta come opportunità di confronto, di corresponsabilità e di crescita.

La riflessione partecipata permette di costruire un linguaggio comune intorno all'idea di bambino e di bambina e di dichiarare un progetto pedagogico condiviso da tutti i servizi presenti sul territorio, dando comunque valore alle specificità delle diverse realtà.

La Carta vuole riconoscere e dare visibilità alla qualità educativa, nell'ottica di un'offerta coerente su tutto il territorio della città di Lucca, capace di prendere in carico le esigenze dei bambini e delle loro famiglie.

L'obiettivo è costruire e sostenere nella città una cultura dell'infanzia, affinché tutti siano consapevoli dei diritti dell'infanzia e la città diventi a misura dei bambini.

Con la Carta dei servizi il Comune di Lucca si impegna a:

- informare le famiglie sulle opportunità educative e sui servizi 0-3 presenti nel territorio
- definire gli standard di qualità dei servizi
- mantenere occasioni di dialogo e di condivisione con le famiglie

1.2 principi generali e valori

Il Sistema integrato dei servizi educativi si ispira a principi generali ed a valori fondamentali.

Uguaglianza

I servizi educativi accolgono i bambini e le bambine dai 3 ai 36 mesi che ne richiedono l'ammissione, senza alcuna discriminazione di etnia, nazionalità, religione, compatibilmente con il numero di posti disponibili. Garantiscono a tutti i bambini pari opportunità di crescita.

Diversità

I servizi rispondono ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie, in un'ottica di valorizzazione

interculturale, di integrazione delle differenze e delle specificità individuali. La diversità dei singoli e dei gruppi è considerata una risorsa.

Partecipazione

I servizi valorizzano e sostengono la partecipazione delle famiglie, con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo, al confronto reciproco, promuovendo differenti occasioni di condivisione sulle scelte educative.

Trasparenza

I cittadini hanno diritto ad accedere alle informazioni che li riguardano. Le famiglie possono chiedere informazioni e chiarimenti sul funzionamento del servizio. I singoli servizi consentono ai genitori di conoscere le attività svolte curandone la documentazione in varie forme.

Privacy

Ai bambini frequentanti e alle loro famiglie è garantito il diritto alla riservatezza per quanto riguarda il trattamento dei dati personali sensibili e delle immagini. Le informazioni che la famiglia darà rispetto alla salute e alla situazione socio-economica sono trattate con riservatezza in ottemperanza alla legge.

2. il sistema educativo integrato 0-3

Il Comune di Lucca, con riferimento alla normativa nazionale e regionale, si pone come obiettivo la promozione e lo sviluppo del sistema integrato pubblico e privato di servizi educativi rivolti alla prima infanzia, garantendo la pluralità dell'offerta, la risposta diversificata alle esigenze dei bambini e delle famiglie e la presenza in tutti i servizi di elementi condivisi di qualità.

Il sistema educativo integrato nella Regione Toscana è costituito dai servizi e dalle opportunità educative a disposizione dei bambini e delle bambine in età compresa da 3 a 36 mesi e delle loro famiglie, riconducibili alle seguenti tipologie: Nido di infanzia, Spazio gioco, Centro bambini e famiglie, Nido domiciliare. Al fine di realizzare un'offerta qualificata e diversificata basata sull'integrazione tra pubblico e privato, la Regione Toscana ha individuato le seguenti forme di gestione:

- titolarità e gestione diretta da parte dei comuni;
- titolarità pubblica e gestione indiretta mediante affidamento a soggetti privati;
- titolarità e gestione privata.

Per quanto riguarda i servizi a titolarità privata, l'Amministrazione Comunale provvede al rilascio, su apposita domanda da presentare al SUAP (sportello unico per le attività produttive) e all'esito di un procedimento amministrativo diretto a verificare il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti, dell'Autorizzazione al funzionamento e dell'Accreditamento. L'Autorizzazione al funzionamento costituisce condizione per l'accesso al mercato dell'offerta e permette ad un servizio privato in possesso dei requisiti richiesti, di iniziare l'attività. L'Accreditamento è concesso ai servizi privati autorizzati in possesso dei particolari requisiti di qualità richiesti dalla normativa regionale e comunale. L'Accreditamento è condizione perchè un servizio educativo a titolarità privata possa accedere ai contributi pubblici. E' data inoltre ai Comuni la possibilità di convenzionarsi con le strutture accreditate, per ampliare la propria capacità di offerta, acquisendo, in base alla propria disponibilità finanziaria, tutta o parte della potenzialità ricettiva del servizio a favore di bambini iscritti nelle

proprie graduatorie. L'Amministrazione Comunale, attraverso gli uffici competenti, verifica e controlla il permanere nel tempo dei requisiti qualitativi richiesti dalla normativa per il rilascio dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento e per la stipula di convenzioni. Il Coordinamento Pedagogico comunale assicura inoltre il supporto tecnico alla realizzazione del progetto educativo, organizza e gestisce percorsi di formazione rivolti al personale dei servizi del sistema integrato, sostiene le attività rivolte alle famiglie.

2.1 Le finalità dei servizi educativi per la prima infanzia

Il nido ed i servizi ad esso complementari hanno la finalità di sostenere il benessere dei bambini, lo sviluppo della loro identità e di tutti gli aspetti della personalità. Si propongono quindi come ambienti accoglienti, affettivi, ludici, piacevoli, sicuri, esteticamente curati e organizzati con regole condivise.

Accolgono i bambini e le famiglie con le loro specificità culturali ed educative, evolutive e sociali, sostengono le famiglie nella loro funzione genitoriale e promuovono attraverso il dialogo la costruzione di una comunità educativa.

Una comunità, un luogo da abitare dove si cresce insieme.

Per molti bambini il nido e lo spazio gioco rappresentano il primo ingresso in una comunità, sono perciò una opportunità di socializzazione e di condivisione basata sul rispetto. Tutte le esperienze che i bambini vivono quotidianamente dal pranzo alla cura del corpo, dal gioco alle attività, hanno una valenza educativa.

I servizi accolgono le aspettative, i bisogni e le risorse che le famiglie hanno ed offrono, condividendo il percorso di crescita dei bambini, nel rispetto dell'identità e dei ritmi di crescita di ognuno. Si costruisce quindi una alleanza per gestire insieme il processo educativo.

I servizi svolgono anche una funzione importante verso le famiglie poiché le sostengono nel conciliare il tempo della cura dei figli con il tempo dedicato al lavoro.

3. Il progetto pedagogico

Il progetto pedagogico esplicita le scelte educative dei servizi che ne definiscono la qualità, a partire dall'idea di bambino assunta come riferimento.

3.1 I bambini e le bambine

L'idea di bambino e di bambina che i servizi accolgono è quella costruita attraverso la riflessione sui diritti, sulle capacità e sui bisogni specifici dei bambini e delle bambine in questa fascia di età.

I bambini sono persone con diritti e con bisogni da soddisfare, in particolare hanno diritto ad essere considerati già cittadini delle nostre comunità, con bisogni di relazione con gli adulti e con gli altri bambini; sono persone con capacità e risorse, in grado di condividere gesti, parole ed emozioni.

Ogni bambino ha diritto... ad essere bambino...”

Ogni bambino è unico.

I bambini hanno diritto all'accoglienza, in particolare desiderano e hanno bisogno di accoglienza emotiva, di contatto corporeo e di coccole, di risposte, di comprensione.

I bambini hanno diritto all'ascolto fin dall'inizio, un ascolto che valorizza ogni loro espressione, anche il silenzio, un ascolto empatico, che l'adulto esprime attraverso lo sguardo, le parole ed i gesti del corpo. Tutte le risposte e tutti i gesti sono importanti e significativi.

I bambini hanno diritto alla protezione e alla cura necessaria per il loro benessere fisico, che non è separato dalla crescita emotiva e dall'evoluzione cognitiva.

I bambini hanno diritto ad essere accompagnati nel percorso verso l'autonomia intesa come piacere di fare da soli, volontà di crescere attraverso l'esplorazione e la curiosità.

I bambini hanno diritto al gioco, un'opportunità insostituibile di sviluppo cognitivo ed emotivo, a sostegno di ogni fase di crescita. Nel gioco il bambino è pienamente coinvolto, esprime se stesso, interpreta liberamente la realtà. Nei servizi si vuole facilitare e sostenere il bambino ad essere protagonista del gioco; quindi è compito dell'adulto dare spazio, tempo, strumenti al gioco dei bambini per offrire possibilità diverse, in particolare all'aria aperta e nella natura.

I bambini ogni giorno nei servizi si esprimono con molteplici linguaggi sono attivi e scoprono il mondo, hanno espressioni di meraviglia

Nei servizi si presta attenzione al valore delle piccole cose, dei gesti semplici, della quotidianità, della natura che è intorno.

L'esperienza di cura, di relazione, di autonomia che i bambini fanno nel servizio si riflette anche a casa. Sentire un adulto vicino, presente, che accoglie e contiene nello stesso tempo, aiuta i bambini a fare da soli, a scoprire in autonomia, a gestire le frustrazioni della loro età, ad esprimersi con i loro linguaggi.

Nei servizi educativi si dà attenzione ai bisogni di ogni bambino e bambina al fine di poter rilevare eventuali situazioni di disagio. Ai bambini in situazione di disabilità, si garantisce il diritto all'inserimento ed all'inclusione ~~integrazione~~. Il servizio supportato dal ~~coordinatore~~ coordinamento pedagogico crea una rete di collaborazione con la famiglia, l'azienda sanitaria e i servizi sociali, con i quali costruisce un progetto educativo specifico. Se ritenuto necessario, può essere prevista la presenza di un ulteriore educatore con funzione di supporto, come risorsa per organizzare nel contesto educativo le migliori condizioni per l'~~integrazione~~ inclusione.

3.2 L'organizzazione del Contesto educativo

I servizi sono per i bambini luoghi di vita quotidiana e di crescita che richiedono spazi pensati e tempi distesi.

Uno spazio pensato

Lo spazio è espressione delle scelte educative del servizio, ha un linguaggio silenzioso percepito da tutti i sensi che parla attraverso gli arredi, i segni e i colori; non è solo un contenitore di esperienze, ma è un tramite importante di apprendimenti sociali e culturali. Gli spazi sono organizzati in modo da essere accoglienti, piacevoli, stimolanti, per rispondere al bisogno dei bambini di sicurezza fisica ed emotiva e al contempo al desiderio di scoperta, di sperimentazione, di esplorazione, sono quindi predisposti per favorire specifiche esperienze e l'aggregazione dei bambini in piccoli gruppi. Sia nella sezione, sia negli spazi comuni, sono presenti angoli ben definiti che offrono stimolo, attraverso arredi e materiali appropriati, allo sviluppo delle diverse competenze, come ad esempio lo spazio del far finta, lo spazio della lettura, del fare e del costruire, lo spazio musicale. Si propongono materiali non stereotipati, ma tali da sollecitare la curiosità, le percezioni sensoriali e la cre

attività, in particolare materiali naturali e di recupero. I bambini in modo autonomo possono utilizzare la maggior parte del materiale che è disposto in scaffali ed in contenitori aperti e accessibili.

Sono ambienti che hanno porte aperte affinché le famiglie possano conoscere e condividere la realtà che quotidianamente i loro figli vivono. Gli spazi comunicano attraverso la documentazione posta sulle pareti, la quale descrive la ricchezza delle esperienze che i bambini compiono. Nel nido sono presenti spazi destinati al pranzo, al riposo e all'igiene personale che consentono di svolgere queste attività di routine con attenzione e cura. I servizi sono dotati di aree esterne, organizzate come ambienti utilizzabili per il gioco all'aperto e per l'esplorazione dell'ambiente naturale, esperienze insostituibili per i bambini.

Un tempo disteso

L'organizzazione temporale è un aspetto importante della vita dei servizi poiché influisce sul benessere dei bambini e degli adulti. I tempi e i ritmi soggettivi di ogni bambino devono armonizzarsi con quelli ritualizzati della comunità. La struttura temporale della giornata educativa, regolare e riconoscibile da parte del bambino, è una cornice che gli dà sicurezza e che gli consente di avere punti di riferimento stabili. Al nido si ha cura di mantenere un tempo che dia agio alle relazioni tra i bambini e gli adulti e tra i bambini, un tempo tra me e te. I momenti ricorrenti, in particolare quelli dedicati alla cura del corpo (alimentazione, cambio, riposo), le cosiddette routines, sono particolarmente importanti perché consentono una relazione più intima e personalizzata tra il bambino e l'adulto, richiedono perciò tempi sufficienti e distesi, né troppo brevi, né troppo lunghi. Sono momenti di benessere, di intimità, di amicizia, che aiutano i bambini a crescere con la capacità di essere in relazione positiva con sé e con gli altri.

Relazioni significative

I servizi sono luoghi dove si vivono e si costruiscono relazioni significative. La relazione tra l'adulto ed il bambino è premessa e sfondo nella costruzione di relazioni positive improntate al benessere ed alla crescita socio cognitiva.

I primi anni di vita del bambino sono fondamentali per la costruzione della sua identità, che si struttura anche in base alle relazioni che egli riesce a instaurare con gli altri, per questo l'educatrice svolge un ruolo importante durante il percorso di crescita dei bambini. Gli aspetti che danno qualità alla relazione sono l'ascolto, il rispetto dei bisogni individuali e del gruppo ed anche la capacità di dare regole e limiti. Con la parola limite si intende un contenimento fisico ed emotivo, che dà sicurezza, rassicura il bambino, lo aiuta a gestire le proprie emozioni.

Il bambino è naturalmente predisposto alla relazione e all'incontro con l'altro. Il nido e lo spazio gioco sono luoghi di vita quotidiana che offrono la possibilità di condividere tempo ed esperienze con gli altri bambini. Ciò significa giocare insieme, costruire legami affettivi e amicizie, sentirsi parte del gruppo, avere la possibilità di apprendere anche attraverso l'imitazione degli altri bambini.

3.3 la partecipazione delle famiglie

Il coinvolgimento delle famiglie è considerato un punto di forza di ogni servizio educativo. Nell'ottica della comunità educante i servizi concorrono con le famiglie all'educazione dei bambini. Nel quadro del concetto di trasparenza del progetto educativo e di piena compartecipazione delle famiglie alla sua realizzazione, si propongono occasioni di confronto e condivisione delle pratiche educative.

Sul sito del Comune di Lucca, nella sezione dedicata ai Servizi educativi prima infanzia vi è inoltre una pagina web dedicata alla relazione dei servizi educativi 0-3 con le famiglie :”Crescere insieme”

<http://www.comune.lucca.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/21139>; la pagina è orientata alla promozione e al sostegno della genitorialità, in un rapporto di circolarità tra famiglia e servizi, curando in particolare il momento dell'accoglienza e le diverse occasioni di dialogo e di verifica in itinere del progetto educativo.

Il rapporto con le famiglie è preso in carico a partire dall'ambientamento, cioè dal periodo in cui il bambino inizia a frequentare il servizio.

E' a partire da questo momento che si costruisce la fiducia tra la famiglia, il bambino e il servizio attraverso relazioni basate sull'ascolto e sulla conoscenza della storia che ogni bambino porta con sé, con le caratteristiche culturali, sociali, familiari che la rendono unica.

L'ingresso al nido dei bambini avviene con un orario che aumenta con gradualità generalmente durante le prime due settimane (ciò varia a seconda della specificità del bambino e della sua situazione familiare) ed è richiesta la presenza di una figura familiare che accompagni il bambino nel percorso di ambientamento.

L'ambientamento avviene generalmente in piccoli gruppi all'interno di ciascuna sezione e con la partecipazione attiva dei genitori in particolare nei primi giorni di frequenza. ¶
Il nido nel corso di ogni anno educativo offre alle famiglie molteplici opportunità di partecipazione e diverse forme di incontro, sia individuali che assembleari, finalizzate a garantire coerenza all'azione educativa, a valutare i progressi dei bambini, a definire azioni condivise.

L'incontro con le famiglie inizia con il ricevimento dei genitori per dare informazioni sui servizi e/o ai fini della iscrizione e ammissione e prosegue nel corso di ogni anno educativo con modalità articolate in:

- colloqui individuali con ogni famiglia finalizzati a raccogliere conoscenze specifiche ed a costruire un dialogo ravvicinato tra educatori e genitori;
- incontri di sezione come momento di confronto tra i genitori e le educatrici delle rispettive sezioni per il confronto e la condivisione su tutto ciò che riguarda quel preciso gruppo di bambini;
- assemblee generali con tutti i genitori del servizio per la presentazione o la verifica della programmazione educativa;
- incontri tematici, attività di laboratorio, feste, uscite come occasioni di socializzazione e di condivisione utili per favorire scambi e legami tra le famiglie, tese anche ad arricchire le competenze di tutti su aspetti di interesse comune.

3.4 La Continuità e le relazioni Con il territorio

La continuità educativa tra i servizi per la prima infanzia nella fascia 0-6 è un obiettivo importante al fine di sostenere con coerenza il percorso dei bambini e delle loro famiglie nelle istituzioni educative e scolastiche. La conoscenza reciproca ed il passaggio di informazioni tra i servizi avviene attraverso modalità condivise, quali incontri tra gli educatori e, quando è possibile, visite che coinvolgono i bambini con progetti specifici.

Le educatrici accompagnano i bambini e le famiglie nel passaggio dal nido alla scuola dell'infanzia con azioni mirate. I servizi educativi sono impegnati, con le altre agenzie e istituzioni che si occupano a diverso titolo di infanzia, nella costruzione di una vera e propria rete territoriale. All'interno di tale rete elaborano valori e alimentano la vita della comunità. Al fine di coinvolgere la città i servizi organizzano esperienze di condivisione e di incontro per i bambini e le famiglie con le realtà del territorio.

I rapporti che i servizi per l'infanzia stabiliscono con le altre agenzie educative e con i servizi socio-sanitari sono un elemento che ne accresce la qualità e che contribuisce a sostenere all'interno della comunità locale la cultura dell'infanzia, i potenziali di crescita dei bambini e la competenza genitoriale, per una piena realizzazione dei diritti dei bambini.

3.5 Le professionalità

Alla gestione del servizio educativo concorrono professionalità diverse e complementari. Le educatrici: si occupano della cura, del benessere dei bambini, di tutte le esperienze che questi vivono al nido e delle relazioni con le famiglie. Sono responsabili dell'attuazione del progetto educativo definito in accordo con il coordinamento pedagogico e gli indirizzi dell'amministrazione comunale.

Le collaboratrici e le cuoche: affiancano le educatrici in specifiche occasioni della giornata, in particolare nei momenti dell'ingresso, dell'uscita e dell'alimentazione dei bambini.; si occupano della cura degli ambienti (pulizia, riordino) e della preparazione dei pasti (dove vi è la cucina interna attrezzata).

Nei servizi il lavoro di équipe e la collaborazione tra le diverse figure sono fondamentali, al fine di condividere le scelte che determinano l'agire professionale, valorizzare le risorse personali e arricchire contemporaneamente il gruppo. Ognuno con il proprio ruolo contribuisce al benessere di tutti e alla qualità dell'offerta educativa.

Il coordinatore pedagogico comunale: contribuisce a definire gli indirizzi e ad attuarne l'applicazione con il concorso dei responsabili e dei coordinatori pedagogici dei servizi a gestione indiretta e privati. Supporta e accompagna la professionalità delle educatrici e del personale tutto nella realizzazione del progetto educativo, organizza la formazione e monitora la qualità del sistema integrato dei servizi.

Ogni servizio fa riferimento ad un coordinatore pedagogico del coordinamento pedagogico comunale. Elemento fondamentale per la qualità dei servizi è la competenza professionale degli operatori e da ciò consegue l'attenzione alla formazione permanente del personale.

L'Amministrazione, nell'ambito delle attività della Conferenza Zonale della Piana di Lucca, garantisce e organizza ogni anno corsi di aggiornamento e di formazione rivolti a tutto il personale dei servizi, diversificata sulla base delle esigenze degli operatori, progettati e monitorati dal coordinamento pedagogico comunale e zonale. Si avvale della collaborazione di esperti e formatori, di istituzioni ed enti culturali.

4. aspetti organizzativi

4.1 la giornata educativa

La giornata viene scandita in modo regolare da momenti di gioco e di cura, da routine ripetute e prevedibili che danno sicurezza al bambino aiutandolo a comprendere i diversi momenti della giornata. Si dà uguale valore e importanza sia ai momenti di cura sia ai momenti di gioco. La cura è intesa come risposta armonica ai bisogni di protezione, di benessere psicofisico e relazionale dei bambini attraverso attività quotidiane che valorizzano ogni bambino nella sua unicità. Durante la giornata sono presenti, con alternanza vari momenti di cura, occasioni di gioco libero o organizzato.

giornata tipo:

- Accoglienza dei bambini
7.30-9.30
- Merenda a base di frutta
- Attività organizzate per piccoli gruppi
- Preparazione al pranzo e cambio

- Pranzo (variabile dalle 11.30 /12.30 a seconda dell'età delle caratteristiche della struttura)
- Preparazione al riposo/uscita dei bambini che frequentano il tempo corto 14.30
- Riposo
- Merenda e gioco
- Uscita con orari variabili 15.30-18.30 a seconda del modulo di frequenza

Nei servizi il cibo assume valenze nutrizionali e affettive. Ciò significa porre attenzione e cura al momento del pranzo e delle merende, dalla preparazione alla somministrazione, creando una situazione relazionale positiva.

La preparazione dei pasti può essere sia interna sia esterna al servizio. E' garantita la preparazione nella cucina del servizio dei pasti per i bambini al di sotto dei 12 mesi.

Il menu tiene in considerazione alcune specificità culturali o sanitarie (celiachia o dieta in bianco) nel rispetto delle culture e delle specificità di ogni bambino e della sua famiglia.

Sono pertanto garantite diete personalizzate autorizzate.

Le caratteristiche del menu proposto nei servizi aiutano le famiglie nel delicato compito di indirizzare i bambini verso un regime alimentare vario ed equilibrato.

Ricongiungimento dei bambini con la famiglia

I genitori possono delegare in forma scritta altre persone di loro fiducia alle quali le educatrici possono consegnare il bambino. Al fine di garantire la sicurezza del bambino, le educatrici valuteranno, al momento del ricongiungimento, l'idoneità della persona delegata.

4.2 I gruppi dei bambini

Nel nido i bambini vengono generalmente suddivisi in gruppi per fasce d'età: piccoli – medi – grandi, per facilitare in loro lo sviluppo e la vita sociale. Inoltre, durante la giornata, i bambini vengono divisi in piccoli gruppi per agevolare il coinvolgimento nelle esperienze proposte.

Il rapporto numerico educatrici-bambini, stabilito dalla normativa regionale, è garantito quale condizione di qualità per tutti gli aspetti educativi ed organizzativi del servizio e deve essere mantenuto, provvedendo alla sostituzione in caso di assenza del personale.

In tutti i servizi si garantiscono ore di compresenza delle educatrici in alcuni momenti della giornata.

4.3 Igiene e salute del bambino

I servizi educativi curano l'igiene del bambino. La famiglia consegna un cambio di abiti completo adeguato alla stagione e lo rifornisce nel caso venga utilizzato.

I servizi tutelano la salute dei bambini. I genitori comunicano alle educatrici eventuali patologie in corso e si rendono reperibili (o delegano altre persone) durante tutto il periodo di permanenza del bambino nel servizio.

E' prevista una dieta in bianco per momentanea indisposizione del bambino; una dieta speciale in base a certificazione medica in presenza di patologie, allergie o intolleranze alimentari.

All'inizio della frequenza del bambino, ogni servizio consegna alla famiglia un modulo che contiene tutte le indicazioni relative alla documentazione necessaria in caso di assenza del bambino per motivi di salute e che puntualizza le condizioni di riammissione.

4.4 Il progetto educativo

In ogni servizio annualmente viene elaborato un progetto educativo che tiene conto delle caratteristiche dei bambini presenti, del contesto sociale, delle opportunità che offre il servizio. Tale progetto orienta le proposte, l'organizzazione e la gestione del servizio stesso.

Niente è lasciato al caso: dalle attività ludiche, alle routine, al contesto.

La progettazione viene redatta collegialmente, tiene conto degli indicatori di qualità definiti nel progetto pedagogico descritto nella Carta dei servizi e viene supervisionata dal coordinatore pedagogico.

Il progetto educativo definisce l'identità di ogni singolo servizio ed è espressione della capacità del gruppo educativo di avere un pensiero condiviso per dare senso ad ogni pratica educativa.

4.5 Le iscrizioni

Al momento delle iscrizioni avviene il primo contatto e la prima accoglienza delle famiglie.

Ogni anno educativo le iscrizioni sono rivolte ai bambini in età compresa tra i 3 e i 36 mesi.

In concomitanza con il periodo di iscrizione, i genitori hanno l'opportunità di visitare i servizi e di entrare in diretto contatto con il gruppo educativo. In questa occasione possono conoscere il progetto educativo del servizio

(tempi di funzionamento, spazi, attività).

Servizi educativi comunali

Le modalità e i termini di presentazione della domanda di iscrizione, i criteri e i punteggi per la formazione delle graduatorie, per l'assegnazione dei posti e per la gestione delle liste di attesa, sono disciplinate dai regolamenti comunali e da un bando che viene pubblicato annualmente sul sito del Comune di Lucca all'indirizzo <http://www.comune.lucca.it/Scuola-e-Istruzione> dove si trova anche il link di accesso ad un portale on line dedicato accessibile durante tutto l'anno nel quale è possibile reperire tutte le informazioni relative bando ed attraverso il quale è possibile procedere all'iscrizione da parte delle famiglie.

Viene data ampia pubblicità dell'apertura dei termini per la presentazione delle domande attraverso comunicati stampa ripetuti più volte nel periodo dedicato alle iscrizioni.

Servizi educativi privati

Le iscrizioni avvengono direttamente presso le sedi dei servizi. Le modalità ed i tempi di iscrizione vengono disciplinati da ogni singolo servizio. La modulistica e le informazioni sono reperibili direttamente nella struttura.

4.6 Calendario, orari e moduli di apertura

Ogni servizio propone diversi moduli di frequenza (es. 7.30-14.30; 7.30-16.30; etc.)

E' possibile prevedere ulteriori moduli orari in base alle esigenze e al numero di famiglie richiedenti.

Nei servizi a titolarità comunale si segue il calendario scolastico (settembre–giugno) anche in riferimento alle vacanze natalizie, pasquali, eventuali ponti e ad altre festività. I servizi sono aperti di norma fino al 30 giugno.

Il calendario educativo prosegue nel mese di luglio in tutti i servizi, a condizione che ci sia un sufficiente numero di famiglie interessate e nei limiti delle risorse finanziarie disponibili.

Nei servizi privati e pubblici convenzionati ogni gestore propone ulteriori moduli di frequenza sia durante le vacanze del calendario scolastico sia durante i mesi di luglio e di agosto.

Per i servizi pubblici il Comune garantisce la continuità e la regolarità del servizio e si impegna

a intervenire con immediatezza per ridurre al minimo eventuali disagi derivanti da disservizi o sospensioni temporanee dello stesso. Modifiche agli orari di servizio derivanti da azioni sindacali, vengono comunicate alle famiglie almeno 5 giorni prima.

4.7 Il Costo del servizio

Nei servizi pubblici le famiglie sono tenute a corrispondere una retta mensile a parziale copertura del costo del servizio. La quota della retta mensile viene stabilita dall'Amministrazione comunale in base all'ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente) per i nidi, mentre per lo Spazio gioco è dovuta in quota fissa.

Per tutti i servizi l'ammontare della retta varia in base al modulo orario di frequenza scelto. Il pagamento viene effettuato tramite avviso di pagamento inviato per mail dall'ufficio e visibile dal portale predisposto dall'Amministrazione il cui link è disponibile sul sito del Comune di Lucca <http://www.comune.lucca.it/Scuola-e-Istruzione>. I pagamenti devono essere effettuati attraverso la piattaforma PagoPA.

Nei servizi privati le tariffe e le modalità di pagamento sono stabilite dai soggetti titolari e gestori

In tutti i servizi, il costo del pasto giornaliero consumato dal bambino nel servizio, non è compreso nella retta. Il pasto viene pagato solo nei giorni di consumo effettivo.

5. Valutare la qualità dei servizi

Il processo di valutazione della qualità dei servizi coinvolge gli operatori, l'amministrazione e le famiglie. Si tratta di un percorso di riflessione continua e di condivisione sull'attuazione del progetto educativo; di autovalutazione e eterovalutazione attraverso diversi strumenti. L'intento è garantire una costante crescita professionale agli operatori, costruire un linguaggio pedagogico comune tra tutti i servizi educativi, le famiglie e l'amministrazione. Gli esiti della valutazione sono occasione per progettare interventi di miglioramento e percorsi formativi.

Periodicamente alle famiglie utenti del servizio viene somministrato un questionario di valutazione sul grado di soddisfazione e della qualità percepita, al fine di costruire un percorso valutativo che vada oltre il semplice reclamo ed orientare il miglioramento verso obiettivi compartecipati.

5.1 Segnalare disservizi e gestire reclami

Le famiglie hanno la possibilità di esporre reclami e fare osservazioni rispetto a tutti gli aspetti dell'organizzazione e del funzionamento del servizio, del progetto educativo e delle procedure amministrative che ne ostacolano la fruizione o che violino i principi e i livelli di qualità stabiliti nella Carta dei Servizi.

L'Amministrazione comunale attraverso gli uffici competenti recepisce la segnalazione di disservizi, opera al fine di rispondere con sollecitudine e attiva soluzioni migliorative.

5.2 Accoglienza e ascolto degli utenti

L'Amministrazione intende attuare modalità di accoglienza e di ascolto (sia delle criticità sia delle proposte di miglioramento) nell'ottica di comprendere i reali bisogni dei bambini e delle loro famiglie, al fine di modulare appropriatamente l'erogazione dei servizi e di recepire proposte migliorative.

6. Attuazione della Carta, modalità e tempi della revisione

L'Amministrazione dà attuazione con effetto immediato a quanto dichiarato. Interviene nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti e monitora la procedura di ripristino degli standard qualitativi definiti nella Carta.

La Carta dei Servizi educativi prima infanzia della Città di Lucca viene periodicamente aggiornato sulla base delle riflessioni condivise tra l'amministrazione, le famiglie, il personale dei servizi, il coordinamento pedagogico e gestionale, i cittadini interessati alla vita dei servizi educativi.

7. Riferimenti normativi

- I principi della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (ratificata con L. 176/1991)
- Gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.
- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi 41 sull'erogazione dei servizi pubblici"
- I targets messi a punto nel 1996 dalla Rete per l'infanzia della Comunità Europea.
- Il Sistema qualità dei Servizi educativi per l'infanzia in Regione Toscana, 2015, Istituto degli Innocenti e Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza.
- La legge n. 32 del 2002 "Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro" e sue successive integrazioni
- Il regolamento di attuazione dell'art 4 bis della LR Toscana n. 32/2002 in materia di servizi educativi per la prima infanzia, approvato con DPRT n. 41/R del 30.7.2013 e ss mm ii.
- L'art 11 del D.lgs 30 luglio 1999 n. 286 e l'art 10, c. 9 del D.lgs 14 marzo 2013 n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"

Legge n. 107 del 13 luglio 2015 - Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti. (15G00122)

D. Lgs. 65 del 13-4-2017 - Scuola Zero-Sei - *Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera e), della legge 13 luglio 2015, n. 107.*

D. Lgs. 66 del 13-4-2017 - Inclusione studenti con disabilità - *Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera e), della legge 13 luglio 2015, n. 107.*

Regolamento (UE) n. 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali e di privacy.

8. I servizi educativi prima infanzia nidi d'infanzia a titolarità comunale

Nidi d'infanzia

Acquario
Piazza Aldo Moro -S. Concordio
Tel. 0583 1900571

Arcobaleno
Via-Torrini -S. Marco
Tel. 0583 / 1900570 Torrini

Gulliver
Via Volpi -Ponte a Moriano
Tel. 0583 /577701

Kirikù
Via Comunale Cappella - Cappella
Tel. 0583 / 1900572

Pulcino
Via Delle Cornacchie -S. Vito
Tel. 0583 /997932

Scoiattolo
Piazzale S. Donato -Centro Storico
Tel. 0583 / 1900573

Seme
Via G. Matteotti -S. Anna
Tel. 3468418027

Nidi d'infanzia privati

Cucciolo
Viale S. Concordio, 81 S. Concordio
Tel. 0583/587484

Il Nido
Via Nottolini, 348 S. Concordio
Tel. 0583/582984

Paese delle Meraviglie
Via De Gasperi, 232 S. Anna
Tel. 0583/511295

Scirocco
Via SS. Annunziata, 915 SS. Annunziata
Tel. 0583/990029

Il Sole e la Luna
Via per Camaiore, 693 M. S. Quirico,
Tel. 0583/341584

Spazi gioco a titolarità comunale

Aquilone-Ant. e pom.

Via Torrini S.Marco

Tel. 0583- 1900570

Coccinella-Antim.

Piazza A. Moro S.Concordio

Tel. 0583 / 1900571

Giardino delle farfalle antim e pom.

Via Bartoletti S.Vito

Tel. 0583 / 997932

Si ringraziano tutti i partecipanti
per il prezioso contributo e la ricchezza delle riflessioni
emerse e condivise.