



COMUNE DI ALTOPASCIO



Provincia di Lucca

CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA (0-3 anni)

INDICE

- IL TERRITORIO SI PRESENTA p. 4;
- PRINCIPI E FINALITÀ' CARTA DEI SERVIZI p.5;
- LA PLURALITÀ' DELLE ESPERIENZE p.7
- UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ' p.9;
- I SERVIZI EDUCATIVI DEL NOSTRO TERRITORIO, PRINCIPI E FINALITÀ' p. 10;
- PRINCIPI A GARANZIA DELLA QUALITÀ' p. 13:
 - **Coordinamento Pedagogico Aziendale, Comunale e Zonale:**
 - La **formazione permanente** degli operatori:
 - Il mantenimento di un **adeguato rapporto numerico adulto-bambino;**
 - **La promozione della partecipazione delle famiglie alla realizzazione del progetto educativo;**
 - **Cura degli Spazi;**
- STRATEGIE PER L'INCLUSIONE p. 20;
- L'ACCOGLIENZA E L'AMBIENTAMENTO p. 21;
- NELL'OTTICA DELLA CONTINUITÀ' p. 22;
- ACCOGLIENZA E ASCOLTO DEGLI UTENTI p. 23;
- MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO p. 24;
- LA CARTA DEI SERVIZI COME STRUMENTO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ' p. 24;
- INFORMAZIONI ALLA CITTADINANZA SUI SERVIZI p. 25;
- INFORMAZIONI PER L'ACCESSO E CONTRIBUZIONE DELLE FAMIGLIE p. 25;

- DIRITTI DI NATURA RISARCITORIA PER INADEMPIENZE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO p. 27;
- RINUNCE p. 27;
- VALUTAZIONE E MONITORAGGIO p. 28;
- SEGNALARE DISSERVIZI E PROPORRE MIGLIORAMENTI p. 28;
- GARANZIE A TUTELA DELL'UTENZA p. 29;
- ATTUAZIONE DELLA CARTA E INDICAZIONE DELLE PROCEDURE DI REVISIONE DELLA STESSA p. 30;

IL TERRITORIO SI PRESENTA

Il Comune di Altopascio sostenuto dalle indicazioni regionali, da tempo è impegnato nello sviluppo e nella qualificazione dei servizi educativi per l'infanzia, con l'obiettivo di realizzare un sistema integrato e coerente con il diritto all'educazione fin dalla nascita. Il territorio comunale presenta 3 unità di offerta educativa per i bambini da zero a tre anni, a gestione pubblica e privata, secondo quanto previsto dalla Legge della Regione Toscana n.32/2002 e meglio specificati dal Regolamento Regionale DPGR 41/R del 2013.

Oltre al nido Comunale "Primo Volo" si sono sviluppate anche forme integrative che vedono ad Altopascio la presenza di un servizio educativo in contesto domiciliare Privato Autorizzato Accreditato "Le Ciliegine", un Nido Privato, Autorizzato, Accreditato e Convenzionato "L'Isola". Tutti gli educatori impiegati nei servizi del territorio trovano nei percorsi di formazione organizzati e promossi a livello Zonale opportunità di una più coerente significazione progettuale nella realtà dei diversi luoghi educativi. Questo processo viene sostenuto attraverso programmi intensi di qualificazione professionale e di cura formativa per la progettualità dei servizi educativi offerti ai bambini e ai loro genitori e per la promozione di una identità pedagogica di area. L'Amministrazione Comunale di Altopascio è attualmente impegnata nel percorso che porterà ad essere Città Unicef Amica dei bambini, delle bambine e degli adolescenti e fin dal momento dell'attesa è attenta nel promuovere e sostenere percorsi di sostegno alla genitorialità attraverso il percorso "Tu Qui". Quest'ultimo è un percorso che si articola in incontri settimanali con esperti psicologi, pedagogisti, antropologi, educatori, ostetrica, nutrizionista, insegnanti di massaggio infantile, esperti di letteratura per l'infanzia e musicisti, con la finalità di accompagnare i futuri e neo genitori nell'esperienza più importante e complessa quale quella del genitore.

PRINCIPI E FINALITÀ' CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI è un documento reso obbligatorio dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1941. In particolare la Carta dei Servizi della scuola (DPCM 7 giugno 1995) ribadisce per questo specifico settore aspetti costitutivi della qualità e dell'autonomia. Essa definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce; nella fattispecie i Servizi Educativi per la primissima e prima infanzia e i genitori dei bambini che si avvalgono del servizio, gli operatori dei Servizi stessi, le altre agenzie formative e non del territorio.

La Carta, che vuole essere espressione di trasparenza e di miglioramento partecipato dell'offerta, mette in luce quegli impegni che vincolano ed insieme uniscono tutti coloro che sono implicati nell'operatività di un determinato servizio. Nella Carta vengono evidenziate le concrete modalità dell'offerta, ma anche di una fruizione che è insieme occasione di crescita e di valutazione costante della qualità dei servizi: essa viene aggiornata periodicamente sulla base di verifiche e di valutazioni; è presentata pubblicamente in modo da attivare domande e proposte da parte dei soggetti interessati ed è sempre a disposizione del cittadino.

La Carta dei Servizi oltre a fare tesoro, della storia locale dei Servizi Educativi dell'infanzia del Comune di Altopascio, si ispira a molteplici fonti, alcune di carattere sovranazionale, altre proprie del nostro Paese:

- I principi della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (L.176/1991).
- I targets messi a punto nel 1996 dalla Rete per l'infanzia della Comunità Europea.
- Gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.
- La legge n. 62 del 2000 sul tema della parità scolastica.
- Il Sistema Qualità dei Servizi Educativi per l'infanzia di Regione Toscana (2015).

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

La presente Carta tiene conto di tutte queste indicazioni e sollecitazioni civili e pedagogiche, perché nel loro insieme i Servizi Educativi del Territorio di Altopascio si propongono di offrire ai bambini di età compresa tra 0 a 3 anni e alle loro famiglie opportunità di crescita comune, organizzando per l'infanzia ambienti educativi di vita quotidiana ad essa favorevoli. La stessa costituisce non un punto di arrivo bensì di partenza, un documento condiviso e in continua evoluzione per promuovere un costante raffronto e una condivisione di intenti su aspetti che coinvolgono tutta la cittadinanza a vario titolo, ossia l'educazione a partire dai primi mesi di vita.

LA PLURALITÀ' DELLE ESPERIENZE

I tre servizi educativi presenti ad Altopascio rappresentano un risultato ed una prospettiva: il risultato di un interesse non strumentale ed episodico per l'infanzia ed una prospettiva orientata a rendere l'azione educativa sempre più significativa per i bambini e le loro famiglie, per questo i servizi presentano una struttura organizzata adatta ad offrire ai bambini partecipanti esperienze di gruppo con finalità educative e di gioco.

L'attenzione educativa nei confronti dei bambini e la collaborazione con i genitori è fondamentale per il buon andamento del percorso educativo e conseguentemente influenza positivamente l'organizzazione dei servizi che la praticano quotidianamente. La metodologia applicata si ispira al concetto di visione del bambino come soggetto portatore di abilità a cui offrire una pluralità di opportunità formative per stimolare la sua crescita, in un contesto che lo valuti come bambino competente e protagonista. All'interno dei servizi vengono privilegiate attività che hanno l'intenzione di sviluppare competenze relative alla manualità dei bambini, alla gestualità, alla motricità, alla creatività, nonché alla fantasia, al concetto di ritmo, allo sviluppo del linguaggio, dell'autonomia, alla gestione delle relazioni e apprendimento di regole. La pratica di queste tipologie di attività risulta fondamentale per lo sviluppo armonico della personalità e il futuro successo scolastico.

La pluralità delle attività proposte innescano processi che favoriscono lo sviluppo delle intelligenze, delle relazioni con i coetanei e la scoperta del mondo intimo ed emozionale.

In particolare per l'aspetto motorio vengono praticati giochi di equilibrio, percorsi guidati, la capriola, il sapersi rotolare e tanto altro, facilitati anche dalle innumerevoli esperienze che i bambini vivono in ogni stagione dell'anno uscendo fuori dal servizio e vivendo il giardino : il "giardino" dei servizi è predisposto, pensato, strutturato quale luogo naturale di profonda crescita e opportunità relazionale.

Altre importanti esperienze di vita al nido è la lettura di albi illustrati di qualità, storie e favole, i giochi di travestimento e il gioco simbolico stimoleranno creatività e fantasia. La lettura e il racconto di storie per i bambini che non possiedono ancora l'abilità del leggere costituiscono aspetti educativi, scientificamente dimostrati anche dalle recenti ricerche universitarie, di grande rilevanza nei servizi educativi del territorio, viste le molte potenzialità cognitive e relazionali che racchiude. Tale esperienza, infatti, stimola lo sviluppo del linguaggio, della rappresentazione simbolica, la relazione e la stessa motivazione alla lettura futura. Il bambino amerà il libro nella misura in cui gli adulti per primi sapranno essere testimoni "contagiosi" del piacere della lettura.

Trasmettere l'amore per la lettura, divulgare, incuriosire, guidare i bambini e gli adulti nel mondo dei libri rientra tra gli obiettivi pedagogici più importanti.

Per quanto riguarda la manualità sono proposte attività che prevedono l'uso della pasta, della creta, del didò, della pasta di sale, dei pennarelli, delle tempere, della carta, delle forbici, dei giochi ad incastri, di strumenti per le diverse tipologie di allacciature. Lo sviluppo di creatività e fantasia è ulteriormente stimolato dall'utilizzo di materiale di recupero e materiale naturale, fornito – spesso- dagli stessi genitori.

Un altro aspetto educativo che viene particolarmente curato è il far acquisire ai bambini un adeguato concetto del ritmo. Questa acquisizione si rivelerà fondamentale per lo sviluppo di ulteriori apprendimenti nelle successive fasi di crescita. A tal fine vengono quotidianamente proposti giochi con strumenti musicali, filastrocche e canzoncine.

Apprendere le abilità di gestione delle relazioni è un obiettivo trasversale imprescindibile e fondamentale nel processo di sviluppo di un bambino, pertanto tutti e tre i servizi offrono occasioni di incontro significative con l'altro e di arricchimento e gestione del conflitto. Per favorire la sperimentazione delle relazioni diventa importante il gioco libero, dove il bambino in questo contesto ha la possibilità di allenarsi all'autonomia e relazionarsi con i

coetanei. Per gli educatori il gioco libero rappresenta un momento privilegiato di osservazione, utile per pensare e progettare interventi educativi.

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ'

Il Comune di Altopascio si è impegnato a rinnovare la propria Carta dei Servizi, attraverso le procedure previste dalla specifica normativa (Direttiva del Consiglio dei ministri/ 1994) e secondo quanto dispone l'articolo 17 del regolamento regionale DPGR n.41/R del 2013.

La Carta è un documento che presenta i servizi sopra menzionati e la modalità di accesso nel segno della trasparenza e intende rispondere al bisogno di informazione sui principi pedagogici e organizzativi alla base dei servizi.

Il Comune di Altopascio si prefigge pertanto di dare conto ai cittadini e alle famiglie della qualità educativa raggiunta dai servizi educativi predisposti per i bambini più piccoli, nel rispetto del diritto all'educazione fin dalla nascita.

La partecipazione alla vita del servizio è infatti principio irrinunciabile e si articola in forme diverse, in modo da costruire congiuntamente stili educanti secondo un'immagine d'infanzia condivisa. Pensare al bambino come soggetto di diritti significa fare riferimento al bambino come persona, che vive nel suo unicum di cuore e mente la complessità di relazioni con adulti familiari: i genitori, i nonni, gli educatori del nido danno infatti contorno e identità di affetti e di sentimenti, di valori e di attese, al suo quotidiano contesto di vita.

Ecco perché la Carta dei Servizi, come patto educativo tra i servizi, le famiglie e il territorio, rappresenta un presidio di fondamentale importanza per sostenere percorsi fruttuosi di corresponsabilità educativa.

L'affidamento del proprio bambino ad una struttura aggiuntiva alla famiglia richiede una esplicita dichiarazione di intenti da parte di chi è garante della "cosa pubblica", che si assume la responsabilità di offrire contesti di crescita e di sviluppo coerenti nei tempi e

negli spazi, con l'idea di bambino come soggetto attivo, costruttore della propria identità e delle relazioni con le "cose" del mondo.

I principi e i valori che vengono esplicitati nella Carta dei Servizi sono: uguaglianza di opportunità educative per i bambini e le bambine dai 3 ai 36 mesi, di rispetto e di accoglienza delle diversità, la partecipazione delle famiglie, la trasparenza e l'efficacia dell'offerta educativa. La presente Carta intende essere uno strumento di trasparenza per tutti i cittadini con l'obiettivo di offrire un quadro chiaro ed esaustivo dell'offerta dei servizi educativi del territorio comunale, in quanto l'educazione non è da intendersi come fatto privato bensì collettivo, come enuncia un antico proverbio africano: "Per crescere un bambino ci vuole un intero villaggio".

I SERVIZI EDUCATIVI DEL NOSTRO TERRITORIO

PRINCIPI E FINALITÀ'

I servizi educativi per l'infanzia costituiscono un sistema di opportunità educative che favoriscono, in stretta integrazione con le famiglie, l'armonico e pieno sviluppo delle potenzialità delle bambine e dei bambini. La realizzazione di tali finalità consegue dal riconoscimento dei bambini come persone sociali competenti, come soggetti portatori di originali identità individuali, come titolari del diritto ad essere attivi protagonisti della loro esperienza e del loro sviluppo all'interno di una rete di contesti e relazioni capace di sollecitare e favorire la piena espressione delle loro potenzialità individuali. La realizzazione di tali finalità consegue, altresì, dalla stretta integrazione dei servizi con le famiglie, riconosciute come co-protagoniste del progetto educativo dei servizi, portatrici di propri valori e culture originali, nonché dei diritti all'informazione, alla partecipazione e alla condivisione delle attività realizzate all'interno dei servizi medesimi. Il perseguimento di tali finalità contribuisce, infine, alla realizzazione di politiche di pari opportunità fra donne e

uomini in relazione all'inserimento nel mercato del lavoro, nonché di condivisione delle responsabilità genitoriali fra madri e padri.

I servizi educativi per l'infanzia costituiscono punti di riferimento per la realizzazione di politiche di prevenzione e recupero del disagio fisico, psicologico e sociale. Nel loro funzionamento, i servizi educativi per l'infanzia promuovono raccordi con le altre istituzioni educative e scolastiche presenti sul territorio, con i servizi sociali e sanitari, nonché con le altre istituzioni e agenzie le cui attività toccano la realtà dell'infanzia.

I servizi educativi per l'infanzia sono luoghi di elaborazione, produzione e diffusione di un'aggiornata cultura dell'infanzia.

Il sistema dei servizi educativi per la prima infanzia presenti sul territorio è costituito dai servizi riconducibili alle tipologie previste dall'articolo 4 della Legge Regionale 26 luglio 2002, n.32, meglio specificati dall'articolo 2 del DPGR 30 luglio 2013 n.41/R, e nello specifico:

- **Nido D'Infanzia "Primo Volo"**

Nido d'Infanzia Comunale

Soggetto Titolare Comune di Altopascio

P.zza Vittorio Emanuele, 24, 55011 Altopascio Tel. 0583 216353

Sede del Servizio Educativo "Primo Volo" Via Dell'Indipendenza, 3 Loc. Spianate

Referente Responsabile Comunale Dott. Bertozzi Gian Marco

servizi.educativi@comune.altopascio.lu.it

Soggetto gestore

Comune di Altopascio e COOPERATIVA SOCIALE "LA LUCE"

Via di Tiglio, 1697, 55100 Lucca

telefono 0583 954263

info@cooperativalaluce.com

Informazioni di base sul servizio:

Ricettività: 48

Età: 12/36 mesi

Calendario annuale di funzionamento del servizio: settembre-luglio

Orario giornaliero di funzionamento del servizio:

Tempo Corto: 7.30-14:00

tempo Lungo: 7,30-16,30

- **Nido D'Infanzia L'Isola**

Nido d'Infanzia Privato Accreditato Convenzionato

Soggetto Titolare e Gestore del Servizio

COOPERATIVA SOCIALE "LA LUCE"

Via di Tiglio, 1697, 55100 Lucca

telefono 0583 954263

info@cooperativalaluce.com

Sede del Servizio Educativo "L'Isola" Via Fermi, Altopascio

Informazioni di base sul servizio:

Ricettività: 20

Età: 12/36 mesi

Calendario annuale di funzionamento del servizio: settembre-luglio

Orario giornaliero di funzionamento del servizio:

Tempo Corto: 7.30-14:00

tempo Lungo: 7,30-16,30

- **Servizio Educativo in Contesto domiciliare “Le Ciliegine”**

Servizio Privato Accreditato

Soggetto Titolare e Gestore del Servizio

Serena Pucci

Via Loc. Fornaci, 46 Marginone, 55011 Altopascio

telefono 348 0664318

serenapucci67@gmail.com

Informazioni di base sul servizio:

Ricettività: 7

Età: 3/36 mesi

Calendario annuale di funzionamento del servizio: settembre-luglio

Orario giornaliero di funzionamento del servizio:

Tempo Corto: 7.30-12:30

tempo Lungo: 7,30-16,00

PRINCIPI A GARANZIA DELLA QUALITÀ'

I Servizi Educativi 0-3 anni presenti sul territorio di Altopascio hanno raggiunto in questi anni un buon livello di qualità pedagogica che ha reso sempre più qualificata la risposta alle richieste delle famiglie di servizi educativi per la prima infanzia. Questo risultato è frutto di una progettualità che ha voluto far crescere i servizi non solo quantitativamente ma anche qualitativamente.

La qualità dei servizi presuppone un costante e paziente lavoro di riflessione e di approfondimento in equipe che riguarda aspetti diversi, anche se strettamente intrecciati:

-il modo in cui si sta e si lavora con i bambini;

-il che cosa è opportuno ed utile che i bambini comincino a conoscere ed a condividere nel nido;

- gli strumenti che aiutano ad attivare e sostenere il processo evolutivo dei bambini;
- l'organizzazione del servizio e tutte le azioni che contribuiscono a garantirne la stabilità e la continuità;
- i criteri e le regole di accesso;
- le pratiche di gestione del servizio capaci di garantirne appieno la funzione sociale;
- la condivisione con la comunità dei cittadini, delle esperienze fatte nei servizi educativi territoriali;
- l'organizzazione di momenti specifici e continuativi di formazione per chi lavora con i bambini, in quanto questi completano l'impegno diffuso e costante rivolto a mantenere elevata la qualità delle attenzioni di cura e delle proposte formative verso i bambini. Queste caratteristiche peculiari dei servizi territoriali contribuiscono anche a definirne un'identità pedagogica sufficientemente precisa che li connota come prezioso patrimonio locale, identificandosi come contesto formativo qualificato "e competente" nel panorama locale delle offerte formative per la prima infanzia.

I principi che ispirano l'organizzazione e la gestione dei Servizi per l'infanzia del Comune di Altopascio si concretizzano in attività ed esperienze grazie a una serie di condizioni che l'Amministrazione si impegna a garantire al fine di garantire un adeguato standard di qualità:

- la presenza della struttura di **Coordinamento Pedagogico Aziendale, Comunale e Zonale**: per garantire la qualità educativa dei servizi, l'Amministrazione Comunale si avvale di uno staff tecnico pedagogico composto dal Responsabile del Servizio, dal Coordinatore Pedagogico Comunale, dall'Educatore Professionale Comunale e

dalle figure preposte al Coordinamento Aziendale e Zonale così come disciplinato dall'art. 6, 7 e 8 del d.p.g.r. 41/R/2013. Tra le tante funzioni a cui assolve il Coordinamento Comunale ha anche quella di garantire l'unitarietà, la continuità degli interventi, la coerenza nell'organizzazione dei contesti di crescita che il bambino attraversa, inoltre è costantemente impegnato nella costruzione di un terreno comune tra tutti i Servizi presenti sul territorio, attraverso la condivisione per dare vita ad un progetto educativo culturale e sociale il più possibile unico pur nel mantenimento della specificità che connota e contraddistingue ciascun servizio.

- La **formazione permanente** degli operatori: le educatrici impiegate nei servizi territoriali sono in possesso di titoli di studio specifici, attestanti la professionalità conseguita, come previsto dalle Norme Nazionali e Regionali in vigore.

La medesima attenzione viene riservata alla professionalità del personale ausiliario, per il quale è prevista una selezione di idoneità ed una formazione in servizio, sia specifica, sia su alcune delle tematiche affrontate nei momenti formativi previsti per il personale educativo e finalizzate a sostenere e rafforzare le loro competenze.

Le competenze professionali del personale impegnato vengono sostenute ed aggiornate con interventi formativi. I temi affrontati possono riguardare sia aspetti più generali del processo evolutivo dei bambini, sia metodologie e tecniche particolari strettamente rapportate ai percorsi educativi predisposti dai vari contesti educativi, anche in rapporto a bambini con bisogni educativi speciali, sia, ancora, strumenti specifici utili al rilevamento ed al monitoraggio della qualità dei servizi e ricerca-azione su tematiche pedagogiche.

Un'attenzione particolare è riservata anche alle dinamiche relazionali ed organizzative che caratterizzano la vita del gruppo di lavoro e il benessere del personale, elemento strutturale della vita e della progettualità dei servizi. Da alcuni

anni sul Comune di Altopascio è attivo, per tutto il personale impiegato nei servizi, un percorso di “Benessere Organizzativo” tenuto da esperti in psicologia del lavoro. Il percorso oltre a prevedere incontri mensili con il gruppo degli operatori, offre uno sportello di consultazione in cui è possibile fare accesso in caso di bisogno con la facoltà, da parte dell’esperto, di incontrare l’educatrice o l’ausiliaria che ne fa accesso in più appuntamenti, il tutto è finalizzato al benessere lavorativo che inevitabilmente si riversa positivamente non solo tra colleghi ma anche con i bambini e le rispettive famiglie.

Il Comune di Altopascio organizza annualmente, in sinergia con la Coordinamento zonale della Piana di Lucca, corsi e seminari su temi e ambiti concordati, svolti da esperti esterni, destinando per questo una quota dell'orario di lavoro di ciascun operatore. Sollecita inoltre gli operatori a partecipare a una serie di iniziative di carattere educativo e culturale organizzate dal Comune e li informa relativamente ad altre attività di aggiornamento professionali anche non direttamente gestite ma ritenute utili a fini formativi.

- Il mantenimento di un **adeguato rapporto numerico adulto-bambino**: sono assicurati tempi di compresenza degli educatori in ciascun Servizio al fine di favorire l'esperienza sociale e cognitiva dei bambini attraverso un lavoro per piccoli gruppi;
 - personalizzare il rapporto degli educatori con i singoli bambini e le loro famiglie;
 - organizzare i tempi quotidiani secondo principi di continuità e regolarità.

Per garantire la creazione di un clima di fiducia e la possibilità di instaurare legami affettivi tra adulti e bambini, ci si impegna a prediligere la continuità e la stabilità delle figure educative.

- La promozione della **partecipazione delle famiglie al progetto educativo dei servizi**: il coinvolgimento dei genitori nel lavoro pedagogico con i bambini è considerato un punto di forza dei Servizi Educativi per l'infanzia. Per garantire continuità e coerenza all'azione educativa in ambito familiare e nei Servizi, sono previsti, nelle tre realtà, sia momenti collegiali sia momenti individualizzati, rivolti ai genitori, per discutere, insieme agli operatori, di tematiche pedagogiche, definire piani d'azione condivisi, valutare i progressi dei bambini e la realizzazione del progetto pedagogico ed educativo, individuare soluzioni e strategie di intervento, personalizzate o comuni, ai problemi via via sollevati e messi a fuoco. Uno degli strumenti più significativi per promuovere la partecipazione è il Consiglio di servizio, istituito ogni anno nei diversi Servizi Educativi così come all'Art. 4 del d.p.g.r. 41/R/2013.

All'interno del Nido Primo Volo è anche presente per ogni sezione un rappresentante della Commissione Mensa, il quale si farà portavoce di richieste ed eventuali suggerimenti e segnalazioni, da parte degli altri genitori, in sede di incontro ufficiale della Commissione Mensa che vede coinvolti più figure esperte a vario titolo e genitori dei bambini frequentanti le scuole di ogni ordine e grado del territorio. Particolare cura e attenzione viene riservata alle modalità di gestione degli incontri che, al di là di una funzione informativa sicuramente importante, si propongono di garantire la pratica dell'ascolto, il riconoscimento delle reciproche competenze e la costruzione di un rapporto di collaborazione e di fiducia. Il progetto educativo ogni anno elaborato, pur presentandosi come sufficientemente definito, per poter costituire l'indispensabile cornice entro la quale dare una motivazione; un senso alle relazioni, alle azioni e proposte educative, non sarà inteso come programma rigidamente definitivo, ma piuttosto come strumento orientativo,

disponibile a subire quegli adattamenti e quelle integrazioni o riduzioni, che l'esperienza dei bambini e con i bambini, opportunamente osservata, suggerirà.

Nella progettualità pedagogica complessiva c'è posto anche per un'elaborazione specifica che riguarda i piani educativi individualizzati per bambini che manifestano particolari esigenze educative. Questa riflessione e successiva azione, vedrà coinvolto tutto il personale dei servizi, dei servizi sociali, sanitari e la famiglia.

Per favorire una progettualità educativa condivisa con i genitori sono previsti nei servizi momenti definiti di comunicazione, i quali hanno l'intento di produrre una feconda complicità educativa, la quale consente tra l'altro una positiva ri-attribuzione e redistribuzione di responsabilità agli attori che fuori e dentro ai servizi si muovono intorno al bambino. La partecipazione dei genitori può riguardare: scambi di informazioni e riflessione comune su aspetti educativi e di cura della vita quotidiana del bambino, aspetti istituzionali, cioè relativi alla vita del servizio, al suo assetto e alla sua organizzazione.

Si hanno pertanto, nei servizi diversi momenti di incontro:

- assemblee generali;
- incontri di ambientamento;
- colloqui individuali;
- incontri tematici;
- gruppi di parola;
- feste, e uscite nel territorio;
- laboratori con i genitori;
- uscite per promuovere la continuità verticale con le scuole dell'infanzia sul territorio.

- **Cura degli Spazi:** nella consapevolezza avvalorata anche dalle più recenti ricerche scientifiche e pedagogiche, che gli spazi sia interni che esterni in cui hanno luogo le esperienze educative hanno un valore simbolico e affettivo per chi li frequenta e che la loro organizzazione influenza fortemente le modalità dell'esperienza sociale e delle relazioni, i servizi educativi che si trovano sul territorio di Altopascio dedicano particolare cura e attenzione all'allestimento degli ambienti. Arredi e materiali vengono scelti, disposti e organizzati in modo da essere funzionali non solo allo svolgimento delle attività quotidiane ma anche alla sollecitazione dei bambini al gioco e a un'ampia gamma di esperienze educative, angoli, laboratori ecc. Pertanto l'organizzazione di spazi con arredi adatti ai bambini che facilitino la scoperta degli ambienti, ma soprattutto che quotidianamente confermino la stabilità degli ambienti in relazione alle attività tipiche proposte rappresenta una ottima modalità educativa oltre che un ottimo allenamento al "Bello".

I bambini nei servizi avranno a disposizione:

- l'angolo del gioco simbolico;
- l'angolo del travestimento, dei burattini e per la drammatizzazione;
- l'angolo morbido;
- L'angolo delle costruzioni e dei giochi da tavolo;
- l'angolo motorio e della psicomotricità;
- l'angolo della lettura e la biblioteca;
- il laboratorio grafico-pittorico e della manipolazione;
- lo spazio per i giochi all'aperto;
- lo spazio personale.
- atelier dei materiali naturali.

La consapevolezza che lo spazio non è solo un contenitore di esperienze ma è un tramite determinante di apprendimenti sociali e culturali, fa sì che essi siano in continuo studio, sperimentazione ed evoluzione, arricchiti e ripensati. In ogni spazio è percepibile una un'intenzionale finalità pedagogica e un'attenzione al benessere non solo dei bambini ma anche degli adulti.

STRATEGIE PER L'INCLUSIONE

Sulla base dei principi della individualizzazione dei percorsi educativi e di valorizzazione delle differenze vengono attuati interventi per l'inclusione di bambini e bambine che presentano disabilità e, a qualsiasi titolo, in situazione di svantaggio permanente o temporaneo. La presenza di bambini con difficoltà sollecita nei servizi una capacità di progettare oltre i confini del consueto, poiché attiva la ricerca di modelli organizzativi flessibili (attività di grande e piccolo gruppo, attività a coppie o individuali ecc), di modalità comunicative complesse (verbale, non verbale, visivo ecc), di strumenti didattici e particolari strategie educative. Questo moltiplicarsi delle proposte di lavoro e l'offerta di una pluralità di strategie ha la possibilità di incontrare bisogni diversi e differenziati presenti in tutti i bambini. Per questo la presenza nei servizi di bambini diversamente abili è considerata una risorsa per tutto il contesto educativo, e rappresenta un importante indicatore di qualità dei processi di accoglienza, apprendimento e di socializzazione. Dal punto di vista del bambino in situazione di svantaggio gli obiettivi si basano sul diritto:

Il Comune di Altopascio in collaborazione con l'Azienda Sanitaria Usl Toscana Nord Ovest organizza e segue i processi di integrazione dei bambini e delle loro famiglie nel tempo, mettendo in atto forme di sostegno, di informazione\accompagnamento, di formazione\documentazione.

L'ACCOGLIENZA E L'AMBIENTAMENTO

L'ingresso dei bambini, delle bambine e delle rispettive famiglie in un servizio educativo per la prima infanzia, sia che si tratti della prima esperienza di socializzazione extra familiare, sia che rappresenti invece un passaggio da un contesto educativo ad un altro rappresenta una fase importante e delicata della sua avventura prescolastica. Consapevoli di questo, i servizi dedicano a questo momento particolari attenzioni educative e organizzative: esistono strategie di inserimento che riguardano tempi più o meno dilatati a seconda di come, sia il bambino che i suoi genitori, vivono l'esperienza della separazione, anche se momentanea. Un'opportuna distribuzione del personale ed organizzazione di gruppi di bambini in ingresso consente un rapporto adulto-bambini più favorevole per vivere e per facilitare questo importante ingresso nella comunità educativa.

Il bambino, sia in questa fase che nel tempo successivo che trascorrerà nel servizio, ha bisogno di poter contare su punti di riferimento spaziali e relazionali, su scansioni temporali, più o meno ritualizzate, sufficientemente precise.

Per il primo periodo di frequenza dei servizi sono previste opportune soluzioni organizzative per facilitarne l'ambientamento.

La preparazione all'ambientamento da parte dei genitori si attiva attraverso la partecipazione ai seguenti appuntamenti:

- Riunione generale di conoscenza iniziale dei genitori e del servizio: questa riunione è utile per trasferire informazioni circa l'organizzazione e le finalità del Servizio Educativo, coinvolgendo i genitori nella conoscenza del progetto educativo praticato. Inoltre questo appuntamento risulta importante per delineare le fondamentali caratteristiche di un servizio di qualità . A questa riunione è sempre raccomandata la partecipazione dei genitori senza la presenza di figli per una migliore disponibilità all'ascolto.

- Riunione genitori ambientamento: la riunione di ambientamento è importante perché prepara i genitori a questa delicata fase, permettendogli di acquisire una serie di conoscenze relative al corretto comportamento da adottare nei confronti del figlio durante la fase di inserimento. La partecipazione alla riunione è consigliata ai genitori e ai parenti più stretti come esperienza formativa collettiva sulle varie caratteristiche dell'ambientamento, è altresì obbligatoria alla figura adulta individuata all'interno del nucleo familiare che praticherà l'ambientamento assieme al bambino iscritto al servizio. Alla riunione di ambientamento potranno partecipare solo adulti.
- Colloquio individuale: appuntamento importante per ogni singolo genitore per trasferire conoscenze del bambino alle educatrici del Nido. In questa occasione risulta preziosa, per le Educatrici, la conoscenza delle molteplici caratteristiche del bambino, in quanto utili per predisporre e organizzare la fase di ambientamento con tutti gli accorgimenti possibili. Anche a questo appuntamento è indispensabile che siano presenti i genitori e chi ne fa le veci senza la presenza di bambini per un miglior approfondimento delle tematiche affrontate.

NELL'OTTICA DELLA CONTINUITÀ'

La stabilità e la qualità relazionale del contesto costituiscono un prerequisito fondamentale di un servizio educativo che si propone di:

- sostenere i bambini nel loro processo di crescita e di conquista di autonomie fisiche, affettive e cognitive;
- sviluppare in loro la capacità di interrogarsi sulle cose che li circondano, di conquistare punti vista autonomi sulla realtà, strategie esplorative e competenze linguistiche e rappresentative capaci di organizzare e descrivere le esperienze;
- far scoprire e sperimentare la molteplicità e ricchezza dei diversi linguaggi comunicativi, caratteristici della società attuale senza perdere di vista che la

conquista del linguaggio e dei linguaggi avviene con un processo che affonda le sue radici nell'esperienza corporea dalla quale non è possibile prescindere.

L'avventura emozionale e cognitiva dei bambini nei servizi per la prima infanzia si sviluppa attraverso un'alternanza ed un intreccio di continuità e discontinuità rispetto ai traguardi già raggiunti, a percorsi nuovi, a strategie di rappresentazione della realtà via via più complesse. Il passaggio dal nido alla scuola dell'infanzia e da questa alla scuola primaria ha queste caratteristiche importanti. Il bambino va accompagnato nel nuovo contesto educativo che pone attenzione alle conquiste di autonomia sociale e cognitiva che caratterizzano la sua storia precedente. Al fine di raggiungere il tanto auspicabile continuum 0-6 sono previsti a livello sia comunale che Zonale, momenti di formazione congiunta tra il personale educativo e le insegnanti della scuola dell'infanzia. I Servizi Educativi e gli insegnanti sono costantemente coinvolti in formazioni ed esperienze congiunte al fine anche di rendere questo passaggio il più possibile armonioso e conforme a quanto definito dal sistema integrato 0-6 anni nell'ottica di adottare sempre più strumenti condivisi di continuità educativa.

ACCOGLIENZA E ASCOLTO DEGLI UTENTI

La verifica e la valutazione della qualità percepita è pratica diffusa e consolidata nei servizi educativi del territorio di Altopascio e costituisce un momento fondamentale per rispondere ai bisogni reali delle famiglie e dei loro bambini; vengono infatti puntualmente verificate le segnalazioni espresse dai genitori, intervenendo con adeguate soluzioni. Possono essere segnalazioni di fatti, eventi, disservizi per i quali si chiede di porre rimedio; oppure possono essere reclami per insoddisfazioni rispetto a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, nel Progetto Pedagogico ed Educativo e ai quali deve essere assicurata adeguata risposta e chiarificazione. Ciascuno dei tre servizi è infatti costantemente impegnato ad

accogliere e ascoltare le criticità o le proposte di miglioramento al fine di accrescere continuamente la qualità dei servizi educativi stessi.

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Nei tre servizi educativi del territorio il livello di soddisfazione da parte degli utenti verrà rilevato annualmente tramite questionari online in modi e tempi che saranno opportunamente comunicati alle famiglie utenti. Il Coordinamento pedagogico nei suoi tre livelli 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.

La somministrazione dei questionari è finalizzata alla rilevazione:

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

LA CARTA DEI SERVIZI COME STRUMENTO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ'

La stessa Carta dei Servizi è un documento che ha una funzione strumentale rispetto al tema della valutazione della qualità. La revisione costante e in prospettiva anche partecipata della Carta è occasione di riflessione su quello che si fa e su quello che si potrebbe fare per migliorare.

La messa in rete della Carta consente una più ampia diffusione del documento e la costante comunicazione con l'utenza che, attraverso la Carta, ha l'occasione di verificare la rispondenza del servizio a quanto viene dichiarato nel documento. Attraverso la

programmazione di periodiche occasioni di confronto e grazie alle risposte degli utenti che consultano il documento si discute della qualità delle informazioni contenute nella presente Carta che viene valutata non solo per la rispondenza effettiva ad un certo quadro del servizio nel concreto ma anche per l'efficacia comunicativa.

INFORMAZIONI ALLA CITTADINANZA SUI SERVIZI

Gli uffici competenti del Comune, nello specifico il Settore Servizi Scolastici e Sociale costituiscono un sistema informativo che ha tra le sue finalità non solo quella di rendere evidenti le caratteristiche costitutive del Servizio Comunale Nido d'Infanzia "Primo Volo" e le varie modulazioni di offerta che il territorio offre, ma anche quella di mettere a disposizione personale qualificato a cui ci si possa rivolgere per qualunque questione relativa la vita dei Servizi. Ciò garantisce una reale comunicazione con l'utenza potenziale ed effettiva e tra i tre Servizi nell'intento di promuovere, a partire dal noto, processi di scambio, di confronto, di crescita, di condivisione di esperienze e di significati.

Tra i canali informativi di tipo più tradizionale, oltre all'accoglienza individuale e agli incontri programmati tramite le iniziative di "Tu Qui", vi sono in utilizzo brochure, iniziative pubbliche, e giornate di apertura dei Servizi alla cittadinanza.

La stessa Carta dei Servizi si inserisce in questo sistema informativo che deve essere continuamente verificato e perfezionato.

INFORMAZIONI PER L'ACCESSO E CONTRIBUZIONE DELLE FAMIGLIE

I Servizi Educativi sono regolamentati da apposito Regolamento Comunale pubblicato sul sito ufficiale del Comune di Altopascio al seguente LINK:
<https://www.comune.altopascio.lu.it/pa/regolamenti/>

I criteri di accesso ai Servizi Nido d'infanzia Comunale "Primo Volo", nido d'Infanzia Privato Accreditato e Convenzionato "L'Isola" e servizio educativo in contesto domiciliare "Le Ciliegine" sono individuati con Determina Dirigenziale che ogni anno viene pubblicata nella specifica sezione del sito istituzionale dedicato ai Servizi Educativi.

Il Responsabile del Servizio, nel rispetto delle Linee guida ed indirizzi della Giunta, approva le Disposizioni Organizzative relative alle tipologie di Servizi Educativi.

Per quanto riguarda il Nido D'Infanzia "Primo Volo" 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 dell'orario di frequenza scelto. Sono previste agevolazioni per situazioni sociali svantaggiate.

Per gli altri servizi è necessario prendere contatti con i rispettivi referenti.

Morosità - L'Amministrazione Comunale ha la facoltà di escludere il bambino dalla frequenza al nido d'Infanzia Comunale Primo Volo qualora la famiglia non risulti in regola con i pagamenti.

Per il nido "L'Isola" e il Servizio Educativo in contesto domiciliare "Le Ciliegine", in caso di morosità è necessario contattare il servizio stesso presso cui il bambino è iscritto.

La Regione Toscana - Settore Educazione e Istruzione ha approvato il Bando Nidi Gratis a partire dall'anno educativo 2023/2024. La misura Nidi Gratis è realizzata in sinergia con la misura "Bonus nido nazionale" (Bonus INPS). Lo sconto regionale si applica alle famiglie a cui viene assegnato, per la quota che eccede il contributo rimborsabile da INPS, fino ad un massimo di € 527,27 per ciascuna mensilità (per un massimo di 11 mensilità complessive) da settembre a luglio.

Entrambi i tre servizi si sono candidate con esito positivo, e pertanto nel rispetto delle modalità e nei termini stabiliti dal Bando Regionale è possibile per le famiglie dei bambini iscritti fare richiesta di tale sconto Regionale "NIDI GRATIS". Tutte le informazioni al

seguinte link: <https://www.regione.toscana.it/-/nidi-gratis>. Informazioni in merito alla procedura Nidi Gratis sono fornite anche dagli uffici del Settore Servizi Scolastici e Sociale del Comune di Altopascio, i quali, in sinergia con gli uffici preposti della Regione Toscana, curano parte dell'istruttoria di tutte quelle famiglie che, aventi diritto, presentano domanda Nidi Gratis sui servizi del territorio di Altopascio che hanno aderito all'iniziativa.

DIRITTI DI NATURA RISARCITORIA PER INADEMPIENZE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Nei casi in cui la famiglia, attraverso un accertamento di ufficio o su richiesta, abbia eseguito un pagamento non dovuto o superiore a quanto richiestogli si provvederà a rimborsare la differenza. Nei casi in cui venga accertato il mancato rispetto degli impegni o i genitori non abbiano potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa Carta, il servizio riconoscerà, per particolari eventi, specifiche forme di risarcimento. Per i bambini ambientati nel corso dell'anno, la durata minima di apertura del servizio viene conteggiata in proporzione al numero dei mesi mancanti alla fine dell'anno educativo.

Per il Nido d'infanzia "Primo Volo" sono previsti riduzioni d'ufficio calcolate su 1/3 della retta mensile per assenze del bambino o chiusure disposte su ordinanza del Sindaco per ragioni straordinarie e contingenti, indipendenti dalla volontà della famiglia dell'utente e in assenza di soluzioni alternative di frequenza, su un minimo di assenza conteggiato di almeno 15 giorni consecutivi.

RINUNCE

(estratto da Regolamento comunale del Servizio Nido d'Infanzia, art. 10)

Per il Nido **Primo Volo** La famiglia del bambino può in qualunque momento rinunciare al posto, previa comunicazione scritta al Settore Servizi Scolastici e Sociale. Tale

comunicazione avrà effetto, anche per quanto attiene il pagamento della retta, dal mese successivo a quello di presentazione della comunicazione scritta di rinuncia. Le rinunce effettuate nel mese di giugno o luglio comportano ugualmente la corresponsione da parte delle famiglie delle rette in misura di 2/3, in quanto in questi due mesi non è possibile effettuare nuovi inserimenti di bambini. Per quanto riguarda gli altri due servizi del Comune è necessario prendere informazioni dai rispettivi Referenti.

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

L'uso di strumenti e metodi di valutazione della qualità dei Servizi non è occasione sporadica né recente ad Altopascio. Il processo valutativo, che coinvolge a diverso titolo personale e genitori, viene inteso come opportunità di condivisione dei significati e degli intenti del progetto pedagogico. Tale strumento si attiva ad opera del coordinamento Comunale e Zonale in maniera periodica e sistematica, anche in collaborazione con esperti esterni. Molteplici le motivazioni di questo percorso che si avvale di osservazioni in situazione e di incontri di scambio. Si vuole infatti condividere una cultura della valutazione formativa al fine di garantire una costante crescita professionale agli operatori, costruire un lessico pedagogico comune tra Servizi di differente tipologia e con le famiglie.

SEGNALARE DISSERVIZI E PROPORRE MIGLIORAMENTI

L'Amministrazione negli Uffici competenti ossia Settore Servizi Scolastici e Sociali accoglie e recepisce tutte le segnalazioni di disservizi e di problemi relative alle strutture presenti sul territorio, così come la Cooperativa "La Luce" per i servizi di sua gestione e la titolare del Servizio Educativo in contesto domiciliare "Le Ciliegine". L'Amministrazione opera al fine di rispondere con sollecitudine a tali segnalazioni e attiva soluzioni migliorative dopo

una discussione mirata anche con le figure responsabili dei servizi privati accreditati e Convenzionati operanti con la quale è costante il confronto con i Titolari e Referenti.

Le segnalazioni possono essere inviate a:

Responsabile Settore Servizi Scolastici e Sociale Dott. Bertozzi Gian Marco

servizi.educativi@comune.altopascio.lu.it

Via Casali, 26 Altopascio

recapito telefonico 0583 216353-216907

e ai referenti dei servizi sopra individuati.

Si predispongono occasioni e strumenti utili a sondare la percezione dell'utenza circa il servizio erogato al fine di costruire un percorso valutativo che vada oltre la semplice segnalazione del disservizio e il reclamo.

L'Amministrazione è costantemente disponibile a recepire proposte migliorative circa il servizio oltre che a diffondere tali proposte tra gli operatori, perché, nelle sedi opportune, valutino la fattibilità delle proposte stesse e la coerenza con il progetto pedagogico del Servizio.

GARANZIE A TUTELA DELL'UTENZA

Dalla segnalazione/rilevazione prende avvio l'istruttoria di verifica che dura massimo 30 giorni. Al termine dell'istruttoria di verifica è dato riscontro al segnalante. Se la verifica ha riscontro positivo, scattano dalla data di termine dell'istruttoria, i termini per il ripristino sotto indicati:

1. Livello della qualità della sicurezza: entro 30 gg. dal termine della verifica, qualora la violazione non implichi l'ordinanza di chiusura;
2. Livello della qualità alimentare: entro 5 gg.;
3. Livello della qualità professionale del nido: entro 15 gg.;

4. Livello della qualità dell'ambiente: entro 30 gg.;

5. Livello della qualità della partecipazione delle famiglie: entro 15 gg.;

6. Livello accessibilità ai Servizi Educativi dei bambini con disabilità: entro 30 gg.;

Si predispongono occasioni e strumenti utili a sondare la percezione dell'utenza circa il servizio erogato al fine di costruire un percorso valutativo che vada oltre la semplice segnalazione del disservizio e il reclamo.

ATTUAZIONE DELLA CARTA E INDICAZIONE DELLE PROCEDURE DI REVISIONE DELLA STESSA

Con la presente Carta l'Amministrazione dà attuazione con effetto immediato alle disposizioni in essa contenute. Si prevede una periodica revisione della Carta non solo attraverso un confronto interno al Servizio, occasioni di discussione che coinvolgano tutti coloro che sono interessati alla vita del Servizio e momenti di condivisione negli organismi gestionali responsabili, ma anche sulla base delle segnalazioni degli utenti.