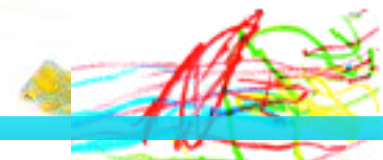




Carta dei servizi educativi dell'Istituto degli Innocenti

Rev. 02 del 25 maggio 2016





SOMMARIO

PRESENTAZIONE	5
I SERVIZI EDUCATIVI	7
Finalità e definizione dei servizi educativi	7
LA PROGETTUALITÀ EDUCATIVA	11
Il progetto pedagogico e il progetto educativo	11
Il contesto educativo	11
Gli ambienti	12
L'accoglienza e l'ambientamento	13
La giornata al nido	13
Il gioco	14
La documentazione	15
L'alimentazione	16
La rete di relazioni	17
Il calendario	18
Le iscrizioni	18
STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ	19
La professionalità educativa e il coordinamento pedagogico	19
Gli organi di partecipazione dei genitori	20
La valutazione della qualità del servizio: gli indicatori	21
Le segnalazioni	23
RIFERIMENTI	25
INDIRIZZI E NUMERI UTILI	27







PRESENTAZIONE



La Carta dei Servizi

Al fine di garantire un servizio efficiente e di qualità la Carta si propone di far conoscere, nel modo più completo e diffuso, i servizi educativi per i bambini 0-6 coinvolgendo le famiglie nella realizzazione del progetto educativo per far sì che da semplici utenti fruitori di un servizio diventino soggetti attivi nella promozione di una cultura dell'infanzia.

L'attenzione alla qualità dei contesti educativi offerti ai bambini e l'impegno a farla crescere, costituiscono uno dei principi ispiratori della progettualità pedagogica, dell'organizzazione e della gestione dei servizi educativi.

Coerentemente con la normativa regionale vigente e in linea con le disposizioni del Comune di Firenze, la Carta illustra i principi, le regole e le modalità di intervento educativo che caratterizzano i servizi educativi 0-6 anni, individuandone i fattori fondamentali di qualità, a garanzia dei diritti dei bambini, dei genitori e degli operatori.

La Carta è un documento attraverso il quale le famiglie possono valutare e verificare che vengano osservati gli impegni presi dall'Istituto in tema di qualità dei servizi.

Tale documento, che nasce da un percorso di confronto partecipato, pone al centro il tema della partecipazione e della condivisione all'interno di un rapporto ricorsivo fra i responsabili del servizio e le famiglie per il tramite degli educatori e operatori impegnati nei servizi.



Valori e Principi

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno che l'Ente dichiara di rispettare con i propri utenti. Il fine è quello di garantire la trasparenza dell'erogazione del servizio attraverso l'informazione e la partecipazione.



La Carta rappresenta un patto, che impegna i soggetti coinvolti al rispetto di valori e principi fondamentali, che vengono qui di seguito esplicitati:

- **Uguaglianza e imparzialità:** nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti genere, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, pur tenendo presenti le peculiarità delle diverse situazioni familiari al fine di offrire soluzioni flessibili e funzionali al loro benessere.
- **Regolarità del servizio:** il personale del servizio svolge la propria attività secondo criteri di obiettività e neutralità garantendo comportamenti equi e di imparzialità verso gli utenti.
Ci si impegna a fornire un servizio regolare e continuo e senza interruzioni eccetto le sospensioni previste dal calendario scolastico: periodo natalizio, periodo pasquale, tutte le festività e la sospensione estiva.
Il servizio, inoltre, potrà subire delle interruzioni a causa di eventuali scioperi e assemblee sindacali del personale. In queste situazioni saranno limitati al minimo i tempi di chiusura dei servizi educativi.
- **Accoglienza:** ci si impegna ad accogliere genitori e bambini e a favorirne l'ambientamento e l'integrazione coinvolgendo le famiglie nel contesto educativo e sociale.
L'utente ha la possibilità di scegliere, tra le strutture e le tipologie dei servizi offerti, la soluzione più consona alle esigenze familiari.
- **Partecipazione e trasparenza:** l'Istituto degli Innocenti, il personale educativo e le famiglie utenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.
L'amministrazione garantisce la massima semplificazione delle procedure e - nel pieno rispetto della normativa sulla privacy - un'informazione continua e trasparente.
Le famiglie utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che le riguardano e possono formulare osservazioni e suggerimenti cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti dal regolamento interno.
- **Formazione permanente:** l'aggiornamento e la formazione sono uno strumento necessario per poter rispondere al meglio alle esigenze educative dei bambini e delle loro famiglie.





I SERVIZI EDUCATIVI

L'Istituto degli Innocenti di Firenze è la più antica istituzione pubblica italiana dedicata alla tutela dei bambini: da oltre sei secoli l'Istituto opera ininterrottamente a favore dell'infanzia, dell'adolescenza e della famiglia. Oggi tale attività di tutela, per le mutate condizioni sociali, si declina attraverso l'erogazione di servizi educativi e di accoglienza, nonché attività di promozione della cultura dell'infanzia, orientamento e accompagnamento delle politiche.

Con i suoi servizi educativi 0-6 l'Istituto degli Innocenti si inserisce nel sistema dei servizi per l'infanzia del Comune di Firenze. Ciascun servizio ha una sua caratterizzazione per corrispondere al meglio alle esigenze dei bambini, delle bambine e delle loro famiglie.



Finalità e definizione dei servizi educativi

I servizi per l'infanzia 0-6 anni sono una risorsa educativa per i bambini, per le famiglie e per la città:

- per i **bambini** sono un contesto di crescita, un luogo di educazione e formazione, di esperienze e di cura. Sono altresì contesto di inclusione e sostegno in tutte le condizioni di svantaggio psico-fisico e socio-culturale;
- per le **famiglie** sono interlocutori che rispondono al bisogno di affidare quotidianamente e continuativamente l'educazione e la cura dei figli, oltre che luogo di aggregazione sociale con altri nuclei familiari;
- per la **città** rappresentano l'affermazione del diritto dei bambini ad un proprio spazio vitale nell'ambiente urbano.



I servizi per l'infanzia garantiscono il diritto di ogni soggetto all'educazione, nel rispetto delle specificità etiche, socio-culturali e religiose di ciascuno. Insieme alle famiglie, svolgono il compito fondamentale di promuovere lo sviluppo equilibrato, armonico ed integrato della personalità dei bambini.

I servizi educativi per l'infanzia accolgono bambini che vivono in contesti specifici, all'interno di sistemi di relazione, in primo luogo familiari, e tengono conto dei vissuti esperenziali e degli stili comunicativi di tutti i bambini. Fanno parte di questa specificità anche le differenze di genere, cultura, età che vanno adeguatamente riconosciute e valorizzate.

Particolare attenzione è riservata alle situazioni di disabilità, di disagio e di difficoltà psicologiche, attraverso la ricerca di forme di cooperazione con i servizi sociali e sanitari, al fine di costruire interventi orientati a ridurre gli svantaggi e ad offrire pari opportunità di crescita a tutti i bambini.

La professionalità del personale mantiene un'attenzione costante alla qualità delle relazioni interpersonali, alla funzionalità degli spazi e al valore delle proposte educative e didattiche, per offrire un progetto pedagogico e educativo aperti al confronto dei saperi e delle culture, disposti al cambiamento e ricchi di stimoli, in modo da tutelare il diritto alla diversità dei bambini e prevenendo ogni forma di svantaggio e di discriminazione.

I servizi educativi, in collaborazione con le famiglie, contribuiscono a sviluppare una cultura per l'infanzia su tutto il territorio, muovendo da un'osservazione attenta dei bisogni formativi dei bambini.

L'Istituto con i suoi tre nidi d'infanzia e il Centro educativo integrato 0-6, in attuazione di una Convenzione, partecipa al sistema dei servizi educativi del Comune di Firenze con una potenzialità complessiva di 130 posti bambino per i nidi d'infanzia e 64 posti bambino per il Centro educativo integrato 0-6. Parte dei servizi è gestita tramite il coinvolgimento di una cooperativa qualificata, mentre all'Istituto sono ricondotte le funzioni di indirizzo e controllo.





I nidi d'infanzia dell'Istituto, denominati **BIGLIA**, **TROTTOLA** e **BIRILLO** e il Centro educativo integrato 0-6 anni, denominato **GIRANDOLA**, sono collocati all'interno della sede storica in piazza S.S. Annunziata 12 e strutturati per sezioni con gruppi di bambini di età eterogenea. Vengono inoltre offerte tipologie orarie differenti che vanno dal tempo corto (7:30-14:30), al tempo lungo (7:30-16:30), fino al tempo prolungato (anche oltre le 16:30).



Il Nido **BIRILLO** è un nido a tempo corto, aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7:30 alle 14:30 e accoglie 19 bambine/i dai 18 mesi ai 3 anni. Il personale è composto da due educatori e un operatore.



Il Nido **TROTTOLA** accoglie 55 bambini da 3 mesi a 3 anni, è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7:30 alle 16:30 con la possibilità di uscita intermedia dopo pranzo alle 13:30 e alle 15:30. È articolato in tre gruppi sezione: una sezione di 12 bambini "piccoli" (da 3 a 12 mesi) e due gruppi di 21 e 22 bambini "medi" e "grandi" (da 12 mesi a 3 anni). Il personale è composto da nove educatori e tre operatori.



Il Nido **BIGLIA** è un nido a orario flessibile, accoglie 56 bambine/i da 3 mesi a 3 anni, è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7:30 alle 18:00 con la possibilità di scegliere varie fasce di uscita (13:30, 15:30, 16:30, 17:30 e 18:00). È articolato in tre gruppi sezione: una sezione di 14 bambini "piccoli" (da 3 a 12 mesi) e due gruppi di 19 e 23 bambini "medi" e "grandi" (da 12 mesi a 3 anni). Il personale è composta da 9 educatori e tre operatori.



Il Centro educativo integrato 0-6 **GIRANDOLA** è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 16:30 e può accogliere fino a 64 bambine/i da 12 mesi a 6 anni. È strutturato in tre gruppi sezione: un gruppo di 18 bambini "piccoli" da 12 a 30 mesi; un gruppo di bambini "medi" da 30 a 48 mesi; un gruppo di bambini "grandi" da 48 a 68 mesi. Il personale è composto da 8 educatori/insegnanti e 3 operatori.







LA PROGETTUALITÀ EDUCATIVA



Il Progetto Pedagogico e il Progetto Educativo

Così come definito dal D.P.G.R. 41R/2013, art.5, il progetto pedagogico è il documento generale in cui vengono esplicitati i valori, gli orientamenti e le finalità pedagogiche del servizio educativo. Il progetto educativo è invece il documento che, con riferimento ad ogni anno educativo, attua il progetto pedagogico ed esplicita in maniera trasparente l'intenzionalità educativa del gruppo di lavoro tenendo in considerazione i gruppi dei bambini frequentanti il servizio educativo.



Il contesto educativo

Il lavoro in équipe tra i diversi soggetti che operano all'interno dei servizi per l'infanzia, pur con competenze e funzioni specifiche, è fondamentale per la costruzione e la realizzazione di un progetto educativo capace di orientare l'azione degli adulti e di rendere significative le esperienze realizzate dai bambini. L'attività di programmazione rappresenta un processo indispensabile per definire obiettivi, metodologie, strumenti didattici che si intendono utilizzare e viene curata dal gruppo degli operatori con il contributo e la supervisione del Coordinamento Pedagogico.

Il progetto educativo contribuisce a creare la cornice entro la quale dare senso alle relazioni e alle esperienze educative dei bambini. Tale documento non è inteso in senso rigido e definito, ma come strumento orientativo, disponibile a subire quegli adattamenti e quelle integrazioni che l'esperienza dei bambini suggerirà di apportare.

Nell'elaborazione del progetto educativo occorre prendere in considerazione i tutti gli aspetti che intervengono nello sviluppo dei bambini: cura, relazioni, ambiente, gioco.



I bambini hanno propri percorsi di crescita e strategie individuali di apprendimento; il compito dell'educatore e del contesto educativo è quello di permettere a tutti i bambini di individuare il proprio percorso, attraverso un progetto che espliciti le finalità da raggiungere e fornisca gli strumenti necessari perché ognuno possa vivere da protagonista attivo l'esperienza all'interno del servizio educativo.



Gli ambienti

Gli spazi dei servizi educativi non sono contenitori neutri, ma luoghi per accogliere e sostenere la partecipazione attiva dei bambini al progetto educativo. Lo studio degli ambienti e dei loro arredi fa parte del progetto educativo, perché rappresenta il mezzo attraverso il quale il gruppo educativo permette indirettamente ai bambini di esplorare lo spazio e vivere le esperienze educative in maniera autonoma.

L'organizzazione e l'articolazione degli ambienti, assieme alla scelta dei materiali di gioco e d'arredo, favorisce e stimola una vasta gamma di esperienze: da quelle motorie, cognitive ed emotive, all'interazione con i coetanei fino al soddisfacimento dell'esigenza di sicurezza e affettività.

Si possono distinguere, all'interno dei servizi educativi, i seguenti spazi:

- unità funzionali, destinate ad accogliere i gruppi sezione, comprensive di ambienti per il gioco, il pranzo e il riposo da poter utilizzare anche in modo multifunzionale;
- spazi comuni, organizzati all'esterno di ogni sezione, in modo da permettere esperienze e laboratori per piccoli gruppi e attività di educazione motoria;
- spazi esterni: giardino per attività all'aperto e a contatto con la natura;
- spazi a disposizione per gli adulti.

All'interno di ogni unità funzionale sono organizzati angoli gioco e zone per il pranzo dei bambini, in modo da garantire una buona autonomia in un contesto familiare.





L'accoglienza e l'ambientamento

L'entrata dei bambini in un servizio educativo, essendo la prima esperienza di socializzazione extra-familiare, rappresenta una fase importante e delicata.

Consapevoli di questo, i servizi educativi dedicano a questo momento particolari attenzioni educative ed organizzative.

I bambini nella fase dell'ambientamento – ma anche nel tempo successivo - hanno bisogno di poter contare su punti di riferimento spaziali e relazionali, su scansioni temporali, più o meno ritualizzate, sufficientemente precisi.

Per l'ambientamento sono previste opportune soluzioni organizzative in grado di facilitarlo: l'ambientamento è fatto per piccoli gruppi con la presenza di una figura familiare di riferimento che procede ad un distacco graduale, nel rispetto dei tempi di ciascun bambino.

Per permettere un ambientamento sereno, in relazione alle singole esigenze dei bambini, vengono adeguati gli orari e l'organizzazione del lavoro.

Il rientro nei servizi educativi, dopo la parentesi estiva, richiede da parte del personale educativo cautele ed attenzioni soprattutto nei primi giorni di apertura del servizio.

Al fine di garantire l'accoglienza di tutti i bambini e dei loro genitori, i servizi educativi sono organizzati in maniera tale da rispondere alle esigenze delle diverse età anche nella cura degli spazi, degli arredi e nel rispetto dei tempi e ritmi individuali dei bambini.



La giornata al nido

L'attenzione ai tempi, ai bisogni e alle esperienze dei bambini (con particolare riferimento alle esperienze di cura) permette loro di ricordare e prevedere quello che sta per accadere ed è sulla base di questa sicurezza che possono avventurarsi alla scoperta di cose nuove.

La certezza dei rituali quotidiani, inoltre, è il presupposto per sviluppare l'autostima che è alla base della ricerca dell'autonomia e del piacere di far da sé.



La giornata tipo si articola nei seguenti momenti:

- ingresso: tempo dedicato all'accoglienza dei bambini e dei genitori, al saluto e all'inizio dell'attività di gioco libero;
- spuntino a base di frutta di stagione: primo momento di incontro giornaliero in cui i bambini si salutano e si raccontano;
- laboratori della progettazione educativa: momento centrale della giornata in cui i bambini esplorano materiali diversi, giochi e sono protagonisti di esperienze sostenuti dal personale educativo;
- preparazione al pranzo: tempo dedicato alla cura del proprio corpo e all'acquisizione delle necessarie autonomie;
- pranzo: momento di grande importanza dal punto di vista della alimentazione e della relazione;
- momento del sonno: il riposo pomeridiano avviene in un ambiente sereno, accogliente e rassicurante;
- merenda;
- uscita: momento dedicato al ricongiungimento con i genitori. Al momento dell'uscita i bambini possono essere affidati, ai genitori o a chi ne esercita la potestà o ad altri soggetti maggiorenni, autorizzati per iscritto dai genitori medesimi.



Il gioco

Il gioco con le sue molteplici dimensioni, con la possibilità che offre di far interagire realtà e immaginazione, organizzato intorno a materiali strutturati e non, costituisce la strategia di rapporto con la realtà più familiare ai bambini e lo strumento privilegiato delle attività che gli vengono proposte.

L'attenzione all'esperienza di gioco dei bambini si manifesta anche con un'articolazione e modulazione degli spazi, più o meno ampi, esterni e interni, in grado di suggerirla e supportarla.





Le esperienze quotidiane sono organizzate in modo da rispettare i bisogni dei bambini, prevedendo condizioni differenziate in funzione delle diverse fasce d'età e sono svolte in modo da incoraggiare l'apprendimento, l'autonomia personale, la comunicazione e il rispetto delle regole del gruppo. Il gioco libero occupa una parte rilevante della giornata all'interno dei servizi educativi. Gli educatori sono presenti e disponibili a sostenere e facilitare l'esperienza e a mediare nei momenti di difficoltà o di conflitto. Principalmente, però, il ruolo dell'educatore è di lasciare lo spazio affinché i bambini possano organizzarsi autonomamente, utilizzando i vari angoli dove vengono messi a disposizione materiali diversi.

Le attività strutturate, invece, vengono proposte per piccolo gruppo, sono principalmente percorsi di esperienze all'interno di laboratori o negli angoli-gioco delle sezioni. Si tratta di un contesto più definito e circoscritto, rispetto alle situazioni di gioco libero, ma la proposta viene fatta in modo da permettere sempre di esprimere la creatività in libertà e di fare scoperte in prima persona.



La documentazione

La documentazione ha un ruolo importante nel progetto educativo, perché serve a verificare le proposte fatte ai bambini e a rinnovarle continuamente.

Permette inoltre di seguire il percorso individuale di crescita dei bambini, mettendo in risalto non tanto i prodotti, ma i processi e gli atteggiamenti attraverso i quali i bambini affrontano le esperienze.

La raccolta di foto, elaborati e osservazioni, testimoniano così, alle famiglie e ad altri contesti che accoglieranno i bambini (ad esempio la scuola dell'infanzia) le esperienze proposte.

La documentazione avviene tramite i seguenti strumenti:

- il quaderno dell'ambientamento: nel quale si annotano le osservazioni relative al primo periodo di frequenza al nido, relative soprattutto al rapporto con la famiglia e al processo di ambientamento;



- il quaderno di sezione: nel quale vengono scritte le esperienze dei singoli bambini e del gruppo, con riferimento alle diverse situazioni della giornata (da quelle di cura al gioco);
- il diario personale (consegnato ai genitori): che raccoglie le osservazioni scritte, le foto e gli elaborati di ogni bambino e ricostruisce la storia individuale e il percorso evolutivo;
- il progetto (consegnato ai genitori): per la documentazione delle esperienze di piccolo e grande gruppo.



L'alimentazione

L'alimentazione viene curata in tutti i suoi aspetti nutrizionali, secondo le indicazioni pediatriche ed educative.

I pasti offerti nei servizi educativi vengono preparati dalla cucina centralizzata dell'Istituto degli Innocenti che adotta un menù approvato dalla ASL. Il menù è differenziato per stagione e su 4 settimane, prevedendo diete adeguate all'età dei bambini.

La varietà e la qualità degli alimenti utilizzati nella preparazione quotidiana, l'attenzione al loro apporto nutrizionale, l'adozione di tecniche di preparazione e di cottura adeguate, sono garanzie di un'alimentazione sana ed equilibrata, volte ad acquisire una corretta abitudine alimentare. A questo proposito si fa uso di materie prime di qualità, in parte biologiche e da filiera corta.

I bambini consumano lo spuntino di metà mattina (frutta), il pranzo e la merenda.

E' importante sottolineare la cura posta al momento del pranzo, non solo come occasione di educazione alimentare, ma anche di relazione e di autonomia. La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo, le "chiacchiere" a tavola favoriscono il piacere dello stare insieme.

Gradualmente i bambini imparano a gustare i cibi, a mangiare e a bere da soli, a stare seduti a tavola, ad usare le posate, ad aspettare il proprio turno e i ritmi degli altri.





La tavola apparecchiata con la tovaglia di stoffa, le stoviglie in ceramica e vetro a misura di bambini (per i più grandi), l'ambiente familiare della sezione, rendono il pasto un momento piacevole della giornata e importante dal punto di vista educativo.

Nel menù sono previsti inoltre piatti “etnici” e della tradizione toscana per far sì che anche l'alimentazione diventi un'occasione di scambio culturale; inoltre è garantito il diritto a menù individualizzati, sia nel rispetto di scelte culturali e religiose, che in presenza di certificazione medica che attesti intolleranze o allergie.

Allo scopo di garantire un continuo miglioramento del servizio è attiva una specifica commissione mensa.



La rete di relazioni

Il processo di crescita di ogni persona si inserisce in una rete di rapporti interpersonali, alcuni dei quali particolarmente significativi per lo sviluppo delle potenzialità e delle competenze affettive, cognitive e sociali.

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 la capacità di interrogarsi sulle cose che li circondano, di conquistare punti di vista autonomi sulla realtà, strategie esplorative e competenze linguistiche e rappresentative capaci di organizzare e descrivere le esperienze.

La possibilità che i bambini stabiliscano relazioni significative è condizionata dalla gradualità, dalla continuità e coerenza nel tempo e nello spazio della situazione educativa. A tal fine è importante che nei servizi educativi vengano predisposte situazioni di piccolo gruppo in cui la cooperazione e la socializzazione nel gioco nascano spontanee.



Nella trama delle relazioni occorre soffermare l'attenzione sul rapporto tra gli educatori e le famiglie. La famiglia è a tutti gli effetti un'agenzia educativa che va valorizzata e supportata nella sua funzione genitoriale.

La condivisione dei valori educativi è alla base di una coerenza fra i contesti di vita dei bambini. Le occasioni per coltivare il rapporto coi genitori sono molteplici: all'entrata e all'uscita, alle riunioni, ai laboratori e alle feste.



Il calendario

L'attività dei servizi educativi inizia nel mese di settembre (seconda settimana) e termina nel mese di giugno.

Su richiesta di almeno dieci famiglie utenti è garantito il servizio anche nel mese di luglio.

E' prevista la sospensione del servizio durante le vacanze di Natale, Pasque ed eventuali ponti, secondo le indicazioni del Comune di Firenze.



Le iscrizioni

Le domande di iscrizione devono essere presentate presso gli uffici del Comune di Firenze, dopo la pubblicazione del bando di apertura delle iscrizioni in rete civica.

Per le procedure di iscrizione, a cura del Comune di Firenze, consultare il sito della Direzione Istruzione: educazione.comune.fi.it

L'amministrazione comunale definisce i criteri di accesso e le condizioni di partecipazione delle famiglie al costo del servizio.

Le domande d'iscrizione devono essere inoltrate all'Ufficio Nidi del Comune di Firenze, che provvede a stilare le graduatorie secondo criteri uniformi per tutti i nidi.





STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ



La professionalità educativa e il coordinamento pedagogico

Le competenze professionali del personale vengono sostenute ed aggiornate con interventi formativi.

La professionalità di educatore va coltivata e continuamente aggiornata. Per questo, oltre al tempo dedicato all'attività con i bambini, sono previste 200 ore annue di lavoro dedicate ad attività di programmazione e documentazione, aggiornamento e alla cura delle relazioni con le famiglie.

Un altro aspetto della professionalità degli educatori/insegnanti è la collegialità: ogni riflessione educativa e ogni decisione viene condivisa nell'ambito delle riunioni del gruppo di educatori/insegnanti e operatori di ciascun servizio educativo.

Il Coordinamento Pedagogico è lo strumento di progettazione, organizzazione, gestione e verifica dell'esperienza educativa .

Ha il ruolo di promuovere, monitorare, verificare e valutare l'uniformità dell'applicazione del progetto educativo. A tal fine concorre a promuovere l'instaurarsi di un buon clima all'interno dei gruppi di lavoro e lo scambio di esperienze tra il personale

Tra le funzioni del coordinamento pedagogico ci sono:

- definizione degli obiettivi educativi dei servizi, con il concorso del gruppo di lavoro;
- gestione del personale;
- agevolazione-circolazione della comunicazione;



- previsione ed adeguata gestione del tempo da destinare a riunioni di programmazione e di coordinamento;
- l'innovazione attraverso l'attuazione di progetti;
- la revisione e aggiornamento del Progetto educativo per andare incontro alle sempre diverse necessità dell'utenza;
- la sperimentazione e attivazione di nuovi servizi;
- adeguato raccordo con gli uffici comunali pertinenti per un buon funzionamento degli aspetti organizzativi del servizio.

Il Coordinamento Pedagogico si tiene ogni 15 giorni ed è composto dalle coordinatrici di ciascun servizio, dalla coordinatrice della cooperativa coinvolta nella gestione di parte dei servizi e dalla responsabile dei servizi educativi dell'Istituto degli Innocenti.



Gli organi di partecipazione dei genitori

Per favorire una progettualità condivisa con i genitori che si può tradurre in una proficua complicità educativa sono previsti momenti definiti di comunicazione con i genitori.

Per gli aspetti più gestionali viene istituito il Consiglio dei Genitori, un organo rappresentativo delle famiglie, che ha un ruolo consultivo e al suo interno si discute su aspetti sia organizzativi che progettuali del servizio al fine di migliorarne la qualità in un clima di cooperazione e scambio di idee.

Promuove la partecipazione delle famiglie alla gestione sociale oltre alla verifica e controllo dell'organizzazione.

Ogni anno, in occasione della prima riunione, vengono eletti i rappresentanti di ogni sezione dei quattro servizi che andranno a far parte del Consiglio, che si riunisce ogni mese.

Oltre ai rappresentanti dei genitori fanno parte dell'assemblea i rappresentanti del personale di ciascun Nido, del Centro educativo integrato 0-6, la Responsabile dei servizi educativi dell'Istituto degli Innocenti e la Coordinatrice della cooperativa coinvolta nella gestione di parte dei servizi.





La valutazione della qualità del servizio: gli indicatori

Il Coordinamento Pedagogico e la Direzione si impegnano ad adottare strumenti utili al monitoraggio della qualità ad elaborare strumenti di autovalutazione e a riservare tempi definiti per compiere valutazioni complessive.

Accanto a questa dimensione della qualità intrinseca ai servizi esiste però una dimensione altrettanto importante e a questa complementare di una qualità percepita da parte delle famiglie.

Anche questo “tipo di qualità” merita attenzioni e strumenti per la sua misurazione e valutazione. Agli strumenti più operativi vanno affiancate opportune strategie di coinvolgimento dei genitori per costruire e condividere con loro il significato della rilevazione, del monitoraggio e del consolidamento della qualità dei servizi educativi.

(segue)



Comunicazione progetto educativo	
Standard	Indicatori
Presentazione e condivisione del progetto con le famiglie nuove utenti	<ul style="list-style-type: none"> ○ Realizzazione di un incontro prima dell'inizio dell'anno educativo
Condivisione con le famiglie della progettualità educativa nel corso dell'anno	<ul style="list-style-type: none"> ○ Realizzazione di almeno due incontri l'anno
Qualità dei momenti di cura	
Standard	Indicatori
Attenzione individualizzata ai bisogni di ogni bambino nel quadro dell'organizzazione della giornata educativa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Attenzione e rispetto dei tempi soggettivi e dei ritmi di ogni bambino
Organizzazione degli spazi	
Standard	Indicatori
Diversificazione e articolazione degli spazi per attività nelle sezioni e negli spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> ○ Angoli-gioco ben caratterizzati e leggibili ○ Scelta dei materiali e loro visibilità e accessibilità diretta da parte dei bambini
Comunicazione con le famiglie	
Standard	Indicatori
Strumenti di comunicazione e visibilità tra il servizio e le famiglie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pannelli documentali sulle esperienze quotidiane periodicamente aggiornate ○ Elaborazione e consegna del diario a ogni bambino al termine dell'anno
Comunicazione quotidiana tra il servizio e le famiglie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Piccole bacheche esterne alla sezione
Organismi di partecipazione	
Standard	Indicatori
Consiglio dei Genitori per un confronto sulla programmazione complessiva del servizio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tempestivo aggiornamento della composizione del Consiglio dei Genitori; ○ realizzazione di almeno n. 1 incontro al mese.





Le segnalazioni

In presenza di eventuali disservizi che limitano la piena fruizione del servizio o che violano i principi enunciati in questa Carta, gli utenti hanno la possibilità di inoltrare reclamo. Questo strumento tutela gli utenti perché li mette in grado di esigere il rispetto degli impegni presi dall'amministrazione e dai dipendenti dei servizi educativi.

I reclami possono essere presentati in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica o cartacea e devono contenere le generalità, l'indirizzo e reperibilità dell'utente.

I reclami orali e telefonici devono essere presentati anche in forma scritta.

L'amministrazione dopo aver fatto i doverosi accertamenti, risponde, sempre in forma scritta, con tempestività e non oltre i trenta giorni, attivando le procedure necessarie a risolvere il problema in oggetto al reclamo.

Qualora il reclamo riguardi responsabilità non di competenza dell'Istituto degli Innocenti, l'amministrazione fornirà indicazioni sul corretto destinatario.







4^a parte

RIFERIMENTI



Fonti di ispirazione normativa

(dalla Carta dei Servizi del Comune di Firenze)

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

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







INDIRIZZI E NUMERI UTILI

Per informazioni o segnalazioni riguardanti i servizi educativi dell'Istituto degli Innocenti:

Area Educativa

Istituto degli Innocenti
P.zza SS Annunziata, 12
(Il piano, Uffici Amministrativi)

Centralino: 055-20371

Responsabile dei servizi educativi,

CRISTINA GABBIANI:

055-2037339
gabbiani@istitutodeglinnocenti.it

Per comunicare con il personale dei nidi:

Nido Biglia

biglia@istitutodeglinnocenti.it
055-2037377

Nido Trottola

trottola@istitutodeglinnocenti.it
055-2037380

Nido Birillo

birillo@istitutodeglinnocenti.it
055-2037381

Centro o/6 Girandola

girandola@istitutodeglinnocenti.it
055-2037339



