CARTA DEI SERVIZI

NIDO D'INFANZIA AMIATA GROSSETANO

SEZIONE ARCIDOSSO
Via Gragnoli 1, 58031 Arcidosso

SEZIONE SANTA FIORA
Via San Rocco 3, 58037 Santa Fiora

INDICE

1. INTRODUZIONE……. pag. 3
Cos'è la Carta dei Servizi……..…….. pag. 3
Quali sono i principi a cui si ispira…….. pag.3

2. IL NIDO D'INFANZIA……. pag. 4
Identità del servizio……..pag. 4
Obiettivi……... pag. 4
Gestione ed organizzazione……. pag. 5
Coordinate pedagogiche……...pag. 7
Personale operante……pag.12

3. LA QUALITÀ…… pag. 13
Verifica e valutazione……pag.13
Tutela degli utenti…… pag. 13
Tutela del personale……. pag. 13
I nostri standard……... pag. 13

1 - Introduzione

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione al principio di trasparenza, e si pone come un contributo fortemente stimolante per l'Ente erogatore che si impegna a ragionare in un'ottica di soddisfazione dell'Utente, individuando quale obiettivo primario l'attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Le informazioni contenute si rivolgono anche a tutti i soggetti che interagiscono con l'Unione nella programmazione, organizzazione e gestione dei servizi e delle prestazioni, ossia i Comuni dell'unione, gli Istituti Comprensivi, le Cooperative Sociali, gli Asili nido e le Scuole dell'Infanzia.

La carta non vuole essere solo una semplice guida ai servizi, ma un vero e proprio patto tra l'Unione e i cittadini, attraverso la dichiarazione esplicita di standard di qualità garantiti nell'erogazione dei servizi. In questo modo, attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e la verifica del rispetto degli standard, viene raggiunto un duplice obiettivo: da un lato l'Unione è impegnata a migliorare, innovare e potenziare i servizi offerti, dall'altro i cittadini possono esercitare direttamente il controllo sulla qualità dei servizi, avendo a disposizione varie forme di tutela attivabili per i propri diritti e interessi non soddisfatti.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

· fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti
· informare sulle procedure per accedere ai servizi
· indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
· assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Il Nido d'Infanzia Amiata Grossetano - sezione Arcidosso e Santa Fiora - rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

· l'ente che gestisce il servizio;
· l'organizzazione del nido;
· le sue modalità di funzionamento;
· i servizi forniti;
· i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
· le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
· la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

Quali sono i principi a cui si ispira

La carta dei servizi adottata presso il Nido d'Infanzia Amiata Grossetano risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la DCPM del 27.01.1994.

Eguaglianza

Il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

Imparzialita'

I comportamenti del personale del Nido d'Infanzia nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.

Continuita'

L'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati.

Partecipazione

Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che Li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio.

Efficienza ed efficacia

I servizi del Nido d'Infanzia sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente del personale.

2 - Il Nido d'Infanzia

Identità del servizio
L'asilo nido Amiata Grossetano sezione di Arcidosso e Santa Fiora si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce l'armonico sviluppo psicofisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa. Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale. Esso opera inoltre in piena integrazione con i servizi sociali e socio sanitari territoriali e in particolare con le scuole dell'infanzia.

Obiettivi
Il servizio ha la finalità di favorire lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:
• dell'autonomia e identità dei bambini
• della personalità individuale nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali
• della comunicazione tra bambini, tra bambini e adulti, e tra adulti allo scopo di un confronto costruttivo
• del rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza e solidarietà, valorizzando ogni forma di diversità
• di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità di ogni bambino e sostenendoli nel processo di costruzione della loro identità e personalità.

Dentro queste finalità più generali, gli operatori dei Nidi pongono cura e attenzione in modo specifico a:
• garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente
• garantire la preparazione e somministrazione dei cibi
• educare ad una corretta e varia alimentazione
• educare a corretti ritmi di veglia – attività e sonno – riposo
• garantire incolumità e sicurezza
• offrire ascolto ai bisogni emotivi
• sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale
• offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
• garantire attenzione alla comunicazione verbale e non
• creare situazioni di fiducia reciproca
• sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni
• sviluppare l'autostima
• facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti
• aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore
• favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per esempio l'uso autonomo di oggetti di uso quotidiano)
• accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi (per esempio scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli)
• eseguire da soli consegne e compiti
• favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza
• sostenere la risoluzione positiva dei conflitti
• promuovere situazione di cooperazione
• sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative
• facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori
• garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale
• promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia
• perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio (servizio sociale, scuole dell'infanzia…).

Gestione ed organizzazione

Strutture
L'Unione dei Comuni Amiata Grossetano offre il servizio come di seguito specificato:
- *Nido d'Infanzia sezione Arcidosso*:
situato nel Comune di Arcidosso 58031 via Gragnoli,1
capacità ricettiva di 50 bambini
- *Nido d'Infanzia sezione Santa Fiora*:
situato nel Comune di Santa Fiora 58037 via San Rocco, 3
capacità ricettiva di 24 bambini

A chi sono rivolte
A tutti i bambini di età compresa fra i 3 ed 36 mesi residenti nei Comuni dell'Unione, anche di nazionalità straniera o apolide o non residenti.
Il bambino già frequentante che compie il 3° anno di età dopo il 31 dicembre ha diritto alla frequenza fino al termine dell'anno educativo in corso.
L'accettazione al servizio nido, per le domande presentate dalla famiglie di bambini residenti nei Comuni dell'Unione dove non sono presenti le strutture, è subordinata all'assunzione dell'impegno da parte del Comune di residenza ai costi di gestione del nido prescelto. In caso contrario potrà essere applicata a carico della famiglia la quota di compartecipazione stabilita per i non residenti.

Come ci si iscrive
Per iscrivere i bambini al Nido occorre compilare una domanda e relativi allegati; i moduli possono essere ritirati presso:
- Ufficio Servizi Educativi dell'Unione dei Comuni Loc. San Lorenzo 58031 Arcidosso
- Uffici Servizi scolastici dei Comuni di Comuni Arcidosso e Castel del Piano (per il *Nido d'Infanzia sezione Arcidosso*) e di Santa Fiora (per il *Nido d'Infanzia sezione Santa Fiora*)
- Scaricati dal sito internet dell'Unione dei Comuni www.cm-amiata.gr.it.
La domanda può essere inoltrata secondo i tempi e le modalità indicati nel bando; i genitori che intendono iniziare la frequenza del bambino al Nido d'Infanzia durante il corso dell'anno, dovranno presentare la domanda di iscrizione nel mese precedente a quello in cui si intende iniziare la frequenza.
L'ammissione all'Asilo avviene sulla base dei criteri definiti dal vigente regolamento e viene comunicata per iscritto, tramite posta ordinaria alla famiglia.

Dove ottenere informazioni
Presso Ufficio Servizi Educativi dell'Unione dei Comuni Loc. San Lorenzo 58031 Arcidosso, nei seguenti orari:
• dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00
• martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00
• Recapiti telefonici: Sandra Menichetti 0564/965231, e-mail: s.menichetti@uc-amiata.gr.it
Alessandra Benanchi 0564/965247, e-mail: a.benanchi@uc-amiata.gr.it

Come siamo organizzati
Le strutture sono organizzate come di seguito specificato:
- *Nido d'Infanzia sezione Arcidosso*: in due sezioni (piccoli e medio-grandi) in relazione al numero di iscritti e alle fasce d'età.
- *Nido d'Infanzia sezione Santa Fiora*: in un'unica sezione
L'organizzazione delle sezioni può subire variazioni in base al numero dei bambini iscritti e alle fasce d'età.

Il rapporto numerico educatore/bambini (applicato sull'80% delle presenze degli iscritti complessivi) rispetta i parametri stabiliti dalla normativa regionale vigente:
- 1 a 6 con bambini fino a 12 mesi
- 1 a 7 con bambini tra i 12 mesi e i 23 mesi
- 1 a 10 con bambini tra i 24 e i 36 mesi
Il sistema dei turni del personale è strutturato in modo tale da garantire:
- il rapporto numerico nelle diverse fasce orarie di funzionamento del servizio

- il massimo grado di compresenza fra educatori per la continuità di relazione con i bambini nell'arco della giornata
- che il personale ausiliario operante nelle strutture sia adeguatamente commisurato ai diversi compiti da svolgere.

Orari di apertura
- Calendario scolastico dal 1° settembre al 30 giugno, senza interruzione nei periodi di Pasqua e Natale.
L'apertura è garantita nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.45 alle ore 18.00.
Tipologie di frequenza:
Tempo Lungo (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.00)
Tempo lungo e sabato (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.00, il sabato dalle 7.45 alle 12.00)
Tempo corto senza pranzo (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore13.00)
Tempo corto senza pranzo e sabato (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore13.00, il sabato dalle 7.45 alle 12.00)
Tempo corto con pranzo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore13.30
Tempo corto con pranzo e sabato (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore13.30, il sabato dalle 7.45 alle 12.00)
Frequenza corta pomeridiana senza pranzo (dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle ore 18.00)

Si precisa che il Servizio per la giornata del sabato sarà attivato solo al raggiungimento del numero minimo di domande pari a 7 e che l'attivazione verrà comunicata direttamente agli utenti.

Dal mese di ottobre, il servizio, per una volta al mese a cadenza quindicinale, terminerà alle ore 16.00 anziché alle ore 18.00 per consentire agli educatori la programmazione didattica e le relative verifiche. Tali giorni verranno comunicati in anticipo alle famiglie.

- E' prevista inoltre una sezione Estiva con il seguente calendario di apertura:
dal 1° luglio al 31° agosto.
L'apertura è garantita nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.45 alle ore 16.00. con un'unica tipologia di frequenza.

Il contributo chiesto all'utente
Le rette mensili poste a carico delle famiglie tengono conto del valore ISEE del nucleo e della tipologia di frequenza prescelta, secondo i criteri fissati annualmente dall'Organo competente dell'Unione. Le tariffe vengono approvate annualmente dall'Unione dei Comuni Amiata Grossetano.
Ulteriori agevolazioni:
-Riduzione del 30% della retta per il 2^ figlio frequentante e oltre il 2^
-Riduzione del 20% in caso di assenza prolungata superiori a 30 gg consecutivi
I servizi educativi per la prima infanzia non prevedono esonero dal pagamento della retta.
Agevolazioni straordinarie saranno concesse soltanto in presenza di situazioni di difficoltà economico-sociale attestate dal Servizio Sociale del territorio.
Ai non residenti non saranno applicate le agevolazioni sulla base dell'ISEE.
Qualora risultino iscritti ai nidi d'infanzia di Arcidosso e Santa Fiora minori residenti in Comuni non appartenenti all'Unione, la quota di compartecipazione a carico della famiglia dovrà essere maggiorata del 30% .
L'ammissione al servizio o la richiesta di rinnovo dell'iscrizione è subordinata all'estinzione della morosità dell'anno o degli anni precedenti per il figlio di cui si richiede l'ammissione.

Le quote di compartecipazione a carico delle famiglie relative alla retta mensile e al servizio mensa vengono definite annualmente in fase di approvazione del Bilancio di previsione.

Come dare le dimissioni
Per ritirare il bambino dagli asili nido si deve fare pervenire, all'ufficio di competenza dell'Unione dei Comuni Amiata Grossetano, il modulo "Rinuncia" adeguatamente compilato entro l'ultimo giorno del mese di frequenza. Non saranno comunque accolte le richieste di dimissione presentate dopo il 28 Febbraio, salvo casi eccezionali che dovranno essere documentati e certificati.

Saranno comunque considerati dimissionari gli utenti assenti ingiustificati da oltre 10 giorni e coloro che risultano morosi nel pagamento della quota di contribuzione stabilita dopo sessanta giorni dalla data di scadenza del pagamento.

Coordinate pedagogiche

L'inserimento
L'inserimento è un momento delicato: è il primo distacco ufficiale dalla famiglia, un passaggio di grande impatto emotivo per tutte le persone coinvolte (bambino, famiglia ed educatori). La gradualità, l'inserimento a piccoli gruppi e la presenza iniziale del genitore rappresentano strategie fondamentali per l'iniziale ambientamento del bambino, il quale, durante l'ambientamento, ha bisogno di poter contare su punti di riferimento spaziali e relazionali e su scansioni temporali ritualizzate e precise. Nel primo periodo di frequenza, uno dei genitori o un'altra persona da essi indicata, rimane al Nido con il minore, in modo da offrire al bambino una base sicura perché possa affidarsi alle novità.
Nell'arco di questo periodo il genitore passa dall'iniziale presenza dentro la sezione al progressivo allontanamento, concordato nei tempi e nei modi con le educatrici. All'inizio il bambino resta nel nuovo ambiente solo per poche ore, dopo alcuni giorni consuma il primo pranzo per abituarsi a vivere questa esperienza assieme ai compagni e alle educatrici.

La giornata tipo
La giornata dell'Asilo Nido è caratterizzata da momenti di routine quali accoglienza, pranzo, sonno, cambio, attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici al fine di accogliere il bisogno di intimità, sicurezza, orientamento ed autonomia del bambino.

Accoglienza e ricongiungimento: I bambini vengono accolti tra le 7.45 e le ore 9.30. Dopo tale termine i bambini non verranno accettati se non per motivi straordinari che le famiglie dovranno comunicare in anticipo. Il genitore o l'adulto che accompagna il bambino, entra all'ingresso del nido, cura il cambio delle scarpe, ripone gli indumenti nel posto assegnato ed etichettato con foto e nome, lascia giornalmente la colazione o la merenda se necessario, lo consegna dall'educatrice e lo saluta.
Al momento del ricongiungimento le educatrici, oltre a riferire l'espletamento delle funzione biologiche dei bambini durante routine quotidiane, racconteranno al genitore episodi particolari o una parola detta dal proprio bambino durante la giornata, per trasmettere loro l'unicità di ogni piccolo e l'attenzione che viene posta verso di lui.
Piccola colazione: Alle ore 9.00 verrà data una piccola colazione che comunque non è da considerarsi sostitutiva a quella che i bambini devono consumare a casa.
Attività didattica come da programmazione: Le attività vengono svolte nelle singole sezioni dalle ore 9.30 alle ore 10.45 circa sulla base della programmazione. Sono previste attività all'aperto nei periodi che lo consentono.
Cambio e preparazione igienica per il pranzo: dalle ore 10.45 alle ore 11.30 circa.
Pranzo: Il pranzo è fissato alle ore 11.30 circa. Il menù adottato è quello approvato dall'Azienda ASL Toscana Sudest in data 03/11/2016 ed in corso di validità; viene consegnato ai genitori, si trova esposto all'ingresso di ogni struttura ed è preparato da personale addetto nelle cucine di ogni Nido.
Cambio, cura igienica e prima uscita, quest'ultima fissata per le ore 13,30.
Sonno: Tutti i bambini che usufruiscono della tipologia di frequenza tempo lungo riposano nel pomeriggio, dalle ore 13.00 circa alle ore 15.30/16.00 circa e i lattanti anche al mattino (secondo le esigenze personali). Al Nido dovranno essere lasciati anche gli eventuali oggetti che il bimbo utilizza per il riposo (ciuccio, cuscino, ecc.).
Merenda: La merenda viene effettuata alle ore 16.00/16.30 ed è lasciata dal genitore ogni mattina in apposito contenitore situato all'ingresso delle strutture. Nel caso di compleanni, il dolce dovrà essere fornito dalla famiglia rispettando le norme igieniche (solo dolci confezionati).
Uscita: I bambini devono essere ritirati entro e non oltre l'orario massimo di uscita previsto, in base alla fascia di utilizzo del servizio richiesta dai genitori. I bambini saranno consegnati solo ai genitori o alle persone indicate dalla famiglia nell'apposito modulo "Delega".

L'alimentazione
Il momento del pasto al Nido è organizzato con la massima cura perché i bambini possano sperimentare il piacere di mangiare in un clima calmo e sereno, imparare a gustare i cibi, a mangiare e a bere da soli, a stare seduti a tavola e ad usare le posate.
La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo e le chiacchiere a tavola favoriscono il piacere di stare insieme e sono un momento a forte valenza educativa; i bambini più piccoli imitano i grandi che a loro volta, attraverso "il gioco del cameriere", possono compiere piccole mansioni come apparecchiare, versare l'acqua o portare i piatti vuoti, quali attività finalizzate allo sviluppo delle autonomie personali.
I pasti sono preparati, cotti e distribuiti, per entrambe le strutture, nelle mense attigua alle strutture.
Il menù, elaborato ed approvato, secondo le varie fasce d'età, dall'Azienda ASL Toscana Sudest, definisce l'equilibrato apporto di nutrimenti che i bambini devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita.
E' organizzato su cinque settimane e distinto in menù estivo e menù invernale. Sono garantiti prodotti di qualità, quali: prodotti biologici, DOP e IOP, prodotti tradizionali, prodotti da filiera corta e prodotti provenienti da agricoltura sociale. Il menù promuove l'utilizzo di prodotti del territorio nel rispetto della stagionalità.
Sono previste "diete speciali per motivi di salute", "diete leggere" in caso di indisposizione temporanea del bambino e "diete speciali a carattere etico-religioso". In caso di intolleranze, allergie alimentari o dieta conseguente ad una malattia, dovrà essere presentato all'Ufficio Servizi Educativi dell'Unione dei Comuni un certificato medico indicante gli alimenti concessi e quelli proibiti.

Gli spazi interni ed esterni
L'ambiente è uno degli elementi fondamentali della progettazione educativa al Nido. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca e azione educativa nello svolgimento della loro professione. L'ambiente che il Nido offre all'esperienza dei bambini è organizzato rispettando i criteri e i principi della normativa vigente. E' costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce d'età, offrono ai bambini stimoli e possibilità di esperienza tra le più varie, e nello stesso tempo costruttive e complesse.
In ogni sezione lo spazio è funzionale al raggiungimento di competenze cognitive, comunicative, espressive, psicomotorie, di socializzazione, in base all'età dei bambini.
Per il *Nido d'Infanzia sezione Arcidosso* sono previste due sezioni (piccoli e medio-grandi), per la *sezione Santa Fiora* è prevista invece un'unica sezione; gli spazi adatti, pensati e pertinenti per il bambino che quotidianamente vive le sue giornate al nido sono meglio descritte di seguito:

Spazio entrata-uscita: L'ingresso, presente in entrambe le strutture, ha la funzione di aiutare il bambino a superare la separazione dal genitore; è costituito, in entrambe le strutture, da appendiabiti personalizzati con nome e foto di ciascun bambino. E' predisposta inoltre una bacheca nella quale sarà esposta la programmazione mensile delle attività, il menù e le varie comunicazioni per le famiglie.
Stare tutti insieme al tavolo la mattina per la colazione, precede l'avvio delle attività didattico-educative proposte durante la mattinata, ed è anche il momento in cui viene fatto "il gioco del chi c'è e chi non c'è" (gioco dell'appello) che permetterà ai bambini di appropriarsi della propria identità, di quella dei compagni e del personale educativo appendendo la propria fotografia.

Sezione piccoli: nella sezione adibita al gruppo lattanti, l'organizzazione degli spazi consente la possibilità di
esplorazione e movimento, in un clima di intimità e tranquillità; questo è possibile attraverso spazi stabili, riconoscibili e rassicuranti, per il senso della continuità (gli angoli permanenti), e spazi stimolanti e reinventati, per l'esplorazione e la creatività (gli angoli mobili) che si evolvono nel corso dell'anno, così strutturati:
Angolo morbido: privilegiato, predisposto con tappeti pensando alle esperienze legate al contenimento e alla poli-sensorialità dei piccolissimi.
Angolo dello specchio: in cui il bambino può esplorarsi e sperimentarsi a livello visivo e motorio.
Angolo motorio: predisposto con ponti e dislivelli in cui il bambino può sperimentare il movimento e lo spazio. E' attrezzato in modo che il bambino possa rotolarsi, arrampicarsi, saltare, salire, scivolare.
Angolo del gioco euristico: è uno spazio di scoperta, predisposto con una "scatola dei tesori" in cui si trovano oggetti e materiali insoliti (materiale non strutturato, di recupero, non giocattoli), che favoriscono

esperienze attraverso i sensi e il movimento del corpo.

Angolo pranzo: si utilizzano seggiolini individuali per i lattanti e piccoli tavolini con sedie per i più grandi che danno la possibilità di essere variati nel corso dell'anno.
Cameretta per la nanna: riservata e riposante, pensata e predisposta per la ritualità del sonno durante la mattina. Sono presenti passeggini e lettini.
Bagno: adibito e strutturato per la cura dell'igiene, si tratta di una zona definita in maniera precisa, arredata con il fasciatoio e piccoli wc; attenzione particolare alla stimolazione e allo sviluppo dell'autonomia.

Sezione medio - grandi: la disposizione degli arredi nello spazio tiene conto che i bambini di quest'età conoscono l'ambiente attraverso il movimento e l'esplorazione, ma hanno anche bisogno di concentrarsi per apprendere, di affinare i movimenti, di sviluppare il linguaggio e di muoversi autonomamente nell'ambiente.
L'organizzazione dello spazio, inoltre, non può non tener conto delle esigenze e delle attività dei bambini, del loro diverso modo di aggregarsi con i compagni e delle loro scelte anche di gioco autonomo.
L'ambiente ha i seguenti spazi così strutturati:
Angolo del gioco simbolico e del travestimento: allestito per favorire l'evocazione dei vissuti quotidiani, sperimentando nel "far finta" azioni e ruoli. Qui il bambino trova oggetti molto familiari: tavolo, sedie, frigorifero, fornelli, piatti; periodicamente vengono proposti alimenti come frutta, verdura, farina, acqua, zucchero, sale per offrire ai bimbi occasione di manipolazione e di preparazione di cibi.
Angolo delle costruzioni: pensato per sviluppare la creatività, la coordinazione e il pensiero logico.
Angolo lettura: con libreria accessibile, cuscini e materasso per favorire il rilassamento e l'attenzione dove viene realizzata la lettura da parte delle educatrici di immagini e storie.
Angolo del gioco affettivo: della cucina e delle bambole per favorire il gioco simbolico e di rappresentazione.
Atelier: per giochi da tavolo da proporre al piccolo gruppo o individualmente come puzzle, incastri, giochi da infilare; per piccoli travasi e giochi di manipolazione e per le attività grafico pittoriche.
Angolo pranzo: pensato e predisposto oltre che per il momento del pasto anche per molteplici attività a tavolino: travasi, manipolazioni, ritaglio, incollo e colore. Si utilizzano piccoli tavolini con sedie che danno la possibilità di essere variati nel corso dell'anno.
Angolo della psicomotricità: predisposto al momento per consentire l'esercizio motorio usufruendo del **salone** (per il *Nido d'Infanzia sezione Arcidosso)* e della **palestra** (per il *Nido d'Infanzia sezione Santa Fiora*), dove si trovano tricicli, macchinette e trenino.
Bagno: predisposto per le cure igieniche con particolare attenzione alla stimolazione e sviluppo dell'autonomia: i bambini più grandi utilizzano i piccoli wc, mentre i più piccoli vengono cambiati dalle educatrici.
Camera da letto: pensata e predisposta per il momento del sonno pomeridiano, dotata sia di lettini sia di passeggini: ad ogni bimbo ne viene assegnato uno corredato con il proprio lenzuolo e coperta. Il riposo al nido costituisce un nodo comportamentale e relazionale complesso, richiedendo infatti una condizione di abbandono e di fiducia a cui i bambini giungono con gradualità; le educatrici saranno a conoscenza delle abitudini dei piccoli, rispettando la varietà di comportamenti individuali sia nell'addormentamento che nel risveglio e garantiranno sempre la loro presenza e sorveglianza durante il momento del sonno.

Nella *struttura di Santa Fiora* la sezione unica presenta uno spazio organizzato in modo tale da coniugare sia l'esigenza di sicurezza e di cura con il bisogno di esplorazione, con punti di appoggio per favorire il movimento, cuscini e angolo morbido per i più piccolini, sia quella di uno spazio ricco di elementi strutturanti, con angoli ben definiti e adeguatamente attrezzati come l'angolo della lettura, della manipolazione, delle costruzioni come sopra descritti.

Giardini: i giardini sono presenti in entrambe le strutture:
- Due al *Nido d'Infanzia sezione Arcidosso*: ogni sezione comunica direttamente con il proprio giardino
- Uno al *Nido d'Infanzia sezione Santa Fiora*

Pensati come spazi all'aperto ricchi di stimoli e facilitatori di esperienze con un preciso valore educativo-didattico. L'esigenza primaria è quelle di offrire ai bambini luoghi all'aperto adeguati alle loro esigenze, capaci di promuovere attività, stimolare apprendimenti, sperimentare nuove abilità, attraverso esperienze

motorie, senso-percettive, simboliche nell'interazione con l'ambiente, con i bambini, con gli adulti.
Gli spazi sono ampi, recintati, ombreggiati e attrezzati con tavolini, casette, giostre e giocattoli.

Nel periodo primaverile i bimbi saranno impegnati in attività legate all'orto e ai suoi frutti: saranno piantati semi di ortaggi e frutta in appositi vasi e curati giornalmente incentivando la comprensione dello scorrere del tempo e degli elementi della natura.

Le attività e il Progetto Educativo
Le attività dei nidi si svolgono all'interno del Progetto Educativo, che viene tradotto in azioni concrete con la programmazione educativa annuale e attraverso le verifiche dell'efficacia delle azioni e delle attività svolte con i bambini. La programmazione è compito professionale del gruppo di educatori di ogni sezione e di ogni Nido con la supervisione del coordinatore del servizio, tenuto conto dei bambini frequentanti, per permettere che le attività progettate siano il più possibile corrispondenti alle inclinazioni dei piccoli e stimolanti per loro.
La programmazione annuale finalizzata a migliorare ed a potenziare l'autonomia del bambino nell'ambito delle diverse aree di sviluppo (percettivo-motoria, linguistica, affettivo-relazionale, cognitiva), viene presentata ai genitori prima, durante e a conclusione dell'esperienza e viene periodicamente monitorata e verificata attraverso discussioni di equipe, con osservazioni sul gruppo e sul singolo bambino.
Alla fine del ciclo a ciascun bambino vengono consegnate documentazioni in cui sono raccolti i lavori che ha realizzato o riprese video e fotografie in cui sono fissati i momenti salienti della sua vita al Nido.
La funzione principale della documentazione è quella di sostenere, attraverso l'utilizzo di strumenti, prodotti ed elaborazioni, la costruzione e la condivisione di memorie delle esperienze. È attraverso questa attività che si riesce a testimoniare ed a rendere evidente l'identità personale dei bambini. Altro strumento relativo alla documentazione è il diario personale di ogni bambino; questo è risultato della rielaborazione di tutto il materiale raccolto nel periodo di frequenza di ognuno nel servizio. Il diario restituisce alle famiglie l'unicità e l'originalità delle esperienze vissute e riflette l'anima del progetto educativo. Nel diario di ogni anno le educatrici annoteranno riflessioni ed osservazioni sul bambino e saranno raccolte foto ed elaborati dei piccoli durante lo svolgimento delle attività e delle routine.
Le molteplici attività di gioco che si svolgono nel Nido sono necessarie per stimolare nel bambino la conoscenza e l'apprendimento. L'importanza del gioco risiede nel godimento immediato e diretto che i bambini ne traggono e costituisce lo strumento più importante in loro possesso per lo sviluppo di maggiori competenze. La progettazione educativa delle attività ha origine dalla conoscenza delle fasi evolutive, delle competenze, curiosità, atteggiamenti esplorativi e costruttivi del bambino.
I bambini sperimentano direttamente, attraverso l'esplorazione visiva, uditiva e manuale, la molteplicità dei materiali proposti.
Particolare attenzione è rivolta a:
- attività Sensoriali e di Manipolazione
- attività di Movimento
- attività per lo sviluppo del Linguaggio
- attività per lo sviluppo del Pensiero Simbolico
- attività a carattere Costruttivo
- attività Grafico-Pittoriche e Ludico-Espressive

Informazioni ai genitori sulle assenze dei minori
- Presentazione obbligatoria del certificato medico per essere ammesso/ riammesso al Nido:
• al momento dell'ammissione al Nido
• quando i bambini sono assenti per malattia da sei o più giorni

- Assenze per motivi familiari:
Le assenze per motivi familiari devono essere comunicate in anticipo al personale oppure nei primi giorni dell'assenza, telefonicamente o mediante apposito modulo qualora l'assenza sia pari o superiore ai sei giorni.

Dal 1 gennaio 2019 il personale delle due strutture comunicherà obbligatoriamente le assenze impreviste e non preventivamente rese note al servizio per la prima infanzia, in virtù della modifica del regolamento della Regione Toscana n. 41/R 2013 sui servizi educativi per la prima infanzia: *"Art. 26 comma 2 bis. Il servizio*

educativo assicura un sistema di rilevazione delle presenze giornaliere, anche informatizzato, e comunica alle famiglie le assenze che non sono state dalle stesse precedentemente segnalate, con la massima tempestività compatibilmente con le modalità organizzative della struttura."

- Somministrazione di farmaci: non è prevista se non in casi particolari previo assenso scritto dei genitori e autorizzazione del pediatra di base.

Le educatrici comunicheranno ai genitori qualsiasi problema sanitario e, nel caso sia necessario, questi ultimi (o chi per loro) provvederanno a riportare a casa il bambino.

La partecipazione dei genitori alla vita del nido

La partecipazione delle famiglie costituisce un elemento indispensabile e fondamentale, un'opportunità di incontro e rapporto continuo nel tempo e diversificato (feste, laboratori, incontri formativi) in modo da coinvolgere le famiglie nella vita del servizio con l'obiettivo di costruire un rapporto di dialogo e di fiducia, orientato a promuovere uno scambio continuo finalizzato alla crescita reciproca.

La comunicazione tra famiglie e servizio viene garantita attraverso vari strumenti:

Giornata di open day: giornata aperta durante il mese di maggio/giugno

Riunione ad inizio anno: entro il mese di settembre viene effettuato un incontro con i genitori dei bambini per una visita della struttura, per conoscere il personale e per fornire informazioni sul servizio, sulle modalità e sui tempi di inserimento, sulle attività di routines, lasciando ampio spazio alle domande e curiosità dei genitori, soprattutto per i nuovi iscritti.

Assemblea dei genitori: viene convocata almeno due volte all'anno, durante la quale sono previsti anche gli incontri individuali per condividere il percorso effettuato dal bambino e confrontarsi su argomenti inerenti i vari aspetti della sua crescita personale. Durante il primo incontro viene illustrata la programmazione annuale, viene riportato il riesame dei questionari di gradimento e viene lasciato spazio a idee, osservazioni o eventuali ipotesi di miglioramento.

Colloqui individuali: i genitori potranno richiederli alle educatrici, concordando tempi e orari.

Feste: nel corso dell'anno scolastico vengono organizzate alcune iniziative che caratterizzano momenti significativi della vita dei bambini e costituiscono un'occasione di incontro tra tutto il personale del Nido e i genitori (Natale, carnevale, festa di fine anno per lo scambio di saluti prima della chiusura, soprattutto con i bambini che inizieranno la Scuola dell'Infanzia).

Laboratori con i genitori. Durante questi momenti possono essere costruiti oggetti o scenari con materiali di riciclo e riuso, che andranno ad arricchire gli spazi del nido e che potranno essere utilizzati dai bambini.

Gita con le famiglie.

Incontri di sostegno alla genitorialità e approfondimento su tematiche educative seguiti da esperti con la funzione di valorizzare le potenzialità dei genitori e nel fornire loro gli strumenti per essere empatici e incoraggianti verso i propri figli.

Collegamenti con altri servizi del territorio

Con *i servizi sociali* del territorio che nei casi in cui seguono il bambino o il nucleo familiare per problematiche particolari e specifiche. Con tali servizi la collaborazione sarà continua per tutto il tempo di frequenza al Nido.

Con le *Scuole dell'Infanzia* tramite:

- Visite organizzate durante l'anno: i bambini che frequentano l'ultimo anno del nido si incontrano con quelli della scuola dell'infanzia, al fine di familiarizzare con il nuovo ambiente e con le insegnanti.
- Attività di formazione sulla continuità educativa 0-6 anni per educatori dei servizi per la prima infanzia e docenti della scuola dell'infanzia prevista tra le attività del PEZ.
- Colloqui tra le educatrici del Nido e le insegnanti delle Scuole dell'Infanzia all'inizio dell'anno scolastico e compilazione di una scheda di continuità da parte delle educatrici per ogni bambino che frequenterà la Scuola dell'Infanzia.
- Con le strutture private presenti sul territorio al fine di garantire forme di integrazione nel sistema locale dei servizi educativi.

Personale operante

Responsabile dei servizi educativi

- E' responsabile del funzionamento complessivo dei servizi assegnati dal punto di vista amministrativo
- Procede a definire l'organizzazione generale del servizio secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità in funzione degli obiettivi stabiliti dall'Unione dei Comuni

Coordinatore psico-pedagogico:

- coordina gli incarichi tra il personale
- promuove e verifica la programmazione educativa, l'aggiornamento e la formazione del personale, la sperimentazione educativa
- formula l'orario ed i turni di servizio degli educatori
- ha funzioni di controllo riguardo lo svolgimento dei compiti specifici del personale
- supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del Nido
- segue la fase di inserimento dei bambini, collaborando con gli educatori di riferimento
- tiene rapporti con l'equipe psico-sociale del territorio, con il servizio sociale del comune e con tutti gli altri servizi specialistici per le rispettive situazioni di competenza che interagiscono con il Nido
- tiene i contatti con il Responsabile del Servizio e con le Amministrazioni comunali del territorio
- cura i rapporti con le famiglie mediante appositi incontri per la presentazione della organizzazione e funzionalità del servizio, favorendo la partecipazione degli stessi all'attività del Nido
- predispone l'informativa necessaria ad attuare i programmi del Nido mediante manifesti, comunicazioni alle famiglie o quanto altro necessario.
- prende visione delle rilevazioni di soddisfazione delle famiglie
- raccoglie e analizza i reclami

Personale educativo:

L'educazione dei bambini ospiti dell'Asilo Nido è affidata a personale specializzato, selezionato dalla Ditta affidataria tramite procedura di appalto di servizi.

L'alta qualità professionale prevista per lo svolgimento del lavoro educativo implica l'attuazione di attività formative individuali e di gruppo e di attività di ricerca che consentano di produrre "cultura dell'infanzia", discuterla e diffonderla sul territorio.

L'**educatore** esprime professionalità e competenza in rapporto:

- all'ambiente del Nido

1. nella definizione collegiale della progettazione educativa generale
2. nella programmazione educativa per gruppi ed individuale attraverso gli strumenti dell'osservazione e della documentazione
3. nella cura educativa dei bambini predisponendo adeguate opportunità per vivere esperienze qualitative e formative
4. nella qualificazione degli spazi attraverso la strutturazione con i materiali di arredo e di gioco;

- al bambino

1. nel rapporto individualizzato attraverso l'attenzione agli aspetti comunicativi e relazionali
2. nell'attività di piccolo e grande gruppo con l'osservazione delle dinamiche interpersonali
3. nelle abituali attività di accoglienza, pranzo, riposo, cura personale, nel rispetto delle differenze

- alle famiglie

1. nei colloqui/incontri
2. nell'accoglienza e relazione quotidiana con il bambino, con i genitori o con altre figure che si prendono cura di lui

- all'ambiente esterno

1. negli organismi di gestione e partecipazione
2. nella programmazione di interventi sul territorio, in collaborazione anche con i Servizi sociali
3. nei progetti di continuità con le Scuole per l'Infanzia

Ogni sezione ha un'**educatrice referente** che fa da riferimento per i genitori, per l'equipe di lavoro, per la responsabile della cooperativa a cui è affidato il servizio e per il coordinamento pedagogico dell'Unione dei Comuni. Le diverse sezioni lavorano in parallelo ed in equipe, permettendo di approfondire maggiormente la relazione educatrice/bambino e di utilizzare l'osservazione come strumento di verifica per rilevare le esigenze e i progressi di ciascuno.

Ausiliari
- Provvedono alla pulizia degli ambienti e degli oggetti presenti al Nido
- Provvedono alla preparazione degli spazi per le attività
- Provvedono all'organizzazione al momento del pasto
- Provvedono alla sistemazione delle merende
- Collaborano con il personale educativo per il buon funzionamento del servizio

Al personale operante nei nidi sono garantite attività di formazione e aggiornamento al fine di accrescere la cultura professionale, organizzativa e relazionale degli operatori sia come valore individuale che collettivo. L'impostazione che viene data alla formazione è quella di diventare strumento capace di produrre cambiamenti non solo nell'operatore che si forma, ma anche nell'organizzazione che lo vede protagonista e depositario di abilità tecniche, di competenze organizzative e relazionali.

3 - La qualità

Verifica e valutazione
- Indagini sulla soddisfazione delle famiglie: a cadenza annuale vengono somministrati alle famiglie, garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione sulla qualità del servizio reso e delle attività svolte.
Gli esiti dei questionari vengono esaminati dal Responsabile del settore e dal Coordinatore psico pedagogico al fine di individuare possibili interventi di miglioramento.

Tutela degli utenti
- *Procedure di reclamo*: hanno lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare situazioni non conformi ai principi e alle finalità della Carta relative all'erogazione del servizio.
Ogni famiglia può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dal regolamento. Le famiglie possono presentare formale reclamo scritto, su apposito modulo disponibile presso le strutture, da indirizzare al Responsabile del Servizio.
Entro 20 giorni viene data risposta scritta oppure fissato un incontro per ulteriori chiarimenti.
In caso l'interessato non si ritenga soddisfatto, può chiedere, entro 30 giorni dalla comunicazione dell'esito o dalla data del colloquio, il riesame da parte del Responsabile del Servizio competente.
L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione vengono esaminati al fine del miglioramento della qualità. I reclami anonimi e non circostanziati non vengono presi in considerazione.
Aggiornamento della Carta dei Servizi: le indicazioni contenute nella presente Carta sono valide fino a quando non intervengano disposizioni normative o organizzative che richiedano di modificarne i contenuti.

Tutela del personale
Il Coordinatore dei Nidi, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, ne registra eventuali segnalazioni/richieste, formula le proposte di implementazione e le trasmette al Responsabile del Servizio competente per individuare procedimenti di miglioramento.

I nostri standard
Il servizio garantisce i seguenti standard:
- Formulazione della graduatoria entro 5 giorni dalla scadenza del termine di presentazione della domanda di
ammissione
- Invio lettere di ammissione entro 10 giorni dall'approvazione della graduatoria
- Assistenza nella compilazione della domanda di ammissione su richiesta della famiglia
- Differenziazione della retta sulla base della modalità di utilizzo del servizio (tempo corto con o senza pranzo, pomeridiano, tempo lungo)
- Colloqui individuali e di sezione con i genitori nel corso dell'anno così come definito nella Carta dei Servizi
- Formazione ed aggiornamento continui del personale educativo
- Colloqui periodici tra l'Ufficio Servizi Educativi dell'Unione dei Comuni e il personale educativo di ogni struttura.