



Comune di
Sassetta



Comune di
Piombino



Comune di
Campiglia Marittima



Comune di
San Vincenzo



Comune di
Suvereto

CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA ZONA VAL DI CORNIA

PREMESSA

Il Comune di Piombino ha realizzato nel tempo una rete importante di servizi pubblici per la prima infanzia, differenziati nella tipologia e nella disponibilità alla frequenza, tutti improntati al principio fondamentale della qualità del servizio e della centralità del bambino e della sua sfera educativa e relazionale.

Ai Nidi Comunali, negli ultimi anni, grazie al perfezionarsi della normativa regionale in materia e al lavoro di promozione ed incentivazione all'iniziativa privata, si sono affiancati Nidi privati che integrano e diversificano l'offerta di servizi educativi alla primissima infanzia.

Con un lavoro di rete e di relazione tra tutti i servizi alla prima infanzia, oggi possiamo affermare di aver raggiunto un obiettivo importante che permette alle famiglie di avere un'offerta adeguata e di qualità.

La qualità dei servizi spesso viene valutata sulla base della percezione dei servizi stessi da parte delle famiglie ma proprio perché il sistema è diventato più complesso è necessario dotarsi di uno strumento che renda trasparente ed esigibile il livello qualitativo: in questo senso la Regione Toscana ha introdotto la Carta dei Servizi quale strumento di definizione delle caratteristiche qualitative dei servizi e di possibilità di partecipazione e controllo da parte delle famiglie.

Attraverso la Carta si rendono trasparenti ed esigibili i principi fondamentali che sovrintendono il funzionamento dei servizi stessi e ne definiscono le caratteristiche ed oggi questo strumento viene adottato anche nei nostri nidi.

In tempo di crisi economica e di difficoltà sociale, credo sia quanto mai importante riaffermare la centralità del ruolo pubblico nei servizi all'infanzia, ruolo che non si esaurisce nella gestione, ma che si estende al controllo e alla promozione culturale del sistema nido quale luogo privilegiato di relazioni, dove insieme alla centralità del bambino si contribuisce a supportare il difficile ruolo educativo delle famiglie.

Assessore alle Politiche Sociali e Istruzione
Comune di Piombino
Anna Tempestini

INDICE

1 LA CARTA DEI SERVIZI

2 PRINCIPI E FONDAMENTI

2.1 Finalità dei Servizi Educativi

2.2 Eguaglianza, diritto di accesso e valorizzazione delle differenze

2.3 Le professionalità: formazione e aggiornamento

2.4 I bambini e le bambine

2.5 Le famiglie

2.6 Progetto Pedagogico e Progetto Educativo

2.7 La continuità educativa

2.8 Diritto di scelta

3 SERVIZI AMMINISTRATIVI: I RAPPORTI CON L'UTENZA

4 TUTELA DEGLI UTENTI

4.1 L'istituto del reclamo

4.2 Le modalità del reclamo

4.3 Disagi dell'utente e risarcimenti

5 LA QUALITA' GARANTITA

5.1 INDICATORI DI QUALITA':

Livello della qualità della sicurezza

Livello della qualità alimentare

Livello della qualità professionale del servizio educativo

Livello della qualità dell'ambiente interno ed esterno

Livello della qualità della partecipazione delle famiglie

6 CHI VALUTA LA QUALITA' E CON QUALI STRUMENTI

6.1 Monitoraggio annuale su tutti i Servizi Educativi

6.2 Rilevazione della soddisfazione degli utenti dei Servizi Educativi

6.3 Garanzie a tutela dell'utente e tempi di ripristino degli standard

La presente carta ha vigore nel Comune di Piombino, in ragione e per conseguenza delle decisioni in tal senso assunte dagli organi preposti.

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento in cui sono esplicitati le finalità e gli impegni di chi eroga un servizio e di chi ne è utente, per garantire i reciproci diritti e doveri. Con la Carta dei Servizi Educativi i Comuni della Val di Cornia definiscono gli standard di qualità, si impegnano ad adottare strumenti di controllo e ad attivare azioni di miglioramento, ed evidenziano i principi pedagogici, sociali e culturali su cui fondano la loro organizzazione come base per costruire una comunità attiva.

2. PRINCIPI E FONDAMENTI

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana, la Legge n° 32 del 2002 della Regione Toscana, il DPGR 41/R/ 2013 e la Convenzione ONU sui diritti del fanciullo.

2.1 Finalità dei Servizi educativi.

Il nido d'infanzia e gli altri servizi educativi 0-3 sono luoghi di promozione socio-culturale con lo scopo di stimolare nei bambini la socializzazione e le potenzialità cognitive, affettive, sociali, per permettere il loro benessere e il loro sviluppo armonico.

Il nido d'infanzia e i servizi integrativi, nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, favoriscono la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed ad altri servizi esistenti.

I servizi educativi prima infanzia sono inoltre luoghi rivolti alle famiglie, si propongono di dare risposte flessibili e differenziate alle loro esigenze sostenendole emotivamente e concretamente, le accolgono e condividono con esse le esperienze delle pratiche educative, permettono di aiutare quelle realmente ed emotivamente più fragili, concorrono all'evoluzione delle reti familiari e promuovono, attraverso gli scambi tra famiglie e tra famiglie e servizi, la costruzione partecipata di una comunità educativa.

2.2 Eguaglianza, diritto di accesso e valorizzazione delle differenze.

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può esser fatta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni socio-economiche e psico-fisiche.

I nidi d'infanzia e gli altri servizi educativi 0-3 sono luoghi formativi che promuovono la solidarietà accogliendo ogni bambino/a e la propria famiglia riconoscendo ognuno di essi portatori di saperi e costruttori di nuova cultura, li sostengono nell'autocostruzione di sé e ne promuovono il pieno sviluppo e benessere all'interno di ambienti reali e relazionali appositamente predisposti.

Il nido d'infanzia e i servizi integrativi garantiscono e tutelano il diritto all'inserimento dei bambini/e diversamente abili, e attraverso gli strumenti indicati dalle norme e i rapporti con il personale A.S.L. competente, permettono loro di usufruire di tutte le opportunità educative.

A tutte le famiglie, oggi molto diverse per composizione, provenienza e stili di vita, i servizi educativi offrono le occasioni per sostenere la conoscenza reciproca, fuori da pregiudizi e stereotipi, anche attraverso la condivisione del "fare" (laboratori, attività ecc...)

2.3 Le professionalità: formazione e aggiornamento.

All'interno dei nidi d'infanzia e degli altri servizi educativi 0-3 operano professionalità differenziate: le educatrici, le ausiliarie e, nel caso in cui il servizio produca direttamente i pasti, anche la cuoca. Le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia garantiscono che tutto il personale educativo sia in possesso dei titoli di studio stabiliti dalle normative vigenti. E' garantita inoltre la stabilità del personale educativo ed ausiliario almeno per l'intero anno educativo, salvo esigenze di mobilità interna e motivi di salute, e la sostituzione degli assenti con altri degli stessi requisiti, in tempi brevi e nel rispetto dei rapporti numerici definiti dalle norme.

Le educatrici strutturano gli spazi, si occupano dell'organizzazione della vita quotidiana con i bambini, dell'organizzazione e realizzazione delle attività ludiche e strutturate, della cura dei bambini e delle proposte, elaborazioni e realizzazioni dei progetti, differenziati, che si realizzano nei vari servizi della Val di Cornia (lettura, psicomotricità, danza educativa, pet-terapy ecc...) . In tutti questi ambiti le educatrici garantiscono qualità della relazione educativa attraverso l'ascolto, l'aiuto e la capacità di creare situazioni in cui i bambini possono esprimere sé stessi.

Il personale ausiliario è responsabile della pulizia, del riordino degli ambienti e dei materiali,

collabora con gli educatori nelle diverse situazioni, è responsabile della gestione del servizio pasti, se prevista, e comprende anche il cuoco dove i servizi prevedono la cucina interna.

Queste professionalità, educative ed ausiliarie, costituiscono il Gruppo di lavoro, responsabile degli aspetti organizzativi e pedagogici dei servizi. Il Gruppo di lavoro si confronta costantemente per approfondire e problematizzare ciò che determina l'agire professionale di ognuno verso bambini e famiglie, per valorizzare le risorse personali e arricchire il gruppo e nello stesso tempo le singole professionalità al suo interno, favorendo così la comprensione e il miglioramento continuo delle relazioni educative.

Il Gruppo di lavoro intensifica le sue capacità attraverso l'aggiornamento e la formazione continui, obbligatori e garantiti dalle Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia, che destinano ad essi delle ore parti integranti dell'orario complessivo di lavoro.

L'aggiornamento è necessario sia per riflettere sul progetto educativo e organizzativo sia per una continua rivisitazione delle conoscenze alla luce delle teorie e delle ricerche sull'infanzia e sull'educazione. La formazione al personale di tutti i servizi educativi è invece necessaria come processo di ridefinizione continua della professionalità, e si avvale del contributo di esperti esterni, per garantire apporti specialistici.

2.4 I bambini e le bambine.

I nidi d'infanzia e gli altri servizi educativi 0-3 valorizzano le differenze di ogni bambino/a accogliendone l'unicità e accompagnandoli nella costruzione della propria identità e nella crescita cognitiva, sociale ed affettiva. I servizi educativi si propongono dunque come luoghi ricchi di proposte che permettano di arricchire ed ampliare l'esperienza di ogni bambino, attraverso la condivisione e la relazione con il gruppo dei pari e la mediazione dell'adulto. L'accompagnamento ed il sostegno nella crescita si realizzano nei momenti di routine e nei momenti di gioco, per questi motivi nei servizi si strutturano ambienti in cui i bambini possono incontrarsi e "scontrarsi", accettare le proposte delle educatrici con la possibilità però di "rifiutarle", ambienti in cui si trovano stimoli che permettono al bambino di esprimere sè stesso nel modo che risponde ai suoi bisogni del momento, "angoli" che offrono la possibilità di relazionarsi e confrontarsi con gli altri, e di condividere esperienze e materiali.

Nel rispetto della specificità dei singoli nidi d'infanzia dei Comuni della Val di Cornia, la giornata è contrassegnata da momenti precisi: accoglienza, colazione, suddivisione in piccoli gruppi per attività strutturate o grandi gruppi per gioco libero o giardino, cambio, pranzo, 1° uscita dei bambini a tempo corto, sonno, cambio, uscita dei bambini a tempo lungo. Nella Val di Cornia sono presenti anche nidi con orario più lungo, con la merenda dopo il riposo pomeridiano. Per quanto riguarda i servizi integrativi, questa giornata-tipo presenta ovvie modifiche rispetto agli orari.

Insieme al bambino/a, i servizi educativi accolgono anche la sua famiglia, ed è per questo che vengono organizzate le modalità di ambientamento, intendendo con esso il primo ingresso dei bambini/e e delle loro famiglie nei servizi per l'infanzia. Questo percorso si avvale di prassi definite in modo diverso nei vari servizi dei Comuni della Val di Cornia, in base alla loro organizzazione interna e alla tipologia di struttura, sempre però nel rispetto dei tempi soggettivi dei bambini e delle loro famiglie, per permettere distacchi non traumatici dal genitore e dall'ambiente familiare.

Le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia garantiscono un rapporto numerico medio educatore/bambino che consenta la personalizzazione del rapporto fra loro e con le loro famiglie, che permetta il lavoro in piccoli gruppi e che consenta di organizzare secondo principi di continuità e regolarità i tempi quotidiani, nel rispetto di quanto definito dal DPGR 41/R/ 2013.

2.5 Le famiglie.

Essendone i primi interlocutori, le famiglie hanno l'opportunità di partecipare attivamente alla vita dei servizi educativi, formalizzata attraverso la costituzione di **Comitati di Gestione**, organi che svolgono attività consultiva, di indirizzo e controllo, nell'ambito della organizzazione e della gestione dei singoli servizi, composti da rappresentanti dei genitori, delle educatrici e delle amministrazioni comunali.

In tutti i servizi educativi della Val di Cornia inoltre sono programmate occasioni formali e informali di incontro:

- i colloqui individuali (almeno 2 in un anno educativo e comunque ogni volta il genitore ne presenti richiesta e necessità);

- l'assemblea generale (1 volta in tutti i servizi all'inizio dell'anno per presentare il progetto educativo e l'organizzazione del servizio, e poi organizzate in ogni servizio in base alle esigenze

durante l'anno educativo);

-i laboratori genitori, in genere in occasione delle feste, che offrono loro la possibilità di instaurare relazioni interpersonali;

-le feste, che offrono occasioni di condivisione e conoscenza;

-le "uscite" e le "gite", per scoprire insieme, in un clima gioioso, le offerte del territorio;

-percorsi di sostegno alla genitorialità alla presenza di esperti (pedagogisti o psicologi) per condividere i problemi legati all'educazione e riflettere insieme sulle strategie da utilizzare nel vivere con i bambini.

Queste occasioni di incontro con le famiglie vengono realizzate in tutti i servizi della Val di Cornia, ma possono essercene ulteriori, a seconda della struttura e dell'organizzazione di ognuno di essi, e di volta in volta presentate dal personale educativo del singolo servizio.

Tutti i servizi educativi della Val di Cornia si impegnano affinché alla fine dell'anno educativo le famiglie abbiano una "restituzione" di ciò che il bambino/a ha vissuto all'interno del servizio (diario, video, scatola o cartella dei "lavori" svolti, foto ecc....)

Le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia, per garantire la massima informazione alle famiglie di ciò che avviene quotidianamente, predispongono nei servizi bacheche in cui sono affissi, oltre a pannelli identificativi del personale che lavora all'interno del servizio, anche informazioni sul suo funzionamento (componenti Comitato di gestione, orario e calendario dell'anno educativo in corso), i menù stagionali, le informazioni sulla giornata dei bambini, ed ogni altra e necessaria comunicazione.

2.6 Progetto Pedagogico e Progetto Educativo.

Nei nidi d'infanzia e negli altri servizi educativi 0-3 della Val di Cornia, il **Progetto Pedagogico**, cornice che definisce gli obiettivi e le finalità che muovono e orientano l'agire educativo, ed entro la quale si realizza e concretizza la vita del servizio, è basato sul principio che ogni bambino/a è protagonista della propria crescita perchè ha un ruolo attivo nella costruzione della propria struttura cognitiva, emotiva e sociale e della propria identità, e in questo processo la costruzione di relazioni risulta fondamentale. L'attenzione dunque è posta alle interazioni e allo scambio fra bambini e tra bambini e adulto, e per questo i servizi per la prima infanzia costituiscono laboratori

permanenti per l'acquisizione, nel vivere quotidiano, di competenze cognitive, affettive, sociali; definiscono gli obiettivi a cui tendere rispettando l'unicità di ogni bambino; hanno carattere di flessibilità per rispondere alle esigenze dei bambini e delle famiglie con le quali cercano collaborazione educativa.

Per realizzare le finalità del Progetto Pedagogico il gruppo di lavoro di ciascun servizio elabora il **Progetto Educativo**, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti e la documentazione delle attività e quindi:

- struttura lo spazio in ambienti educativi differenziati, riconoscibili, sicuri e accessibili autonomamente dai bambini;

- organizza la giornata con tempi per l'ingresso e la separazione dai genitori; per il gioco individuale e di gruppo; per le routines (cambio, pranzo, sonno); per le attività strutturate in piccolo gruppo; per l'uscita e quindi il reincontro con i genitori;

- suddivide i bambini in gruppi di media dimensione per i momenti di routines, gioco spontaneo, cambio, attività strutturate;

- organizza le esperienze dei bambini, identificando quindi gli obiettivi formativi, i percorsi per raggiungerli;

- documenta l'offerta formativa ed il percorso educativo compiuto da ogni bambino attraverso videoregistrazioni, produzioni, pubblicazioni, sequenze fotografiche.

Le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia garantiscono che in ogni servizio sia elaborato e attuato il Progetto Educativo, e lo pubblicizzano all'inizio di ogni anno sui siti dei singoli Comuni.

2.7 La continuità educativa.

Le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia promuovono la continuità educativa sia in orizzontale che in verticale, che consenta ad ogni servizio educativo di usufruire delle risorse rappresentate dalla famiglia e dal territorio e che permetta ai bambini di sviluppare la padronanza per vivere senza difficoltà il passaggio dai servizi 0-3 alla scuola dell'infanzia. Il tema della continuità educativa cerca di intrecciare continuità e costanza, soprattutto affettiva, alla discontinuità intesa come perturbazione relazionale e cognitiva.

Al fine di realizzare la **continuità verticale**, sono previsti incontri tra educatrici ed insegnanti per

elaborare progetti didattici che prevedono scambi a piccoli gruppi di bambini nelle realtà in cui i due servizi sono collocati a breve distanza, incontri che permettono lo scambio di notizie e informazioni sui bambini, di osservazioni, di materiali.

Sono inoltre previsti percorsi di **formazione congiunta** tra educatrici dei servizi 0-3 e insegnanti delle scuole dell'infanzia, che permettono il confronto e l'acquisizione di informazioni utili per il personale dei due contesti educativi.

Le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia ritengono inoltre fondamentale creare una relazione di scambio con le agenzie territoriali, per questo sono attivati **progetti di collaborazione** con le biblioteche della zona e in ogni servizio sono previste gite e/o uscite e/o visite che alimentano il senso di appartenenza di adulti e bambini, generando responsabilità sociale e attenzione a ciò che circonda il servizio.

2.8 Diritto di scelta.

L'utente, nei Comuni in cui sono presenti nidi d'infanzia con diversa fascia oraria, ha la possibilità di scegliere fra le varie strutture, e nella domanda di iscrizione può essere espressa la scelta per più nidi e/o altri servizi educativi 0-3, indicandoli in ordine di preferenza. Nei limiti della capienza di ogni servizio l'indicazione sarà rispettata.

L'omogeneità di indirizzo educativo nei servizi dei diversi Comuni è garantita attraverso la figura del Coordinatore Pedagogico e il Coordinamento tra i Servizi.

Le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia, con riferimento alla legislazione nazionale e regionale vigente, promuovono e sviluppano politiche di rete per realizzare un sistema integrato pubblico/privato per l'educazione all'infanzia, allo scopo di espandere, garantendone la qualità, l'offerta complessiva e rispondere così, in modo differenziato, ai bisogni dei bambini/e e delle loro famiglie. All'interno di tale sistema integrato si pongono dunque non solo come erogatori ma anche come promotori e garanti, per dare alle famiglie la possibilità di scelta tra pubblico e privato.

I Comuni della Val di Cornia:

-sono titolari di Servizi 0/3 che gestiscono in forma diretta, indiretta, integrata;

-autorizzano i servizi 0/3 privati dopo aver verificato la presenza dei requisiti richiesti dalla normativa regionale in materia;

-accreditano i servizi 0/3 privati autorizzati che realizzano gli stessi livelli di qualità dei servizi comunali permettendo loro di accedere ai finanziamenti pubblici;

-si convenzionano, nell'ambito delle risorse finanziarie disponibili, con i servizi privati 0/3 accreditati in cui hanno interesse a riservarsi posti per ammettere bambini/e dalle graduatorie comunali.

Gli edifici in cui sono ubicati i servizi educativi comunali possono inoltre, qualora se ne presenti il bisogno e compatibilmente con le risorse economiche, essere utilizzati oltre l'orario di apertura per favorire attività complementari (spazi-gioco, spazi bambini-genitori ecc..).

3 SERVIZI AMMINISTRATIVI: I RAPPORTI CON L'UTENZA

Gli uffici competenti dei Comuni costituiscono un sistema informativo con le finalità di:

- rendere evidenti le caratteristiche dei servizi e la modulazione dell'offerta;
- costituire un riferimento a cui rivolgersi in caso di problemi riguardanti i servizi.

Tale sistema comunica con l'utenza potenziale ed effettiva e con i servizi per promuovere scambio, confronto, condivisione.

La pubblicizzazione attraverso le reti civiche dei Comuni della Val di Comia di tutti i servizi educativi che compongono il Sistema Integrato permette di informare la cittadinanza sulle caratteristiche dei diversi contesti educativi.

In occasione della apertura delle iscrizioni, quando le sedi educative possono essere visitate ed è possibile un primo contatto con il personale educativo, sono forniti i Disciplinari e i Bandi in cui sono indicati:

- i servizi educativi che compongono l'offerta complessiva di ogni Comune;
- le modalità e i tempi per la presentazione della domanda di iscrizione, per la verifica e l'eventuale ammissione del bambino/a;
- i costi a carico della famiglia, le modalità di pagamento, le modalità e i tempi per la richiesta di agevolazioni o di esenzioni, le sanzioni a carico dei morosi;
- le regole per la frequenza dei bambini/e (assenze, certificati per il rientro ecc..).

Nelle apposite pagine delle Reti Civiche dei vari Comuni sono riportati inoltre:

- il calendario di funzionamento dell'anno educativo in corso;
- informazioni inerenti la ristorazione, ossia tabelle dietetiche e quant'altro relativo all'alimentazione

dei bambini/e (qualità degli alimenti con utilizzo di prodotti biologici, ricettario dei menù, igiene, diete personalizzate ecc...).

Inoltre, sempre nelle varie reti Civiche sono pubblicate le documentazioni dei progetti e dei percorsi educativi allo scopo di far conoscere le attività dei servizi. Tali documentazioni, oltre ai depliant, volantini e manifesti che illustrano sulle iniziative previste da tali progetti e/o percorsi, sono disponibili anche in cartaceo presso i vari uffici e le sedi educative.

Attraverso il sistema informativo, è possibile inoltre avere anche informazioni di ritorno rispetto ai servizi, ossia dall'utenza ai Comuni.

La presente Carta dei Servizi si avvale di questo sistema informativo, da verificare e perfezionare continuamente.

Periodicamente viene aggiornata la regolamentazione per l'accesso ai Servizi e vengono esplicitati i criteri che lo regolano. Gli utenti partecipano economicamente secondo criteri stabiliti dalle diverse Giunte Comunali.

Gli uffici competenti dei Comuni della Val di Cornia garantiscono celerità delle procedure, trasparenza, informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza, flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

4 TUTELA DEGLI UTENTI

4.1 L'istituto del reclamo.

Gli utenti possono presentare reclamo nel caso in cui i principi enunciati nella presente Carta siano violati o eventuali disservizi limitino la possibilità di usufruire dei servizi. Il reclamo permette agli utenti di avere la possibilità di segnalare alle Amministrazioni ciò che non è in linea con quanto espresso nella Carta, ossia comportamenti incoerenti ai suoi principi e alle finalità espresse, riguardanti la realizzazione del servizio e la trasparenza dell'azione amministrativa.

4.2 Le modalità del reclamo.

I reclami devono avvenire in forma scritta, possono essere lasciati al nido d'infanzia nell'apposita cassetta, o consegnati direttamente o inviati via posta, fax o posta elettronica agli uffici scuola di ogni Comune, e devono contenere le generalità e la reperibilità di chi li presenta. I reclami anonimi

non sono presi in considerazione.

Le Amministrazioni dopo aver compiuto ogni possibile indagine rispetto al reclamo rispondono in forma scritta non oltre 20 giorni di tempo, e si attivano a rimuovere le cause che lo hanno provocato.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi, esso ha natura diversa dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

Qualora il reclamo non sia di competenza delle Amministrazioni Comunali, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

4.3 Disagi dell'utente e risarcimenti.

In caso di interruzioni anche non continuative del servizio a seguito di cause imputabili al Comune, gli utenti hanno diritto ad un risarcimento pari alla quota fissa giornaliera deducibile dalle tariffe approvate da ogni singolo Comune.

5 LA QUALITA' GARANTITA

Le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia, al fine di costruire un percorso valutativo che vada oltre la semplice segnalazione del disservizio e il reclamo da parte dell'utenza, predispongono occasioni e strumenti utili a sondare la percezione circa il servizio erogato.

Aspetto fondamentale della Carta dei Servizi è la possibilità di individuare degli indicatori di qualità che i servizi hanno raggiunto e che intendono mantenere, che diventano quindi punti di riferimento fondamentali per amministratori, operatori ed utenti.

Gli aspetti che vengono analizzati per definire la qualità dei servizi sono:

-la qualità della sicurezza;

-la qualità alimentare;

-la qualità professionale;

-la qualità dell'ambiente;

- la qualità della partecipazione delle famiglie.

Questi aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e da relativi indicatori. Nel caso di

servizi comunali dati in appalto è l'Ente gestore che predispone e monitora l'attuazione degli indicatori.

5.1 INDICATORI DI QUALITA'

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA

Elementi di valutazione	Indicatori	Dove/come verificare
<i>Documentazione e segnaletica</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Piani di emergenza.2. Piano di esodo visibile.3. Almeno 2 volte all'anno prove di esodo.4. Visibilità e corretta installazione della cartellonistica di sicurezza.5. Controlli semestrali degli estintori portatili.	Affissione Affissione Annotazioni su Registro di documentazione delle prove di esodo Osservazione diretta Cartellini estintori
<i>Presidi di sicurezza</i>	<ol style="list-style-type: none">a) protezione di tutte le prese elettriche.b) nessun filo elettrico scopertoc) medicinali e sostanze tossiche in luoghi chiusi a chiave.d) detersivi in luoghi non accessibili ai bambini.e) protezione davanti ai termosifoni.f) maniglioni antipánico.g) cancelli di protezione davanti ad eventuali rampe di scale.	Osservazione diretta

LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Elementi di valutazione	Indicatore	Dove/come verificare
<i>Menù elaborati da tecnici specialisti qualificati</i>	a. I menù sono strutturati almeno su 4 settimane, seguendo la stagionalità.	Menù distribuito
<i>Diversificazione del menù: per motivi di età, di salute, culturali, etico/religiosi.</i>	<p>Nella preparazione dei menù:</p> <p>a. si tiene conto di eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento.</p> <p>b. sono garantite "diete speciali" per patologie certificate dal pediatra.</p> <p>c. è garantita la preparazione di pasti alternativi per motivi culturali e/o etico-religiosi.</p> <p>d. è possibile avere una dieta "in bianco" per lievi indisposizioni del bambino, su richiesta dei genitori e per brevi periodi.</p>	<p>Menù distribuito</p> <p>Esperienza diretta</p> <p>Esperienza diretta</p> <p>Esperienza diretta</p>
<i>Informazioni ai genitori</i>	<p>1. Distribuzione ai genitori all'inizio anno scolastico del menù ed eventuali aggiornamenti stagionali.</p> <p>2. Visibilità del menù nella struttura.</p> <p>3. Rispetto delle preparazioni dei pasti previsti dal menù.</p> <p>4. Diffusione e conoscenza dei menù dei singoli servizi.</p>	<p>Avvenuta distribuzione</p> <p>Affissione in bacheca</p> <p>Informazioni sulle variazioni visibili in bacheca</p> <p>Possibilità di consultazione sui siti dei Comuni</p>

LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE DEL SERVIZIO EDUCATIVO

Elementi di valutazione	Indicatore	Dove/come verificare
<i>Modalità pedagogica e organizzativa</i>	Elaborazione annuale del progetto educativo.	Presentazione e pubblicizzazione annuale del progetto educativo
<i>Stabilità/Continuità del team del servizio educativo</i>	Di norma team stabile rispetto al percorso educativo dei gruppi – bambini.	Esperienza diretta
<i>Stabilità/Continuità dei gruppi dei bambini</i>	Di norma, gruppi-bambini stabili durante l'anno educativo.	Esperienza diretta
<i>Professionalità del personale educativo</i>	Possesso dei titoli di studio previsti dal Regolamento Regionale.	Deposito dei titoli presso gli enti preposti
<i>Formazione del personale educativo</i>	Partecipazione del personale educativo a corsi di formazione annuali.	Firme su fogli presenza e documentazione degli incontri
<i>Collegialità e aggiornamento del personale educativo</i>	Partecipazione del personale educativo agli incontri collegiali e di aggiornamento garantito da un monte ore annuale previsto dai Comuni e dagli enti gestori	Documentazione degli incontri
<i>Documentazione organica e continua per la riflessione sulle esperienze educative e la continua elaborazione del progetto educativo</i>	Elaborazione, verbalizzazione e descrizione di ciò che viene realizzato nei servizi che permetta di evidenziare caratteristiche e competenze di ogni bambino e qualificare la comunicazione con l'esterno (famiglia, scuole infanzia ecc..)	Presenza di materiale (cartaceo e/o video, e/o verbali ecc..) nei singoli servizi o, a seconda del tipo di materiale, consegnato direttamente ai genitori
<i>Coordinamento pedagogico</i>	Presenza della figura del Coordinatore Pedagogico in possesso dei titoli previsti dal Regolamento Regionale	Incarico
<i>Coordinamento tra i servizi educativi Val di Cornia</i>	Partecipazione di rappresentanti del personale educativo dei servizi a incontri periodici per momenti di scambio e confronto	Documentazione degli incontri
<i>Rispetto delle diversità (etnico-culturali, presenza di handicap)</i>	Elaborare criteri adeguati sul piano educativo (risorse culturali, materiale di gioco, collegamenti con personale A.S.L ecc..)	Esperienza diretta
<i>Cura nelle relazioni</i>	Interventi diretti che promuovono espressioni di affettività, socialità, comunicazione, e interventi indiretti attraverso predisposizioni di spazi e tempi adeguati alle diverse esigenze dei bambini	Esperienza diretta e documentata

LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO

Elementi di valutazione	Indicatori	Dove/come verificare
<i>Qualità educativa nell'organizzazione degli spazi</i>	Gli spazi interni ed esterni sono oggetto del progetto educativo e delle attività educative che si intendono realizzare, aggiornate sui gruppi di bambini. Gli spazi devono essere ricchi di elementi di gradevolezza estetica e di accuratezza	Progetto Educativo
<i>Interni</i>	<p>1. lo spazio favorisce il gioco autonomo e l'accesso ai materiali, preferibilmente di recupero</p> <p>2. gli spazi sono organizzati in modo da favorire le attività dei bambini in piccoli gruppi, e quindi articolati e differenziati</p> <p>3. gli spazi destinati alle routine (pranzo, sonno, cambio), sono pensati per soddisfare i bisogni del bambino</p>	<p>Osservazione diretta</p> <p>Osservazione diretta</p> <p>Osservazione diretta</p>
<i>Esterni</i>	<p>1. lo spazio esterno favorisce il gioco, la socializzazione e l'autonomia dei bambini</p> <p>2. lo spazio esterno favorisce l'osservazione e l'esplorazione della natura</p>	<p>Osservazione diretta</p> <p>Osservazione diretta</p>
<i>Arredi adeguati per i bambini</i>	<p>Nei servizi sono assicurati</p> <p>1. parte degli arredi accessibili ai bambini</p> <p>2. sedie e tavoli di altezza giusta per i bambini</p>	Osservazione diretta
<i>Cura e piacevolezza degli ambienti</i>	E' assicurata particolare attenzione nel rendere gli ambienti e le documentazioni piacevoli e capaci di trasmettere e raccontare ciò che si vive nel servizio	Osservazione diretta

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Elementi di valutazione	Indicatore	Dove/come verificare
<i>Presentazione ai genitori del progetto educativo del servizio</i>	<p>a. Almeno un incontro di presentazione ai genitori</p> <p>b. Comunicazione e pubblicizzazione di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. calendario annuale 2. orario del servizio 3. nominativi e ruoli del personale del servizio 4. composizione e/o attività comitato di gestione 5. modalità del servizio mensa 6. regolamento del servizio 7. iniziative rivolte alle famiglie 9. carta del servizio 10. routine e attività svolte durante la mattinata 	<p>Convocazione e documentazione dell'incontro</p> <p>Affissione o esposizione</p>
<i>Incontri per confrontarsi con i genitori sulle esperienze dei bambini</i>	Almeno 2 incontri nell'anno educativo	Convocazioni e documentazione degli incontri
<i>Colloqui individuali per rendere personalizzato l'intervento educativo</i>	Almeno 1 colloquio individuale preliminare all'apertura del servizio, e almeno 1 durante l'anno educativo. Inoltre disponibilità legata a eventuali richieste dei genitori	Convocazioni singole o calendario dei colloqui esposto e visibile
<i>Attività extra</i>	Almeno 1 incontro a tema con esperti per i genitori nell'anno educativo	Pubblicizzazione e affissione programma degli incontri
<i>Partecipazione alla gestione sociale</i>	Almeno 2 incontri del Comitato di Gestione durante l'anno educativo	Convocazione e documentazione degli incontri
<i>Favorire le relazioni tra personale educativo e genitori</i>	Disponibilità di uno spazio adeguato che assicuri accoglienza e condivisione, una presenza non frettolosa e la riservatezza dei colloqui individuali	Esperienza diretta
<i>Restituzione conclusiva</i>	Elaborazione di materiale (diario, cartelletta, scatolina ecc..) relativo a ciò che ha vissuto il bambino/a nel servizio	Consegna diretta
<i>Rispetto delle diversità: di cultura e tipologia di famiglia; nella presenza di handicap; nelle differenze etnico-culturali</i>	Creare rete di servizi e opportunità, flessibili e rispondenti ai casi di particolare bisogno	Esperienza diretta

6 CHI VALUTA LA QUALITA' E CON QUALI STRUMENTI

6.1 Monitoraggio annuale su tutti i Servizi Educativi.

Le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia sostengono il mantenimento e la crescita della qualità erogata dai servizi educativi con le seguenti azioni:

- Verifica annuale degli indicatori su tutte le strutture comunali
- Formazione annuale per il personale educativo
- Ampliamento dell'offerta formativa, con progetti annuali di laboratori ed iniziative per famiglie e bambini, realizzati in base a progetti concordati e disponibilità finanziarie.

6.2 Rilevazione della soddisfazione degli utenti dei Servizi Educativi.

Le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia ogni anno rilevano la soddisfazione dell'utenza attraverso:

- Questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utente, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi dei servizi. I questionari devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I dati raccolti vengono analizzati e successivamente vengono formulate le conseguenti proposte di intervento.
- Verifica degli indicatori di qualità indicati nella Carta dei Servizi.

6.3 Garanzie a tutela dell'utente e tempi di ripristino degli standard.

Per ogni livello di qualità, qualora le segnalazioni siano riconducibili ad aspetti riguardanti la sicurezza degli utenti, sia bambini che adulti, o lesivi dal punto di vista pedagogico/educativo, le azioni intraprese saranno immediate, in tutti gli altri casi saranno attivate azioni di ripristino dei parametri di qualità entro 20 giorni.

La Carta dei servizi è un documento avente funzione strumentale rispetto al tema della valutazione della qualità. La costruzione partecipata della Carta permette di riflettere su ciò che si fa e su cosa potrebbe essere fatto per migliorare, la sua messa in rete permette un'ampia diffusione e la comunicazione costante con l'utenza che, attraverso la Carta, può verificare se i servizi rispondono a ciò che viene stabilito e dichiarato nel documento.