Questa Carta dei servizi esplicita gli impegni che la Cooperativa sociale Koiné, soggetto gestore del Nido Peter Pan assume nei confronti degli utenti dei servizi, dei genitori e di tutti i portatori di interesse del territorio. In quanto esplicitazione formale di impegni, la Carta del Servizio rappresenta la base fondante delle relazioni tra i soggetti titolare e gestore e l'utenza, cui viene riconosciuto un ruolo attivo nella valutazione della qualità del servizio e dell'effettivo rispetto degli impegni assunti da Koinè. Nel contempo la Carta costituisce uno degli elementi costitutivi del sistema qualità del servizio socioeducativo per la prima infanzia.

Carta del Servizio

Indice

01. Introduzione, presentazione della Carta

02. Dichiarazione di missione della Cooperativa Koiné

03. Mission del Servizio (chi siamo – come agiamo – cosa ci si propone per il futuro)

04. Principi Fondamentali

05. Caratteristiche della offerta (orari di apertura, calendario annuale)

06. Progetto Educativo

07. Risorse umane

08. Matrice delle responsabilità

09. Politiche della qualità

10. Indicatori e standard di qualità

11. Partecipazione

12. Rilevazione della soddisfazione degli utenti

13. Altre forme per manifestare proposte, osservazioni e reclami

14. Impegni per il Futuro

Introduzione

La **Carta del Servizio** rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti del Nido d'infanzia Peter Pan di Castiglion Fiorentino e la cooperativa sociale Koinè che gestisce il servizio.

La Carta è stata introdotta nella quotidianità da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 poi ripresa dalla Legge Regionale Toscana n. 22.1999 e dal d.p.g.r. 41/R/2013 con gli obiettivi di:

a) tutelare i diritti degli utenti;

b) promuovere una migliore conoscenza del servizio, descrivendone chiaramente le caratteristiche organizzative, di funzionamento, per l'accesso e qualitative;

c)promuovere la partecipazione attiva degli utenti, in questo caso specifico, dei genitori, alla valutazione della qualità, in modo da migliorare progressivamente il servizio e da renderlo sempre più capace di rispondere ai bisogni dei bambini, dei genitori e della comunità locale.

La elaborazione e la produzione della carta, che conseguono ad un lavoro che ha coinvolto attivamente la cooperativa, gli educatori, esperti di qualità, prendono origine dalla consapevolezza che gli utenti sono parte integrante del sistema qualità e portatori di valori , dotati di dignità , capacità critica e facoltà di scelta, con i quali istaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

Questo documento, che verrà periodicamente aggiornato e rivisto per migliorarne la funzionalità, contiene **informazioni su**:

1- le caratteristiche di Koinè, che è il soggetto gestore del servizio;
2- la missione del servizio socioeducativo per la prima infanzia Peter Pan, cioè gli obiettivi generali che esso persegue; 3- i principi su cui si fonda la gestione; 4- le caratteristiche di funzionamento;
5- le modalità per accedervi;
6- il modello di organizzazione del servizio;
7- la matrice delle responsabilità;
8- i principali riferimenti alla programmazione educativa;
9- le politiche della qualità del servizio;
10- gli standards di qualità assicurati dal servizio;
11- le modalità di partecipazione degli utenti alla gestione del servizio.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, è quindi un vero e proprio **contratto che Koiné sottoscrive con tutti i portatori di interesse** allo scopo di: 1- migliorare costantemente i servizi resi; 2- valutare e comprendere le aspettative degli utenti; 3- descrivere come intende espletare i servizi; 4- sviluppare il dialogo con gli utenti per renderli partecipi attivamente delle attività di valutazione e programmazione che si svolgono nel servizio.

Koiné, una impresa sociale

Koinè è una cooperativa sociale di tipo A, che si occupa della progettazione e gestione di servizi alla persona e, in particolare di progettazione e gestione di servizi socio educativi per la prima infanzia, dal 1994.

La cooperativa ha sede ad Arezzo, in Viale Duccio di Buoninsegna n. 8. Ne è Presidente Elena Gatteschi. Gli uffici della impresa sono aperti tutti i giorni feriali dalle ore 8,20 alle 13,30 e dalle 15,00 alle 19,30. Il numero telefonico è 0575-90.03.09. L'indirizzo e-mail è koine@koine.org. Il sito web, dove si possono trovare molte informazioni sulle nostre attività é http//www.koine.org.

Il volume complessivo delle attività, il loro grado di diversificazione, il numero ed il livello di qualificazione degli occupati fanno di Koinè la cooperativa sociale di tipo A più significativa della provincia di Arezzo ed una delle più significative in ambito regionale.

Nel settore dei **servizi socioeducativi**, gestiamo 37 servizi, in collaborazione con molti Comuni della Provincia di Arezzo e Siena, di cui fruiscono, quotidianamente, oltre 1400 bambini ed il loro genitori.

Il grado di **affidabilità tecnica e professionale** della Organizzazione è asseverato dalle certificazioni di qualità che la cooperativa ha ottenuto e, in particolare:

UNI EN ISO 45001:2018

La norma UNI EN ISO 45001:2018 identifica uno standard internazionale per un sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori. La certificazione UNI EN ISO 45001:2018 attesta l'applicazione volontaria, all'interno di un'organizzazione, di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla sicurezza e la salute dei lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti. **UNI EN ISO 14001:2015**

La norma ISO 14001 elenca i criteri e le linee guida per stabilire, attuare e migliorare un sistema di gestione ambientale. La certificazione dimostra che l'organizzazione ha un sistema di gestione adeguato a: tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività, ridurre gli sprechi, ricercare sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile.

ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015

Per la progettazione e l'erogazione dei nostri servizi a infanzia, anziani e disabili. La norma ISO 9001 elenca i criteri che definiscono un sistema di gestione della qualità e indica le linee guida e gli strumenti necessari alle aziende che vogliono garantire la conformità dei loro prodotti e servizi alle aspettative dei clienti, nonché il miglioramento costante della loro qualità.

DLGS 231/2001

Il D.Lgs. 231/2001 introduce la responsabilità amministrativa per società, enti e organizzazioni, con o senza personalità giuridica. Il decreto riguarda la responsabilità delle aziende per reati posti in essere da Amministratori, Dirigenti e/o Dipendenti nell'interesse o a vantaggio dell'azienda stessa. Koinè ha adottato, a partire dal 01/03/2017, un Modello di Organizzazione, Gestione e controllo (MOG) per la responsabilità amministrativa, ai sensi del d. lgs.231/01. Il MOG è stato approvato in sede di CdA del 21/11/2017. La società ha inoltre provveduto a nominare l'Organismo di Vigilanza. In data 03/01/2018 Koinè ha ottenuto l'Attestazione di conformità del proprio Sistema 231 (Attestato di conformità n. IT18/0020, rilasciato dall'Ente di Certificazione SGS).

RATING DI LEGALITÀ

Koinè è inserita nell'elenco delle imprese con Rating di legalità ai sensi dell'articolo 8 del regolamento adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con delibera n. 24075 del 14 Novembre 2012.

UNI 11034:2003 è lo standard globale per i servizi all'infanzia volto alla tutela e alla sicurezza dei minori, nei luoghi laddove questi trascorrono gran parte del loro tempo. Importante strumento di affidabilità e garanzia, la certificazione **UNI 11034:2003 Servizi all'infanzia** si pone quale strumento di sicurezza nei luoghi frequentati dai minori, consentendo alle figure genitoriale un riscontro oggettivo circa **la struttura deputata al servizio all'infanzia**.

Gli scopi generali che la cooperativa Koinè persegue sono esplicitati nella **dichiarazione di Missione** che di seguito, integralmente, proponiamo:

Koinè è una cooperativa sociale di tipo A che si occupa di progettazione, realizzazione e gestione di servizi alla persona. I soci di Koinè credono in un'economia solidale e partecipata che abbia al suo centro l'uomo ed i suoi bisogni fondamentali e non il profitto individuale. Altri scopi che Koinè persegue sono quelli di: 1) incentivare al suo interno forme di democrazia partecipata mirate a garantire ai soci spazi concreti di partecipazione al processo decisionale; 2) creare opportunità di lavoro qualificato; 3) salvaguardare la continuità occupazionale dei soci. Le aree di attività sono molte e di diversa natura: servizi socioeducativi, interventi di prevenzione del disagio, attività socio – assistenziali e di riabilitazione, di inserimento sociale e lavorativo finalizzati a promuovere il benessere degli individui e a prevenire, ridurre e, quando possibile, eliminare il rischio di emarginazione delle persone anziane, disabili o esposte ad esclusione. Al fine di garantire la qualità dei servizi erogati Koinè investe risorse economiche ed umane in attività di ricerca sociale, di formazione e di aggiornamento professionale mirate ad implementare e valorizzare le competenze dei soci, dei dipendenti e dei volontari. Per garantire la partecipazione democratica alla gestione dell'impresa, la crescita culturale dei soci e della comunità all'interno della quale opera, Koinè agisce strategie di informazione, di formazione, di diffusione dei saperi e promozione delle attività svolte. Koinè crede nel lavoro di rete e si adopera per ispessire i legami con il territorio, nella convinzione che l'impresa sociale debba necessariamente connettere con la comunità locale e percepirsi sino in fondo come uno strumento di essa, al fine di promuovere un concreto sviluppo comunitario. Koinè è un'impresa sociale che fonda le proprie decisioni ed azioni sui valori della giustizia, della solidarietà, della democrazia, dell'uguaglianza, dell'auto e mutuo – aiuto. I soci della cooperativa credono nei valori etici dell'onestà, della trasparenza, della responsabilità sociale, del rispetto e dell'attenzione verso gli altri. Nel futuro che la cooperativa intende contribuire a costruire dovranno essere garantiti, agli utenti, alle organizzazioni degli utenti, ai loro familiari, ai sindacati dei lavoratori, alle organizzazioni di impegno civile e del volontariato presenti nel territorio, spazi effettivi e concreti di partecipazione al governo dei servizi; dovrà essere garantito a ciascuna persona il pieno diritto di cittadinanza e si dovrà lavorare per costruire un nuovo welfare comunitario delle

opportunità attraverso un patto di sussidiarietà tra l'impresa sociale, le ONLUS e la pubblica Amministrazione. Lo sforzo progettuale, teso ad introdurre modelli innovativi di servizi, oltre a migliorare il benessere degli individui, ha come fine ultimo quello di favorire percorsi di emancipazione dal bisogno.

Il nido d'infanzia Peter Pan

Dichiarazione di Missione

Chi siamo

- Il nido d'infanzia **Peter Pan** è un servizio socioeducativo rivolto ai bambini compresi nella fascia d'età 3-36 mesi, alle loro famiglie e alla Comunità locale, strutturato nel pieno rispetto della Legge regionale Toscana n. 32.2002 e delle sue successive integrazioni e, in primo luogo, del DPGR N.47-R.2002.
- Il nido d'infanzia **Peter Pan** si propone come spazio polivalente a misura del bambino, mira a promuovere il raggiungimento delle autonomie e si pone come facilitatore nell'acquisizione delle competenze.
- Il nido accoglie la famiglia e l'affianca lungo tutto il percorso formativo. Condivide con essa la cura del bambino affinché ne vengano rispettati i bisogni individuali: di essere ascoltato, di giocare, di imparare, di avere degli amici e perché possa crescere bene e diventare una persona felice e serena.
- Il nido è strutturato in modo flessibile per rispondere alle diverse esigenze delle famiglie e garantire molteplici possibilità di fruizione durante l'intera giornata.

Come

- Il Servizio è a titolarità comunale ed è gestito dalla Cooperativa sociale Koiné.
- Il gruppo di lavoro è composto da operatori qualificati che attraverso percorsi formativi specifici e coadiuvato da un coordinatore psico-pedagogico incaricato dalla Cooperativa Koiné realizzano una valutazione costante e continua della adeguatezza e della qualità dei servizi resi alla utenza.
- La gestione quotidiana delle attività viene effettuata sulla base di un progetto pedagogico molto preciso (si veda in seguito), di una programmazione annuale attenta e pensata per rispondere ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie e capace di trasformarsi e rimodellarsi in itinere qual'ora vi sia la necessità.
- La programmazione prevede nei suoi obbiettivi prioritari di lasciare ampio spazio di invito alle famiglie in coerenza con una visione del nido come luogo di incontro, di relazione e di crescita comunitaria, di scambio e di accoglienza, per un potenziamento della sua forza educativa.

Principi fondamentali
Nelle attività di programmazione e di gestione del servizio, ci riferiamo ad alcuni principi fondamentali, di carattere generale e che afferiscono al carattere educativo del servizio.

Eguaglianza: nel nido d'infanzia **Peter Pan** i servizi vengono erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione. L'impegno a garantire la eguaglianza delle opportunità ad ogni bambino ed a tutti i genitori è – in primo luogo – avvertito verso le persone più deboli, meno in grado di escutere e difendere i propri diritti.

Personalizzazione: il principio di uguaglianza delle opportunità comporta di riconoscere che non c'è ingiustizia peggiore del trattare allo stesso modo situazioni diverse. Per questa ragione, progettiamo e gestiamo le attività educative partendo dalla lettura dinamica degli specifici bisogni e delle specifiche potenzialità di ognuno. Questo sforzo viene prodotto in modo particolarmente significativo nei confronti dei bambini diversamente abili, per la cui inclusione nel gruppo e sociale vengono poste in essere particolari attenzioni.

Attenzione al valore della differenza: personalizzare vuol dire prestare attenzione continua, onesta ed aperta, alle domande di ognuno che hanno di per se stesse, tutte, diritto di risposta. In questa ottica, noi consideriamo la presenza di bambini e famiglie di diversa etnia, religione, colore, ceto uno straordinario elemento positivo di arricchimento del potenziale educativo del servizio e lavoriamo perché ogni cultura sia considerata e riconosciuta e perché vi sia scambio positivo ed interazione tra tutti.

Imparzialità: il comportamento del gruppo degli educatori è conformato ai principi di imparzialità, obbiettività e di giustizia.

Partecipazione: il nido d'infanzia **Peter Pan** considera la partecipazione attiva dei genitori alle attività di programmazione e di valutazione della qualità un valore insostituibile e da ricercare quotidianamente. In questa ottica, il servizio si è dotato di strumenti, procedure e momenti finalizzati a promuovere la partecipazione dei genitori.

Efficienza ed efficacia: i servizi vengono forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui il servizio dispone, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

Trasparenza e responsabilità sociale: Il nido d'infanzia **Peter Pan** riconoscendo il carattere pubblico della educazione e l'importanza strategica che il nostro lavoro ha per il futuro dei bambini e della società, agisce nel rispetto dei principi di trasparenza e di responsabilità sociale. Il servizio, quindi, si impegna quindi a dare conto– a tutti i portatori di interesse – dei risultati qualitativi e quantitativi conseguiti nella gestione.

Caratteristiche della offerta

A chi è rivolto

Il Nido **Peter Pan** è un servizio socio educativo per la prima infanzia rivolto a n. **40** bambini compresenti di età ricompresa tra 3 e 36 mesi.

La articolazione della sezione non va intesa in senso rigido; di anno in anno, sulla base delle specifiche esigenze della utenza, la struttura della sezione potrà essere modificata fermo restando l'impegno al rispetto dei parametri di impiego del personale previsti dalle normative regionali vigenti in materia.

Calendario ed orari di apertura

Il Nido **Peter Pan** è concepito per sostenere lo sviluppo dei bambini e permettere alle madri occupate di conciliare nel miglior modo possibile le esigenze professionali con i doveri di cura dei figli e, quindi, che non è configurato su rigidi standards "calati dall'alto" ma viene annualmente configurato sui bisogni espressi dalla utenza.

Per l'anno educativo **2023-2024**, il regime di funzionamento del nido è stato definito in:

Mesi di apertura: 11, da settembre a Luglio

Giorni di apertura: 227

Orario giornaliero di apertura: dalle ore 7,45 alle ore 16,45

Formule di utilizzo

Il servizio è fruibile in 2 moduli:

- Tempo Lungo
- Tempo Corto

Accesso

La domanda va presentata online collegandosi al **Portale dei Servizi del Comune di Castiglion Fiorentino**, secondo le modalità riportate nella pagina della sezione dedicata al servizio **"Modulistica-Servizi Sociali-ASILO NIDO"**.

I bambini già frequentanti il servizio e che possono, in ragione dell'età, continuare a frequentarlo per l'anno educativo successivo, ne hanno diritto prioritariamente, a condizione della presentazione d'apposita riconferma nei modi e nei tempi previsti.

Il Nido d'Infanzia "Peter Pan"

Progetto Educativo

I servizi all'infanzia Koinè, pur diversificati nella proposta (i Micro Nido, Nido d'infanzia, Spazio bambini-genitori, centro gioco educativo…..) nascono e si sviluppano in risposta ai bisogni dei bambini di età compresa tra i tre e i trentasei mesi e le loro famiglie.

La famiglia, considerata quale elemento cruciale della crescita dei bambini, viene inserita nella vita dei servizi come partner attivo ed essenziale nell'ottica della continuità e complementarietà della proposta educativa e della crescita armonica di ogni singolo bambino.

Il contesto del nido, o altra tipologia di servizio per la prima infanzia, costituisce l'opportunità di incontro fra genitori e educatori, di confronto e di scambio di esperienze, punti di vista, problemi, dubbi sull'educazione del proprio figlio…., costituendo così, un luogo di interazione, di complicità e di sostegno.

Sviluppo dell'autonomia

Partendo dalla considerazione del bambino come persona dotata, oltre che di bisogni, di competenze, i servizi all'infanzia predispongono esperienze, attività e spazi in modo da aiutare i bambini nella progressiva conquista di sicurezza ed autonomia,

Questa è resa possibile sia attraverso la organizzazione dell'ambiente prevedendo mobili e spazi che favoriscono il "prendere gli oggetti" e rimetterli a posto in maniera autonoma, operando una scelta individuale sia sul tipo di attività e sulla durata di svolgimento della attività stesse, sia nella fiducia che l'educatore pone nella relazione con il bambino aiutandolo a "fare da solo"….

Attenzione alle diversità

Ogni esperienza progettata e resa disponibile ai bambini al nido tiene conto non solo della individualità e dei bisogni di ciascuno, ma si pone in un'ottica di valorizzazione delle diversità di ogni bambino rispetto agli altri nel senso della unicità e ricchezza.

Accogliere le differenze, quindi, sia in senso lato del sé rispetto all'altro, in carattere, competenze abilità e possibilità, ma anche in quanto appartenente a un gruppo di carattere politico, religioso, sociale o di area geografica diversa.

Organizzazione dell'ambiente

Il bambino sviluppa le proprie conoscenze attraverso le esperienze del fare e rifare in rapporto al contesto in cui è inserito. L'organizzazione degli spazi, quindi, deve poter garantire il tranquillo svolgimento delle attività, e favorire la

concentrazione del bambino. L'ambiente deve isolare ma non chiudere, offrire spazi individuali (tavolini singoli, mobili bassi dove riporre le proprie cose…), e possibilità di accedere in maniera autonoma alle attività. L'ambiente deve inoltre rispondere ai bisogni di tipo motorio predisponendo la possibilità di assumere le diverse posizioni (disteso, seduto, in ginocchio, in piedi…) prevedendo cose da spingere,da scavalcare, in cui nascondersi… e predisponendo specifici spazi finalizzati all'espressione motoria.

Materiale

Negli spazi o "angoli" di gioco, si propongono attività strutturate e non strutturate che prevedono l' uso prevalente di strumenti reali e materiali adeguati alla fascia di età. Nella scelta dei materiali, privilegiando il contatto con materiali naturali, viene posta particolare attenzione ad offrire ai bambini esperienze sensoriali il più possibile diversificate (liscio, ruvido, morbido, rigido, appiccicoso, fluido…freddo.) tali da arricchire ed integrare il loro bagaglio conoscitivo.

Strutturazione degli spazi

Tra gli angoli strutturati di gioco presenti nell'ambiente annotiamo: **l'angolo della lettura**: spazio dove il bambino può fermarsi a "leggere" le immagini dei libridi diverso materiale,forma e dimensione che trova a disposizione,oppure schede cartonate raffiguranti fotografie o disegni a tema; **lo spazio organizzato per favorire lo sviluppo linguistico** dove il bambino può trovare attività di abbinamento di immagini, incastri, puzzle, tombole…; **l'angolo del gioco simbolico**, dove il bambino gioca a "far finta di.." e si immedesima nei diversi ruoli che ritrova nella vita quotidiana; **l'angolo delle attività di costruzione** dove in apposite ceste vengono sistemate costruzioni di diverso tipo; **lo spazio dedicato ad esperienze di manipolazione e travaso**, che prevede l'uso di materiale diversificato per dimensione e consistenza, messo a disposizione delle mani dei bambini in appositi contenitori…. e la attività di manipolazione della pastorella (composto formato da farina, acqua, sale e olio); **l'angolo delle attività grafico-pittoriche** dove l'esperienza del "lasciare un segno, una traccia.." passa attraverso l'uso di cere, pennarelli, matite, gessi su fogli bianchi, neri, colorati di dimensione diverse oppure attraverso l'uso di appositi colori a dita usando mani, spugne, spazzolini e pennelli di vario materiale e misura ; **lo spazio per attività individuali di colla, taglio e collage** per favorire l'acquisizione di competenze specifiche attraverso la espressione creativa dei bambini**.**

Ruolo dell'adulto nel contesto educativo

L'adulto educatore svolge un ruolo chiave all'interno dei servizi all'infanzia sia da un punto di vista relazionale in quanto instaura una presenza educativa accanto al bambino capace di sviluppare le potenzialità che ciascuno esprime nelle diverse

età, sia da un punto di vista didattico predisponendo l'ambiente e le attività in modo da favorire lo sviluppo delle competenze di ciascun bambino.
Il ruolo dell'adulto al nido si avvale di alcuni accorgimenti e comportamenti che rispettano i tempi ed il bisogno di concentrazione del bambino. Per questo utilizza un tono di voce bassa, interviene con le parole solo per accompagnare alcune attività o se richiesto dal bambino, si muove nell'ambiente lentamente, propone regole semplici rese valide dal rispetto reciproco.

Ambientamento

L'educatore si pone come obiettivo del proprio intervento educativo *il processo* e non *il prodotto* valorizzando il percorso di sviluppo di ogni singolo bambino, le competenze e le conquiste raggiunte secondo un procedere per gradi di difficoltà o tassonomie.
Quando il bambino arriva nel servizio, deve passare necessariamente attraverso una fase d'orientamento nell'ambiente. Data la sua peculiare struttura cognitiva, egli deve esplorare, nella massima sicurezza e stabilità affettiva, il nuovo ambiente, sperimentare l'uso .degli oggetti e la disposizione delle risorse educative. In questa fase l'educatore dovrà farsi tramite tra l'ambiente e il singolo bambino, egli dovrà presentare gli oggetti e gli spazi adattando le sue proposte alle esigenze del bambino.

La persona di riferimento

L'ambientamento di un bambino al nido è un momento particolare e delicato che coinvolge i genitori, il bambino e l'educatore pertanto ha bisogno di gradualità e attenzione. All'interno del Nido, l'arrivo di bambini che frequentano per la prima volta richiede attenzioni e iniziative specifiche. Il personale educativo e quello ausiliario sarà impegnato per favorire nel bambino e nei suoi familiari il miglior approccio possibile al servizio. In questo periodo gli aspetti relazionali giocano un ruolo importante. Ogni bambino avrà una educatrice come persona di riferimento. Quest'ultima e' orientata a facilitargli la permanenza all'asilo e, in primo luogo, a rassicurarlo fuori dall'ambiente familiare. E' la persona di riferimento che cura i rapporti con i genitori di ogni piccolo, che impara per prima a conoscerne la personalità facendosi carico di preparare l'ambiente fisico e umano in modo che corrisponda alle sue esigenze.
E' quindi soprattutto attraverso la mediazione della persona di riferimento che il bambino viene positivamente posto in relazione con un universo di relazioni nuove rispetto a quelle fino ad allora conosciute. Nel periodo dell'ambientamento (che può durare 1- 2 settimane o più a seconda delle necessità), viene richiesta la disponibilità di un genitore, o altro adulto che

Momenti di routine

si prende cura del bambino, ad "accompagnare" .con la propria presenza interna al servizio, il bambino in modo da favorirne l'inserimento nel nuovo spazio, l'instaurarsi di relazioni nuove con le persone (adulti e bambini) che lo circondano, la conoscenza e il "far proprio" del nuovo ambiente .

Le routine o cure parentali sono per un bambino nei primi anni di vita un punto di riferimento, sono momenti che rendono il genitore inconfondibile e vengono accettate con serenità se vissute con altri adulti (non genitori) in maniera graduale e tranquilla. Creare momenti regolari che scandiscono la giornata è importante, si tratta di proporre ai bambini abitudini che favoriscano l'acquisizione di autonomie personali. Le routine scandiscono la giornata in una serie di prima e dopo che sono funzionali alla collocazione, anche emotiva, delle esperienze. Fanno parte dei momenti di routine il pasto, il sonno, il cambio, l'ingresso e l'uscita del bambino dal servizio.

Il rapporto con le famiglie

Nel contesto del nido la relazione genitore bambino verrà rispettata e considerata una risorsa fondamentale nell'attuazione del processo educativo. Pertanto il momento della separazione o allontanamento dal genitore rappresenta un momento di crescita e di arricchimento della sfera affettiva attraverso il rapporto privilegiato con figure adulte, complementari a quelle familiari e l'arricchimento del mondo sociale rispetto alle relazioni con i pari.

Il contesto del nido può creare opportunità di incontro fra genitori e educatori per confrontare e scambiare esperienze, punti di vista, problemi, dubbi sull'educazione del proprio figlio costituendo una modalità decisamente importante per elaborare modelli educativi di riferimento funzionali e nuove strategie di intervento.
La figura dell'educatrice accompagna e media la comunicazione tra le persone, garantisce spazi di ascolto, diventa la custode di memorie di storie preziose.
La genitorialità e l'educazione dei figli come questione non privata ma sociale è capace di rompere l'isolamento nel contesto domestico e lasciare il segno, diventando capace di appartenere maggiormente ai protagonisti che alimentano il contesto educativo.

Strumenti che favoriscono la comunicazione educatore-genitore e la partecipazione della famiglia alla

Con la famiglia è importante ottenere una vera e propria "sinergia educativa" poiché è necessaria una piena condivisione e partecipazione alla messa in atto dei vari progetti formativi. Gli scambi comunicativi sono importanti sia all'educatore per meglio dar vita al percorso di sviluppo individualizzato che tenga conto delle specificità del bambino rivelate e segnalate dalla famiglia, sia alla famiglia perché l'educatore può con la sua professionalità aiutare la famiglia a comprendere alcuni aspetti

vita del servizio

del bambino osservati nel contesto educativo del nido ed elaborare ipotesi di intervento appropriate nel rispetto della crescita e della individualità di ogni singolo bambino. Per ottenere tutto questo la comunicazione deve essere chiara e corretta.

Gli strumenti di lavoro degli operatori

Diversi possono essere gli strumenti di comunicazione con la famiglia usati all'interno dei servizi all'infanzia. Tra questi ricordiamo: **i depliant informativi** ,che danno informazioni generali sul servizio e sulla sua organizzazione; **la bacheca informativa:** di legno o sughero,viene utilizzata per un continuo scambio di informazioni e comunicazioni e solitamente è posta all'ingresso del servizio; **la riunione generale dei genitori** che viene convocata almeno due volte all'anno e durante il suo svolgimento viene presentato e/o verificato il programma educativo annuale previsto dal servizio; **le riunioni di sezione o di gruppo** dove vengono invitati i genitori dei bambini presenti in una sezione o gruppo ed affrontate tematiche e/o informazioni specifiche di quel gruppo di bambini; **il colloquio preliminare:** cioè il primo colloquio tra genitori ed educatrice di riferimento finalizzato alla conoscenza ed al passaggio delle informazioni di base sul bambino e le sue abitudini; **i colloqui individuali** ripetuti periodicamente con lo scopo di passare informazioni precise sulla esperienza fatta al nido e la esperienza fatta a casa durante lo svolgimento dell'anno(questi possono essere richiesti sia dal genitore che dall'educatore); il **biglietto informativo quotidiano** dove vengono riportate tutte le principali informazioni riguardanti i momenti di routine del bambino (relativamente ai servizi in cui queste siano previste) ed informazioni relative ad una particolare attività svolta dal bambino con intensità o durata particolare; **incontri a tema** guidati dal personale o da figure professionali esterne finalizzati all'approfondimento di specifiche tematiche relative alla cura ed educazione dei bambini di età compresa tra 3 e 36 mesi ; **incontri di laboratorio** finalizzati alla realizzazione di giochi con materiale di recupero, con legno o altro, diverso da quello utilizzato per i giocattoli di produzione commerciale. Questo permette loro una maggiore comprensione della natura della psicologia e delle possibilità cognitive ed emotive dei loro figli, permettendo di avere un atteggiamento più critico nei confronti dei giochi di produzione industriale, non sempre adatti ai bambini; **la biblioteca per i genitori** , dove le famiglie possono trovare libri o riviste su tematiche relative alla genitorialità o aspetti dello sviluppo del bambino; **il comitato di partecipazione,** composto da rappresentanti dei genitori e da rappresentanti degli educatori e del soggetto titolare del servizio, finalizzato ad elaborare proposte riguardanti il servizio.

L'osservazione

Al fine di operare una adeguata **programmazione** e **valutazione**

delle attività educative svolte nei servizi all'infanzia, risulta di fondamentale importanza l'utilizzo della **osservazione** e della **documentazione** come strumenti di lavoro prevalenti.

L'osservazione dei bambini nel contesto permette:

- la conoscenza dei bambini
- la realizzazione di un lavoro cosciente e pianificato da parte degli adulti che si occupano dei bambini.

Per effettuare un'attenta osservazione è opportuno registrare fedelmente, per scritto, i dettagli della vita del gruppo e dello sviluppo nonché del comportamento di ciascun bambino. E' solo in questo modo, che risulterà possibile effettuare comparazioni, confrontare le osservazioni fra di loro e cogliere ogni cambiamento avvenuto nella vita del bambino e del gruppo. Le osservazioni scritte non servono solo a chi le fa, ma possono essere utili a tutto il gruppo, e questo ha una grande importanza per la continuità e l'unità del lavoro educativo.

La Programmazione

Le osservazioni, fatte regolarmente e a più riprese dagli educatori, saranno concrete, riporteranno i dati oggettivi di quanto sta accadendo senza operare nessuna interpretazione o valutazione, annoteranno quello che fa e che dice il bambino senza sostituire i fatti con apprezzamenti e giudizi generali sul suo comportamento.

La programmazione al nido può dividersi in:

- Programmazione iniziale
- Programmazione in itinere

La *Programmazione iniziale* viene effettuata all'inizio dell'anno predisponendo l'ambiente, le attività ed i materiali in modo da accogliere i bambini che conosciamo solo attraverso i dati fornitici dall'ufficio (età , eventuali problematiche o specifiche attenzioni da tenere…).

La *Programmazione in itinere* viene effettuata più volte nell'arco dell'anno a partire dalle osservazioni effettuate. E' sulla base della osservazione dei bambini del loro comportamento riferito al contesto, alle relazioni, al gioco spontaneo , alle attività guidate, ai momenti di routine….a come si muovono nello spazio, come afferrano gli oggetti…. che sarà possibile programmare una serie di interventi ed aggiustamenti e/o modifiche alla organizzazione dell'ambiente.

La documentazione

Un aspetto di tipo metodologico della programmazione delle attività educative è costituito dall'individuazione delle strategie per il raggiungimento del livello di competenza superiore rispetto a quello che il bambino ha consolidato secondo un procedere " per tassonomie". In questo modo si pone l'attenzione agli stadi della sviluppo del bambino guardando più il "saper fare" come quantità e abilità delle risposte. La

programmazione delle attività specifiche da proporre ai bambini parte dall'evidenziare l'obiettivo generale estratto dall'area dell'esperienza, per muovere verso obiettivi specifici rispondenti ai bisogni dei singoli bambini, l'individuazione degli strumenti , quali strategie mettere in atto, le pratiche operative che portino ad osservare il lavoro svolto.

La formazione e l'aggiornamento del personale

Un'attenta documentazione è ciò che rende concretamente visibile un progetto educativo e rappresenta la memoria delle esperienze. Per fare questo è possibile avvalersi sia di strumenti di tipo verbale, grafico e documentativi (schede finalizzzate alla registrazione delle osservazioni dei cambiamenti in riferimento alle diverse aree di sviluppo), sia di tecnologie audiovisive (video, foto, diapositive…). Va sottolineata l'importanza della documentazione e della collaborazione con le altre strutture per il raggiungimento degli obiettivi educativi e l'integrazione fra le varie agenzie formative.

Rapporto con il territorio

Continuità con le realtà di Scuola dell'Infanzia Territoriali

Per favorire il consolidamento e l'integrazione delle competenze professionali degli operatori, verranno programmati percorsi di formazione e di aggiornamento periodici con l'intervento di "esperti" su tematiche relative ai vari aspetti dell'intervento educativo , al rapporto con le famiglie, al lavoro in gruppo o altro ritenuto significativo per gli operatori stessi.

Il servizio all'infanzia, inserito in una realtà territoriale specifica, promuove azioni volte sia ad aumentare la propria visibilità verso l'esterno, facendo conoscere la propria esperienza, sia attivando contatti e collaborazioni con altre agenzie educative, enti o associazioni … presenti nel territorio .

La necessità di offrire a ogni bambino le condizioni per vivere esperienze significative e soddisfacenti sotto vari profili (psicologico, affettivo e culturale) è reso possibile da un percorso di crescita del bambino concepito e progettato in modo unitario, anziché essere frammentato nei diversi segmenti formativi e scolastici, per dare vita ad un progetto educativo e culturale complessivo, definito dalla collaborazione di più interlocutori: la famiglia, la scuola, i servizi e le strutture presenti nel territorio.

In particolare vengono progettati percorsi di continuità con la scuola dell'Infanzia attivando incontri e scambi tra bambini nido-scuola dell'infanzia, tra bambini del nido e insegnanti della scuola dell'Infanzia, e tra educatrici del nido e insegnanti della scuola dell'Infanzia, al fine di favorire i bambini durante il passaggio tra l'esperienza del nido e l'esperienza della scuola dell'Infanzia.

Il Nido Peter Pan

Risorse strutturali ed ambientali

Il Nido è collocato in un ambiente di elevata qualità ambientale molto soleggiato ed arioso. Lo spazio è utilizzato, in modo multifunzionale, per sale comuni, stanza del sonno, sala da pranzo, cucina, servizi igienici, spazio dell'ingresso e per gli adulti. Ogni bambino fruisce di **mq 8** capitari circa all'interno della struttura. All'esterno, il nido ha un giardino attrezzato, dove durante la bella stagione vengono svolte numerose attività di gioco e socializzazione.

D
a

Arredi, materiali didattici e giochi

Gli arredi, i materiali didattici, i giochi e tutto quanto viene utilizzato nel Nido è stato selezionato su rigorosi criteri di qualità e di fruibilità per i bambini.

Risorse Umane

La pianta organica del Nido Peter Pan è composta da n. 10 operatori di cui:

☐ n. 7 con funzioni di educatore;

☐ n. 3 con funzione di assistente;

Nel rispetto del CCNL delle cooperative sociali, che Koinè applica integralmente, gli operatori hanno un rapporto di lavoro dipendente a tempo indeterminato.

Di anno in anno – in rapporto alle esigenze funzionali del servizio – si dà luogo alla composizione effettiva del team di lavoro .

Riunioni interne al servizio

In funzione dello sviluppare un clima di condivisione, di collaborazione e di migliorare la qualità, nel gruppo di lavoro vengono svolte, a cadenza settimanale attività di programmazione e verifica che coinvolgono tutti gli operatori. Queste riunioni, che vengono verbalizzate, hanno per argomento principale la verifica in itinere della programmazione educativa; verifica organizzazione del servizio; verifica funzionalità dello spazio; lavoro di documentazione.

Coordinamento di settore

Per favorire la qualificazione dei servizi gestiti e stimolare la partecipazione attiva di tutti i gruppi di lavoro alla progettazione, programmazione e valutazione delle attività, Koinè ha costituito dal 2000 il coordinamento del settore infanzia, che vede rappresentato anche il Nido **Peter Pan** nella persona del suo coordinatore.

Il coordinamento di settore, che agisce in stretto contatto con la Direzione aziendale, si occupa di pianificazione degli interventi, valutazione della qualità, elaborazione di programmi, gestione di specifiche iniziative nel territorio, elaborazione e valutazione della formazione e dell'aggiornamento professionale.

Formazione ed aggiornamento professionale

Il personale impegnato nella gestione dei servizi del Nido **Peter Pan** effettua annualmente attività di formazione ed aggiornamento professionale organizzate e pagate da Koinè. Le attività di aggiornamento sono mirate a sviluppare le competenze ed il saper essere degli operatori e, nel contempo, a mantenere elevato il livello di motivazione al lavoro.

Supervisione esterna

Nel servizio è anche presente una attività di supervisione esterna, affidata ad un consulente esterno esperto. La supervisione prende in esame il progetto educativo generale del servizio ed i progetti educativi individuali, verifica periodicamente il gruppo di lavoro e lo indirizza verso la autovalutazione.

Politica della qualità

Il controllo e la valutazione di qualità costituiscono fattori essenziali, costanti e peculiari nella gestione del Nido d'infanzia **Peter Pan** e nelle modalità di approccio al compito della equipe cui è affidata la erogazione del servizio.
Koinè attribuisce ed ha sempre attribuito alla valutazione di qualità una rilevanza fondamentale sia nella costruzione dei rapporti con la committenza e gli utenti, sia nella definizione delle partnership e delle strategie di lavoro di rete sia, in ultimo, come leva per migliorare la gestione aziendale, la partecipazione dei soci, la loro crescita professionale e culturale.
La prospettiva entro cui operiamo e ove si colloca il ricorso alla valutazione è quella del miglioramento continuo e (poiché per migliorare ciò è necessario) dello sviluppo di processi di elaborazione e di apprendimento collettivo.
Ricorrendo in modo sistematico alla verifica della qualità e della efficacia del nostro agire ci proponiamo di accrescere il grado di consapevolezza ed i saperi di tutti i membri attivi nella produzione dei servizi perché ciò, evidentemente, è necessario al miglioramento continuo ed incrementale della qualità dei servizi e delle prestazioni rivolte agli utenti.
La natura relazionale dei servizi socioeducativi, infatti, fa sì che la qualità sia fortemente influenzata dalla qualità delle relazioni che si instaurano tra l'operatore e l'utente e, questa, dalla qualità quantità di saperi e di strumenti di valutazione e riflessione a disposizione della equipe di lavoro e dal grado di trasparenza che l'organizzazione gestrice conferisce ai suoi comportamenti ed al prodotto del proprio agire.
In questa ottica, merita sottolineare che il ricorso sistematico alla valutazione ed alla comunicazione della qualità è anche utile ad accrescere i saperi, le competenze e – quindi – il potenziale di partecipazione effettiva alla gestione dei portatori di interesse e, tra questi, in primo luogo, dei genitori.

Approcci alla valutazione di qualità
In ultimo, pare utile richiamare, sia pure brevemente, le forme di utilizzo degli strumenti, ciò che in "gergo tecnico "viene definito l'approccio alla valutazione.
Nel Nido d'infanzia **Peter Pan** si ricorre contestualmente ed in modo sistematico:

- all'approccio di tipo ispettivo, che la supervisione pedagogica ed il funzionario comunale pongono in essere per verificare il grado di rispetto degli impegni assunti in sede di gara dalla Cooperative sociali che hanno in gestione il servizio e che il coordinatore tecnico della Cooperativa agisce per verificare che tutte le componenti del team di lavoro agiscano nel rispetto dei rispettivi mandati;
- all'approccio di tipo "peer rewiew" (o della verifica tra colleghi) per valutare sistematicamente la adeguatezza della gestione, definire la programmazione annuale, definire la programmazione di periodo, valutare il reale coinvolgimento delle famiglie etc etc;
- all'approccio "centrato sul cliente" dando luogo a rilevazioni ed indagini sulla soddisfazione dei genitori in ordine a specifiche dimensioni di funzionamento del servizio;
- all'approccio di tipo multistakeholders (molti portatori di interesse) per definire gli obiettivi generali della gestione e valutare globalmente il grado di conseguimento.

Il quarto approccio – quello che coinvolge tutti i portatori di interesse nella verifica e nel processo di valutazione – è quello portante, fondamentale e ove si ricorra agli altri – per ragioni tecniche che abbiamo esposto in precedenza – ci si pone comunque il problema di dare conto ai portatori di interesse degli esiti di queste, parziali, valutazioni. Per semplificare, si potrebbe rappresentare il processo di valutazione come un grande ponte dove gli approcci di tipo ispettivo, della verifica tra colleghi e della verifica centrata sul cliente costituiscono i piloni e dove l'approccio che coinvolge tutti i portatori di interesse rappresenta l'architrave centrale e, nel contempo, la parte superiore , quella da percorrere.

Indicatori e standard di qualità

Qualità dell'ambiente		
Dimensione di qualità	Indicatore	Standard
Sicurezza	- Rispetto della legislazione 626/96	Applicazione integrale
	- Protezione ai termosifoni	Si
	- Pavimenti antiscivolo	Si
Alimentazione	- Menù proposto e studiato da pediatri e dietisti	Sì
	- Inserimento prodotti biologici	Sì
Condizioni igieniche	- Rispetto normativa vigente	Rispetto integrale
	- Utilizzo di detergenti a norma	Rispetto integrale

Diversificazione e identificazione/connotazione degli spazi	Uso di colori tenui per la colorazione delle pareti	Si
	Esistenza spazio esterno: mq/n° bambini	Almeno 8 metri quadrati per bambino/a
	Sono presenti i seguenti spazi interni:	
	- Accoglienza	
	- Zona per il cambio	Si
	- Stanze ed ambienti strutturati per offrire opportunità educative e di sviluppo delle	Si
	autonomie	
	- Sala Pranzo	Si
	- Stanza per il Sonno	
	Sono presenti angoli per le seguenti attività di gioco:	Si Si
	- gioco del far finta di: cucina, travestimenti, bambole; - della lettura, - del movimento morbido, salire scendere, percorsi, ecc - Atelier della pittura;	
	Sono presenti spazi interni per adulti	
	- Servizi igienici - Sala riunioni e colloqui	
	Cucina	

Personalizzazione degli spazi (esprime rispetto degli spazi del bambino)	numero attaccapanni	1 per bambino
	numero lettini	1 per bambino a tempo lungo
Arredi	Esiste uno dei seguenti giochi: giochi con l'acqua, scivolo, sabbiera altalena.	Si, tutti
	Il perimetro dell'area esterna deve essere delimitato	L'area esterna è delimitata.
	Spazio all'ombra / spazio totale	Da rilevare
	Esistono all'interno arredi adeguati agli angoli e alle routine:	Presenza di specchi, fasciatoi, tappeti, ecc.
	Cancelleria e materiali di consumo: £/n° bambini	
	I materiali utilizzati sono atossici?	Tutti i materiali che possono essere ingeriti sono atossici
Materiali didattici	Vengono utilizzati materiali naturali?	Oltre il 50% dei giocattoli sono di legno o materiali naturali
	Vi è una scelta di giocattoli pregiati non commerciali?	Si

	Si dispone di macchina fotografica.	Si
	Arredi e giochi, e materiali a misura di bambino /a (facilmente raggiungibili, adeguati all'età dei bambini/e)	Tutti gli arredi sui quali riporre giochi devono essere a misura di bambino/a
	Arredi e materiali a portata degli adulti	Ci sono scaffali per contenere materiali che sono tenuti fuori dalla portata dei bambini/e
Accessibilità		
	Arredi funzionali al cambio del bambino appositamente sistemati negli spazi dei locali per i cambi	I materiali per il cambio sono raggiungibili senza lasciare il bambino/a solo sul fasciatoio
Altro		

Qualità professionale

Requisiti professionali educatori/trici

Dimensioni di qualità	Indicatori	Standard
Titolo di studio	Gli/le educatori/trici possiedono i titoli per svolgere la funzione? n° educatori con titolo/ n° totale educatori	100% hanno il titolo di educatore/trice
Esperienza di lavoro precedente	N° educatori/trici che dispongono di due anni di esperienze pregresse in servizi all'infanzia / n° totale educatori	Il 90% degli/lle educatori/trici dispone di 2 anni di esperienza continuativa
Formazione pregressa	Gli/le educatori/trici hanno effettuato formazione pregressa nell'area servizi all'infanzia	Si

	n° ore formazione in contesto / anno	Almeno 20 ore/anno.
Aggiornamento mediante formazione	Gli/le educatori/trici effettuano aggiornamento	25 ore di formazione l'anno

Qualità professionale Coordinatori/trici		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard
Presenza	Nel servizio è prevista una figura coordinamento	Si
Titolo di studio	Il/la coordinatore/trice possiede i titoli per svolgere la funzione	Si
Esperienza precedente	Il/la coordinatore/trice dispone di esperienza nell'area della prima infanzia	25 anni continuativi come educatore e/o coordinatore
Socializzazione delle esperienze e dei problemi fra coordinatori/trici del sistema Koinè	Numero di riunioni di verifica socializzazione e scambio tra coordinatrici in un anno	Un incontro al mese Viene preparato rapporto scritto

Qualità professionale Requisiti professionali di operatori/trici		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard

Titolo di studio	N° operatori con titolo scolastico / n° totale operatori		100% titolo scuola media inferiore
	N° operatori con titolo ausiliario / n° totale operatori		
Esperienza precedente	N° operatore/trice con esperienze precedenti nel settore dei servizi alla persona / n° totale operatori		1 su 2 operatori
Formazione e aggiornamento	Esistenza di un piano formativo per operatori/trici di	-	Si
	N° ore di formazione per competenze specifiche / n° totale operatori	-	Corso annuale interno sull'igiene e sull'alimenta-zione
Altro			

Qualità organizzativa

Requisiti funzionali

Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard
Ricettività	Ricettività minima Ricettività massima	 48
Dimensionamento	Spazio gioco (mq/n°bambini) Servizi igienici Spazio esterno (mq/n°bambini)	
Flessibilità (apertura estiva, natalizia, pasquale)	L'apertura del servizio nei periodi di bassa frequenza è regolata dal Comitato di gestione che ogni anno decide le chiusure del servizio.	
Flessibilità (dei moduli)	Modifica modulazione oraria del servizio:	

Qualità organizzativa

Moduli organizzativi

Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard

Calendario	Viene predisposto un calendario annuale di apertura concordato con il Comitato di Gestione	Si
	Apertura non inferiore alle 45 settimane	Si
Orario di apertura	Viene ricercata la flessibilità nell'estensione dell'orario, in base alle esigenze delle famiglie e nel prioritario interesse dei bambini	Sì
Modalità di ammissione	Informazione e trasparenza delle ammissioni e della composizione delle graduatorie	
Ammissione bambini/e in difficoltà	Promuovere la massima integrazione delle fasce deboli di popolazione	- Vengono ammessi bambini/e con certificazione del disagio o l'handicap - È richiesta la segnalazione da parte del servizio sociale o specialistico - Sono richiesti due colloqui di ammissione con i genitori con il/la coordinatrice e il/la supervisore psicopedagogico
Dimensionamento del gruppo	Rispetto del rapporto medio educatore/bambini secondo i regolamenti attuativi regionali N° educatori /n° bambini (fascia 18/36) N° educatori / n° bambini (fascia 03-18)	Almeno 1/9 nella fascia18/36 mesi calcolata sulla media di massima frequenza Almeno 1/6 nella fascia 3/18 mesi calcolata sulla media di massima frequenza

Presenza di educatori/trici	Presenza di educatori/trici in tutte le fasce orarie di apertura giornaliera del servizio	È garantito il rispetto medio giornaliero dei rapporti educatori/bambini sul 95% delle giornate
Sostituzioni di educatori/trici assenti	È prevista la presenza di educatori/trici per la sostituzione in caso di ferie, malattie, permessi?	Si sempre
Attività non frontali (programmazione, verifiche, ecc.)	Quante ore per le seguenti attività: - Riunione di coordinamento e di programmazione didattica ed educativa - Riunioni organizzative e di documentazione - Riunioni con servizi sociali e specialistici del territorio - Partecipazione ai momenti per le famiglie (colloqui, feste, laboratori e riunioni con genitori)	Circa 100 ore totali l'anno per ciascun educatore/trice
supervisione psicopedagogica	Il nido dispone di una supervisione psico-pedagogica? Per predisporre con l'équipe il progetto educativo generale del servizio, ed i progetti educativi individuali N° ore/ numero mesi	Almeno 6 ore a trimestre
Semplificazione delle procedure	Avvicinare gli utenti al servizio	
Altro		

Qualità pedagogica

Cura e attività

Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard

Cure delle routine	Vengono rispettati i ritmi del bambino	- Gli educatori mangiano con i bambini rispettando i loro tempi, divisi in piccoli gruppi
Cure delle routines	Vengono rispettate le routine nella loro funzione educativa	- Viene stimolata l'autonomia ed il rispetto delle regole (abituarlo a mangiare da solo e nel rispetto delle regole di convivenza: non alzarsi, non lanciare gli oggetti, ecc.)
Ascoltare e parlare	Gli/le educatori/trici ascoltano e favoriscono la comunicazione dei/lle bambini/e, predisponendosi all'ascolto, curando il tono della voce, rispettando i codici comunicativi e le modalità espressive del singolo bambino (verbale e non verbale)	- Disponibilità all'ascolto di fronte alle richieste del bambino (soprattutto nei momenti di crisi: pianto, rabbia, conflitto, tristezza e solitudine) - Il bambino viene ascoltato e non forzato a finire il discorso - Tono della voce calmo e sereno - Linguaggio appropriato e comprensibile
Attività educative	Vengono proposte attività educative strutturate o guidate e attività libere secondo l'età evolutiva del singolo bambino	Documento di programmazione delle attività annuali del servizio
Interazione	Condivisione e continuità delle regole da parte del gruppo delle educatrici	- Relazioni interpersonali tra pari e tra adulti - Rispetto dell'altro - Ruolo dell'adulto non direttivo, né intrusivo - Presenza di regole comunitarie (nel rispetto degli oggetti e degli spazi comuni)

Organizzazione delle attività	Predisposizione di una programmazione didattico-educativa specifica.	Progetto scritto da consegnare a tutti i genitori
Personalizzazione	Attività personalizzate rispetto ai singoli bambini/e	Non forzare nel fare il gioco o altra attività Favorire interessi e curiosità dei bambini/e (non interromperli, valorizzare richieste e stimoli provenienti dai bambini/e)
	Rispetto delle abitudini dei bambini/e	Utilizzo del ciuccio, biberon, giocattolo per addormentarsi, o altro
	Progetto individualizzato per bambini con difficoltà sociali, psicologiche o fisiche	Piano educativo individuale
Organizzazione della giornata	Esiste un modo per rendere visibile a tutti i genitori l'organizzazione della giornata?	Viene affissa in bacheca nello spazio dedicato all'accoglienza
	In che modo?	Esperibile durante l'inserimento del bambino
Altro		

Qualità relazionale		
Verso i bambini/e		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard
Ambientamento al nido	L'ambientamento al nido è graduale e avviene a piccoli gruppi	Due settimane con la presenza dei genitori

Accoglienza e uscita individualizzata	Viene curata l'accoglienza in ingresso e in uscita?	- Accoglienza individualizzata e saluto personalizzato al bambino/a e al genitore - È previsto uno spazio per l'accoglienza
Attenzione individualizzata nelle (cambio, pranzo, sonno)	- L'educatrice risponde alle esigenze di ciascun bambino dedicando attenzioni contatto fisico, scambio sguardi) - Cura della fase di addormentamento e di sonno - Cura della fase di pranzo	Rapporto uno a uno
Rispetto delle differenze di genere, di cultura, di religione, e altre	- Composizione di gruppi misti (bambini e bambine) - I materiali e gli arredi vengono usati indipendentemente dal genere - Rispetto delle diete personalizzate (certificate) - Rispetto delle feste	- Non ci sono differenze nelle attività - I giochi e gli arredi non vengono usati secondo del genere - È prevista la dieta personalizzata - Vengono festeggiate tutte le feste previste dalle religioni o dalle culture dei bambini iscritti al nido
Vengono fissate regole sociale	Relativamente a: - Rispetto di sé - Rispetto per gli altri - Rispetto dell'ambiente	
Altro		

Qualità relazionale		
	Partecipazione delle famiglie	
Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard

Facilità di rapporto con gli/le educatori/trici del nido	Gli educatori e le educatrici, e il/la coordinatore/trice sono a disposizione dei genitori per qualsiasi esigenza o problema.	Almeno 2 colloqui all'anno con ogni famiglia La comunicazione con genitori è facilitata da: - Comunicazione diretta con la famiglia - Colloqui individuali e riunioni - Telefoni/e.mail - Comunicazione scritte
Tavolo di lavoro comune	Esiste un consiglio del nido, il Comitato di Gestione, con funzioni consultive e propositive, composto da 5 rappresentanti dei genitori, 2 Funzionari del comune e 2 referenti del nido. Esiste un gruppo preposto al controllo della qualità del cibo preparato e distribuito: il Comitato mensa composto da un rappresentante dei genitori ed un rappresentante del nido. Esiste una Commissione che verifica le modalità di ammissione ed è composta da: un genitore, un referente amministrativo koinè ed un funzionario del Comune.	Almeno due incontri nel corso dell'anno Due volte nel corso dell'anno. Verifiche su richiesta dei genitori Annualmente.
Informazione sui costi	La percentuale di compartecipazione ai costi varia in base alle convenzioni, al contributo dei comuni, alle rette che i comuni hanno in altri nidi del comune e così via. Tuttavia viene privilegiata una informazione chiara e puntuale sulla questione costi	- L'importo delle rette viene affisso in bacheca. Se nel corso dell'anno si rendono necessarie modifiche queste entrano in vigore dopo avere fatto un incontro con i genitori, ed averli avvisati tramite lettera.

Contesti della partecipazione	I genitori sono invitati a momenti di partecipazione e socializzazione rivolti ai bambini/e	- Laboratori, - Colloqui individuali - Merende - Feste dell'asilo - Feste del territorio - Riunioni assembleari o di sezioni - Giornata al nido dei genitori
Informazione	I genitori sono invitati ad incontri informativi	- 1 incontro l'anno di presentazione delle attività - 1 incontro l'anno di presentazione della carta del servizio - 1 incontro di verifica dell'inserimento e presentazione della programmazione didattico-educativa - 1 incontro di verifica e documentazione delle attività
Famiglia allargata	Viene favorita la partecipazione alle attività del servizio anche di nonni, fratelli/sorelle	Organizzazione di momenti di incontro: feste, visioni di video, laboratori
Formazione	Vengono organizzati momenti di formazione per genitori e per il personale del nido	6 serate l'anno

Qualità relazionale

Collaborazione con Servizi Educativi e Sociali Pubblici

Sottodimensione	Indicatore	Standard

Coordinamento e informazione	Vengono organizzati momenti di comunicazione e di coordinamento con i servizi: - scuole dell'Infanzia - ASL e servizi sociali - Comuni - Associazioni - Altri servizi del territorio per l'infanzia - Vedi monte ore per riunioni specificato sopra.	Un/a educatore/trice è referente per il coordinamento con altri servizi
Co-progettazione	Viene favorita la co-progettazione con i servizi sociali ed educativi dell'amministrazione comunale	1 incontro l'anno per presentare il progetto educativo

Il Nido Peter Pan

Partecipazione

Il nido valorizza il ruolo della famiglie come protagoniste del servizio, garantendo loro il diritto alla informazione, alla partecipazione, alla condivisione delle scelte educative , alle procedure di valutazione della qualità.
La comunicazione con le famiglie è garantita mediante la promozione di colloqui individuali, di riunioni di gruppo, di incontri a tema e, anche, mediante la presente carta del servizio.
Nel servizio, onde rendere organica la partecipazione dei genitori alla gestione del servizio ed alla sua valutazione, sono strutturati:

- ✓ il **comitato di gestione**, che è composto da 3 rappresentati eletti dai genitori, 1 rappresentante del Comune di Castiglion Fiorentino, 1 rappresentante di Koiné . Il comitato di gestione ha compiti di indirizzo, programmazione e verifica delle attività svolte nel servizio e si riunisce, di norma, 2,3 volte ad anno scolastico.
- ✓ il **comitato mensa**, che è composto da 1 genitore e da 1 rappresentante della Cooperativa che si incontra due volte all'anno o alla bisogna, su richiesta dei genitori, per verificare l'adeguatezza e la qualità del servizio mensa e delle materie prime in esso impiegate.

Altre forme per manifestare proposte, osservazioni e reclami

Segnalazioni, proposte, osservazioni ed eventuali reclami devono essere esposti, tramite comunicazione scritta al titolare del servizio educativo Comune di Castiglion Fiorentino, Ufficio Servizi Sociali e Scuola – Piazza del Municipio, 12 comune.castiglionfiorentino@legalmail.it oppure sociale@comune.castiglionfiorentino.ar.it; sarà cura del Comune informare il gestore del nido Koinè cooperativa sociale – viale Duccio di Buoninsegna, 8 Arezzo.