



# Lo sai che al nido...

La carta del servizio



Comune di Pordenone

Ufficio Nidi e Infanzia - Settore II  
Cultura, Istruzione, Sport e Politiche Giovanili



## Presentazione

L'amministrazione del Comune di Pordenone nel consegnare alle famiglie interessate il presente testo intende informare gli utenti del servizio portandoli a conoscenza delle proposte pedagogiche finalizzate al miglioramento della qualità stessa dei servizi erogati.

Questa Carta è stata elaborata con un'amplessima partecipazione dei genitori, degli educatori, delle autorità sanitarie, dei rappresentanti dei territori in cui i Nidi sono inseriti, di operatori culturali particolarmente interessati all'educazione della prima infanzia, di rappresentanti del Consiglio comunale di Pordenone.

Il lavoro è stato coordinato dall'Ufficio Nidi ed Infanzia del Comune e approvato dal Consiglio Comunale. Questo documento costituisce perciò un impegno a garantire i livelli di qualità nella relazione umana e nell'erogazione dei servizi che sono dettagliatamente descritti nella Carta.

Quando un bambino viene inserito al Nido entra a far parte, con i suoi genitori, di una comunità educante. Il Comune ne indica gli obiettivi: la crescita armonica del bambino, la sua felicità, la capacità di imparare a conoscere e valutare le differenze tra lui ed i suoi compagni. Gli obiettivi sono l'integrazione, il rispetto reciproco, la giustizia sociale: fattori che, se appresi fin dalla primissima infanzia, diventano sostanza dell'educazione ricevuta e perciò ricchezza della nostra comunità cittadina.

Il Comune affida ai Nidi un ruolo importante: determinare le basi per l'educazione degli adulti cittadini di domani. È evidente che questo percorso educativo vede protagonisti i genitori e gli educatori che sono soggetti fondamentali sia della crescita dei bambini che della comunità che nel Nido e attorno al Nido si è creata.

L'impegno che l'Amministrazione comunale assume con questa Carta dovrà essere costantemente verificato dalla comunità del Nido e da tutti i portatori di interesse verso l'educazione dei più piccoli.

Questa verifica dovrà concludersi con l'annuale elaborazione del Bilancio sociale dei Nidi comunali, che costituirà elemento di valutazione per l'Amministrazione ed il Consiglio comunale.

Desidero ringraziare tutti quelli che hanno contribuito alla elaborazione di questa Carta.

dott.ssa Ines Flavia Rubino

Assessore Comunale

Nido e Scuole dell'Infanzia - istruzione, formazione e formazione permanente - università - ERDISU - progettazione su fondi europei

# INDICE

<b>I. GLI INDIRIZZI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE PER I NIDI</b>	<i>pag. 3</i>
<b>II. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<i>pag. 6</i>
<b>III. GESTIONE DELLA QUALITÀ AL NIDO</b>	<i>pag. 17</i>
<b>IV. CONOSCENZA, VERIFICA DEL SERVIZIO E TUTELA DEGLI UTENTI</b>	<i>pag. 27</i>
<b>V. NORME E DISPOSIZIONI DI RIFERIMENTO</b>	<i>pag. 30</i>



# I. GLI INDIRIZZI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE PER I NIDI D'INFANZIA

## FINALITÀ

Il Nido d'infanzia è un servizio educativo per i bambini e le bambine dai 3 mesi ai 3 anni. E' un luogo di vita quotidiana, di gioco e apprendimento attivo, di esperienze e relazioni ricche e significative.

Fornisce una risposta ai bisogni della famiglia che viene affiancata e sostenuta nell'educazione dei figli.

Il Nido d'infanzia offre ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo alle loro potenzialità affettive, sociali e cognitive contando su interventi educativi che sostengono l'espressione della loro iniziativa e creatività.

Favorisce la continuità educativa con le famiglie e gli altri servizi rivolti all'infanzia.

Cerca di creare "cultura" nei confronti della prima infanzia promuovendo incontri di approfondimento con la popolazione, accogliendo studenti con stages e visite guidate, attivando forme di "tutoraggio" nei confronti di nuovi servizi che si avviano sul territorio.

Il servizio persegue quindi tre diverse finalità:

- 1) sociali;
- 2) educative;
- 3) di sostegno alla cultura per la prima infanzia.

## PRINCIPI

### L'UGUAGLIANZA

L'uguaglianza si fonda sul riconoscimento delle diversità. Essere diversi è una ricchezza per tutti e quindi è nella diversità che a tutti, nel Nido, devono essere garantiti gli stessi diritti.

### IL DIRITTO DI ACCESSO

I nidi d'infanzia sono aperti a tutti i residenti nel Comune di Pordenone senza discriminazioni di cultura, religione, genere, lingua, condizioni psicofisiche e socio economiche, favorendo l'inserimento dei bambini con svantaggio psico-fisico e sociale.

L'Amministrazione comunale definisce criteri di accesso trasparenti e le modalità di partecipazione dell'utenza al costo del servizio.

## IL DIRITTO AD ESSERE ASCOLTATI

“Ma .... mi ascolti ?”

Il bambino come ogni persona ha il diritto di essere ascoltato nei suoi bisogni e nei suoi desideri. Nel Nido si garantisce l'ascolto e l'osservazione di ciascun bambino per favorire il suo benessere.

Il Nido risponde ai bisogni fondamentali della persona bambino/a in crescita, riconoscendogli questi bisogni:

- primari e fisiologici (aria, acqua, cibo, calore, riposo);
- di prevedibilità e sicurezza (protezione da pericoli, malattia e violenza);
- di amore (di relazione, affetto, appartenenza, intimità);
- di stimoli (attività, esplorazione, sperimentazione, manipolazione, novità);
- di stima (stimare se stesso, accettarsi ed essere accettati);
- di autorealizzazione.

Al Nido il gruppo dei coetanei concorre, in un contesto più ampio, a rispondere ad ulteriori bisogni dei bambini:

- di contatto e di compagni di giochi;
- di tenerezza;
- di accettazione;
- di partecipazione;
- di scambi intimi con i propri amici.

## IL DIRITTO AL BENESSERE E ALLA SALUTE

La salute del singolo bambino e della comunità dei bambini accolti nel servizio viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni ricevute dalle famiglie, dall'ASS6 e dai pediatri di libera scelta.

Il Nido si fa promotore di conoscenza sui temi della salute, della prevenzione e della sicurezza con le famiglie dei bambini frequentanti.

## LA GARANZIA DI CONTINUITÀ

Molto importante per il bambino è l'inserimento in un contesto sociale con relazioni affettive stabili.

Ciò viene garantito dalla stabilità del gruppo dei pari e soprattutto dalla presenza continua nel tempo delle medesime figure educative. Gli educatori operano in stretta collaborazione con la famiglia e non in alternativa alla stessa.

Inoltre il Servizio Nidi comunale si colloca in un rapporto di scambio e collaborazione con gli altri servizi presenti sul territorio che si occupano di infanzia e famiglia, in particolare con la Scuola dell'Infanzia per favorire un progetto educativo unico in un'ottica di continuità.

## LA PARTECIPAZIONE, L'INFORMAZIONE, LA TRASPARENZA

Per una gestione partecipata viene favorita la collaborazione della famiglia in ogni occasione di conoscenza, di programmazione e verifica del servizio.

Gli incontri e i colloqui con le famiglie sono frequenti soprattutto nella fase di inserimento per dare possibilità di conoscere e condividere il progetto educativo, discutere ed acquisire fiducia nel servizio.

In ogni Nido è presente un registro, sistematicamente aggiornato, in cui vengono indicati i nominativi dei bambini presenti o assenti.

Il rapporto famiglia/educatori/Amministrazione si realizza nel Comitato di Gestione composto da rappresentanti dei genitori, del personale e da membri designati dall'Amministrazione comunale.

Il Comune, al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata" garantisce un'informazione completa e trasparente attraverso la Carta del Servizio pubblicata sul sito ed esposta in bacheca nei Nidi.

## IL DIRITTO ALLA PRIVACY

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Foto e filmati su ciò che i bambini sanno fare potranno essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.



## II. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

### UN PÒ DI STORIA

Il primo Nido a Pordenone fu aperto nel 1961 dall'Opera Nazionale Maternità e Infanzia (ONMI) nella "Casa della Madre e del Bambino" in via Rivierasca.

Nel 1976, al momento dello scioglimento dell'ONMI, le competenze in materia di Nidi sono state trasferite all'Amministrazione comunale, che ha subito attivato lavori di ristrutturazione dei locali e successivamente

un percorso formativo che ha visto coinvolte tutte le figure professionali attive nel servizio. Nell'anno 1986 l'Amministrazione comunale ha aperto un secondo servizio, raddoppiando le possibilità di accoglienza presso le due strutture in gestione diretta.



### L'IDENTITÀ DEI NIDI: A CHI SI RIVOLGONO E COSA OFFRONO

Il Nido è un servizio educativo per le bambine ed i bambini dai tre mesi ai tre anni di età. Il primo Nido è stato dedicato alla memoria di Adina Galvano Adami, una persona che si è molto dedicata alla prima infanzia. Al nome *ufficiale* si sono affiancati nomi più *quotidiani* scelti dai genitori: così sono nati i nomi del Nido di via General Cantore (L'Aquilone) e di via Auronzo (Il Germoglio).

Le sezioni per fasce d'età in cui si dividono i due Nidi sono chiamate Bruchini, Coccinelle e Farfalle (L'Aquilone) e Gemme, Foglie e Fiori (Il Germoglio), per indicare idealmente un percorso di crescita del bambino che sfocerà nell'inserimento alla Scuola dell'infanzia. Non più quindi bambini "grandi" del Nido che tornano "piccoli" alla Scuola dell'infanzia, ma Farfalle e Fiori che incontrano un nuovo servizio e nuovi amici.

Questo percorso di crescita di ciascun bambino viene accompagnato da adulti significativi: i genitori, gli educatori e naturalmente i nonni.

Appare così sempre più un'immagine di Nido complesso ed articolato:

- luogo di cura e presa in carico dei bisogni e desideri;
- luogo di relazioni, affetti e molteplici attaccamenti;
- luogo di socializzazione ed incontro;
- luogo di stimolazione e creatività;
- luogo che crea cultura sulla infanzia.

## COME SI ACCEDE AL SERVIZIO, DOVE CI SI RIVOLGE

Hanno diritto all'ammissione al Nido i bambini di età compresa fra i 3 mesi ed il 3° anno di vita residenti nel comune di Pordenone, fatta salva la possibilità, in via del tutto eccezionale, di accogliere bambini di età inferiore in considerazione di particolari situazioni personali o familiari.

Il diritto alla frequenza decade in caso di trasferimento in altro Comune non convenzionato.

*Nella domanda di iscrizione gli utenti possono esprimere una loro preferenza per più Nidi in gestione diretta o accreditati indicandoli in ordine di gradimento. Tale indicazione sarà rispettata nei limiti della capienza oggettiva di ciascuno di essi.*

## LE MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Ogni anno, durante il mese di aprile, si accolgono le domande di iscrizione per i Nidi comunali. La domanda viene presentata sotto forma di autocertificazione all'Ufficio Nidi ed infanzia dell'Assessorato competente. La graduatoria, verificata anche dal Comitato di gestione, consultabile presso l'ufficio dal mese di giugno, viene resa pubblica sul sito entro il mese di settembre.

Le domande pervenute dal mese di giugno e comunque entro il mese di dicembre verranno inserite in graduatoria dopo tale termine.

La comunicazione di ammissione al Nido viene inviata alle famiglie in forma scritta entro il mese di luglio o gennaio.

## I CRITERI PER LA FORMULAZIONE DELLA GRADUATORIA

In caso di eccedenza di domande rispetto alla disponibilità dei posti viene formulata una graduatoria di ammissione secondo i criteri e i punteggi approvati dal Consiglio Comunale che tengono conto prioritariamente della residenza, della composizione del nucleo familiare, della situazione lavorativa dei genitori, di situazioni di disagio sociale, di disabilità.

L'Ufficio Nidi ed infanzia, in collaborazione con il Comitato di Gestione dei Nidi e basandosi sui criteri soprariportati, nel mese di giugno e nel mese di gennaio di ciascun anno redige la graduatoria delle domande pervenute.

## LE TARIFFE ED IL COSTO DEL SERVIZIO

Il costo di gestione del Nido è coperto in parte con la contribuzione da parte degli utenti, secondo la disciplina stabilita dal Consiglio comunale.

All'aggiornamento annuale delle tariffe provvede la Giunta municipale.

Il sistema di determinazione delle tariffe è personalizzato e proporzionato alla condizione economica della famiglia. La valutazione si basa sull'I.S.E.E. dei genitori e sulla composizione del nucleo familiare.

La tariffa è differenziata secondo l'orario di utilizzo e comprende una quota base fissa a cui viene aggiunta una quota per ogni giorno di frequenza secondo quanto disposto periodicamente dalle deliberazioni del Consiglio e della Giunta Municipale.

Questi atti sono pubblici ed a disposizione di chiunque li richieda all'Ufficio Nidi ed infanzia.

## GLI ORARI ED IL CALENDARIO

L'attività dei Nidi inizia a settembre e termina a luglio per complessive 42 settimane. Prevede brevi interruzioni durante le festività natalizie e pasquali.

I Nidi sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.30.

L'orario di ingresso è compreso tra le ore 7.30 e le ore 9.00, quello di uscita tra le ore 12.30 e le 13.00 e tra le 15.30 e le 16. E' possibile prolungare l'orario di permanenza fino alle ore 17.30 per i bambini con entrambi i genitori con documentate esigenze lavorative fino o oltre le ore 16.00.

E' possibile inoltre portare o riprendere i bambini in altri momenti salvaguardando gli orari del sonno e del pasto e concordando con le educatrici gli orari di entrata ed uscita.

Durante il periodo di inserimento gli orari di ingresso e uscita sono concordati fra genitori ed educatori in funzione del buon andamento dell'inserimento stesso. Al di fuori di questo particolare momento è invece opportuno che siano rispettati gli orari di ingresso ed uscita.



Il personale dei Nidi è in possesso del titolo di studio previsto dalle disposizioni vigenti e partecipa periodicamente ad incontri di formazione in servizio.

Nei Nidi operano stabilmente sia il personale educativo che gli assistenti ai servizi socio educativi e il cuoco. Il rapporto numerico educatore-bambini garantisce il lavoro in piccoli gruppi e relazioni educative individualizzate.

Gli educatori dei Nidi, integrandosi con l'azione educativa della famiglia, costruiscono contesti, propongono materiali, osservano, documentano, accolgono e rilanciano proposte ai bambini, sempre spettatori attenti e garanti, ma anche compagni di gioco. Oltre a prendersi cura dei bambini il personale educativo e il restante personale sono impegnati per alcune ore alla settimana per elaborare e verificare il progetto educativo del Nido in collaborazione con altre figure professionali. Altro tempo viene dedicato all'incontro con le famiglie, ai collegamenti con altri servizi (in particolare per il progetto di continuità educativa con la Scuola dell'infanzia) ed infine per partecipare ad incontri di formazione ed aggiornamento.

Gli assistenti ai servizi socio educativi si prendono cura della pulizia e dell'igiene degli ambienti e degli oggetti con i quali i piccoli ospiti sono quotidianamente a contatto.

Il cuoco in base al menù settimanale definito secondo le linee di indirizzo regionali per l'alimentazione della prima infanzia e alle esigenze dei bambini delle varie età e sezioni predispone pietanze che non solo soddisfino i bisogni alimentari dei bambini, ma siano anche motivo di conoscenza (colori, abbinamenti, consistenza, stagionalità...).

Il servizio viene coordinato dalla/dal Responsabile del servizio coadiuvata/o da un referente di struttura competente che garantisce una continua cura ed un'attenta programmazione complessiva del servizio, premessa per un'efficace proposta educativa, per l'adozione di un metodo educativo condiviso e coerente, per la promozione e la valutazione della qualità del servizio.

Il Responsabile del servizio sovrintende all'organizzazione, alla gestione e all'erogazione del servizio Nidi curando la gestione del personale e dell'utenza nonché le attività connesse.

Le funzioni amministrative relative al Servizio nidi sono espletate dall'Ufficio Nidi ed infanzia. L'Amministrazione, compatibilmente con la disponibilità di personale, garantisce un orario di apertura al pubblico di mattina e di pomeriggio, nonché la possibilità di fissare appuntamenti in orari da concordare. L'ufficio persegue i seguenti obiettivi di qualità: trasparenza, risposte tempestive, informatizzazione delle procedure amministrative.

Il personale amministrativo cura anche i rapporti con la direzione politica, diventando "la voce dei cuccioli" nell'elaborazione degli atti.

## IL PROGETTO EDUCATIVO E L'ATTENZIONE NEI CONFRONTI DEL BAMBINO

Il "progetto educativo" rappresenta la pianificazione delle attività, degli orari, degli obiettivi del servizio: è il perno centrale attorno al quale si muovono tutte le azioni e le persone che operano nel Nido.

I temi affrontati e raccolti nel progetto sono:

- a - accoglimento - inserimento - ambientamento:  
modalità di passaggio del bambino da casa al Nido con organizzazione di tempi, orari e modalità di inserimento che tengono conto delle esigenze del singolo;
- b - routine giornaliera/settimanale.  
Definizione e descrizione di standard comportamentali ed organizzativi caratterizzanti la giornata in particolare nei momenti di routines:
  - arrivo (momento del saluto e dell'accoglienza, scambio di informazioni);
  - pasto (qualità e diversificazione dei cibi, igiene, spazi adeguati, regole);
  - cambio (temperatura, igiene, interazione con il bimbo nel momento intimo e personale);
  - sonno (qualità ambientali, sorveglianza, "coccole");
  - uscita (momento del resoconto della giornata, dialogo con genitori, saluto);
- c - metodo educativo:
  - le attività di gioco libere e strutturate, le proposte e le regole che le accompagnano;
  - le attività artistiche, musicali, di movimento, oculo-manuali a favore di nuovi apprendimenti, con particolare attenzione alla narrazione e alla lettura di immagini, all'uso del linguaggio e dei libri;
  - la condivisione e socializzazione della giornata con il gruppo di coetanei, le interazioni tra i piccoli e le complicità;
  - il metodo di intervento degli adulti, le modalità di controllo delle situazioni "complesse";
  - il metodo osservativo utilizzato per conoscere i bambini e quindi per predisporre il progetto di lavoro "su misura".

Il progetto generale del servizio si realizza poi nei microprogetti a tema svolti nell'arco dell'anno educativo dalle singole sezioni.

## GLI SPAZI

Una buona struttura nasce da come viene progettata e pensata. È necessario calarsi nei panni dei bimbi e vedere questa “grande casa” con i loro occhi. L’insieme di tutti questi spazi rappresenta “il Nido”, la “seconda casa per il bambino” e come tale ha delle specificità imprescindibili.

I due Nidi comunali tengono conto nella loro organizzazione, anche spaziale, dei contenuti educativi.

Entrambi sono situati lontano da zone di intenso traffico e possono contare su aree verdi attrezzate, alberate e sicure e di una cucina interna.

Entrambi garantiscono un ambiente sicuro a 360° per bambini ed adulti e sono a norma per quanto riguarda:

- gli standard spaziali previsti dalla legge regionale;
- gli impianti elettrici;
- la normativa di prevenzione incendi;
- i requisiti di sicurezza, previsti dal D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, e di eliminazione delle barriere architettoniche;
- autorizzazione della cucine alla produzione di pasti. A tal fine è anche attuata l’applicazione delle procedure di autocontrollo (D.Lgs.155/97) e la dotazione di attrezzature a norma;
- il rispetto di quanto previsto dal Titolo VIII Capo II del D.Lgs 81/2008 per il rumore e dal Titolo IX Capo III del D.Lgs 81/2008 per l’amianto.

Gli arredi e le attrezzature di gioco acquistate sono adeguate alle normative vigenti ed il Comune si impegna alla progressiva sostituzione delle attrezzature “usurate”.

Gli operatori sono periodicamente formati su argomenti riguardanti la sicurezza e il primo soccorso e annualmente verificano i piani di evacuazione.

Tutti i bambini accolti nei nidi d’infanzia, per la durata della loro permanenza nella struttura, sono assicurati contro il rischio di infortunio, invalidità temporanea o permanente e decesso.

La manutenzione ordinaria e straordinaria viene curata dal Settore Lavori Pubblici del Comune. Gli interventi straordinari sono programmati nel rispetto della previsione finanziaria del Comune in base a criteri di priorità e di compatibilità con il bilancio.

Gli ambienti dei Nidi vengono mantenuti quotidianamente puliti, accoglienti, sicuri. I locali adibiti a Nido possono essere utilizzati solo per lo svolgimento di attività educative, per la

realizzazione di servizi integrativi, per le riunioni di servizio e del Comitato di Gestione, per lo svolgimento di iniziative di promozione della cultura dell'infanzia.

In ogni struttura sono presenti spazi ben visibili adibiti ad esporre materiale informativo su:

- l'autorizzazione al funzionamento ovvero la S.C.I.A. (segnalazione inizio attività) di cui all'art. 33 del D.P.R. 4/10/2011 n. 230;
- la Carta dei servizi;
- il progetto educativo;
- i nominativi e le qualifiche del personale che opera nel servizio;
- le date degli incontri tra personale e famiglie;
- le norme di igiene e salute in collettività;
- il piano di evacuazione ed il nominativo del referente per la gestione della sicurezza;
- menù concordato e validato dall'Azienda per i Servizi Sanitari di riferimento.

Vi sono inoltre spazi ed arredi per contenere gli oggetti personali di ciascun bambino e spazi a livello di bambino per esporre lavori ed immagini che stimolino delle sensazioni positive (colori, animali, fotografie ecc. . .)

## L'AMBIENTE E LE ESPERIENZE AL NIDO

Il Nido è strutturato in modo tale da permettere al bambino di fare e sperimentare diverse attività. Lo spazio è suddiviso in piccoli angoli che vengono allestiti a seconda delle età del bambino. I piccoli potranno trovare angoli morbidi e di movimento e poi man mano crescendo, angoli per le costruzioni, per le macchinine, angoli della casa, della lettura, etc. Alcuni spazi del Nido sono organizzati in modo tale da permettere al bambino di giocare con colore, acqua, farina, pasta di pane ed altri materiali plasmabili. È importante un approccio completo con questi elementi in quanto fonti di esperienze sensoriali e di conoscenza corporea. L'obiettivo è offrire un contesto positivo di socializzazione e di gioco che renda possibile per il bambino esperienze significative sia nell'esplorazione del mondo degli oggetti che nei rapporti con le altre persone.

La capacità di autorganizzarsi nel gioco viene favorita con un'organizzazione dello spazio che garantisca al bambino prevedibilità e quindi senso di sicurezza, con tempi adatti al bambino e con possibilità di ripetere le esperienze significative.

Esiste uno spazio all'aperto che offre al bambino esperienze motorie, giochi di fantasia, contatti con gli elementi della natura; offre inoltre la possibilità di correre, saltare, arrampicarsi, dondolarsi, spingere, tirare... a questo scopo i giardini dei Nidi sono forniti di scivoli, altalene, strutture per arrampicarsi, percorsi di equilibrio, tunnel per nascondersi, cassette di legno, sabbie per la manipolazione.

## LA SALUTE AL NIDO

La vigilanza igienico-sanitaria è espletata dall'A.S.S. n.6 a mezzo del proprio personale tecnico e sanitario.

L'Azienda sanitaria fornisce:

- 1) indicazioni circa l'applicazione di comportamenti igienici corretti all'interno delle collettività;
- 2) informazioni al personale sulle vaccinazioni e sulla prevenzione delle malattie;
- 3) indicazioni circa i principi di sana alimentazione, sui menù, le grammature, etc.;
- 4) disposizioni circa la somministrazione di farmaci in collettività e sui certificati medici di ammissione e riammissione, ecc.

Ciascun bambino può contare sul pediatra di famiglia a cui compete la richiesta di diete speciali, la certificazione della presenza di intolleranze e/o allergie, la richiesta di somministrazione di farmaci, etc.

La salute del singolo bambino e del gruppo di bambini viene tutelata sia con il rispetto di alcuni parametri suggeriti dall'Azienda sanitaria che con una buona igiene dell'ambiente, dei giochi, degli alimenti, etc.

In caso di indisposizione del bambino manifestatasi durante la frequenza la famiglia viene prontamente informata.

All'interno dei locali dei Nidi viene rispettato il divieto di fumare.

## L'ALIMENTAZIONE

L'alimentazione di ciascun bambino viene particolarmente curata. Il menù viene confezionato con alimenti biologici e nel rispetto del Piano di Autocontrollo previsto dal D.Legisl. 155/97 sotto la direzione della Dietista comunale.

Il momento del pasto assume importante valenza educativa anche grazie al confezionamento dei cibi presso la cucina interna. Il menù adottato è approvato dalla locale Azienda per i servizi sanitari tenendo conto delle Linee guida dell'Amministrazione Regionale. Il menù è strutturato in modo da garantire ai bambini una alimentazione equilibrata e completa sotto il profilo nutrizionale e varia sotto il profilo del gusto, nel rispetto della stagionalità dei prodotti.

Le famiglie possono richiedere per i propri figli la somministrazione di diete speciali, in seguito a presentazione di certificato medico attestante problemi nutrizionali o per esigenze collegate alla cultura o alle convinzioni religiose delle famiglie.

Giornalmente a ciascun bambino vengono garantiti:

alle ore 9.15 la merenda, a base principalmente di frutta centrifugata ed in pezzo;

alle ore 11.15/11.30 il pranzo tenendo conto della stagionalità;

alle ore 15.15 la merenda a base di cereali, latte, etc.

Il menù è differenziato secondo l'età, le capacità digestive e masticatorie di ciascun bambino.

## L'INSERIMENTO E L'AMBIENTAMENTO

Con il termine inserimento si intende il periodo nel quale il bambino, accompagnato da mamma o papà o da altro adulto conosciuto, entra per la prima volta al Nido. L'esigenza di gradualità nell'ambientamento è nata dall'osservazione e dalla comprensione delle esigenze dei bambini.

E' importante che il genitore incontri e conosca già prima il servizio in quanto durante l'inserimento è lui il tramite fra l'ambiente familiare e il Nido: la funzione del genitore è quella di trasmettere conoscenza e sicurezza al bambino rispetto al nuovo, di rassicurarlo con la sua presenza, il suo sguardo, il suo sorriso per facilitare il suo ambientamento cioè l'instaurarsi di una situazione di tranquillità emotiva per il bambino. Per i primi giorni il bambino si ferma al Nido poco tempo.

Nei giorni successivi la permanenza del bambino aumenta e gradualmente si incomincia a sperimentare l'uscita del genitore dalla sezione: sia genitore che bambino sono accompagnati a vivere serenamente le prime separazioni.

L'educatrice invece si occupa di far conoscere gradualmente spazi, materiali, bambini, adulti, in un clima di prevedibilità che favorisce l'instaurarsi di un rapporto di fiducia. Si ritiene opportuno per questo momento di passaggio la disponibilità di un genitore o di una persona conosciuta dal bambino per circa due settimane. Modalità più precise relativamente all'ambientamento vengono concordate di volta in volta fra educatrici e genitori.

Sempre nel rispetto dei tempi del singolo bambino e con gradualità, si inseriranno il momento del pranzo e del sonno.

Durante le prime uscite dei genitori dalla sezione è a disposizione all'interno del Nido uno spazio per loro. Questo luogo permette ai genitori di rimanere a disposizione per i bisogni del bambino, ma anche di avere un'occasione di scambio di esperienze con altri genitori.

## LA GIORNATA AL NIDO E L'IMPORTANZA DELLE ROUTINES

Il passaggio quotidiano da casa al Nido è un momento importante che si cerca, con varie modalità, di rendere il più sereno possibile. I tempi, gli spazi, i giochi, le ripetizioni di rituali sono stati pensati proprio a questo scopo. Il momento dell'accoglimento vuol suggerire la continuità tra ambiente familiare e quello del Nido che non vuol essere solo un luogo dove si passa frettolosamente, ma dove ci si sente bene accolti e ci si può piacevolmente fermare.

Ogni bambino ritrova nella sua sezione i suoi amici e le educatrici che lo accompagneranno durante il gioco ed i momenti di routine.

Durante la giornata sono previste attività di gioco sia in forma di proposta aperta (che consente ai bambini di entrare in rapporto diretto ed autonomo con diverse possibili esperienze), sia in forma più organizzata e coordinata dall'adulto, privilegiando in questo caso la dimensione di piccolo gruppo.

L'organizzazione della giornata è la seguente:

- 7.30 – 9.00 accoglimento bambini e gioco;
- 9.00 – 9.30 merenda con frutta e centrifugato di frutta e verdura;
- 9.30 – 11.00 attività di gioco;
- 11.00 preparazione al pranzo e pranzo;
- 12.30 preparazione al sonno e prima uscita entro le ore 13.00.

Dopo il sonnellino riprende il gioco ed alle 15.30 si fa la merenda. L'uscita avviene entro le ore 16.00. Per i bambini con entrambi i genitori impegnati lavorativamente fino o oltre quell'orario è previsto un prolungamento fino alle ore 17.30 (compatibilmente con la disponibilità dei posti disponibili). Dal momento in cui ciascun bambino viene riaffidato ai genitori o ai delegati degli stessi, sarà il familiare a prendersi cura di lui.

I momenti di routines (accoglimento, pranzo, sonno, cambio, uscita) sono attività ripetute quotidianamente, strutturanti la giornata educativa, accompagnati da gesti di cura pensati per promuovere e sostenere la crescita e l'autonomia del bambino.

Sono anche momenti speciali di relazione educatore/ singolo bambino che favoriscono un buon "adattamento" in continua modulazione fra ripetizione e cambiamento, conosciuto e nuovo, ritualità e imprevedibilità.

La ripetizione delle azioni consente al bambino di memorizzare certe sequenze, di prevederle, di anticiparle, diventando così momenti conosciuti nei quali egli si può riconoscere, può esercitare meglio le sue competenze e può stabilire una relazione significativa con l'adulto che si occupa di lui.

Il rapporto educatrice/bambino, se consolidato, consente al bambino di accettare le novità anche se fortemente emotive. Particolare attenzione e cura viene posta nell'organizzare giochi all'aria aperta durante tutto l'anno in quanto convinti del beneficio di queste attività.



### La libertà di agire e sperimentarsi rispettando gli altri

Identità e apprendimento nel gioco e nelle relazioni possono avvenire in un ambiente libero, propositivo, non codificato ma non caotico, un ambiente che rispetta i ritmi di sviluppo, ma chiede ai bambini di crescere, di diventare più autonomi, di assumersi alcune responsabilità.

La presenza di tanti angoli all'interno della sezione e di tante persone, la varietà di materiale a disposizione, il loro utilizzo da parte di più bambini, richiede la condivisione di alcune regole che permettano a bambini ed adulti una buona convivenza e che facciano cogliere al bambino il rispetto che ci deve essere per gli altri pari, gli adulti, il materiale.

La trasmissione delle regole avviene attraverso la verbalizzazione, ma anche e soprattutto attraverso l'esempio fornito dall'adulto educatore al Nido.

Questa è una delle principali sfide educative del nostro tempo: quali regole per non impedire l'esplorazione, l'affettività, ma per garantire un ambiente leggibile, prevedibile, rassicurante che si evolve e modifica?

Per questo è importante la condivisione di alcune regole fra gli adulti del Nido e la famiglia: poche, sensate, che non limitano le espressioni di affettività e giocosità, ma che aiutino i bambini a riconoscere le proprie emozioni, i propri desideri e a controllarli progressivamente. Questo permette anche al bambino di percepire lo scambio esistente tra i due nuclei affettivi in cui si divide la sua giornata.

Ci sono delle regole di vita comune che chiediamo al bambino di rispettare e che riteniamo opportuno comunicare.

- Il bambino può utilizzare tutti i giochi a disposizione purchè li rimetta al loro posto alla fine del gioco. Questo permette ad altri bambini di trovare e utilizzare i giochi
- Per mantenere il piacere di usare i giochi ed il materiale in buono stato si chiede al bambino di averne cura ad esempio non si rompono i libri, i giochi...

Si propone inoltre:

- di non disturbare chi vuol stare tranquillo;
- di parlare senza urlare;
- di assaggiare i cibi proposti per poi eventualmente rifiutare;
- di non lanciare gli oggetti o il cibo;
- di non farsi male e non fare male agli altri.

Le regole pensate e concordate hanno l'obiettivo di prevenire e gestire eventuali comportamenti aggressivi (comunque tipici di quest'età) o conflitti per la contesa dei giochi.

*L'argomento delle regole raramente viene affrontato tra famiglia e servizio, questa può essere una prima occasione di scambio e condivisione sul tema.*

### III. GESTIONE DELLA QUALITÀ AL NIDO

#### ALCUNE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

Negli ultimi anni si è molto parlato di qualità dei servizi all'infanzia e alla persona in genere, distinguendo fra qualità educativa intrinseca, qualità organizzativa, qualità gestionale e qualità percepita.

In sintesi si può definire:

- qualità educativa ciò che accade all'interno del Nido, le attività realizzate dagli operatori e la loro organizzazione, le scelte pedagogiche che sostengono il "fare", etc.;
- la qualità organizzativa l'insieme di relazioni fra il singolo Nido e gli altri Nidi, fra questi e la struttura comunale intesa nelle sue espressioni sia specifiche (Assessorato, Ufficio Nidi e Infanzia, gruppo di coordinamento, etc.) che generali (Servizio manutenzione, Uffici tecnici, Ufficio personale, etc., ma anche direzione politica ed amministrativa);
- la qualità gestionale l'insieme degli indicatori quantitativi più strutturati su costi, utilizzo delle strutture, presenze del personale, in definitiva un buon utilizzo delle risorse;
- la qualità percepita è data da come viene colto il servizio e la sua adeguatezza da parte dell'utente.

La qualità percepita dall'utente non è l'unica modalità di lettura e valutazione del servizio ma, se usata adeguatamente, presenta buone potenzialità di modificare le relazioni fra istituzione/servizio ed utente.

Per poter esprimere un pensiero in proposito è indispensabile che anche le famiglie conoscano gli indicatori e gli standard individuati dal servizio in collaborazione con i genitori attualmente frequentanti.

Occuparsi di qualità in un servizio significa pensarlo in termini di miglioramento e di innovazione. Nella seguente tabella sono stati inseriti solo gli indicatori strategici. Tutti gli indicatori che il gruppo di lavoro ha rilevato come appartenenti al servizio sono invece raccolti nei report del Controllo di gestione ad uso interno, ma accessibile agli utenti.

Per evidenziare meglio gli obiettivi che l'Amministrazione comunale si impegna a conseguire e mantenere per assicurare la qualità dei suoi Nidi, sono state individuate diverse aree di valutazione, strettamente intrecciate fra loro.

Alcune aree sono oggettive e riguardano le strutture ed il loro funzionamento, l'alimentazione, la sicurezza, etc. L'ultima area si occupa della componente relazionale educativa, relativa alle persone che interagiscono con i bambini e ai programmi studiati e strutturati per la crescita dei piccoli.

Ciò che appare più difficile da misurare, ma che è ben percepito da bambini ed adulti che frequentano il servizio è il clima relazionale, la disponibilità all'ascolto e al dialogo con l'altro, la comprensione delle esigenze "particolari" (in relazione alla lingua, religione...), etc. Questi fattori possono essere valutati sul campo solo dalle persone che frequentano il servizio - in particolare dai bambini - e si manifestano nel loro benessere.

**PAROLE CHIAVE:**

<b>Prerequisito</b>	=	condizione indispensabile all'apertura di un servizio rivolto alla prima infanzia
<b>Dimensione</b>	=	aspetto rilevante, elemento base della qualità di un servizio
<b>Indicatore</b>	=	elemento significativo o informazione che denota uno stato di fatto di un fenomeno
<b>Standard</b>	=	misurazione di ciò che è adeguato, un livello definito di prestazione, criterio utile per poter accedere all'accreditamento del servizio.



### QUALITÀ DELL'AMBIENTE

**Prerequisiti** La struttura e gli ambienti dei Nidi comunali soddisfano, con applicazione integrale, le norme di legge previste per le collettività infantili (L.R. 20/2005 e sue modifiche ed integrazioni, e dal suo regolamento applicativo), per il rispetto del D.Lgl. 81/2008 e sue modifiche ed integrazioni in materia di prevenzione incidenti, del DPR 24/7/93 n°503 e suo regolamento di esecuzione previsto dalla legge L13/89 e suo regolamento di esecuzione, Decreto ministeriale 14/6/89 n°236 riguardanti il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Il servizio attua il Piano di autocontrollo per il confezionamento dei cibi (HACCP - D.Legisl 155/97) con copia del Manuale utilizzata da ciascuna figura impegnata nella mansione specifica.

ASPETTI RILEVANTI	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	MISURA DELLA QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assenza di barriere architettoniche</li> <li>- parcheggio adiacente alla zona perimetrale</li> <li>- cancelli con chiusure di sicurezza.</li> </ul>
DIVERSIFICAZIONE SPAZI	Spazi esterni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza di recinzione perimetrale</li> <li>- superficie di oltre 5 m<sup>2</sup> per bambino con zone ombreggiate pari ad almeno il 25% della superficie;</li> <li>- presenza di giochi diversificati: di movimento, di manipolazione, percorsi, ecc adeguati all'età e al numero di bambini frequentanti.</li> </ul>
	Spazi interni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Separazione fra aree con diverso utilizzo controllabili a vista dagli operatori</li> <li>- presenza di servizi interni quali cucina, lavanderia e guardaroba;</li> <li>- materiale esposto con cura e ad altezza adeguata per i bambini.</li> </ul>
ROUTINES	Area accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presenza spazio accoglienza confortevole, con sedie e poltrone anche per adulti</li> <li>- armadietto personalizzato per contenere gli oggetti personali di ciascun bambino</li> <li>- presenza bacheca per l'esposizione di autorizzazioni, avvisi, comunicazioni periodicamente aggiornata</li> </ul>
	Sala Pranzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zona pranzo separata dagli spazi gioco con superfici lavabili di arredi e pareti</li> <li>- tavoli e sedie adeguate per numero e dimensioni ai bambini frequentanti</li> <li>- presenza di piani di appoggio, con stoviglie facilmente raggiungibili per evitare di lasciare incustoditi i bambini</li> <li>- biancheria da tavola fornita dal Nido pulita e lavata dopo ogni utilizzo</li> <li>- stoviglie adeguate per il tipo di utilizzo e per favorire l'autonomia dei bambini</li> </ul>
	Camera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- isolata acusticamente e con possibilità di oscurarla</li> <li>- un letto personale e personalizzato per ciascun bambino</li> <li>- ambiente curato, ordinato, pulito quotidianamente con attenzione particolare agli oggetti personali di ciascun bambino</li> <li>- biancheria fornita dal Nido e periodicamente lavata</li> </ul>
	Bagni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rispetto piano di lavoro quotidiano per garantire la massima igiene dei locali e attrezzature</li> <li>- uso di carta per i fasciatoi, guanti monouso, asciugamani e biancheria da bagno monouso</li> <li>- pannolini forniti dal Nido con garanzia di almeno un cambio al mattino ed uno al pomeriggio</li> </ul>

SPAZI GIOCO	Area attività - Spazi e arredi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- spazi gioco separati ed isolati acusticamente nelle diverse sezioni</li> <li>- presenza di almeno 3 angoli a "tema" nelle sez. medi e grandi</li> <li>- presenza di angoli morbidi nelle sez piccoli, medi e grandi</li> <li>- presenza di tane, casette, capanne e spazi per il relax e "stare soli"</li> <li>- arredi nei quali riporre i giochi a misura di bambino</li> <li>- ripiani e scaffali per contenere materiali che devono essere tenuti fuori dalla portata dei bambini</li> </ul>
	materiali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- materiale di gioco e didattico adeguato per numero ed età dei bambini per giochi simbolici, per la lettura, per giochi motori e cognitivi, ecc</li> <li>- viene previsto l'utilizzo di giochi di legno o materiali naturali e l'utilizzo di materiali non strutturati e di recupero</li> <li>- viene garantita la sicurezza dei giochi e dei materiali (atossicità, manutenzione continua, rispetto normativa negli oggetti acquistati, ecc)</li> <li>- i giochi in materiali lavabili vengono settimanalmente lavati, gli altri vengono periodicamente sostituiti</li> <li>- annualmente viene sostituita la sabbia nell'apposita sabbiera coperta</li> <li>- per completare e documentare le attività sono disponibili: almeno 1 macchina fotografica, almeno un radioregistratore, almeno una videocamera e videoregistratore, almeno una fotocopiatrice per Nido e un PC</li> </ul>
SERVIZI	Cucina, locali di servizio, locali e strumenti per adulti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- locali per il personale separati dalle zone di soggiorno dei bambini</li> <li>- spogliatoio e servizi igienici per adulti collocati in zone adiacenti ed in n. sufficiente</li> <li>- cucina, lavanderia e guardaroba interni con attrezzature a norma</li> <li>- spazio per riunioni e colloqui</li> <li>- biblioteca per adulti</li> </ul>



## QUALITÀ ORGANIZZATIVA

**Prerequisiti** – Regolamento del Nido che deve essere esposto in bacheca.

Rispetto di quanto previsto all'art. 12 L.5.2.1992, n. 104 per la piena integrazione dei bambini disabili

ASPETTI RILEVANTI	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	MISURA DELLA QUALITÀ
ACCESSO	Graduatorie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criteri di ammissione trasparenti;</li> <li>- graduatorie di ammissione pubblicate;</li> <li>- composizione della graduatoria entro 60 giorni dalla chiusura delle iscrizioni;</li> <li>- comunicazione di ammissione al Nido tramite lettera a ciascuna famiglia interessata.</li> </ul>
	Orari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il Nido fornisce un servizio qualificato per 10 ore al giorno /50 ore settimanali;</li> <li>- vi sono più opzioni di frequenza compatibili con i bisogni di bambini e famiglie (fino ore 13, 16, 17.30);</li> <li>- l'orario di arrivo è flessibile (dalle 7.30 alle 9.00) con possibilità di posticipare l'arrivo per particolari esigenze concordando le modalità con le educatrici di sezione;</li> <li>- è garantita l'informazione per chiusure eccezionali: se non dettate da urgenza, vengono fornite con 5 giorni di anticipo.</li> </ul>
	Calendario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il calendario dell'anno educativo viene comunicato prima dell'accettazione del posto ed esposto nelle sedi dei Nidi;</li> <li>- in caso di organizzazione di servizi integrativi per il periodo estivo, il Nido si impegna a garantire la continuità educativa per i bambini che lo frequentano.</li> </ul>
COMUNICAZIONE		<ul style="list-style-type: none"> <li>- È garantita la presenza nella zona accoglienza di uno spazio dedicato alla comunicazione Nido/famiglia e famiglia/Nido;</li> <li>- alcune traduzioni in più lingue di alcune informazioni di base utili alle famiglie;</li> <li>- è possibile consultare mediatori linguistici e culturali.</li> <li>- l'informazione quotidiana e reciproca fra il Nido e la famiglia per ciascun bambino viene assicurata anche tramite il quaderno di sezione;</li> <li>- esistono accordi chiari ed espliciti fra la famiglia ed il servizio, anche tramite la Carta del servizio, per un miglior utilizzo dello stesso.</li> </ul>
	Scadenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lo scadenziario delle attività organizzative, amministrative e pedagogiche viene concordato fra educatori, assistenti ai servizi socio educativi, cuochi e personale amministrativo.</li> </ul>

## QUALITÀ IGIENICO - SANITARIA E SICUREZZA

**Prerequisiti** – Oltre al rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro già individuate, vengono rispettate le norme di prevenzione incendi verificate dal Comando provinciale dei Vigili del Fuoco, la norma CE (Conformità Europea) per le attrezzature di gioco realizzate secondo le norme UNI-EN, le disposizioni per le collettività infantili in materia di ammissioni, riammissioni e vaccinazioni.

Inoltre ogni Nido dispone della autorizzazione igienico sanitaria all'apertura del servizio.

ASPETTI RILEVANTI	ELEMENTO SIGNIFICATIVO DEL SERVIZIO	MISURA DELLA QUALITÀ
REQUISITI PROFESSIONALI	Personale qualificato	- Il Comune garantisce la formazione e l'aggiornamento in servizio con un progetto triennale che affronta vari argomenti fra i quali quelli riguardanti la sicurezza, la salute e l'igiene
PREVENZIONE	Prevenzione malattie	- Vengono seguite le disposizioni sanitarie in merito al certificato medico per l'ammissione al nido e per la riammissione dopo malattia; - viene data comunicazione tempestiva al genitore di malattia del figlio; - in caso di epidemia vengono informate subito le famiglie che utilizzano il servizio e l'ASS 6 per i provvedimenti necessari.
SICUREZZA	Piani di evacuazione	- Viene organizzata almeno una simulazione all'anno, che coinvolge anche i bambini.
	Educazione alla sicurezza	- Viene garantita informazione anche scritta sulle modalità di prevenzione incidenti.
IGIENE	Igiene della cucina e degli ambienti	- È garantita la pulizia quotidiana degli ambienti, degli arredi e attrezzature secondo il piano HACCP ed il piano di lavoro scritto previsto per gli operatori di appoggio.

## QUALITÀ NELL'ALIMENTAZIONE

**Prerequisiti** – Presentata da parte di entrambi i servizi dichiarazione di inizio attività di preparazione e somministrazione di cibi con rispetto del D.Lgl 155/97 e l'adozione di un Manuale del piano di autocontrollo;  
 - dichiarazione delle caratteristiche previste nell'appalto della fornitura dei generi alimentari.

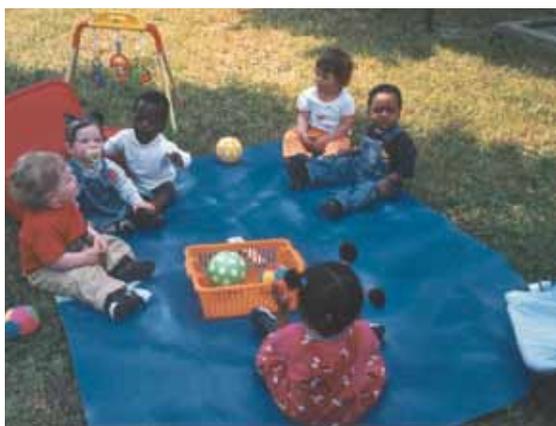
ASPETTI RILEVANTI	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	MISURA DELLA QUALITÀ
QUALITÀ PROFESSIONALE	Personale qualificato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- il personale è coordinato da una dietista;</li> <li>- È garantita formazione di base ed in servizio per i cuochi e il personale in affiancamento che comprende anche l'aggiornamento periodico.</li> </ul>
MENU'	Dieta adeguata	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La dieta è bilanciata e varia, vidimata dalla nutrizionista del Servizio igiene degli alimenti e della nutrizione dell'ASS 6 che tiene conto delle capacità digestive di ciascun bambino, della stagionalità, della tradizione locale e delle diverse culture.</li> <li>- Il menù viene confezionato secondo quanto indicato nel piano di autocontrollo (HACCP);</li> <li>- Rispetto la LR 15/2000 per l'introduzione dei prodotti biologici, tipici e tradizionali tenendo conto dei contenuti delle Linee guida regionali per l'alimentazione della prima infanzia.</li> </ul>
EDUCAZIONE	Educazione alla salute e alla sana alimentazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Viene garantita l'informazione anche scritta sui principi alimentari seguiti allegati al menù e sull'utilizzo di alimenti biologici, DOP, ecc.</li> </ul>
CURA DELLE ROUTINES	Cura del momento del pasto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il personale è in numero adeguato secondo rapporti numerici previsti dal Regolamento, che conosce il bambino, le sue peculiarità e garantisce un rapporto di fiducia e continuità educativa.</li> </ul>
	Rispetto dei ritmi del bambino	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli educatori di riferimento seguono il pranzo dei bambini loro affidati, rispettando i loro tempi, costruendo assieme alla famiglia un rapporto di fiducia.</li> </ul>
	Autonomia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vengono messe in atto tutte le misure per favorire l'espressione delle competenze e l'autonomia di ciascun bambino.</li> </ul>

## QUALITÀ SOCIO RELAZIONALE ED EDUCATIVA

**Prerequisiti** – Rispetto dei requisiti previsti per l'assunzione di tutto personale educativo secondo la normativa in vigore;

- presenza di un referente di struttura adeguatamente qualificato;
- conoscenza e condivisione delle politiche del servizio da parte di tutti gli operatori.

ASPETTI RILEVANTI	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	MISURA DELLA QUALITÀ
QUALITÀ PROFESSIONALE E DIMENSIONAMENTO DEL GRUPPO	Personale in numero adeguato; rispetto del rapporto educatori bambini secondo quanto previsto dal regolamento attuativo della normativa regionale	<p>I Nidi comunali garantiscono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in media una educatrice ogni 6 bambini;</li> <li>- riferimento stabile per bambini e genitori di gruppo (ogni 6 bambini) e di sezione, in particolare attraverso l'educatrice di riferimento che conosce il bambino e le sue peculiarità e garantisce un rapporto di fiducia e continuità educativa con particolare attenzione alle routines del pasto, sonno e cambio.</li> <li>- È prevista di norma la sostituzione di educatori titolari assenti quando si superano i rapporti numerici educatori/bambini stabiliti.</li> </ul>



QUALITÀ RELAZIONALE	Inserimento graduale a piccoli gruppi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli inserimenti vengono preventivamente progettati;</li> <li>- Viene predisposto un ambiente per un inserimento rilassante ed ordinato.</li> <li>- Si provvede ad una personalizzazione dell'inserimento per favorire l'ambientamento di ciascun bambino.</li> <li>- Particolare cura viene riposta nell'organizzazione delle routines del pranzo e del sonno.</li> </ul>
	Il tempo con genitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Viene definito il ruolo di genitori ed educatori in inserimento.</li> <li>- Sono garantite riunioni informative sul Nido prima dell'inserimento.</li> <li>- È prevista la presenza del genitore al Nido per almeno 2 settimane, con possibilità di ampliare tale tempo in relazione ad esigenze di bambini e genitori.</li> <li>- È prevista la presenza di una figura per sezione e di uno "spazio genitori" per informare in tempo reale i genitori sullo "stare" del loro bambino durante l'esperienza delle prime separazioni.</li> <li>- Le educatrici ed il referente di struttura sono a disposizione dei genitori per qualsiasi esigenza o problema.</li> </ul>
REINSERIMENTO AL NIDO	All'inizio dell'anno educativo è previsto un reinserimento graduale per ciascun bambino già frequentante	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Viene organizzata una merenda di benvenuto per ritrovarsi in gruppo;</li> <li>- l'ambientamento viene seguito anche tramite schede di osservazione, utili successivamente per verificare, assieme ai genitori, il percorso di crescita del singolo bambino durante l'anno di frequenza.</li> </ul>
TUTELA	Attività personalizzate per i singoli bambini in particolare per quelli in difficoltà	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Viene garantito il rispetto dei ritmi di ciascun bambino e delle sue abitudini (utilizzo ciuccio, oggetti transizionali, ecc).</li> </ul>



ATTIVITÀ EDUCATIVA	Progetto educativo e condivisione con i genitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il “Progetto educativo” è un documento di programmazione che dichiara gli obiettivi educativi del servizio, le attività, le modalità di verifica ed il tipo di coinvolgimento dei genitori consegnato a tutti prima dell’avvio dell’inserimento;</li> <li>- viene articolato in “Progetti di sezione” documentati con informazione ai genitori prima, durante e a conclusione dell’esperienza. Sono previsti almeno 2 incontri all’anno con i genitori.</li> <li>- Oltre alle attività libere vengono proposte attività educative strutturate secondo il progetto definito in base alle esigenze dei bambini frequentanti.</li> <li>- Il profilo del singolo bambino con descrizione del percorso educativo viene consegnato ai genitori ed alle insegnanti della Scuola dell’infanzia che lo accoglieranno.</li> <li>- Sono previsti almeno 2 colloqui individuali all’anno con i genitori fissati nel rispetto delle esigenze orarie e lavorative dei genitori e degli educatori.</li> </ul>
	Collaborazione e coordinamento tra il personale per pervenire ad un metodo educativo condiviso (collegialità)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La condivisione dei progetti educativi per sezione permette anche l’interscambiabilità degli educatori all’interno della sezione.</li> <li>- È prevista una riunione settimanale fra gli educatori di sezione (almeno 1 ora);</li> <li>- la riunione del Nido si organizza almeno 2 volte al mese per tutti gli educatori e almeno 2 volte all’anno con tutto il personale del Nido.</li> </ul>
	Continuità interna e fra figure di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al bambino vengono garantiti un gruppo di appartenenza e uno spazio di riferimento, permettendogli di ritrovare le sue “tracce” nell’ambiente Nido.</li> </ul>
CONOSCENZA	Oltre al rapporto diretto con i bambini ciascun educatore dedica attualmente 210 ore all’anno (105 le educatrici ad orario part-time) per attività sociali, di formazione, ecc. Inoltre alcuni giorni durante il periodo di chiusura del servizio vengono dedicati alla verifica e alla riprogettazione dell’attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si effettuano riunioni di coordinamento e programmazione didattica (di Nido, di sezione, fra i Nidi).</li> <li>- Vengono documentati e verificati i progetti.</li> <li>- Viene favorita l’organizzazione e partecipazione ai momenti per e con le famiglie.</li> <li>- Si effettuano riunioni con i servizi specialistici del territorio, ad esempio per condividere progetti per bambini in particolari difficoltà.</li> <li>- Viene garantita continuità Nido/Scuola dell’Infanzia.</li> <li>- Sono garantiti la formazione in servizio e l’aggiornamento.</li> <li>- Si sviluppa la collaborazione per progetti tesi ad ampliare la conoscenza verso la prima infanzia.</li> <li>- È garantita la partecipazione ai lavori del gruppo di studio, del Comitato di Gestione, del Comitato di coordinamento pedagogico regionale.</li> </ul>

## IV. CONOSCENZA, VERIFICA DEL SERVIZIO E TUTELA DEGLI UTENTI

“Conoscere per scegliere

Conoscere per valutare le prestazioni erogate

Conoscere per esigere il rispetto delle regole e degli impegni

Conoscere per partecipare”

### CONOSCERE PER SCEGLIERE:

#### INFORMAZIONE SCRITTA AI GENITORI

- Le informazioni contenute in questa pubblicazione riguardanti la presentazione generale del servizio, le informazioni sulla struttura, il progetto educativo, la tutela degli utenti, etc. vengono consegnate alle famiglie in occasione delle iscrizioni o all'avvio delle attività educative o, infine, su richiesta.
- È prevista un'informazione scritta più mirata e dettagliata su alcuni argomenti rivolta alle famiglie che intendono avvalersi del servizio (in alcuni casi tradotta) ad es. sulla disciplina delle tariffe - consegnata all'atto della richiesta di iscrizione e dell'inserimento.
- Sono disponibili al Nido e/o esposte negli spazi dedicati alla comunicazione casa-Nido - e sul sito dell'Amministrazione pubblicazioni monografiche, rivolte a chi utilizza il servizio, per approfondimenti su alcuni contenuti e per informazione su alcune iniziative.
- Sul sito sono disponibili anche informazioni sui servizi pubblici e privati per l'infanzia presenti sul territorio con indirizzo, telefono, etc.
- Su richiesta viene consegnato il Regolamento del servizio.

### LA PARTECIPAZIONE DIRETTA ALLA VITA DEL NIDO:

#### QUANDO INCONTRARE I GENITORI

La partecipazione della famiglia alla vita del Nido viene sostenuta e caldeggiata proponendo varie occasioni di incontro riassunte in ordine cronologico sul prospetto allegato indicante il calendario di apertura del servizio.

Di questi incontri vengono garantiti ai genitori:

- il colloquio prima dell'inserimento del bambino;
- i colloqui individuali durante l'anno di attività (almeno 2: uno nella prima parte ed uno alla fine dell'anno educativo);
- almeno due incontri di sezione (uno per presentare il progetto ed uno per verificarne il percorso);
- la riunione annuale dell'Assemblea dei genitori.

Vi sono poi altre modalità per conoscere il servizio: con le risposte telefoniche per richiesta

informazioni, con il materiale informativo e con le lettere di comunicazione di ammissione, riammissione, lista attesa ecc inviate dall'Ufficio Amministrativo, con le iniziative rivolte ai genitori anche in collaborazione con esperti esterni al Nido

### ALTRI ORGANI DI PARTECIPAZIONE

Oltre alla diretta partecipazione alla vita del Nido ed alla condivisione del progetto educativo i genitori possono ancor più essere parte attiva del Servizio attraverso l'Assemblea dei genitori ed il Comitato di gestione.

L'Assemblea dei genitori utenti del servizio ha una duplice funzione:

- 1) di organismo di base, per l'elezione dei rappresentanti delle famiglie in seno al Comitato di Gestione;
- 2) di organismo di partecipazione permanente alla vita del Nido.

Il Comitato di Gestione esprime pareri e formula proposte sul funzionamento e sugli indirizzi pedagogici ed organizzativi del servizio, collabora alla definizione della graduatoria di accesso ai Nidi d'infanzia, contribuisce alla definizione della Carta dei Servizi, promuove iniziative aggreganti di carattere culturale, formativo e ludico all'interno del nido ed in forma integrata con il territorio, le istituzioni e la cittadinanza.

### CONOSCERE PER VALUTARE LE PRESTAZIONI EROGATE

L'Amministrazione comunale, per meglio garantire la qualità del servizio offerto all'utente, deve dotarsi di sistemi di monitoraggio-controllo della qualità per individuare i punti di eccellenza, i limiti e le criticità dell'esperienza in atto.

Tale monitoraggio viene effettuato dal Servizio controllo di gestione, dall'attività del Responsabile del servizio e con periodici sondaggi (mediante questionari) atti a far emergere la qualità percepita del servizio (cioè la sua adeguatezza ai bisogni) sia dalle famiglie frequentanti che dagli operatori che in esso lavorano (ad esempio il questionario proposto dall'Amministrazione a tutto il personale).

### STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

- relazione annuale del Servizio controllo di gestione;
- relazione annuale sull'attività del servizio redatta dal responsabile;
- risultato dei questionari proposti periodicamente per rilevare la qualità percepita;
- materiale informativo scritto sulle varie attività del servizio.

### CONOSCERE PER ESIGERE IL RISPETTO DELLE REGOLE E DEGLI IMPEGNI:

#### SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI

Attraverso la compilazione di appositi stampati, collocati in luoghi ben visibili alle famiglie, i genitori possono esprimere il loro pensiero, dare suggerimenti, formulare richieste, etc.

In caso di eventuali disservizi o inadempienza degli standard contenuti nella presente Carta, i genitori possono presentare reclamo, inteso come strumento agile e immediato per effettuare una segnalazione all'Amministrazione.

I reclami possono essere effettuati in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e recapito di chi lo effettua. Non vengono prese in considerazione comunicazioni anonime.

Al reclamo orale o telefonico deve seguire una comunicazione scritta su apposito modulo a disposizione nelle sedi dei Nidi.

L'Amministrazione, dopo aver effettuato gli accertamenti necessari, risponderà in forma scritta riferendo il risultato degli accertamenti entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi nel contempo a rimuovere eventuali cause.

L'Amministrazione periodicamente informa il Comitato di Gestione sui reclami ricevuti, sulle risposte inviate e sui provvedimenti adottati.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione comunale, all'utente sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi.

### L'ATTUAZIONE DI QUESTI IMPEGNI

Quanto contenuto nel presente documento si applica fino a quando non intervengono

- 1) disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o nelle norme di legge;
- 2) richieste di integrazione, modifiche, ecc inoltrate dal Comitato di Gestione, dai rappresentanti dei genitori o dall'Assemblea dei genitori.



## V. NORME E DISPOSIZIONI DI RIFERIMENTO

Convenzione internazionali per i diritti dell'infanzia 20/11/1989 ratificata dall'Italia con L. 176 il 27/05/1991.

Legge 7 agosto 1990 n.241 recante “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”.

D.P.R. 27 giugno 1992, n.352 recante “Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi”.

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

D.P.R. n. 62 del 16/4/2013 - Codice di comportamento nazionale.

D.P.C.M. 7 giugno 1995, Schema generale di riferimento della “Carta dei Servizi scolastici”.

Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali 8 novembre 2000 n.328.

Legge regionale 18 agosto 2005 n.20 “Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia” e suo Regolamento di esecuzione.

Regolamento comunale per la gestione del servizio Nidi D.C.C. n. 19 del 10 giugno 2013.

Dlgs. 81/2008 in materia di sicurezza.

Dlgs. 155/97 in materia di HACCP (Piano di autocontrollo).

Legge 196/2003 in materia di tutela della privacy.

Linee guida per l'alimentazione per la prima infanzia.

È possibile agevolmente consultare la normativa sul sito web del Comune di Pordenone ([www.comune.pordenone.it](http://www.comune.pordenone.it)), oppure richiederla all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP), all'Informagiovani, alla Segreteria generale o, infine, alla Biblioteca Civica.

## PER UN'IDEA DI BAMBINO

*Per un'idea di bambino ricco,  
al bivio dei possibili  
che stanno nel presente  
e che trasformano il presente nel futuro.*

*Per un'idea di bambino attivo,  
guidato, nell'esperienza,  
da quella specie straordinaria di curiosità  
che si veste di desiderio e di piacere.*

*Per un'idea di bambino forte,  
che rifiuta la propria identità  
al baratto con quella dell'adulto  
per offrirla, invece, ai giochi della cooperazione.*

*Per un'idea di bambino socievole,  
capace di incontrarsi e confrontarsi  
insieme con altri bambini  
per costruire nuovi punti di vista e conoscenze.*

*Per un'idea di bambino competente,  
artigiano della propria esperienza e del proprio sapere  
accanto e insieme all'adulto.*

*Per un'idea di bambino curioso,  
che impara a conoscere e capire  
non perché rinuncia, ma perché non smette mai  
di aprirsi al senso dello stupore e della meraviglia.*

**Aldo Fortunati**





A cura dell'Ufficio Nidi e Infanzia  
in collaborazione con il  
Comitato di Gestione del Servizio Nidi  
e dei genitori dei bambini frequentanti l'anno educativo 2002-2003

Foto a cura delle educatrici  
Progetto grafico di Ugo Furlan

Data verifica / aggiornamento: agosto 2014

Come contattarci per avere ulteriori informazioni:

Ufficio Nidi e Infanzia - Settore II  
Cultura, Istruzione, Sport e Politiche Giovanili  
Via San Quirino 5  
Pordenone  
Tel 0434 392608 - 637 - 604  
Fax 0434 392625  
e-mail: [nidi@comune.pordenone.it](mailto:nidi@comune.pordenone.it)