

## **SERVIZI EDUCATIVI DINAMICI LIVORNO**



# CARTA DEI SERVIZI

# LA CARTA DEI SERVIZI: UNA CARTA D'IDENTITÀ

•L'obiettivo primario del Consorzio S.E.D. Servizi Educativi Dinamici è quello di offrire alla cittadinanza servizi per l'infanzia e l'adolescenza secondo i più alti standard qualitativi. Questo è il frutto di una visione culturale di un gruppo di pedagogiste che sostengono con convinzione che la qualità dello sviluppo e di civiltà di un paese, di una comunità sia strettamente collegata alla sua capacità di promuovere conoscenza, sapere e un sistema educativo di qualità. Dal 1998 lo staff pedagogico del consorzio, in continua formazione ed aggiornamento ha cercato di creare un approccio pedagogico innovativo che, grazie alla professionalità e alla competenza di tanti operatori, permette di offrire servizi privati accreditati convenzionati con il Comune di Livorno di qualità. Dal 2005 gestisce il centro Infanzia I Villini, in stretta collaborazione con lo staff psicopedagogico del Comune di Livorno. Abbiamo lavorato e stiamo lavorando per garantire, anche nel servizio per l'infanzia privato, un'offerta educativa che sappia interagire con il territorio, interpretare i nuovi bisogni delle famiglie e dei bambini, dialogare e creare sinergie con le altre agenzie educative che operano nella nostra realtà. Una scuola aperta al mondo e al dinamismo che lo caratterizza, una scuola animata da un progetto culturale che unisce le diverse professionalità e che rappresenta il filtro della società contemporanea, una scuola dunque che non sia avulsa dalla realtà che le famiglie ed i bambini affrontano quotidianamente. Le scelte non sono soltanto di tipo pedagogico ma anche di tipo gestionale: al fine di rispondere alle nuove esigenze delle famiglie i servizi esistenti sono divenuti più flessibili e sono state sperimentate nuove forme di supporto alla famiglia, sempre garantendo un'elevata qualità del servizio. Questo documento vuol essere la carta d'identità dell'impegno e del lavoro dei pedagogisti, gli educatori e tutti gli altri protagonisti dei servizi per l'infanzia gestiti dal consorzio S.E.D. per il territorio. Crediamo inoltre che la Carta dei Servizi possa divenire uno strumento per la promozione del miglior futuro possibile per i bambini di oggi e di domani.



# Indice

---

## **Carta dei Servizi:**

- Finalità della carta
- Principi fondamentali
- I valori educativi

## **Definizione dei servizi:**

- Nido d'Infanzia
- Scuola dell'Infanzia
- Organizzazione dei servizi

## **Servizi presenti sul territorio**

## **Accesso e rapporti con il pubblico**



# FINALITA' DELLA CARTA

---

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione, informazione e garanzia di adeguati standard di qualità dei servizi per l'infanzia gestiti da Consorzio S.E.D.

La carta dei servizi esplicita e rende trasparente la modalità di gestione dei servizi per l'infanzia, in un'ottica di compartecipazione con l'intento di tutelare gli utenti e di fornire adeguati strumenti di controllo e valutazione, ai sensi delle normative in vigore. Indica contenuti su cui si costruisce il rapporto tra le famiglie dei bambini iscritti ai servizi, nidi e scuole dell'infanzia, i cittadini, le agenzie educative del territorio e gli operatori dei servizi stessi. Le disposizioni contenute nella carta dei servizi hanno valore di norma.





# PRINCIPI FONDAMENTALI

---



Il consorzio S.E.D. nella gestione dei servizi educativi per la prima infanzia si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione dei servizi senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali. Rispetto delle diversità e dei ritmi personali.
- Imparzialità e Trasparenza come garanzia di equità e imparzialità di trattamento con definizione a priori dei criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa.
- Informazione e Partecipazione come garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati nell'erogazione del medesimo, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità promessi. Come garanzia di partecipazione alla vita e all'organizzazione del nido e della scuola dell'infanzia come contesto educativo e sociale.
- Continuità come garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo.
- Cortesia come garanzia di un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco.
- Efficacia ed efficienza come organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia.
- Tutela dei dati personali come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".



# I VALORI EDUCATIVI

---



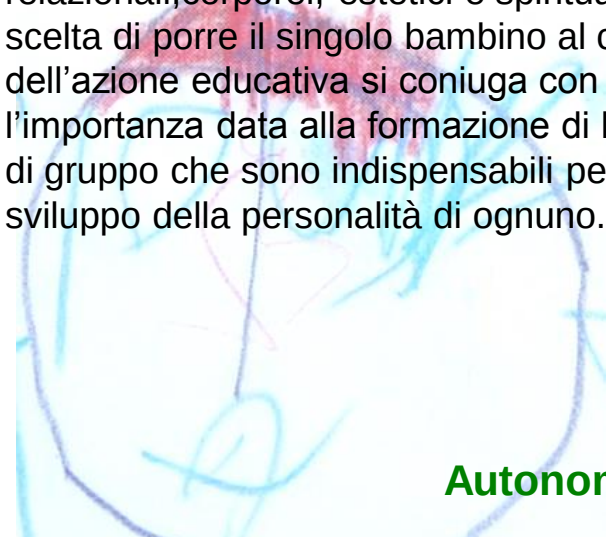
## I VALORI EDUCATIVI CHE SONO ALLA BASE DEI PROGETTI PEDAGOGICI DEI SERVIZI PER L'INFANZIA GESTITI DAL CONSORZIO S.E.D.

**L'idea di bambino "competente" e attivo partecipante alla costruzione della propria conoscenza.**

### La relazione

I servizi educativi per l'infanzia gestiti dal nostro consorzio vogliono offrire ai bambini (ed alle famiglie) un contesto **ricco dal punto** di vista affettivo ....un luogo che "respira" e che offre e favorisce opportunità di relazioni significative e stabili con gli adulti contribuendo a costruire la sua **identità come persona**. La sfida di ogni educatore è quella di porre costante attenzione alle dinamiche dell'intero gruppo dei bambini e nello stesso tempo di cogliere i bisogni del singolo. La metodologia di lavoro a **piccolo gruppo costituisce quel** contesto idoneo allo sviluppo degli apprendimenti e all'espressione della personalità di ognuno.

Un bambino che fin dalla nascita si impegna in una ricerca di significato che lo sollecita a indagare la realtà. L'individualità del bambino è al centro di ogni progettazione: ogni bambino è considerato nella sua singolarità e complessità ed è posto al centro dell'agire educativo in tutti i suoi aspetti cognitivi, affettivi, relazionali, corporei, estetici e spirituali. La scelta di porre il singolo bambino al centro dell'azione educativa si coniuga con l'importanza data alla formazione di legami di gruppo che sono indispensabili per lo sviluppo della personalità di ognuno.



### Autonomia

**Creare un contesto che favorisca lo sviluppo dell'autonomia** significa aiutare il bambino ad acquisire la capacità di interpretare e governare il proprio corpo, di riconoscere ed esprimere i **sentimenti e le emozioni**; **autonomia** significa ancora avere fiducia in sé stessi per riuscire a vivere positivamente la **quotidianità e realizzare le attività senza scoraggiarsi**, imparando a motivare le proprie azioni e le proprie opinioni. Un distacco graduale dalle figure genitoriali concorre all'acquisizione dell'autonomia ed è compito dei servizi educativi sostenere le famiglie in questo **percorso di crescita** in un'ottica di **collaborazione continua e co-evoluzione delle figure coinvolte**.

## “I confini...”

La conoscenza e l'esperienza del concetto di limite e di regola sono bagaglio fondamentale per ogni bambino. Il limite è prima di tutto un'**esperienza interiore** che permette ad ogni bambino la separazione dalle figure genitoriali per arrivare a capire che lui è una persona distinta, con una sua

individualità unica e irripetibile. L'esperienza del limite permette ad ogni bambino di sentirsi contenuto anche quando i suoi desideri lo porterebbero a pensare di poter fare tutto. L'esperienza del limite, se **condivisa e negoziata**,

educa alla **capacità di attendere** e permette ai bambini di affrontare le frustrazioni che la vita inevitabilmente presenta.



## L'approccio progettuale

Uno stile educativo basato sull'ascolto consente lo sviluppo di un **dialogo in cui si presta attenzione** alla comprensione dell'altro. Nello stesso modo una progettazione basata sull'**osservazione e** sulla successiva **documentazione** dei percorsi, come metodologia di lavoro sistematica, permette di cogliere le risorse dei bambini e di costruire proposte pertinenti al loro sviluppo.

Il **processo circolare che, partendo** dall'osservazione, passa per l'interpretazione condivisa e poi sfocia nella documentazione costituisce quindi la struttura dell'operare educativo in cui prima di fare è necessario, come educatori, pensare insieme, a ciò che si è ascoltato e sistematicamente osservato.



## Lo spazio

L'ambiente riveste un ruolo importante nello sviluppo delle **potenzialità** di tutti i soggetti che lo abitano: ne influenza i comportamenti e ne determina le relazioni che a loro volta lo trasformano e lo modificano. L'ambiente comunica **accoglienza e cura ed è espressione** delle scelte educative di ogni servizio. E' uno spazio pensato che parla dei bambini e ai bambini, del loro valore, dei loro bisogni di espressione, di socialità e di intimità. Lo spazio è un **linguaggio** silenzioso ma potente, percepito da tutti i sensi.

## I linguaggi

Il progetto pedagogico si fonda sulla diversità dei linguaggi (linguaggio verbale, grafico/espressivo, corporeo, musicale...), sul riconoscimento della **molteplicità delle competenze e sulla convinzione** che la conoscenza si sviluppa e si struttura nelle numerose occasioni interessanti e motivanti che la quotidianità offre. È compito dei servizi educativi predisporre contesti ambientali ricchi in cui i bambini possano comunicare attraverso una varietà di linguaggi, favorendo in questo modo l'espressione di sé e valorizzando le **strategie individuali di apprendimento**.

## Il territorio

Ogni servizio educativo fa parte di un contesto più ampio: il territorio, contraddistinto da luoghi caratteristici, dove operano altri servizi, istituzioni e agenzie formative che insieme concorrono all'**evoluzione** della comunità locale. Far parte di un territorio significa promuovere **occasioni di conoscenza diretta** in modo che queste esperienze siano a tutti gli effetti **opportunità** formative per i bambini e siano parte integrante del progetto pedagogico di ogni servizio.



DESCRIZIONE DEI SERVIZI



**NIDO D'INFANZIA**  
**SCUOLA DELL'INFANZIA**

---

## **Definizione di Nido d' Infanzia**

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale pubblico, aperto a tutti i bambini e bambine fino a tre anni, che concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e della garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto della identità individuale, culturale e religiosa (L.R.1\2000).



## **Definizione di Scuola dell'Infanzia**

La scuola dell'infanzia, non obbligatoria e di durata triennale, concorre all'educazione e allo sviluppo affettivo, psicomotorio, cognitivo, morale, religioso e sociale delle bambine e dei bambini promuovendone le potenzialità di relazione, autonomia, creatività, apprendimento, e ad assicurare un'effettiva uguaglianza delle opportunità educative, nel rispetto della primaria responsabilità educativa dei genitori (L.53/2003)



# Organizzazione dei servizi

---

## **Calendario e funzionamento dei servizi**

I servizi di nido e di scuola dell'infanzia sono aperti dal mese di settembre fino a fine giugno con lo stesso calendario dei servizi per la prima infanzia del Comune di Livorno. Il consorzio S.E.D. attiva ogni anno la possibilità di erogazione del servizio anche nel periodo di Natale, di Pasqua e durante il periodo estivo.

Tutti i servizi sono aperti cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, con diversi moduli orari. I servizi a tempo pieno sono aperti dalle 7.30 alle 15.30

Le entrate sono previste per l'arco orario 7.30 – 9.00 e le uscite sono previste per le 13.00 per il servizio con il pasto e le 15:00 per il servizio con il sonno. Possono essere attivati servizi a carattere aggiuntivo relativi al tempo prolungato che protrae l'apertura giornaliera, servizi che anticipano l'orario.

## **Il personale**

Nei servizi è presente personale qualificato che opera da anni nell'ambito dei servizi prima infanzia. La formazione e l'aggiornamento continuo hanno permesso di creare delle professionalità specializzate in diversi ambiti (psicologhe, pedagogiste cliniche, animatrici culturali, atelieriste, musicoterapeute psicomotriciste). Le diverse competenze offrono un alto grado di complementarità che permette oltre ad un'analisi dei bisogni del territorio a diversi livelli, una risposta sempre più qualificata.

Il Consorzio permette un lavoro di rete tra i diversi servizi, coordinato dal presidente Catia Buselli, e dal consiglio dei soci consortili.

Il personale educativo si costituisce come gruppo di lavoro e contribuisce,

nel rispetto delle specifiche competenze, alla promozione e alla realizzazione della progettazione educativa definendo tempi, strategie, strumenti, documentazione e verifica degli interventi. Agli educatori e agli insegnanti compete l'attenzione ai bisogni dei bambini, l'attivazione di interventi di cura, la promozione di esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale. La professionalità del personale educativo è supportata e garantita da una formazione permanente e dal confronto sia all'interno del gruppo di lavoro, sia con il coordinatore pedagogico di riferimento, sia con le altre agenzie formative del territorio.

**Il personale ausiliario** provvede alla pulizia ed al riordino dei locali, alla predisposizione e alla distribuzione dei pasti e collabora con il personale educativo nello svolgimento delle funzioni di cura dei bambini.

**Il personale di cucina prepara i pasti** per i bambini secondo i menù approvati dal Comune e la A.S.L. di Livorno. Per i bambini che presentano intolleranze ed allergie certificate sono preparati menù specifici. Il personale addetto provvede inoltre alla cura e all'igiene della cucina ed è responsabile della conservazione delle derrate alimentari e del piano di autocontrollo HACCP.

## **Il coordinatore pedagogico**

*(L.R. 1/2000) "...svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e valutazione della qualità, nonché di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di sperimentazione, di raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari, di collaborazione con le famiglie e la comunità locale, anche al fine di promuovere la cultura dell'infanzia" .*

Ha il compito, inoltre, di promuovere e coordinare tutte le iniziative e gli interventi opportuni e necessari per garantire la funzionalità educativa ed organizzativa del servizio, svolgendo la propria opera in sinergia con le altre agenzie educative del territorio e con lo staff psicopedagogico del Comune di Livorno.

L'attività del personale si svolge secondo il metodo del lavoro di gruppo e il principio della collegialità, in stretta collaborazione con le famiglie, al fine di garantire la continuità degli interventi educativi e il pieno ed intergrato utilizzo delle diverse professionalità degli operatori del servizio (L.R. 1/2000).





# Servizi Presenti sul territorio

---

## CONSORZIO SED SUL TERRITORIO COMPRENDE:



- Un nido nel quartiere Garibaldi di Livorno denominato Scarabeo che accoglie 50 bambini da 3 mesi a tre anni Accreditato e Convenzionato con il Comune di Livorno;
- Un nido nel quartiere Pontino di Livorno denominato Arca di noè che accoglie 28 bambini da 3 mesi a tre anni Accreditato e Convenzionato con il Comune di Livorno;
- Due nido nel quartiere Sorgenti di Livorno denominati rispettivamente C'era 2 volte e Baby garden che accolgono 50 bambini dai 3 mesi (il primo) e dai 12 mesi (il secondo), ai tre anni, Accreditati e Convenzionati con il Comune di Livorno;
- Un Centro Infanzia del Comune di Livorno denominato I Villini che accoglie 60 bambini dai 2 ai 5 anni.
- Un Nido del Comune di Livorno nel quartiere La Scopaia denominato Pina Verde che accoglie bambino dai 18 ai 36 mesi.

### ORARIO E CALENDARIO

- Apertura giornaliera dalle ore 7:30 alle 15:30
- Calendario: da settembre a giugno il calendario segue quello dei Nido e delle Scuole dell'infanzia comunali. Il consorzio S.E.D. integra tale calendario con l'apertura durante le vacanze natalizie, pasquali e durante il periodo estivo.

### DESTINATARI

Il nido Scarabeo accoglie n. 50 bambini dai 3 mesi ai tre anni.

Il nido Baby garden accoglie n. 50 bambini dai 12 mesi ai tre anni.

Il nido C'era 2 volte accoglie n. 50 bambini dai 3 mesi ai tre anni.

Il nido Arca di noè accoglie n. 28 bambini dai 3 mesi ai tre anni.

### Cosa si fa al nido

Il Progetto Pedagogico (comune per tutti i nidi d'infanzia) e il Progetto Educativo (specifico per ciascun nido) sono i due documenti fondamentali per l'organizzazione e la gestione dei nidi d'infanzia per quanto riguarda l'aspetto pedagogico ed educativo. Costituiscono i due strumenti basilari di programmazione del servizio educativo.

### Il Progetto pedagogico

Elaborato dal Coordinamento Pedagogico, il Progetto Pedagogico fornisce l'inquadramento teorico comune per l'elaborazione e l'attuazione dei singoli progetti educativi dei nidi d'infanzia gestiti dal consorzio S.E.D. e definisce le linee guida della programmazione educativa, vale a dire gli orientamenti teorici a cui ogni nido d'infanzia deve attenersi nella programmazione e progettazione operativa.

### Il progetto educativo

Costituisce un documento di pianificazione dell'attività pedagogica elaborato annualmente da ciascun gruppo di lavoro. E' uno strumento presente in tutti i nidi dal quale emergono gli indirizzi della programmazione educativa.

Il progetto educativo contiene sia le caratteristiche strutturali del contesto educativo di un nido, come spazi, tempi, composizione dei gruppi, gruppo di lavoro, sia gli aspetti di progettazione e realizzazione dell'attività educativa di ogni anno educativo; rappresenta quindi la "carta di identità" di ciascun nido, perché definisce nel concreto le modalità di organizzazione della struttura e le linee della progettazione educativa.

## **L'ambientamento del bambino al nido**

L'ambientamento al nido è un momento molto delicato che coinvolge contemporaneamente il bambino, la famiglia e gli operatori ed è caratterizzato sia dall'esperienza di separazione tra bambini e genitori che dall'incontro con un nuovo ambiente fatto di persone, spazi ed oggetti tutti da scoprire.

La fase dell'ambientamento si articola generalmente in tre settimane: durante i primi 5 giorni di frequenza è richiesta la presenza di uno dei genitori, mentre nelle due settimane successive viene concordato con la famiglia un orario di permanenza del bambino che tenga conto del suo livello di ambientamento al nido.

Per favorire lo svolgersi di questa nuova esperienza con continuità e gradualità, viene proposto un calendario e una modalità organizzativa specifica a seconda che si tratti di un inserimento individuale o di gruppo.

La data di inizio ambientamento è stabilita dal Comune sulla base di valutazioni pedagogico-educative ed organizzative, quali ad esempio l'età e il numero di bambini da inserire, la tipologia dei gruppi di riferimento, la presenza di bambini già frequentanti. All'avvio dell'anno educativo, la data di inizio ambientamento si colloca nel periodo compreso tra l'1 settembre e il 15 settembre.

## **L'organizzazione della giornata educativa**

I nidi d'infanzia sono articolati in sezioni: una per i bambini piccoli una per i medi ed una sezione per bambini più grandi. In entrambe le sezioni sono inseriti gruppi di bambini con l'educatrice di riferimento.

### *Le routines*

La giornata al nido è scandita da momenti, detti routines, che si ripetono giorno dopo giorno e che rispondono ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza al nido, il cambio, il pasto, il sonno e il ricongiungimento. Questi momenti, caratterizzati da un'attenzione individualizzata dell'educatrice nei confronti del bambino, gli consentono di costruire una relazione affettiva significativa con l'adulto e di percepire l'ambiente del nido come rassicurante, in grado di accompagnarlo gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

### *Le attività educative*

Un momento centrale della giornata si colloca al mattino, dopo la merenda : l'educatrice di riferimento propone ai bambini una specifica attività educativa strutturata, basata sulla progettazione educativa di gruppo e su una rotazione settimanale dell'uso degli spazi, in modo da offrire ai bambini esperienze ricche e variegate. A seconda dell'età si propongono attività e materiali pensati per favorire i bisogni di espressione e di crescita motoria, cognitiva, relazionale e affettiva dei bambini.

### *Accoglienza e ricongiungimento*

Particolare attenzione viene posta dalle educatrici nel sostegno dei delicati momenti dell'accoglienza al mattino e del ricongiungimento a fine giornata, carichi di valenze emotive ed affettive; l'educatrice facilita la separazione e l'incontro tra genitore e bambino rispettandone i tempi e le modalità, proponendo attività piacevoli, favorendo la continuità nido-famiglia e fornendo al genitore le informazioni sulla giornata del bambino al nido.

Il ritiro dei bambini all'uscita dal nido può essere fatto esclusivamente da un genitore o persona facente legalmente le veci di genitore o da persona da questo delegata purché maggiorenne.

### *Giornata "tipo"*

I servizi educativi per la prima infanzia gestiti dal consorzio S.E.D. organizzano la giornata dei bambini strutturando i tempi per :

- l'ingresso e la separazione dai/dei genitori/familiari;
- le attività non strutturate (es. gioco libero, movimento, incontro autonomamente gestito,)
- la pulizia e l'igiene personale
- le attività semistrustrate (es. incontro dei gruppi, autorganizzazione, etc.)
- le attività strutturate e/o finalizzate (con suddivisione in piccoli gruppi, utilizzo di spazi diversi, anche con eventuali turni di utilizzo, sulla base della programmazione differenziata per fascia di età )
- le attività preparatorie al pranzo (riordino, pulizia, igiene personale, etc.) ed il pranzo (dove previsto)
- la preparazione al sonno ed il sonno (dove previsto)
- il re-incontro con i genitori/familiari, il saluto, l' uscita.

### *Continuità Educativa*

Partecipando ai progetti ed alle iniziative programmate dalle Attività Educative del Comune di Livorno, i servizi educativi per la prima infanzia gestiti dal consorzio S.E.D. accompagnano i bambini e le famiglie nel cambiamento segnato dall'accesso alla scuola dell'infanzia (comunale, statale o privata paritaria) effettuando:

- incontri con le insegnanti del successivo primo anno per confrontarsi sul percorso educativo realizzato,
- "visite" informali per i bambini e anche per le famiglie nella scuola successiva,
- microprogetti didattici rivolti a piccoli gruppi integrati di bambini dei due diversi ordini scolastici.
- la colazione ed eventualmente la merenda

Il centro per l'infanzia I Villini è un servizio educativo rivolto alle famiglie che accoglie bambini dai due ai cinque anni. Il Centro si offre come servizio educativo secondo il modello consolidato dei Nido e delle Scuole d'Infanzia cittadine ed inoltre, offre servizi integrativi aggiuntivi (quali per es prolungamento orario, apertura al sabato) attivati nel rapporto diretto tra il Consorzio conduttore e le famiglie utenti.

Il centro per l'infanzia e' aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 15:30.

### ORARIO E CALENDARIO

- Apertura giornaliera dalle ore 7:30 alle 15:30
- Calendario: da settembre a giugno il calendario segue quello dei Nido e delle Scuole dell'infanzia comunali. Il consorzio S.E.D. integra tale calendario con l'apertura durante le vacanze natalizie, pasquali e durante il periodo estivo.

### DESTINATARI

Il centro Infanzia i Villini accoglie n. 2 sezioni di Scuola paritaria d'infanzia per max n. 45 bambini (n.15 bambini di tre anni, n.15 bambini di 4 anni, n. 15 bambini di 5 anni) e n. 1 sezione di nido aggregato alla scuola dell'infanzia per n. 15 bambini da 2 a 3 anni.

### FINALITA' EDUCATIVE

Le finalità educative della scuola dell'infanzia (rif. art.1 Legge 28 Marzo 2003 n°53 ) si fondano su principi pedagogici e psicologici scientificamente dimostrati così come dalla considerazione che il bambino e la bambina di oggi hanno il diritto di essere i protagonisti della propria vita, di essere trattati e di agire secondo le proprie esigenze ed i livelli di sviluppo, di vivere in pienezza mediante rapporti positivi con adulti e coetanei al fine di una crescita armonica ed integrale. In quest'ottica, la scuola dell'infanzia sostiene anche le famiglie nell'acquisire una sempre migliore capacità di lettura, comprensione e soddisfazione dei bisogni, soprattutto non materiali, dei bambini e delle bambine; per questo assume come uno dei propri compiti promuovere e sostenere "Progetti di Continuità Educativa" e costruire un "Progetto formativo integrato fra scuola ed extrascuola" in un sistema "a rete" caratterizzato da modelli di intervento ed azioni educative coordinate che contribuiscono alla costruzione delle condizioni di apertura e di scambio fra ogni istituzione scolastica e le altre agenzie educative (famiglia, contesto sociale ecc.) ponendo le basi dell'attuazione della "continuità educativa" nel sistema formativo.

## **OFFERTA FORMATIVA**

L'offerta formativa della scuola dell'infanzia "I Villini" muove dall'unitarietà dell'esperienza infantile nei diversi contesti in cui le bambine ed i bambini vivono e per questo realizza:  
un clima di accoglienza nell'ambiente didattico ed educativo nei confronti di ogni bambina ed ogni bambino e dei loro genitori in cui assumono particolare rilevanza i momenti del primo ingresso.  
scambi comunicativi costanti tra i docenti e i genitori e occasioni frequenti per la partecipazione dei genitori alla vita della scuola.  
contesti educativi in cui spazi, tempi, interventi e materiali sono tutti progettati per favorire l'attivazione integrata di relazioni, affetti e conoscenze da parte dei bambini e delle bambine;  
un percorso educativo che con continuità prosegue dalla scuola dell'infanzia nella successiva esperienza della scuola primaria .  
Con queste premesse, l'offerta formativa de "I Villini" si definisce attraverso l'identificazione di obiettivi specifici, la programmazione dei percorsi educativi e degli aspetti organizzativi necessari per raggiungerli, l'osservazione dei processi di socializzazione e di apprendimento così sollecitati nei bambini e nelle bambine, la loro documentazione, la verifica dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prescelti e la valutazione della qualità del contesto educativo realizzato.

## **GLI OBIETTIVI FORMATIVI**

La scuola dell'infanzia concorrere a promuovere la formazione integrale della personalità dei bambini e delle bambine, nella formazione di soggetti liberi, responsabili e attivamente partecipi alla vita della comunità locale, nazionale e internazionale (da "I Nuovi Orientamenti").  
Da tale finalità discendono obiettivi formativi articolati in Campi di esperienza (introdotti per indicare quattro diversi scenari nei quali i diversi aspetti dell'agire del bambino/a prendono senso e significato in relazione anche all'intervento dell'insegnante) indicati nei Piani di Studio Personalizzati delle attività educative sostitutivi degli Orientamenti del 1991.

Nel progetto educativo de "I Villini" , i Campi di Esperienza sono utilizzati come contesti di vissuto e di apprendimento all'interno dei quali il bambino/a, attivando i processi di sviluppo propri delle diverse età, incontra e costruisce un'interconnessione di relazioni e saperi.

## ORGANIZZAZIONE

Il bambino che arriva alla scuola dell'infanzia è un soggetto attivo che ha bisogno: di sentirsi accolto dalla scuola che lo ascolta, capisce le sue ansie, le sue paure, il suo disagio, la sua curiosità; di essere riconosciuto dagli altri stabilendo relazioni significative; di imparare a conoscere gli altri, a presentarsi, a negoziare con loro e quindi costruire amicizie e assumere regole di convivenza; di esprimere le emozioni, la rabbia, la paura, la tristezza, la gioia; di imparare per tentativi ed errori iniziando a riflettere esplorando il territorio che lo circonda con la sua operatività e motricità, sviluppando competenze e consapevolezza dei propri limiti e delle capacità.

Per rispondere ai bisogni del bambino e consentirgli di sviluppare la sua personalità il Consorzio SED ritiene che il funzionamento della scuola potrebbe essere strutturato secondo il seguente modello organizzativo:

### **il modulo base della “sezione” eterogenea per età, in quanto:**

garantisce la continuità dei rapporti tra adulti e bambini,  
evita i disagi di frequenti cambiamenti,  
si vivono situazioni stimolanti,

si allargano le esperienze,

si ampliano le opportunità,

si conoscono le diversità,

viene favorita l'integrazione e il decondizionamento degli svantaggi di partenza e la possibilità di integrazione a quei bambini che presentano difficoltà di adattamento e apprendimento si sperimentano occasioni di aiuto reciproco e di collaborazione attuando una azione di “*tutoring*” (bambino grande ed esperto della scuola aiuta il bambino piccolo ed inesperto dell'ambiente).

### **b) il “sottogruppo” omogeneo per età, in quanto:**

permette la realizzazione di determinati e specifici obiettivi didattici, valorizza il lavoro a piccoli gruppi, consente un rapporto più individualizzato tra insegnanti e bambini, crea una situazione piacevole e costruttiva, quindi più adatta ad arricchire i rapporti con i compagni e favorire la relazione interpersonale, dà l'opportunità ai bambini di cooperare e imparare insieme.

### **il gruppo di intersezione, omogeneo per età, formato con i bambini di 2 o più sezioni in quanto:**

favorisce gli intrecci relazionali, la collaborazione e lo spirito di confronto e di amicizia, rafforza la fiducia in se stessi prestando attenzione agli altri, sviluppa il senso di appartenenza a un gruppo, a una comunità, accogliendo le diversità come valore positivo.

## **IL TEMPO SCOLASTICO**

07.30 - 09.00 entrata e accoglienza con giochi liberi o attività libere

09.15 - 09.45 le routine: colazione, cambio e pulizia personale

09.45 - 11.00 attività organizzata negli spazi, negli angoli gioco o in giardino per gruppi di attività eterogenea

11.00 - 11.45 attività di sottogruppo omogeneo per età o attività di intersezione con la compresenza delle insegnanti per attività motorie, linguistiche, logiche, scientifiche e per la realizzazione di progetti specifici o laboratori

11.45 - 13.15 le routines: pranzo e pulizia personale

13.15 - 13.30 1^ uscita

13.30 - 14.30 Attività di gruppo allargato, di movimento e la realizzazione di laboratori

14.30 - 15.00 Le routines: merenda e cambio

15.00 - 15.30 2^ uscita

15.30-17.30 Eventuali attività extra scolastiche

17.30-18.00 3^ uscita

## **STRUTTURAZIONE DEGLI SPAZI**

### **AULE**

ORGANIZZATE CON APPOSITI "ANGOLI" DI ATTIVITA' E ATTREZZATE CON MATERIALI STRUTTURATI E NON PER LE ATTIVITA' CURRICOLARI E SPECIFICHE. E' IL LUOGO DELLA CONTINUITA' E DEL SENSO DI APPARTENENZA AL GRUPPO

### **SPAZI**

#### **EXTRA- SEZIONALI**

CORRIDOI ORGANIZZATI CON:

ARMADI SPOGLIATOI PER LE ATTIVITA' DI ROUTINE

ANGOLI GIOCO CASA E MERCATO PER IL GIOCO SIMBOLICO

ANGOLO PER GIOCHI DI COSTRUZIONE

ANGOLO MORBIDO PER IL RELAX

ANGOLO DELLA CIRCOLAZIONE STRADALE ATTREZZATO CON MACCHINE, TRICICLI, SEGNALE STRADALI

BIBLIOTECA, ANGOLO DELLA LETTURA

ANGOLO DELLA MUSICA CON LA TASTIERA DIGITALE E ALTRI STRUMENTI MUSICALI

#### **SPAZI ESTERNI**

DOTATI DI ATTREZZATURE PER:

GIOCHI MOTORI

GIOCHI SIMBOLICI (la casetta)

GIOCHI CON LA SABBIA E L'ACQUA

### **SERVIZI**

ORGANIZZATI PER LE ATTIVITA' DI:

ROUTINE

CURE PERSONALI E FINALIZZATE AL CONSEGUIMENTO DELL'AUTONOMIA, DELL'IDENTITA', COMPETENZA AUTOCONTROLLO

LA SALA MENSA LUOGO DELLA CONVIVIALITA' E CONDIVISIONE

### **SPAZI COMUNI**

STANZETTA PER COMPUTER

STANZA PER ATTIVITA' DI APPRENDIMENTO, CONOSCENZA, ACCOGLIENZA, CODIFICAZIONE E MANIPOLAZIONE

SPAZIO PER ATTIVITA' MOTORIE, MULTIMEDIALI, ESPRESSIVO-MUSICALI, TEATRO, PROIEZIONI, ATTIVITA' VARIE



### *Continuità Educativa*

Il tema della continuità della scuola d'infanzia con altri contesti educativi, precedenti, collaterali e successivi nei quali i bambini e le bambine vivono ed elaborano le loro personali esperienze è previsto nelle enunciazioni generali della legge di riforma degli ordinamenti scolastici ed in modo più esplicito viene ribadito nelle Raccomandazioni per la scuola dell'infanzia che quasi totalmente riprendono, al riguardo, i contenuti degli Orientamenti del 1991. Viene previsto un sistema di rapporti interattivi in base a precisi criteri operativi in direzione sia verticale che orizzontale che consentano alla scuola di fruire, secondo un proprio progetto pedagogico, delle risorse umane, culturali e didattiche presenti nella famiglia, nel territorio, nelle scuole contigue, di scambi di informazioni e di esperienze nel rispetto delle reciproche specificità. Vengono richiamati i temi essenziali del raccordo, e cioè il coordinamento dei curricoli negli anni di transizione, la rilevanza della comunicazione dei dati ed informazioni circa i bambini e le bambine e circa i percorsi didattici, l'importanza di organizzare attività comuni e di effettuare una programmazione coordinata per quanto concerne gli obiettivi, gli itinerari, gli strumenti di osservazione e verifica, nonché la proposta di momenti condivisi di formazione in servizio. A "I Villini" il tema della continuità educativa è affrontato nelle dimensioni (affettive e cognitive insieme) di "rottura" (che appartiene, ad ogni età ma più quando si tratta di bambini molto piccoli, alla separazione), della perturbazione, dell'evoluzione (Bateson).

A partire dalla complessità di queste dimensioni intrecciate, l'obiettivo è quello di creare una **continuità polivalente** per l'educazione all'infanzia che si articola:

nella continuità "verticale" metodologica interna nel rapporto costante con le famiglie nei confronti delle quali ci si propone di sviluppare il confronto dei modelli educativi con l'obiettivo di strutturare -nel mantenimento delle reciproche diversità- un sistema educativo coerente nell'apertura all'esterno (continuità "trasversale") per

## *Il progetto continuità*

Raccordandosi con l'ordine scolastico successivo accompagna in uscita dalla Scuola dell'infanzia i bambini/le bambine e le famiglie, strutturando : incontri tra docenti/operatori per lo scambio, il confronto, la costruzione del team integrato, la trasmissione di informazioni e conoscenze, occasioni informali ("visite") di incontro dei bambini/delle bambine e delle famiglie con la scuola successiva, un microprogetto rivolto alle famiglie (parte del progetto accoglienza) e centrato sul piccolo gruppo per accompagnare e sostenere nel cambiamento, un microprogetto didattico rivolto a piccoli gruppi integrati di bambini/bambine dei due diversi ordini scolastici (che definisce contenuti e tipologia di atelier/attività privilegiati nell'anno educativo per questa continuità).

Alla base del progetto di continuità sono posti gli obiettivi formativi:

- conoscenza del sé,
- uso e conoscenza degli oggetti,
- percezione, conoscenza e interazione con gli altri,
- elaborazione del vivere quotidiano (esperienze, vissuto, apprendimento),
- acquisizione di padronanze e di competenze di processo e di prodotto.

I progetti organizzati per garantire la continuità comportano:  
scambi

- di informazioni come descrizione di capacità e competenze padroneggiate dai bambini e dalle bambine,
- di osservazioni sul campo,
- di materiali
- coordinamento dei curricoli
- definizione di unità didattiche di confine tra i programmi per le diverse fasce di età
- coerenza dell' atteggiamento e del comportamento degli educatori/insegnanti e degli adulti in generale
- "progetti ponte" che:
  - iniziano al Nido e continuano alla scuola dell'infanzia;
  - iniziano alla scuola dell'infanzia e continuano alla scuola primaria
  - "progetti in parallelo" comuni tra bambini di Nido/Scuola dell'infanzia/scuola primaria che svolgono svolte alcune parti separatamente e altre in comune
  - produzione di documentazione tramite la redazione di monografie individuali, foto, videoregistrazioni così come di pubblicazioni, locandine, filmati, eventuali articoli, etc.



**Accesso**  
e rapporti con le famiglie

---

## Ammissioni presso i nidi

- I nidi d'infanzia del Consorzio SED riservano dei posti per gli iscritti presso il Comune di Livorno come da convenzione stipulata annualmente.
- Tenuto conto del numero complessivo dei posti e delle fasce di età per cui ogni Servizio privato accreditato è autorizzato, il Comune di Livorno definisce annualmente il numero di posti che, in Convenzione, intende riservare in ogni Servizio educativo per la prima infanzia compreso nel presente Regolamento.
- Fermo restando la conferma dei bambini già frequentanti posti riservati al Comune, il consorzio definisce annualmente la suddivisione dei posti disponibili riservati al Comune per fasce di età; preso atto di tale suddivisione, il Comune ammette (su tali posti riservati) i bambini secondo quanto previsto dai propri Disciplinare e Bando annuali per le iscrizioni e ammissioni
- Per i posti riservati al Comune di Livorno in convenzione è applicato (per calendario, moduli orari di funzionamento, modalità di presentazione delle domande, ammissioni, entità e modalità di pagamento della quota-parte della retta a carico delle famiglie, etc.) quanto previsto dal Disciplinare e dal Bando comunali annuali.

## Ammissioni presso il centro infanzia

Essendo il centro infanzia del Comune di Livorno e soltanto in gestione del consorzio S.E.D., le iscrizioni presso suddetto servizio saranno equiparate a quelle per i servizi comunali per cui si rimanda al disciplinare annuale del Comune di Livorno relativo alle iscrizioni e ammissioni ai nidi e alle scuole dell'infanzia.



## **Bambini e bambine con disabilità e bambini e bambine in situazione di svantaggio sociale e culturale**

I bambini e le bambine con disabilità certificata, ed i bambini e le bambine in situazione di svantaggio sociale e culturale, attestata da relazione dei Servizi sociali, hanno priorità di diritto all'ammissione al nido d'infanzia e al centro infanzia.

### *Bambini e bambine con disabilità*

A partire dall'esame della documentazione medica presentata e dall'osservazione del bambino con disabilità certificata, la coordinatrice pedagogica ne supporta l'inserimento al nido e alla scuola e valuta l'opportunità di assegnare un'educatrice di sostegno. Per favorire un intervento individualizzato viene promosso un rapporto di collaborazione con la famiglia e con gli specialisti che seguono il caso, attivando un gruppo interdisciplinare che si riunisce periodicamente; per ogni bambino con disabilità certificata viene inoltre definita una progettazione educativa individualizzata (P.E.I.) , con specifici obiettivi educativi condivisi con il gruppo interdisciplinare e regolarmente verificati.

## **Rapporti con la famiglia**

### **Organismi di rappresentanza**

Al fine di lavorare in una gestione integrata dei servizi, per la partecipazione reale e concreta da parte delle famiglie, il consorzio S.E.D. garantisce, nei servizi di propria competenza, l'attivazione degli Organismi di rappresentanza delle famiglie. La partecipazione dei genitori ai processi decisionali è indispensabile per la realizzazione degli obiettivi formativi della scuola che non possono prescindere dal primato educativo dei Genitori.

All'inizio di ogni anno, in ogni struttura, si tengono le elezioni dei rappresentanti dei genitori e delle insegnanti nei Consigli dei Servizi Prima Infanzia.

Ai sensi della Deliberazione della Giunta Comunale n°227 del 27/06/'08 che disciplina gli Organi di Rappresentanza delle Famiglie nei Servizi Prima Infanzia del Comune di Livorno, vengono convocate annualmente le assemblee dei genitori, con od.g.: "Elezioni dei rappresentanti dei genitori e delle insegnanti per i Consigli dei Servizi Prima Infanzia – Costituzione dei seggi elettorali e modalità di votazione".

Alla gestione della Scuola dell'infanzia il Consiglio dei genitori partecipa in qualità di organo consultivo e propositivo:

- agevolando ed estendendo rapporti reciproci tra le insegnanti ed i genitori;
- avanzando proposte in ordine al Piano dell'Offerta Formativa del servizio ed alla programmazione educativa e didattica di ogni sezione ;
- avanzando proposte in ordine alla programmazione di gite, feste ed incontri informali.

## **Le Assemblee dei genitori**

La famiglia partecipa alla vita del nido e della scuola attraverso l'Assemblea dei genitori costituita dai genitori di tutti i bambini e bambine iscritti. Durante l'anno avvengono incontri in assemblea generale e incontri di sezione dove i genitori e le insegnanti si confrontano sul progetto educativo e sui progetti per l'infanzia proposti o realizzati dal Comune. Può proporre al gruppo di lavoro del nido e al Comune la discussione di problematiche educative e sociali nonché la realizzazione di progetti relativi all'organizzazione degli spazi e alle iniziative di collegamento al territorio.

La data e l'orario di svolgimento di ciascuna delle assemblee debbono essere concordate di volta in volta con coordinatore pedagogico.

L'assemblea dei genitori deve darsi un regolamento per il proprio funzionamento che viene inviato in visione al consiglio di circolo o di istituto.

La relazione con le famiglie e il loro coinvolgimento avviene anche attraverso momenti di confronto e colloquio con i genitori fra i quali:

- colloqui individuali sia precedenti l'inserimento sia periodicamente di confronto e verifica sul percorso educativo del bambino al nido;
- attività laboratoriali per coinvolgere le famiglie nella vita del servizio (es: spazio genitori);
- incontri con i genitori in occasione di momenti ricreativi (es.: festa di Natale, festa di fine anno educativo);
- incontri su specifiche tematiche educative e problematiche legate alla genitorialità con esperti o con le coordinatrici pedagogiche disponibili una volta al mese all'interno del nido per colloqui con i genitori che richiedono il loro supporto (Sportello genitori).

All'interno dei servizi è individuata inoltre un'apposita bacheca dedicata alle informazioni principali da mettere a disposizione delle famiglie fra le quali:

- scheda giornata del bambino riportante le principali informazioni sulla giornata trascorsa dal bambino;
- menù della giornata;
- programmazione settimanale delle attività;
- orario e turnazione del personale;
- comunicazioni istituzionali.



# Standard di Qualità e loro modalità di verifica

---

## Una politica per la qualità

I principali criteri che guidano l'attività del consorzio S.E.D. sono la ricerca della piena soddisfazione dell'utente e il perseguimento del miglioramento continuo delle proprie prestazioni. A tal proposito il consorzio adotta gli indicatori di qualità messi a punto dalla Regione Toscana attivando nuovi strumenti di controllo, monitoraggio e verifica delle attività erogate e della qualità percepita dalle famiglie.

I servizi erogati si propongono di agevolare l'accessibilità al servizio, sulla base delle esigenze della famiglia e del bambino, e di garantire ambienti sani, idonei e sicuri sia rispetto alle attività svolte, sia rispetto all'alimentazione.

Gli obiettivi principali nella gestione dei servizi sono:

1) rispondere alle esigenze dichiarate dal cliente e a quelle potenziali risultanti dai mutamenti della realtà

(a) attraverso la cura dell'alimentazione del bambino, indirizzandosi, quando è possibile, verso prodotti di qualità provenienti da colture biologiche, con particolare attenzione all'adozione di menù approvati dal servizio dietetico dell'ASL e con la possibilità di personalizzazione nei casi documentati da idonei certificati medici;

(c) assicurando nei limiti del possibile la vicinanza delle strutture per l'infanzia alle abitazioni degli utenti;

2) garantire che gli spazi destinati ai bambini siano adeguati in termini di dimensione, di presenza di aree verdi, di pulizia, di sicurezza, in conformità agli

standard e ai vincoli previsti dalle vigenti leggi. Ciò è reso possibile da una attenta progettazione e allestimento delle strutture, che prevede la realizzazione anche di locali speciali, e dalla pianificazione degli interventi di adeguamento e ristrutturazione degli stabili e dei locali;

3) garantire la funzionalità e la sicurezza di attrezzature, macchinari, impianti e arredi, prevedendo interventi di manutenzione e riparazione ed

effettuando, nel caso di acquisti, attente analisi di mercato;

4) attuare il programma di autocontrollo igienico dei prodotti alimentari previsto dal Dlg. 155/97, Reg.CE 852/04 e successive modifiche per garantire il rispetto delle procedure HACCP nell'approvvigionamento e nella conservazione del cibo, attraverso un monitoraggio nelle cucine, con

analisi microbiologiche e con la formazione del personale di cucina;

- 5) attuare la Legge 81/08 sulla sicurezza nelle strutture destinate all'infanzia;
  - 6) attuare la Legge sulla Privacy N. 196/2003 e successive integrazioni riferite al trattamento dei dati personali in ambito pubblico, al fine di assicurare le garanzie e gli adempimenti posti a tutela dei diritti delle persone e della sicurezza delle informazioni e di migliorare i rapporti fra amministrazione e cittadino sul piano della tutela dei diritti della personalità;
  - 7) garantire risorse umane idonee per numero e competenze;
  - 8) prevedere una mirata attività di formazione del personale al fine di realizzare un miglioramento continuo del servizio, ma anche di sostenere la motivazione ed il coinvolgimento dei collaboratori, con conseguente incentivazione al raggiungimento dei risultati;
  - 9) intensificare le relazioni con altri enti o interlocutori interessati, promuovendo incontri per individuare obiettivi comuni e realizzare progetti di effettiva collaborazione.
- In definitiva, si impegna ad offrire ai cittadini condizioni e requisiti ottimali, assicurando servizi di alta qualità e migliorando con continuità le proprie prestazioni.;
- 10) rivedere il proprio operato rispetto alle richieste dei genitori attraverso la valutazione di test per la qualità percepita del servizio da parte delle famiglie.

## **La qualità percepita**

### **Modalità**

Il consorzio S.E.D. si impegna ad attivare strumenti per la verifica della qualità percepita attraverso l'utilizzo di test di valutazione da far compilare in forma anonima alle famiglie.

Tali verifiche saranno fatte in tre tranches nelle singole strutture : subito dopo l'inserimento, a metà e a fine anno. Questo permetterà di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti in diversi periodi dell'anno educativo. Particolarmente importanti per avere un riscontro della qualità percepita, ed operare in un atteggiamento ricorsivo di continuo miglioramento, i test sono stilati dallo staff psicopedagogico del Consorzio S.E.D. Di seguito sono riportati gli indicatori di qualità sui quali vengono costruiti i test.

### **Indicatori di qualità**

#### **LA QUALITÀ DEL CONTESTO**

##### **Aspetto 1 - qualità dell 'organizzazione dello spazio**

#### **Indicatori**

rispetto delle norme di sicurezza (spazi sicuri)

rispetto delle norme igieniche (spazi puliti)

gradevolezza estetica

differenziazione funzionale degli spazi

organizzazione degli spazi

riconoscibilità degli spazi e accessibilità

personalizzazione degli spazi

modificazione degli spazi in relazione alle evoluzioni dei bambini/delle bambine

## **Aspetto 2 - qualità dell'organizzazione del tempo**

### **Indicatori**

tempi distesi per le diverse attività

personalizzazione degli orari per le routine dei più piccoli

regolarità dei ritmi quotidiani, alternanza routine, gioco, attività

alternanza grande e piccolo gruppo

flessibilità delle transizioni

## **Aspetto 3 - qualità degli arredi e dei materiali**

### **Indicatori**

funzionalità, sicurezza, confortevolezza, igiene

gradevolezza estetica, significatività educativa, accessibilità

quantità adeguata all'uso, varietà, organizzazione e disposizione

## **LA QUALITÀ DELLE RELAZIONI**

### **Aspetto 1 - gestione delle transizioni famiglia/nido**

#### **Indicatori**

la qualità dell'inserimento, la qualità delle routine dell'accoglienza e del commiato

### **Aspetto 2 - personalizzazione delle cure e dell'ambiente**

#### **Indicatori**

riconoscimento delle figure , riconoscimento del gruppo di appartenenza

riconoscimento degli ambienti privilegiati , cure individualizzate e personalizzate nei

momenti di routine e nel corso delle attività, presenza di segni di riconoscimento

personali

### **Aspetto 3 - governo della soggettività infantile**

#### **Indicatori**

ascolto e restituzione dei gesti e delle parole infantili

definizione di aree transizionali di esperienza

promozione dell'autonomia ,

riconoscimento e gestione delle situazioni di malessere/disagio del bambino,

riconoscimento e promozione delle particolarità legate alle diversità

(di genere, etniche, culturali, psicofisiche)

### **Aspetto 4 - gestione della collettività infantile**

#### **Indicatori**

composizione e stabilità dei gruppi infantili,

attività per piccoli gruppi, coinvolgimento del singolo rispetto al gruppo ,

sostegno e promozione delle interazioni sociali tra bambini

presenza di luoghi individuali (per stare soli/e),

convivialità

responsabilizzazione del/la bambino/a (singoli e gruppi) nella vita collettiva

## **LA QUALITÀ DELLE OFFERTE FORMATIVE**

### **Aspetto 1 - qualità delle attività proposte ai bambini**

#### **Indicatori**

coerenza, continuità, frequenza  
pluralità  
varietà, arricchimento progressivo  
dimensione ludica  
accesso alle sulle capacità del singolo e del gruppo

### **Aspetto 2 - qualità delle strategie di insegnamento-apprendimento**

#### **Indicatori**

funzione promozionale dell'adulto alle attività e ai giochi,  
strategie di promozione "interna": modeling, scaffolding

## **LA PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI**

### **Aspetto 1 - qualità della formazione in servizio**

#### **Indicatori**

frequenza e qualità interventi formativi  
verifica efficacia opportunità formati ve  
verifica ricadute interventi formativi nella quotidianità  
raggio culturale contenuti attività di formazione  
monte ore dedicato  
accessibilità biblioteca specializzata e centri di documentazione  
interventi formativi

### **Aspetto 2 - qualità dell'organizzazione del lavoro**

#### **Indicatori**

circolarità informazioni tra operatori  
scambio di informazioni tra operatori  
definizione negoziata di mansioni e competenze

### **Aspetto 3 - progettazione del Gruppo di lavoro**

#### **Indicatori**

modi, tempi, contenuti ed efficacia delle riunioni collettive  
spazio per il lavoro di gruppo degli adulti  
adozione metodologia della specializzazione integrata

## **Aspetto 4 - collaborazione tra operatori (condivisione dell 'operatività educati va)**

### **Indicatori**

cooperazione nella gestione delle attività quotidiane  
riconoscimento ruoli  
attivazione area discrezionale ruoli

## **Aspetto 5 - gestione dei rapporti con le famiglie**

### **Indicatori**

frequenza regolare degli incontri individuali e collettivi con le famiglie  
informazione regolare alle famiglie circa quanto si svolge al CGE  
informazione alle famiglie circa le ragioni di quanto si svolge al CGE  
ascolto delle esigenze delle famiglie  
risposta alle domande educative delle famiglie,  
attivazione interventi di sostegno alla genitorialità

## **Aspetto 6 - strategie di osservazione e valutazione**

### **Indicatori**

utilizzo di procedure sistematiche di osservazione del bambino, del contesto e del gruppo  
utilizzo di procedure sistematiche di osservazione dell'interazione adulti-bambini nel corso  
utilizzo di procedure sistematiche di valutazione e autovalutazione

## **Aspetto 7 - gestione dei rapporti con l'esterno e con altre agenzie formative**

### **Indicatori**

diffusione di materiale di informazione circa altri servizi  
utilizzo concordato e promozione di risorse educative esterne (ludoteche, biblioteche, ecc.)  
promozione di forme di continuità con la scuola dell'infanzia  
integrazione con i servizi sanitari di base

## **Aspetto 8 - strategie della documentazione**

### **Indicatori**

produzione, archiviazione  
definizione e applicazione di schemi di documentazione differenziati per destinatari  
uso interno degli strumenti  
pubblicizzazione documentazione all'esterno

## **LA QUALITÀ DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE**

Aspetto 1 - partecipazione delle famiglie alla vita dei servizi

### **Indicatori**

partecipazione dei genitori a momenti di scambio di informazione

partecipazione dei genitori a momenti di riflessione condivisa

partecipazione dei genitori ai momenti formali

partecipazione e iniziativa dei genitori a momenti conviviali

partecipazione dei genitori a percorsi/interventi di sostegno alla genitorialità

partecipazione c.s. di altri familiari (nonni, etc.)

**Aspetto 2 - condivisione delle famiglie al progetto formativo**

### **Indicatori**

gestione negoziata dell'inserimento

condivisione di forme di valutazione del servizio

**Aspetto 3 - condivisione da parte delle famiglie delle scelte operative**

### **Indicatori**

momenti di operatività condivisa

## **IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

### **Indicatori**

soddisfazione relativa alla capacità dei diversi servizi di:

fornire risposte al bisogno di rassicurazione circa l'affidabilità del personale, dell'ambiente e della struttura

garantire la qualità dei risultati della cura e dell'educazione del bambino  
accessibilità e flessibilità

## **IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

### **Indicatori**

soddisfazione relativa:

alla valorizzazione del lavoro e delle competenze

alla crescita delle competenze professionali

alla retribuzione, all'inquadramento, alla carriera

## **LA QUALITÀ' PERCEPITA**

### **Indicatori**

accessibilità al servizio ed alla struttura,

caratteristiche della struttura (sicurezza, igiene, pulizia, etc.)

personale: competenza, riservatezza, ascolto, sostegno,

funzionamento : orari, flessibilità, personalizzazione,

attività: efficacia

comunicazione: documentazione.

## **Gestione dei reclami**

I reclami, i suggerimenti, le segnalazioni di eventuali criticità o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta, secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via e-mail.

In particolare per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, il reclamo dovrà indicare:

- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio)
- la qualità del servizio reso
- il mancato rispetto degli standard promessi

**I suggerimenti e le segnalazioni** possono essere introdotti nelle apposite urne collocate all'interno di ogni servizio, possono essere rilevati anche durante le sedute del Comitato di Gestione o altre riunioni con famiglie e responsabili del Consorzio S.E.D..

**I reclami** possono essere inoltrati presso:

l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del consorzio S.E.D., Via Mayer 4, Livorno;

Le sedi legali delle società consorziate i cui indirizzi e numeri di telefono si trovano in fondo alla presente carta dei servizi "Per informazione di carattere generale".

In ogni caso, la sede che riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla alla funzione competente per il tipo di problema segnalato.

Entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi entro 8 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine di legge.

Qualora il reclamo pervenuto non sia di competenza del consorzio S.E.D., al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Recapiti ed orari da ricordare



# consorzio S.E.D.

Sede :

Via Mayer 4, Livorno

Tel e fax 0586/371108

[www.consorziosed.it](http://www.consorziosed.it)

E-mail: [consorziosed@libero.it](mailto:consorziosed@libero.it)



## Servizi Educativi per l'infanzia



Sede legale: Via Roma 94, int.9 Livorno

P.I. 01308940491

Tel.: +39 0586/810084

Fax: +39 0586/268138

[www.apige.it](http://www.apige.it)

E-mail: [info@apige.it](mailto:info@apige.it)