

# **“ASILO NIDO INTERCOMUNALE DEI COMUNI DI CETONA E SAN CASCIANO DEI BAGNI “IL CUCCILO”**

## *Carta del servizio*

### **Indice**

- 1.** Presentazione della Carta
- 2.** Finalità del servizio (chi siamo, come agiamo, quali sono i nostri obiettivi)
- 3.** Storia del servizio “Il Cucciolo”
- 4.** Struttura e organizzazione dell’ambiente
- 5.** Orari e tariffe
- 6.** Gestione e compiti degli operatori – assetto organizzativo interno
- 7.** Modalità di accesso al servizio
- 8.** Progetto educativo
- 9.** Indicatori e standard di qualità del servizio
- 10.** Rilevazione della soddisfazione degli utenti
- 11.** Procedure e modalità per la presentazione di proposte, osservazioni, reclami
- 12.** Progetti e impegni per il futuro

## 01. Presentazione della Carta

La Carta del Servizio è lo strumento mediante il quale il Asilo Nido Intercomunale "Il Cucciolo" esplica gli impegni assunti con gli utenti.

La Carta è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994, poi ripresa dalla Legge Regionale Toscana n. 22/1999 e successivamente dalla Legge Regionale n. 41/2005 con gli obiettivi di :

- a) tutelare i diritti degli utenti;
- b) promuovere una migliore conoscenza del servizio, descrivendone chiaramente le caratteristiche organizzative, di funzionamento, per l'accesso e qualitative;
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti, in questo caso specifico, dei genitori, alla valutazione della qualità, in modo da migliorare progressivamente il servizio e da renderlo sempre più capace di rispondere ai bisogni dei bambini, dei genitori e della comunità locale.

Il presente documento, che verrà opportunamente rivisto e aggiornato al fine di migliorarne le funzionalità, descrive nel dettaglio quanto segue:

- 1- le caratteristiche del servizio e le finalità da esso perseguite;
- 2- la storia del servizio a partire dall'istituzione dell'asilo nido domiciliare "Il Cucciolo" nel 2003;
- 3- l'attuale articolazione strutturale dell'Asilo Nido Intercomunale ;
- 4- il progetto educativo (la programmazione, il rapporto con il territorio, gli strumenti e il materiale utilizzato.);
- 5- l'assetto organizzativo interno, la gestione e i compiti degli operatori;
- 6- il ruolo svolto all'interno del territorio comunale;
- 7- le modalità per accedere al servizio;
- 8- gli orari, le tariffe e i tempi di erogazione del servizio;
- 9- le procedure e le modalità per la presentazione di eventuali proposte, osservazioni, reclami da parte dell'utenza;
- 10- gli indicatori degli standard di qualità;
- 11- la rilevazione della soddisfazione degli utenti;
- 12- i progetti e gli impegni assunti per il futuro.

La presente Carta, non limitandosi ad elencare e descrivere dettagliatamente le caratteristiche e i servizi erogati dal Asilo Nido Intercomunale , si pone come obiettivi principali:

- 1- migliorare i servizi;
- 2- recepire le aspettative degli utenti, al fine di sviluppare con essi un dialogo necessario a renderli partecipi delle attività e della programmazione svolta dall'Asilo Nido Intercomunale .

## 02. Finalità del servizio

### **Chi siamo**

. L'Asilo Nido Intercomunale "Il Cucciolo" è un servizio socio-educativo rivolto ai bambini compresi nella fascia di età compresa tra i 3 e i 36 mesi, alle loro famiglie e alla Comunità locale, strutturato nel pieno rispetto della Legge regionale Toscana n. 32/2002 e delle sue successive integrazioni e, in primo luogo del D.P.G.R. N.41-R.2013.

. L' Asilo Nido Intercomunale ha sede in idonei locali, appositamente attrezzati, in Via del Tamburino n. 75 nella frazione Piazze del Comune di Cetona.

## **Come agiamo**

- **L'Asilo Nido Intercomunale garantisce:**
  - un servizio educativo e sociale al fine di favorire l'armonico sviluppo psico-fisico e sociale dei bambini assieme alla famiglia;
  - lo sviluppo dell'autonomia e della capacità creativa dei bambini;
  - lo sviluppo della comunicazione interpersonale fra bambini e fra bambini e adulti;
  - uno spazio educativo, in locali appositamente attrezzati.
- oltre alle succitate finalità l'Asilo Nido Intercomunale assicura l'igiene del bambino e, in rapporto all'articolazione di orario prescelta, la somministrazione della colazione e/o del pranzo e/o della merenda.

## **I nostri obiettivi**

- promuovere e sviluppare un'ulteriore partecipazione delle famiglie alla programmazione e alla valutazione del servizio;
- promuovere l'immagine del servizio;
- sviluppare una concreta collaborazione con la comunità e gli enti locali al fine di integrare il servizio nell'offerta pubblica e promuovere progettazioni comuni.

## **03. Storia del servizio "Il Cucciolo"**

Il Cucciolo nasce a Settembre del 2003 come Nido Familiare, grazie al contributo del Fondo Sociale Europeo del Ministro del Lavoro e della Regione Toscana e al fondamentale concorso del Comune di Cetona. I servizi sono stati attivati concretamente dal Settembre 2003, nell'ambito del progetto sperimentale regionale "Le Molliche di Pollicino", progettato e gestito da Koiné nell'ambito dell'iniziativa comunitaria "Programma Operativo Obiettivo 3".

Dal 2010 il Nido si è trasferito nei nuovi locali messi a disposizione di Comune di Cetona e siti in Loc. Piazze ristrutturati grazie al finanziamento della Regione Toscana sulla base di un progetto presentato in collaborazione tra i Comuni di Cetona e San Casciano dei Bagni con la Cooperativa Sociale Koiné.

A partire dal 2015 il servizio è stato affidato in seguito a regolare procedura di gara a KOINE' SOC. COOPERATIVA SOCIALE che si è assicurata la gestione del servizio per l'anno educativo 2015/2016.

## **04. Struttura e organizzazione dell'ambiente**

### **Struttura**

L'Asilo Nido Intercomunale "Il Cucciolo" è collocato in un ambiente di elevata qualità ambientale di mq 339,00 netti complessivi

La struttura dispone di spazi soleggiati ed ariosi: spazio accoglienza, locale per il cambio, spazio pranzo (multifunzionale), luogo per il sonno, bagno con appositi servizi igienici. Per gli adulti sono presenti uno spogliatoio e servizi igienici e cucina.

Ogni bambino fruisce di oltre mq 6 all'interno della struttura.

All'esterno, il nido ha un giardino attrezzato di mq 100, dove durante la bella stagione vengono svolte numerose attività di gioco e di socializzazione.

La sala comune dispone di vari angoli strutturati di gioco:

- **angolo della lettura:** uno spazio dove il bambino può "leggere" immagini di libri o schede cartonate di diversa forma e dimensione raffiguranti fotografie o disegni a tema;
- **angolo delle attività di manipolazione:** spazio che prevede l'utilizzo di materiale diversificato per dimensione e consistenza messo a disposizione dei bambini, nonché attività di manipolazione della pasterella ( composta da farina, acqua, sale e olio );
- **angolo di attività grafico-pittoriche:** utilizzo di pennarelli, matite, gessi colorati, pennelli di diverse dimensioni da parte del bambino;
- **angolo per attività individuali:** colla, taglio e collage per favorire l'acquisizione di competenze scientifiche attraverso l'espressione creativa del bambino.
- **angolo del gioco simbolico** (cucina travestimenti bambole)
- **angolo del movimento morbido**

### **Organizzazione dell'ambiente**

Gli spazi garantiscono il tranquillo svolgimento delle attività e favoriscono la concentrazione del bambino. L'ambiente isola ma non chiude, offre spazi individuali ( tavolini singoli, mobili bassi dove riporre le proprie cose.. ), e garantisce la possibilità di accedere in maniera autonoma alle attività.

L'ambiente risponde ai bisogni di tipo motorio del bambino prevedendo cose da spingere, scavalcare, in cui nascondersi.. e predispose appositi spazi finalizzati all'espressione motoria.

## **05. Orari e tariffe**

### **Orari**

L' Asilo Nido Intercomunale è aperto durante undici mesi all'anno per 5 giorni a settimana, dal lunedì al venerdì, con orario massimo dalle 7.30 alle 16.30, e con la possibilità di optare per fasce orarie più ridotte con pasto.

L'apertura del servizio è prevista per il mese di settembre, con chiusura al 31 luglio di ogni anno.

Le interruzioni del servizio previste riguardano i periodi delle festività natalizie e pasquali.

### **Tariffe**

La retta mensile per l'iscrizione, stabilita dalla Giunta Comunale con atto n. del , è determinata in base all'orario sotto esposto e soggetto ad eventuale variazione su decisione della Giunta Comunale stessa:

dalle 7,30	alle 13,30	Euro 280,00 mensili
dalle 7,30	alle 16,30	Euro 420,00 mensili

Soltanto per il mese del primo inserimento la retta verrà corrisposta sulla base delle giornate di frequenza e più precisamente:

100% se l'ammissione avviene nella prima settimana  
75% se l'ammissione avviene nella seconda settimana  
50% se l'ammissione avviene nella terza settimana  
25% se l'ammissione avviene nella quarta settimana.

Per i gemelli o fratelli frequentanti è previsto uno sconto del 40% sul secondo frequentante. L'obbligo di corrispondere per intero la quota mensile persiste in caso di rinuncia alla frequenza in corso d'anno.

Nell'ipotesi in cui la famiglia rinunci al servizio entro il 15 dicembre è iscritto e pagante dal 1 settembre al 31 dicembre, nell'ipotesi in cui la famiglia non rinunci al servizio entro il 31 marzo la quota da pagare si estenderà a tutti i mesi che restano fino alla fine dell'anno educativo.

## **06. Gestione e compiti degli operatori – assetto organizzativo interno**

Nel Asilo Nido Intercomunale operano n. 2 operatori, di cui:

n. 1 con funzioni di educatori

n. 1 con funzione di ausiliario

e comunque è sempre rispettato il rapporto educatore-bambino previsto dal D.P.G.R. 41-R/2013

Il coordinatore ha il compito di definire e concordare, nell'ambito dello spazio riservato ai genitori, la programmazione degli interventi all'interno degli spazi di incontro previsti nel progetto complessivo.

Il ruolo di coordinatore è svolto da un'educatrice appositamente individuato.

L'ausiliario svolge mansioni di supporto, oltre che di pulizia e custodia, riassetto degli ambienti e collaborazione.

Il personale incaricato della cura e della custodia del bambino progetta e articola una serie di programmi educativi nell'ambito dell'orario massimo previsto e al singolo operatore è affidata la responsabilità del singolo intervento.

Ogni educatore è in possesso di titolo previsto dall'art. 13 del D.P.G.R. 41-R/2013

## **07. Modalità di accesso al servizio**

### **Priorità di ammissione**

I soggetti esercenti patria potestà ovvero affidatari di bambini nella fascia d'età compresa tra i 3 e i 36 mesi possono fare domanda di iscrizione al servizio, tenendo di conto che viene data priorità ai residenti nei comuni di Cetona e San Casciano dei Bagni, nonché, in successione la priorità viene data a:

ai non residenti, ma esercenti la propria attività lavorativa nel territorio comunale;

ai residenti nei comuni limitrofi.

L'ammissione è prevista per un massimo di n. 2 moduli da 7 utenti iscritti.

### **Procedure di ammissione**

La domanda di ammissione dovrà essere presentata al Settore Affari Generali del Comune di Cetona e San Casciano dei Bagni, in seguito alla pubblicazione dell'apposito bando.

La domanda dovrà essere corredata dalla seguente documentazione o dalla corrispondente autocertificazione sostitutiva:

- a) stato di famiglia del nucleo, se non residente;
- b) certificato di nascita del bambino, se non residente;

Nel caso in cui le domande siano superiori al numero dei posti disponibili, sarà predisposta, garantendo la trasparenza della procedura, apposita graduatoria, nell'ambito di ciascuna delle fasce prioritarie di cui al precedente articolo, fatta salva la precedenza per i portatori di disabilità, gli orfani e coloro che si trovano in famiglie in condizioni di disagio sociale documentato da servizi pubblici, con riferimento alle seguenti ulteriori priorità,

#### **10. Situazione del nucleo familiare**

	Condizioni	Punteggio
a)	Genitori conviventi entrambi occupati	10
b)	Unico genitore convivente occupato	10
c)	Unico genitore convivente non occupato	6
d)	Genitore convivente occupato e altro genitore con diversa residenza (comunque incidente sull'ISEE)	6
e)	Genitore convivente non occupato e altro genitore con diversa residenza (comunque incidente sull'ISEE)	4
f)	Genitori conviventi di cui uno non occupato	4
g)	Genitori conviventi entrambi non occupati	2
h)	Presenza all'interno del nucleo familiare di altro/i minore/i in età da 0 a 16 anni	2 per ogni minore
i)	Presenza all'interno del nucleo familiare di anziano/i non autosufficiente/i ovvero di disabile/i (invalidità non inferiore al 66%)	6
l)	Reddito ISEE del nucleo familiare non superiore ad €. 7.500,00	4

#### **11. "pendolarità"**

per i casi a), b) e d) della tabella sopra elencata, avendo a riferimento la distanza fra il luogo di abitazione e la sede di lavoro del genitore che ha la sede di lavoro più lontana:

Distanze	Punteggi
Da 15 a 30 Km	Punti 1

Da 30 a 50 Km	Punti 2
Oltre 50 Km	Punti 3

I punteggi di cui ai due precedenti paragrafi sono cumulabili.

**Criteri ulteriori** A parità di punteggio la priorità viene assegnata al candidato col valore ISEE inferiore. Ad ulteriore parità di punteggio anche in base al valore ISEE prevale l'utente di età minore.

E' garantita l'ammissione in sovrannumero del gemello.

L'ammissione alla frequenza è condizionata dal rilascio da parte del soggetto richiedente della dichiarazione di accettazione delle norme del presente regolamento e l'impegno al pagamento della retta di cui al successivo art. 6, da rendere all'atto della presentazione della domanda di ammissione.

Per i posti che si renderanno vacanti in corso d'anno, si ricorrerà alla lista d'attesa stilata in base alla graduatoria.

Nel bando vengono riportate le singole voci e indicate le modalità di dimostrazione del possesso dei requisiti.

I bambini che frequentavano il servizio l'anno precedente vengono collocati in graduatoria e possono, in ragione dell'età, continuare a frequentare il Asilo Nido Intercomunale per l'anno successivo acquisendone, previa richiesta esplicita, il diritto, nel rispetto del principio della continuità pedagogica e delle eventuali priorità indicate sul bando, a condizione della presentazione di apposita riconferma di iscrizione.

L'ammissione alla frequenza è condizionata dall'accettazione delle norme riportate nel regolamento del Servizio "Asilo Nido Intercomunale Il Cucciolo".

## 08. Progetto educativo

### **Sviluppo dell'autonomia**

I servizi del Asilo Nido Intercomunale "Il Cucciolo" predispongono esperienze, attività e spazi al fine di aiutare i bambini nella progressiva conquista di competenze e sicurezza.

Fondamentale a riguardo è la fiducia riposta dall'operatore nella relazione con il bambino, aiutandolo a sviluppare la propria autonomia e ad acquisire le regole di vita comunitaria.

### **Attenzione alle diversità**

Le attività svolte all'interno del Asilo Nido Intercomunale tendono a valorizzare le diversità e le peculiarità di ogni bambino rispetto agli altri nel senso dell'unicità e della ricchezza.

Le differenze vanno intese anche in base alle competenze e capacità del singolo bambino e alle rispettive appartenenze a gruppi religiosi, sociali o di area geografica diversa.

### **Strumenti e materiale**

Gli strumenti e il materiale, utilizzati negli spazi da gioco all'interno dell'Asilo Nido Intercomunale, sono adeguati all'età del bambino. Nella scelta del materiale per il bambino, si privilegia il contatto con materiali naturali e si pone particolare attenzione nell'offrire ai bambini esperienze sensoriali il più possibile diversificate, per arricchire progressivamente il loro bagaglio conoscitivo.

## **Partecipazione della famiglia**

Attraverso numerosi strumenti di comunicazione, la famiglia del bambino viene informata sui servizi e le attività svolte:

- depliant informativi;
- bacheca informativa;
- riunione generale dei genitori: convocata almeno due volte all'anno, durante il suo svolgimento viene presentato il programma educativo annuale;
- colloquio preliminare: il primo incontro tra educatrice di riferimento e genitori finalizzato alla conoscenza delle informazioni sul bambino e sulle sue abitudini;
- colloqui individuali ripetuti periodicamente.

Il ruolo della famiglia del bambino è rispettato e considerato per l'attuazione del processo educativo.

Il momento della separazione dal genitore viene visto come un momento di crescita e un'opportunità per il bambino di migliorare le proprie capacità relazionali.

Con la famiglia viene attuata una collaborazione attiva in quanto è necessaria una piena condivisione e partecipazione alla messa in atto dei progetti formativi.

Lo scambio comunicativo è per questo importante sia all'educatore che alla famiglia al fine della crescita del bambino.

## **Ruolo dell'adulto**

Il ruolo dell'adulto nel contesto educativo è fondamentale per lo sviluppo del bambino.

L'adulto si avvale di alcuni comportamenti e attenzioni che rispettano tempi e concentrazione del bambino.

L'educatore valorizza il percorso di sviluppo di ogni singolo bambino, le competenze e le capacità acquisite, ponendosi come obiettivo il processo e non il prodotto. Il ruolo dell'educatore è poi fondamentale nella fase di ambientamento del bambino.

## **Ambientamento**

I bambini che frequentano per la prima volta l'Asilo Nido Intercomunale richiedono attenzioni e iniziative specifiche.

Ogni bambino disporrà di un'educatrice come persona di riferimento al fine di facilitargli la permanenza all'interno dell'Asilo Nido Intercomunale e rassicurarlo fuori dall'ambiente familiare.

La persona di riferimento si fa carico della preparazione dell'ambiente fisico e umano in modo che sia conforme alle esigenze del bambino.

Nel periodo dell'ambientamento (che può durare 1-2 settimane o più, a seconda delle esigenze riscontrate), è richiesta la disponibilità del genitore, o di un altro adulto che ne fa le veci, ad "accompagnare" il bambino con la propria presenza all'interno del servizio, al fine di agevolarne l'inserimento all'interno del Asilo Nido Intercomunale e l'instaurarsi di relazioni con le altre persone (bambini e adulti).

## **Programmazione**

La programmazione al Asilo Nido Intercomunale si divide in:

- Programmazione iniziale
- Programmazione in itinere

La Programmazione iniziale viene effettuata all'inizio dell'anno e si basa sulla predisposizione di ambiente, attività e materiali per accogliere i bambini valutandone le caratteristiche individuali, le eventuali problematiche e le rispettive capacità di ambientazione al nuovo contesto.

La Programmazione in itinere si effettua più volte durante l'anno partendo dall'osservazione dei bambini e del loro comportamento all'interno dello spazio considerando: attività, relazioni, capacità di muoversi nello spazio e afferrare oggetti etc..

### **Osservazione**

All'interno dell'Asilo Nido Intercomunale è necessaria un'attenta osservazione dei bambini che permette:

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

Le osservazioni vengono registrate periodicamente e correttamente per scritto dagli educatori e riportano i dati oggettivi di quanto sta accadendo, evitando interpretazioni o valutazioni ed annotando quello che fa il bambino senza aggiungere giudizi di qualsiasi tipo sul comportamento.

### **Formazione e aggiornamento del personale**

Al fine di favorire il consolidamento delle competenze professionali degli operatori, verranno programmati corsi di formazione e di aggiornamento periodici con l'intervento di esperti su tematiche relative ai vari aspetti dell'intervento educativo, al rapporto con le famiglie, al lavoro in gruppo o tutto ciò che sia ritenuto necessario per gli operatori stessi.

### **Continuità con la scuola materna**

Progetti e percorsi di continuità con la scuola materna sono attivati all'interno del Asilo Nido Intercomunale attraverso incontri tra bambini del Asilo Nido Intercomunale e della scuola materna, per agevolare il passaggio del bambino tra l'esperienza del Asilo Nido Intercomunale e l'esperienza successiva.

## **08. Indicatori e standard di qualità del servizio**

### **Qualità dell'ambiente**

<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Sicurezza	- Rispetto della legislazione 81/2008	Applicazione integrale
	- Protezione ai termosifoni	Si
	- Pavimenti antiscivolo	Si
	-Rispetto	

	normativa vigente	Rispetto integrale
Condizioni igieniche	-Utilizzo di detergenti a norma	Rispetto integrale
	DLgs 193/2007	Rispetto integrale
	- Manuale di autocontrollo HACCP del DLgs 193/2007	Copia del manuale viene consegnata a ciascuna figura impegnata nella mansione specifica
Diversificazione e identificazione/connotazione degli spazi	Uso di colori tenui per la colorazione delle pareti	Si
	Esistenza spazio esterno	Si
	Sono presenti i seguenti spazi interni:	
	- Accoglienza	Presenza spazio accoglienza
	- Servizi per il cambio	Presenza locale per il cambio
	- Pranzo (se applicabili)	Presenza spazio pranzo (anche se multifunzionale)
	- Sonno (se applicabile)	Presenza luogo sonno (anche se multifunzionale)
	Sono previsti angoli per le seguenti attività di	Deve esserci diversificazione tra

	gioco:	gli spazi
	- gioco del far finta di: cucina, travestimenti, bambole;	Almeno un angolo per tipologia elencata (meglio se di più)
	- della lettura	SI
	- del movimento morbido, salire scendere, percorsi, ecc.	SI
	Sono presenti spazi interni per adulti:	SI
	- Spogliatoio e servizi igienici	SI
	- Sala riunioni e colloqui	SI
	Cucina	Si
Personalizzazione degli spazi (esprime rispetto degli spazi del bambino)	Numero attaccapanni e \o armadietti / numero bambini	Maggiore o uguale a 1 (almeno uno per bambino)
	Numero lettini / numero bambini	Maggiore o uguale a 1 (almeno uno per bambino)
Arredi	Esiste uno dei seguenti giochi all'esterno: giochi con l'acqua, scivolo, sabbiera	Almeno una delle tipologie presenti Si
	Il perimetro dell'area esterna deve essere delimitato	Almeno il 25% deve essere predisposto uno spazio ombreggiato
	Spazio all'ombra /	Presenza di specchi,

	spazio totale	fasciatoi, tappeti, ecc.
	Esistono all'interno arredi adeguati agli angoli e alle routine: specchi, fasciatoio, tappeti, ecc.	Si
Materiali didattici	Cancelleria a disposizione per i bambini	Tutti i materiali che possono essere ingeriti devono essere atossici
	I materiali utilizzati sono atossici?	Almeno il 50% devono essere di legno o materiali naturali
	Vengono utilizzati materiali naturali?	Disponibilità di almeno una per servizio
	Vi è una scelta di giocattoli pregiati non commerciali?	
	Si dispone di macchina fotografica	Disponibilità di almeno una per servizio
Accessibilità	Si dispone di registratore musicassette	si
	Arredi e giochi, e materiali a misura di bambino/a (facilmente raggiungibili, adeguati all'età	Tutti gli arredi sui quali riporre giochi devono essere a misura di bambino/a

Altro	dei bambini/e)	
	Arredi e materiali a portata degli adulti	Devono esserci scaffali per contenere materiali che devono essere tenuti fuori dalla portata dei bambini/e
	Arredi funzionali al cambio del bambino appositamente sistemati negli spazi dei locali per i cambi	I materiali per il cambio devono essere raggiungibili senza lasciare il bambino/a solo sul fasciatoio

**Qualità professionale  
Requisiti professionali educatori/trici**

<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Titolo di studio	Gli/le educatori/trici possiedono i titoli per svolgere la funzione. n. educatori con titolo/ n. totale educatori	100% hanno il titolo di educatore/trice professionale
Esperienza di lavoro precedente	N. educatori/trici che dispongono di due anni di esperienze pregresse in servizi all'infanzia / n. totale educatori	Almeno il 25% degli/le educatori/trici dispone di 2 anni di esperienza continuativa
Formazione pregressa	Gli/le educatrici hanno effettuato formazione	Si

Formazione in contesto (mediante affiancamento)	pregressa nell'area servizi all'infanzia	Si
	Esistenza di un piano formativo sottoscritto dal gruppo degli educatori privi di esperienza	
	n. ore formazione in contesto / anno	80 ore / anno (si applica ad educatori/trici privi di esperienza specifica presso il nido di lavoro)
Tutoraggio	Vengono effettuate attività di tutoraggio individuale	Si
	Viene predisposto un progetto individuale di apprendimento di competenze	Si
	N. ore tutoraggio / n. totale educatori	40 ore si applicano al 25% degli educatori (indipendentemente dall'esperienza) presso un nido dal sistema consolidato
Aggiornamento mediante Formazione	Gli/le educatori/trici effettuano aggiornamento. N. ore di formazione anno / n. totale educatori	Almeno 20 ore di formazione l'anno
Altro		

**Qualità professionale  
Coordinatori/trici**

<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Presenza	In ciascun servizio è prevista una figura coordinamento. N. ore di coordinamento/42 settimane	- Almeno 5 ore settimanali - Viene redatto e sottoscritto apposito verbale
Titolo di studio	Il/la coordinatore/trice possiede i titoli per svolgere la funzione	Almeno titolo di educatore
Esperienza precedente	Il/la coordinatore/trice dispone di esperienza nell'area della prima infanzia	Almeno due anni continuativi come educatore e/o coordinatore
Formazione	Il/la coordinatore/trice dispone di competenze nella gestione di gruppi formazione	Un corso all'anno per la gestione dei gruppi e sulla formazione Non previsto
Tutoraggio	Il/la coordinatore/trice viene accompagnato individualmente nella fase iniziale	un incontro al mese.
Socializzazione delle esperienze e dei problemi fra coordinatori/trici del sistema Isola	Numero di riunioni di verifica socializzazione e scambio tra coordinatori/trici in un anno	
Altro		

**Qualità professionale  
Requisiti professionali di operatori/trici**

<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>

Titolo di studio	N° operatori con titolo scolastico / n° totale operatori	100% titolo scuola media
	N° operatori con titolo ausiliario / n° totale operatori	25% titolo di ausiliario
Esperienza precedente	N° operatore/trice con esperienze precedenti nel settore dei servizi alla persona / n° totale operatori	25% richiesta 25% aggiuntiva
Formazione e aggiornamento	Esistenza di un piano formativo per operatori/trici di	Si
	Ore di formazione per competenze specifiche	Corso annuale interno
Formazione in contesto	N° ore di formazione in ingresso mediante affiancamento con operatori/trici esperte / n° operatori privi di esperienza	40 ore mediante affiancamento
Tutoraggio	L'operatore/trice viene accompagnato individualmente nella fase iniziale	Non previsto
Altro		

**Qualità organizzativa  
Requisiti funzionali**

<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Ricettività	Ricettività massima di iscrizione	18 bambini/e
	Ricettività massima di frequenza definta annualmente dall'A.C. in rapporto alle	14 bambini/e

Dimensionamento	disponibilità di bilancio	
	Spazio gioco (mq 40/n° bambini)	Almeno 4 mq per bambini
	Servizi igienici(5,40 mq)	Almeno 8 mq a sezione
Flessibilità (apertura estiva, natalizia, pasquale)	Spazio esterno (100/nr bambini)	Si
	Chiusura del servizio	In base al calendario scolastico
Flessibilità (dei moduli)		
Altro	Modifica modulazione oraria del servizio n° richieste / n° totale bambini	Richieste scritte da parte delle famiglie

**Qualità organizzativa  
Moduli organizzativi**

<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Calendario	Viene predisposto un calendario annuale di apertura	Si
Orario di apertura	Apertura non inferiore alle 30 settimane	Si
	Viene ricercata la possibilità di	Richieste scritte da

<p>Modalità di ammissione</p>	<p>estensione dell'orario, in base alle esigenze delle famiglie e nel prioritario interesse dei bambini</p> <p>Informazione e trasparenza delle ammissioni e della composizione delle graduatorie</p>	<p>parte della famiglia (se possibile effettuarle)</p> <p>Esistenza di un regolamento di gestione che specifica le modalità di ammissione e pubblicazione della graduatoria</p> <p>Valutazione di ammissione effettuata da una commissione</p>
<p>Ammissione bambini</p>	<p>Promuovere la massima integrazione delle fasce deboli di popolazione</p>	<p>- Vengono ammessi bambini/e con certificazione di handicap</p> <p>- E' richiesta la segnalazione da parte del servizio sociale o specialistico</p> <p>- Sono richiesti due colloqui di ammissione con i genitori con il/la coordinatrice e il/la supervisore psicopedagogico</p> <p>SI</p>
<p>Dimensionamento del gruppo</p>	<p>Rispetto del rapporto medio educatore/bambini secondo i regolamenti attuativi regionali.</p>	

Presenza di educatori/trici	Presenza di educatori/trici in tutte le fasce orarie di apertura giornaliera del servizio	E' garantito il rispetto medio giornaliero dei rapporti educatori/bambini sul 95% delle giornate
Sostituzioni di educatori/trici assenti	E' prevista la presenza di educatori/trici per la sostituzione in caso di ferie, malattie, permessi?	Si (le sostituzioni vengono effettuate ogni qual volta si scende sotto i parametri stabiliti)
Attività non frontali (programmazione, verifiche, ecc.)	<p>Quante ore per le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riunione di coordinamento e di programmazione didattica ed educativa</li> <li>- Riunioni organizzative e di documentazione</li> <li>- Riunioni con servizi sociali e specialistici del territorio</li> <li>- Partecipazione ai momenti per le famiglie (colloqui, feste, laboratori e riunioni con i genitori)</li> </ul>	Almeno 134 ore l'anno per educatore/trice
Supervisione tecnico-operativa	<p>Il sistema mette a disposizione una supervisione tecnico-operativa con l'obiettivo di supportare, monitorare e orientare il singolo nido</p> <p>N° ore / numero</p>	Almeno otto ore ogni due mesi

Supervisione psicopedagogica	<p>mesi</p> <p>Ciascun nido dispone di una supervisione psicopedagogica? Per predisporre con l'équipe il progetto educativo generale del servizio, ed i progetti educativi individuali.</p> <p>N° ore / numero mesi</p>	<p>Almeno 2 ore al mese</p> <p>I colloqui possono essere effettuati al telefono nel rispetto delle esigenze orarie e lavorative delle persone interessate</p>
Semplificazione delle procedure	<p>Avvicinare gli utenti al servizio</p>	
Altro		

**Qualità pedagogica  
Cura e attività**

<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Cura della routine	Vengono rispettati i ritmi del bambino	Gli educatori mangiano con i bambini rispettando i loro tempi, divisi in piccoli gruppi
Cura delle routines	Vengono rispettate le routines nella loro funzione educativa	Viene stimolata l'autonomia ed il rispetto delle regole (abitando a mangiare da solo e nel rispetto delle regole di vita comunitaria)

Ascoltare e parlare	Gli/le educatori/trici ascoltano e favoriscono la comunicazione dei/le bambini/e, predisponendosi all'ascolto, curando il tono della voce, rispettando i codici comunicativi e le modalità espressive del singolo bambino (verbale e non verbale)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilità all'ascolto di fronte alle richieste del bambino (soprattutto nei momenti di crisi: pianto, rabbia, conflitto, tristezza e solitudine)</li> <li>- Il bambino viene ascoltato e non forzato a finire il discorso</li> <li>- Tono della voce calmo e sereno</li> <li>- Linguaggio appropriato e comprensibile</li> </ul>
Attività educative	Vengono proposte attività educative strutturate o guidate e attività libere secondo l'età evolutiva del singolo bambino	Documento di programmazione delle attività annuali del servizio
Interazione	Condivisione e continuità delle regole da parte del gruppo delle educatrici	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relazioni interpersonali tra pari e tra adulti</li> <li>- Rispetto dell'altro</li> <li>- Ruolo dell'adulto non direttivo, né intrusivo</li> <li>- Presenza di regole comunitarie (nel rispetto degli oggetti e degli spazi comuni)</li> </ul>
Organizzazione delle attività	Predisposizione di una	Progetto scritto da consegnare a tutti i

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

**Qualità relazionale  
Verso i bambini/e**

*Dimensione di qualità*

*Indicatore*

*Standard*

Inserimento al nido	L'inserimento al nido è graduale e avviene a piccoli gruppi	Sono necessarie da una a due settimane
	N° di ore con genitori / N° ore totali di inserimento	E' prevista la presenza dei genitori
Accoglienza e uscita individualizzata	Viene curata l'accoglienza in ingresso e in uscita?	- Accoglienza individualizzata e salute personalizzato al bambino/a e al genitore  - E' previsto uno spazio per l'accoglienza
Attenzione individualizzata nelle (cambio, pranzo, sonno)	- L'educatrice risponde alle esigenze di ciascun bambino dedicando attenzioni, contatto fisico, scambio di sguardi  - Cura della fase di addormentamento e di sonno  - Cura della fase di pranzo	Rapporto uno a uno
Rispetto delle differenze di genere, di cultura, di religione, e altre	- Composizione di gruppi misti (bambini e bambine)  - I materiali e gli arredi vengono usati indipendentemente dal genere	- Non si fanno differenze nelle composizioni dei gruppi  - I giochi e gli arredi non vengono utilizzati in base al genere
	- Rispetto delle diete	

	personalizzate (certificate)	E' prevista la dieta personalizzata
	- Rispetto delle feste	Vengono rispettate tutte le festività relative alle religioni e alle culture dei bambini iscritti al nido
Vengono fissate regole	Relativamente a:	
	- Rispetto di sé	
	- Rispetto per gli altri	
	- Rispetto dell'ambiente	
Altro		

**Qualità relazionale  
Partecipazione delle famiglie**

<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Facilità di rapporto con gli/le educatori/trici del nido	Gli educatori e le educatrici, e il/la coordinatore/trice sono a disposizione dei genitori per qualsiasi esigenza o problema	Almeno 1 colloquio all'anno con ogni famiglia  La comunicazione con genitori è facilitata da:  - Comunicazione diretta con la famiglia  - Colloqui

		individuali e riunioni
		- Telefoni/fax/e-mail
		- Comunicazioni scritte
Tavolo di lavoro comune	Esiste un consiglio del nido, con funzioni consultive e propositive, composto da rappresentanti degli enti privati e pubblici e dai genitori?	no
Informazione sui costi	La percentuale di compartecipazione ai costi varia in base alle decisioni della giunta comunale	-
Contesti della partecipazione	I genitori sono invitati a momenti di partecipazione e socializzazione rivolti ai bambini/e	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratori</li> <li>- Colloqui individuali</li> <li>- Gite</li> <li>- Feste dell'asilo</li> <li>- Feste del territorio</li> <li>- Riunioni assembleari o di sezioni</li> <li>- Giornata al nido dei genitori</li> </ul>
Informazione	I genitori sono invitati ad incontri informativi	- 1 incontro l'anno di presentazione delle attività

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 incontro l'anno di presentazione del servizio</li> <li>- 1 incontro di verifica dell'inserimento e presentazione della programmazione didattico-educativa</li> <li>- 1 incontro di verifica e documentazione delle attività</li> </ul>
Famiglia allargata	Viene favorita la partecipazione alle attività del servizio anche di nonni, fratelli/sorelle	Organizzazione di feste, visioni di video, laboratori etc.
Formazione	Vengono organizzati momenti di formazione per genitori e per il personale del nido	2 serate l'anno
	Vengono organizzati momenti di formazione per i genitori	2 serate l'anno
Altro		

**Qualità relazione  
Collaborazione con Servizi Educativi e Sociali Pubblici**

<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Coordinamento e informazione	Vengono organizzati momenti di comunicazione e di	Un/a educatore/trice è referente per il

	coordinamento con i servizi: - scuole materne - ASL e servizi sociali - Comuni - Associazioni - Altri servizi del territorio dell'infanzia - Vedi monte ore per riunioni specificato sopra	coordinamento con altri servizi
Co-progettazione	Viene favorita la co-progettazione con i servizi sociali ed educativi dell'amministrazione comunale	Un incontro l'anno per presentare il progetto educativo
Verifica/valutazione	Vengono organizzati momenti di verifica e valutazione con i servizi interessati	sì
Altro		

## 10. Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Accanto alle modalità di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti messe in atto dal soggetto gestore del servizio, il soggetto gestore consegna ogni anno alle famiglie un questionario, di semplice compilazione, in cui gli utenti potranno esprimere proposte e critiche rispetto al servizio e suggerire eventuali modifiche dello stesso .

## 11. Procedure e modalità per la presentazione di proposte, osservazioni, reclami

Durante l'assemblea di inizio anno può essere nominata la commissione dei rappresentanti dei genitori quali tramite tra gli utenti e l'Amministrazione Comunale riguardo tutti gli aspetti del servizio.

I rappresentati possono sia presentare proposte, osservazioni e reclami scritti, che chiedere incontri, rivolgendosi all'Ufficio Affari Generali del Comune di Cetona.

Ogni anno vengono effettuate due riunioni: una di inizio anno e una al termine degli inserimenti in cui le figure tecniche, politiche, il gestore e gli utenti si incontrano per riflettere insieme sull'andamento del servizio.

Le proposte di modifica del regolamento di gestione del servizio, se accolte dall'Amministrazione Comunale, devono prima essere esaminate dall'apposita commissione consiliare e approvate poi dal Consiglio Comunale.

## 12. Progetti e impegni per il futuro

Gli obiettivi da perseguire sono:

- Continuo rinnovo e miglioramento, interno ed esterno, della struttura al fine di renderla maggiormente accogliente e fruibile.
- Sviluppare una maggiore flessibilità delle modalità di fruizione del servizio, per venire
- incontro ai tempi di vita e di lavoro delle famiglie.
- Lavorare per far conoscere sempre più la valenza sociale ed educativa del servizio, nell'ottica della costruzione di un patto di fiducia e del riconoscimento delle rispettive funzioni tra le famiglie, l'amministrazione e il soggetto gestore del servizio.
- Rafforzare il dialogo e l'ascolto con gli utenti, consapevolizzandoli e rendendoli partecipi alla gestione del servizio.