

CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA

INDICE

1. FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI
2. NIDI D'INFANZIA
3. ALTRI SERVIZI
4. FIGURE E SISTEMA DI SUPPORTO AI SERVIZI EDUCATIVI
5. TUTELA DEGLI UTENTI
6. ASPETTI RILEVANTI PER LA QUALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA

Allegati

PRINCIPALE NORMATIVA E ATTI DI RIFERIMENTO

1. FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI

Finalità

I servizi educativi per l'infanzia costituiscono una rete di opportunità educative e sociali che favoriscono, in stretta collaborazione con le famiglie, l'armonico sviluppo psicofisico, sociale e della personalità delle bambine e dei bambini. Offrono contesti di gioco e socializzazione, accoglienza e stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive, comunicative e relazionali.

Promuovono cultura dell'infanzia, cultura dell'integrazione, informazione sulle problematiche ad essa relative, cultura dei diritti. Per realizzare questi obiettivi operano per sensibilizzare e responsabilizzare tutti i soggetti implicati nell'azione educativa.

Principi

Attraverso il sistema dei servizi educativi, l'Amministrazione Comunale

garantisce

- uguaglianza ed equità nell'accesso e nel trattamento delle prestazioni. Nessuna discriminazione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, cultura, lingua, religione, provenienza, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;

promuove

- le iniziative educative, affermando i valori della solidarietà sociale, con particolare attenzione ai più svantaggiati;
- la partecipazione delle famiglie e dei cittadini per favorire la conoscenza del progetto pedagogico a cui si ispira il servizio e attivare la collaborazione con gli operatori, verificare la corretta erogazione dei servizi, ed eventualmente migliorarne la qualità;

favorisce e promuove

- forme di ascolto delle famiglie e dei cittadini in grado di fornire utili indicazioni per la programmazione dei servizi, nel rispetto dei bisogni delle bambine e dei bambini.

2. NIDI D'INFANZIA

2.1. Definizione e destinatari

Definizione

Il nido d'infanzia è un servizio di interesse pubblico che risponde ai bisogni educativi e sociali delle bambine e dei bambini piccoli e delle loro famiglie.

Il nido si propone di:

- favorire l'equilibrato sviluppo delle bambine e dei bambini;
- offrire contesti di cura ed educazione per accompagnare le bambine e i bambini nel percorso di crescita verso l'autonomia;
- sviluppare relazioni significative tra bambine, bambini e adulti;
- proporre un'esperienza educativa complementare a quell'esperienza delle relazioni familiari;
- accompagnare e sostenere gli adulti di riferimento nel loro percorso educativo;
- promuovere la continuità con la scuola dell'infanzia e con gli altri servizi educativi territoriali.

I destinatari del servizio

Il servizio è destinato alle bambine e ai bambini in età da tre mesi a tre anni. Viene garantita la frequenza fino al termine dell'anno educativo anche a chi compie tre anni durante il periodo di frequenza al nido.

I criteri che determinano la priorità delle ammissioni sono indicati nel Regolamento.

2.2. Gestione pedagogica ed educativa

Il progetto pedagogico

L'attività educativa del nido si basa su un progetto pedagogico elaborato sulla base degli Orientamenti educativi e delle linee del coordinamento pedagogico cittadino.

I principi sono i seguenti:

- il riconoscimento e il sostegno dell'identità delle bambine e dei bambini;
- l'attenzione alla crescita individuale all'interno di un percorso di gruppo;
- il rapporto con le famiglie, caratterizzato da uno stile di accoglienza, di ascolto e di collaborazione;
- l'attenzione allo sviluppo di relazioni costruttive ed alla loro integrazione;
- l'osservazione, intesa come strumento di lettura ed ascolto dei bisogni delle bambine e dei bambini;
- il gruppo di lavoro come strumento fondamentale per la qualità educativa;

- la documentazione delle attività educative, rivolta prioritariamente alle famiglie;
- la verifica e l'auto valutazione dell'attività educativa, al fine di garantire la ricerca di un miglioramento continuo del servizio.

La programmazione educativa

La programmazione educativa viene elaborata dagli educatori del nido sulla base delle diverse fasi del percorso evolutivo e comporta l'osservazione di ciascuna bambina e ciascun bambino e del gruppo. Predisporre in particolare la fase di ambientamento, l'organizzazione degli spazi e dei tempi, i momenti quotidiani dedicati alle cure del corpo, i progetti ed i percorsi di gioco da offrire alle bambine e ai bambini. La programmazione educativa viene documentata, approvata dal coordinatore pedagogico e presentata alle famiglie al fine di garantire la dovuta informazione sull'esperienza che le bambine e i bambini vivono all'interno del nido e promuovere la loro partecipazione.

Organizzazione per sezioni

Il nido è organizzato per sezioni suddivise per gruppi di bambine/i di età diverse.

Primo incontro con le famiglie

Prima dell'ambientamento del bambino o della bambina al nido, come iniziali momenti di conoscenza e scambio di informazioni, gli educatori invitano le madri, i padri e gli adulti di riferimento ad un'assemblea di presentazione del servizio e ad un colloquio individuale.

Ambientamento

Il primo periodo di frequenza al nido rappresenta per le/i bambine/i e i genitori un momento delicato a cui è dedicata particolare attenzione. E' infatti previsto un periodo di ambientamento, durante il quale i bambini possono contare sulla presenza di una figura adulta di loro riferimento. Successivamente e gradualmente la figura adulta si allontanerà dal nido per periodi sempre più lunghi, finché il bambino sarà in grado di sostenere la frequenza ad orario completo.

La programmazione degli inserimenti e la loro gradualità vengono proposti alle famiglie nei primi incontri all'inizio dell'anno educativo.

La giornata al nido

Per aiutare le bambine e i bambini a comprendere i diversi momenti della giornata e a viverli serenamente, le attività giornaliere vengono svolte con ritmo regolare e ritualità, articolandosi prevalentemente nelle seguenti fasi:

- **accoglienza**: momento delicato di passaggio dall'ambiente familiare alla comunità, in cui l'educatore accoglie ciascun bambino e bambina nel rispetto di bisogni e caratteristiche individuali;

- **attività ludico-educative** a piccolo gruppo: in ciascuna sezione, sulla base dell'osservazione delle bambine e dei bambini, vengono organizzati momenti di gioco strutturato, inseriti all'interno di una programmazione educativa. I percorsi proposti tendono a stimolare e sviluppare i diversi linguaggi di espressione corporea e cognitiva, con lo scopo di favorire la crescita e la libera espressione di sé. In alternanza, alle bambine e ai bambini viene proposto il gioco libero, in cui esplorare attivamente l'ambiente, la scelta dei materiali e la sperimentazione delle relazioni con coetanei e adulti;
- **cambio**: riproposto in diverse fasi della giornata, secondo ritmi individuali e di gruppo, è la routine in cui l'aspetto della cura si associa a quello della relazione, attraverso lo scambio di attenzioni e di interessi essenziali alla costruzione dell'identità;
- **pranzo**: è un momento particolarmente ricco di significati per le bambine, i bambini e gli adulti, occasione di conoscenza e comunicazione, acquisizione graduale di competenze e autonomia;
- **riposo**: proposto con attenzione particolare alla ritualità e ai bisogni di ogni singola/o bambina/o, è un momento di scambio e fiducia, esperienza individuale e di gruppo. Solitamente le/i bambine/i e i bambini cominciano a riposare al nido solo dopo alcune settimane di frequenza, durante le quali imparano a conoscere l'ambiente e instaurano relazioni significative.
- **merenda**: segue il risveglio dal riposo pomeridiano e precede il ricongiungimento delle bambine e dei bambini con i loro familiari. E' caratterizzato dalla piacevolezza di ritrovarsi in gruppo, riappropriarsi di spazi noti, nutrirsi di cibi preparati con attenzione e varietà.
- **ricongiungimento**: l'uscita graduale delle/i bambine/i, il ritrovarsi con le figure familiari, è la fase conclusiva della giornata. E' anche il momento nel quale educatori e genitori si scambiano informazioni, e rafforzano quel rapporto di collaborazione e fiducia indispensabile per la frequenza continuativa e serena di ciascun/a bambino/a.

Gli spazi

Particolare importanza viene attribuita all'organizzazione e alla cura degli spazi, sia interni che esterni al nido, al fine di rispondere ai bisogni delle bambine e dei bambini ed ai loro ritmi di sviluppo.

Il nido d'infanzia, anche attraverso l'utilizzo di arredi adeguati, è strutturato in maniera tale da permettere l'elaborazione di esperienze di sperimentazione, conoscenza, gioco, attività motorie ed attività strutturate.

In genere gli spazi sono costituiti da:

- spazi sezione (attrezzati a seconda delle diverse età dei bambini),
- spazi per l'accoglienza bambini genitori,
- spazi per il riposo,
- cucina,
- servizi igienici,

- spazi privilegiati per il gioco, solitamente suddivisi per il tipo di attività che vi si svolge: stanza per le attività psicomotorie, angoli dedicati ai giochi simbolici e di rappresentazione (angolo cucina, angolo delle bambole o della casa ecc.) atelier per le attività espressive (uso del colore, manipolazione, esperienze musicali ecc.).

Tutti i nidi sono inoltre dotati di spazi esterni per il gioco all'aperto.

Il gruppo di lavoro

All'interno del nido operano:

- le/gli **educatrici/tori**, che si occupano direttamente della cura delle/i bambine/, dell'accoglienza delle/i bambine/i e dei genitori, della progettazione delle attività;
- le/gli **collaboratrici/tori**, che si occupano della preparazione dei pasti e della cura degli ambienti, oltre ad affiancare gli educatori in particolari momenti della giornata.

Il personale operante nei nidi è assunto a seguito di procedure concorsuali che garantiscono la verifica delle competenze e della professionalità necessarie per le mansioni richieste. Il personale è in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente in materia di servizi per la prima infanzia.

L'assegnazione sia del personale a tempo indeterminato sia del personale assunto a tempo determinato tiene conto, compatibilmente con gli obblighi normativi in materia di assunzione e con i diritti dei lavoratori, dell'esigenza di garantire il principio della continuità delle figure di riferimento per i bambini.

L'organico del personale educatore assegnato è definito sulla base del rapporto numerico educatori/bambine/i medio previsto dagli accordi sindacali territoriali e nel rispetto della normativa regionale vigente.

L'organico del personale collaboratore è definito tenendo conto delle caratteristiche organizzative e strutturali e dei carichi di lavoro previsti per ogni singolo nido.

L'aggiornamento del personale

L'Amministrazione, tramite l'attività del coordinamento pedagogico del CEDOC (gruppo di coordinamento pedagogico cittadino), garantisce ed organizza ogni anno l'aggiornamento del personale educatore e collaboratore, in collaborazione con esperti, istituzioni ed enti culturali.

Predisporre inoltre, con una modalità a rotazione, i corsi previsti all'interno del Decreto Legislativo n. 626 del 1994, riguardante la salute e la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro.

L'integrazione delle bambine e dei bambini disabili

In presenza di bambine e bambini disabili e in base alla valutazione dei bisogni, il numero degli educatori viene incrementato per favorire l'attività di sostegno ed integrazione in coerenza con il progetto educativo.

Il percorso di integrazione, condiviso con le famiglie interessate, tiene conto degli indirizzi definiti all'interno dell'accordo provinciale e delle linee attuative previste dagli accordi territoriali sulla base alla legislazione nazionale in materia di disabilità.

E' prevista la documentazione degli interventi e delle attività realizzate, anche al fine di garantire la continuità nel percorso educativo e nel processo di crescita.

Le uscite ludico educative

Le uscite didattiche dalla struttura del servizio, in coerenza con la programmazione educativa, si svolgono nel rispetto della normativa di riferimento relativamente al rapporto numerico e alle eventuali modalità di trasporto utilizzate. Si effettuano esclusivamente a seguito di autorizzazione scritta e firmata dai genitori, la cui modulistica è predisposta dagli Uffici di Quartiere, disponibile all'interno del nido e da consegnare al personale educatore.

2.3. Gestione organizzativa

Le modalità di iscrizione

A tutte le famiglie residenti con bambine e bambini in età viene inviato presso l'abitazione l'apposito modulo di richiesta e l'informazione completa su:

- periodi di iscrizione;
- modalità;
- condizioni e criteri di ammissione;
- elenco dei nidi;
- tariffe.

Le iscrizioni ai nidi d'infanzia (comunali a gestione diretta, comunali in concessione e privati per i posti convenzionati) si raccolgono presso i Quartieri di residenza. Le domande vanno presentate nei tempi stabiliti da un bando cittadino pubblico.

Per ogni informazione i genitori si possono rivolgere agli Uffici Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dei Quartieri.

L'ammissione viene comunicata alle famiglie tramite posta e si intende rinnovata di anno in anno automaticamente.

Le bambine e i bambini non ammesse/i a seguito della prima graduatoria vengono collocati in lista di attesa; le famiglie ricevono l'informazione tramite posta.

Le graduatorie di ammissione sono periodicamente aggiornate fino alla fine del mese di febbraio, per consentire di coprire i posti vacanti resi disponibili in seguito a rinunce.

Le tariffe ed il costo del servizio

Le famiglie concorrono alla parziale copertura delle spese per la frequenza pagando una retta mensile. Le quote di contribuzione vengono determinate dall'Amministrazione Comunale e attribuite in base all'ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente).

Il pagamento avviene tramite bollettini mensili oppure mediante addebito sul c/c bancario o domiciliazione bancaria, a seconda dell'opzione scelta dai genitori.

Gli orari ed il calendario

Tutti i nidi comunali sono aperti dal lunedì al venerdì, dalla seconda settimana di settembre fino all'ultima di giugno (comprese), con sospensione del servizio per le vacanze di Natale e Pasqua.

Per i nidi a tempo pieno è prevista un'apertura del servizio anche dalla prima alla terza settimana di luglio, a seguito di richiesta specifica al Quartiere da parte delle famiglie.

La maggioranza dei nidi comunali di Bologna offre un servizio a tempo pieno: cioè dalle ore 7.30 alle ore 17,00.

E' possibile richiedere al Quartiere il prolungamento dell'orario dalle ore 17,00 alle 18,00, ma solo per le/i bambine/i dopo l'anno di età e su richiesta motivata presentata al Direttore di Quartiere.

Alcuni nidi offrono un servizio part-time per 6 ore al giorno nell'arco orario 7.30 -14.00. Un nido offre un servizio con orario 8.00 -16.00.

Per i posti part-time all'interno di nidi a tempo pieno l'orario è dalle ore 7.30 alle 13.30.

Per particolari esigenze, la flessibilità degli orari di entrata e di uscita va concordata con gli educatori, salvaguardando il più possibile il sonno e il pasto del/la bambino/a.

Durante il periodo di frequenza iniziale, gli orari di ingresso e di uscita sono concordati fra genitori e educatori in funzione del buon andamento dell'ambientamento individuale e del gruppo.

La riconsegna dei bambini

I genitori possono rilasciare in forma scritta disposizioni in merito ad altre persone alle quali il personale educatore può consegnare la/il bambina/o. Possono essere indicate anche persone minori di età, purché abbiano compiuto i 14 anni. Le disposizioni ricevute dai genitori sono sempre oggetto, al momento della consegna, di un "giudizio di idoneità" da parte del personale educatore, finalizzato ad escludere potenziali pericoli per i bambini stessi, sulla base dei criteri di buon senso ed ordinaria diligenza.

L'alimentazione

I nidi sono dotati di norma di cucina interna. I pasti vengono preparati quotidianamente dal personale collaboratore. La tecnica di produzione è il legame fresco-caldo, simile al metodo casalingo.

L'alimentazione delle bambine e dei bambini è differenziata per fasce d'età:

- per le bambine e i bambini tra i 3 e i 12 mesi si applica lo schema di divezzamento, in accordo con la famiglia;
- per le bambine e i bambini tra 1 e 3 anni si fa riferimento alle tabelle dietetiche articolate nei menù invernale ed estivo.

Le tabelle dietetiche vengono elaborate da un gruppo tecnico costituito da pediatri di Comunità dell'Azienda U.S. L. di Bologna e dalla nutrizionista del Settore Istruzione e Politiche delle Differenze.

Vengono applicate "diete speciali" per bambine e bambini con problemi sanitari; queste devono essere prescritte dal pediatra di libera scelta che ne deve indicare anche la durata. La prescrizione va consegnata al nido a cura del genitore.

Le diete per motivi religiosi possono essere richieste direttamente dai genitori, senza necessità di avvallo del pediatra di libera scelta, nell'ambito degli alimenti in contratto per il nido.

Il pranzo viene servito tra le ore 11,00 e le ore 12,00.

Non possono essere consumati al nido alimenti forniti dalla famiglia.

I menù per le bambine e i bambini tra 1 e 3 anni vengono elaborati tutti mesi e sono esposti nella bacheca del nido.

All'interno di ogni nido il personale collaboratore applica l'autocontrollo sulla base della normativa HACCP, al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari. Le procedure riguardano il controllo dei punti critici mediante l'utilizzo di modulistica specifica (per esempio: controllo delle derrate alimentari alla consegna, controllo della temperatura delle attrezzature di refrigerazione).

Qualità degli alimenti

I prodotti di provenienza esclusivamente biologica forniti sono: l'olio extra vergine d'oliva, le confetture, la passata di pomodoro, i succhi di frutta, il prosciutto cotto e il formaggio. Gli ortaggi e la frutta a coltivazione biologica vengono proposti secondo la stagionalità e la disponibilità sul mercato.

Tutte le tipologie di carni sono fresche e nazionali, di produzione e provenienza certificate.

Tutti gli alimenti sono certificati, privi di organismi geneticamente modificati, di conservanti e coloranti.

Igiene e salute

Nei nidi viene posta particolare attenzione agli aspetti igienico sanitari della struttura, del personale, delle bambine e dei bambini, al fine di creare un ambiente di vita che possa assicurare il benessere degli utenti e la qualità del servizio.

La conduzione igienica della struttura viene effettuata nel rispetto di protocolli operativi validati dal Dipartimento di Sanità Pubblica e dalla Pediatria di Comunità dell'Azienda Sanitaria.

La biancheria necessaria per il pasto, il sonno ed il materiale monouso per il cambio (pannolini e salviette) sono in dotazione ai nidi.

I genitori devono portare al nido un cambio personale completo ed adeguato alla stagione. Possono inoltre portare eventuali oggetti utili al rispetto delle abitudini del/la bambino/a (es. succhiotti, biberon ecc.).

I nidi sono forniti di lavatrici per permettere agli operatori di avere a disposizione biancheria da letto, da tavola (tovaglie e bavaglini) e indumenti da lavoro puliti.

Il personale collaboratore viene formato annualmente su tematiche di igiene generale e igiene degli alimenti. Inoltre il personale addetto alla preparazione dei pasti frequenta corsi di formazione obbligatori per gli addetti alla ristorazione, come previsto dalla Legge Regionale n. 11 del 2003, "Nuove misure per la prevenzione delle malattie trasmissibili attraverso gli alimenti".

Il nido è dotato di stoviglieria propria sia per la preparazione che per il consumo dei pasti delle/i bambine/i. Le stoviglie vengono sanificate mediante lavaggio in lavastoviglie.

Ogni nido ha come referente un pediatra di comunità e un'assistente sanitaria per eventuali problemi di natura igienico sanitaria.

L'allontanamento dal nido delle/i bambine/i per motivi di salute

E' previsto l'allontanamento dal nido per i seguenti motivi:

- febbre superiore a 37,5° C;
- tre o più scariche di diarrea;
- vomito ripetuto;
- congiuntivite con secrezione;
- sospetta malattia contagiosa e/o parassitaria;

L'allontanamento avviene in forma scritta, su apposito modulo compilato a cura del personale educatore o sanitario.

Le assenze e le riammissioni

Per motivi organizzativi, è opportuno che i genitori comunichino tempestivamente l'assenza del/la bambino/a al personale del nido.

Quando, a causa di malattia, la bambina o il bambino si assenta dal nido, per la riammissione è necessario il certificato medico, che è rilasciato dal pediatra di libera scelta:

- dopo un'assenza superiore a cinque giorni compresi i festivi: se la bambina o il bambino ritorna al nido il sesto giorno non occorre il certificato; se ritorna il settimo, il certificato è necessario;
- dopo l'allontanamento scritto su apposito modulo, da parte del personale sanitario o delle educatrici, anche se l'assenza è stata inferiore a cinque giorni. In questo ultimo caso il certificato medico è rilasciato sullo stesso modulo della sospensione.

Vanno richieste alla Pediatria di Comunità, presso i Poliambulatori territoriali, solo le riammissioni che riguardano alcune malattie infettive e parassitarie: salmonellosi, epatite, meningite, TBC, scabbia, dermatofitosi, pediculosi.

Il certificato di riammissione ha validità di tre giorni, compresi i festivi, salvo diversa disposizione del medico.

Le assenze per motivi non legati a malattie non richiedono il certificato di riammissione, purché la famiglia abbia informato il personale del nido prima dell'assenza.

Gli infortuni

In caso di infortunio che necessiti di cure mediche, il personale del nido provvede a chiamare l'ambulanza, ad avvisare la famiglia e accompagnare la bambina o il bambino al Pronto Soccorso. Per ogni tipo di infortunio il personale educatore provvede alla compilazione del modulo di denuncia all'Assicurazione. Ai genitori viene consegnato un modulo informativo sulle condizioni assicurative.

I farmaci

Al nido non vengono somministrati farmaci, salvo i casi di assoluta necessità e quando la somministrazione sia indispensabile durante l'orario di permanenza all'interno del servizio. Detti casi devono essere autorizzati dalla Pediatria di Comunità, sulla base del certificato del pediatra di libera scelta.

E' cura del genitore la consegna dell'autorizzazione della Pediatria di Comunità al nido, unitamente ad una confezione integra del farmaco.

2.4. Partecipazione e trasparenza

La partecipazione dei genitori

Per il benessere delle bambine e dei bambini è importante che i genitori partecipino alla realtà del nido e che si instauri un rapporto di fiducia e cooperazione tra il personale e le famiglie.

Per questo motivo, all'interno del servizio vengono offerte diverse occasioni d'incontro, sia a livello individuale, attraverso colloqui tra personale e genitori ad inizio ed in corso d'anno, che a livello collegiale, attraverso assemblee dei genitori (di nido o di sezione); incontri del Comitato (formato da genitori e dal personale); feste e pomeriggi di gioco.

Vengono inoltre distribuiti materiali informativi utili a conoscere le attività e le esperienze proposte al nido.

Gli organismi di partecipazione, e le loro funzioni, sono propriamente definiti all'interno del Regolamento comunale dei nidi d'infanzia.

Comunicazioni nido-famiglia

Il personale del nido comunica quotidianamente con le famiglie sull'andamento della giornata di ciascun/a bambino/a sia verbalmente, sia utilizzando strumenti quale il diario giornaliero. Attraverso la bacheca vengono inoltre fornite informazioni riguardanti la comunità ed eventuali appuntamenti, iniziative ed incontri.

3. ALTRI SERVIZI

3.1. Definizione

Sono servizi integrativi, secondo la legislazione regionale (Legge Regionale n. 8 del 2004, "Modifiche alla L.R. 1/2000. Norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia"), i centri per bambini e genitori e gli spazi bambino.

Si articolano nelle seguenti possibilità di apertura all'utenza, svolgendo in alcuni casi la funzione esclusiva e in altri una duplice funzione:

- centro per bambini e genitori
- centro per bambini e genitori, anche con servizio di nido part-time
- centro per bambini e genitori e spazio bambini

3.2. Centri per bambini e genitori

Obiettivi

I centri per bambini e genitori sono distribuiti sul territorio cittadino e si rivolgono alle bambine e ai bambini da 0 a 3 anni (o 6 anni) e alle loro famiglie.

Offrono alle bambine e ai bambini:

- uno spazio in cui socializzare con i coetanei;
- uno spazio in cui sperimentare le prime esperienze di autonomia, attraverso un graduale allontanamento dagli adulti che li accompagnano.

Offrono alle famiglie:

- luoghi di incontro e socializzazione, in cui i genitori possono parlare tra di loro e anche con personale esperto;
- luoghi in cui vengono svolte attività per i genitori: incontri a tema con esperti, incontri di confronto e scambio reciproco, a cui possono partecipare anche i genitori i cui figli non frequentano tali servizi;
- luoghi in cui poter arricchire i propri modelli educativi, attraverso l'osservazione degli interventi degli operatori e i comportamenti degli altri genitori;
- luoghi in cui poter condividere momenti di gioco con i propri figli.

Organizzazione

Pur con finalità comuni, ogni struttura si caratterizza per la propria impostazione e il proprio modello organizzativo (calendario settimanale delle attività e di apertura all'utenza).

Oltre all'apertura come spazi di gioco e d'incontro, la loro offerta culturale si attua in varie forme:

- gruppi di confronto e discussione tra genitori sulla funzione genitoriale, sulla condivisione degli impegni di cura, sulle problematiche della crescita delle bambine e dei bambini, con le operatrici e i pedagogisti nel ruolo di facilitatori della comunicazione;
- incontri a tema, condotti da esperti;
- progetti 0-1: spazi d'incontro e gioco per neo mamme e neo papà e/o mamme in attesa, corsi di massaggio infantile, corsi di massaggio per mamme in gravidanza, percorsi e spazi gioco per bambine e bambini tra 0 e 1 anno di età;
- gruppi laboratoriali per genitori e percorsi di gioco per bambine e bambini;
- la possibilità di consultare pubblicazioni su temi educativi e di avere facile accesso alle informazioni sulle iniziative della città rivolte alle bambine e ai bambini.

Informazioni specifiche legate ad eventi o iniziative vengono messe a disposizione delle famiglie all'interno degli stessi servizi e nelle sedi del Quartiere di appartenenza.

Spazi

In ogni centro sono di norma presenti diversi spazi, organizzati per accogliere i gruppi di genitori, bambine e bambini in base ad interessi ed attività: angolo morbido dedicato ai più piccoli, spazio per il gioco motorio, angoli per giochi al tavolo o a tappeto, spazi per il gioco simbolico e la lettura. Tutti gli ambienti si prestano all'accoglienza di bambine/i e adulti insieme. Con flessibilità possono adattarsi per meglio accogliere gli uni o gli altri separatamente: ad esempio per percorsi di gioco e momenti di affido o per incontri di discussione tra genitori con esperti.

Le modalità di iscrizione

La frequenza ai centri per bambini e genitori è libera. Viene richiesto un contributo economico (baby pass) per dieci ingressi validi in tutto il territorio cittadino, da versare tramite bollettino postale. La prima iscrizione avviene in modo informale, direttamente presso il centro, compilando una scheda informativa. Per alcuni percorsi, considerato il significato della proposta, si richiede un'ulteriore iscrizione e l'adesione continuativa.

3.2. Spazi bambino

Obiettivi

Gli spazi bambino contribuiscono a diversificare le risposte dei servizi per l'infanzia in rapporto alle esigenze dell'utenza. Tra le finalità educative hanno quella di consentire ai bambini di sperimentare le prime esperienze di separazione dalla famiglia e le prime esperienze di socializzazione.

Organizzazione

Gli spazi bambino accolgono in affidamento bambine e bambini da 21 a 36 mesi, per due giorni la settimana, senza pasto, per 4 ore al mattino. Svolgono attività anche come centri per bambini e genitori. Pertanto gli spazi e le finalità di fondo sono le medesime presentate al punto 3.1.

Le modalità di iscrizione

Sono le medesime previste per i nidi d'infanzia comunali.

3.4. Personale educatore assegnato ai servizi integrativi

Per salvaguardare la particolare flessibilità che caratterizza i servizi integrativi e il tipo di attività svolta, il personale educatore assegnato è reclutato attingendo al personale educatore dei nidi d'infanzia a tempo indeterminato, previa selezione diretta a verificare le competenze, le motivazioni dei dipendenti.

L'aggiornamento del personale

Le modalità di organizzazione dei corsi di aggiornamento annuali sono le medesime previste per i nidi d'infanzia. Vengono inoltre attivati corsi specifici con particolare attenzione all'accoglienza della coppia adulto/bambino.

4. FIGURE E SISTEMA DI SUPPORTO AI SERVIZI EDUCATIVI

A livello di Quartiere

I nidi d'infanzia e i servizi integrativi operano in rete all'interno del sistema educativo di ciascun Quartiere, in un'ottica di dialogo, collaborazione e complementarietà di competenze.

In ciascun Quartiere operano:

- un Direttore, responsabile della gestione dei servizi educativi;
- un Responsabile dei servizi educativi e scolastici, con funzioni di coordinamento delle attività pedagogiche, gestionali e organizzative dei servizi educativi;
- i Coordinatori pedagogici, ognuno responsabile di alcuni servizi. I coordinatori pedagogici svolgono un ruolo di supporto tecnico agli educatori e di supervisione della gestione pedagogica, educativa e organizzativa dei servizi; promuovono progetti di sperimentazione; seguono l'integrazione delle bambine e dei bambini disabili; sostengono il raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari del territorio; sono a disposizione dei genitori per incontri e colloqui;
- gli Uffici di Quartiere, rivolti alla cittadinanza con lo scopo di fornire informazioni ed espletare le attività necessarie all'accesso dei nidi e dei servizi integrativi. Sono altresì attivi gli uffici che si occupano della gestione interna e del funzionamento strutture.

A livello centrale

A livello centrale operano:

- il coordinamento gestionale e pedagogico (GECO), costituito dai Responsabili dei servizi educativi e scolastici di Quartiere e presieduto dal Direttore del Settore Istruzione e Politiche delle Differenze. Il GECO concorre a definire gli orientamenti pedagogici cittadini, programma e coordina le attività gestionali ed organizzative dei servizi educativi;
- il coordinamento pedagogico cittadino (CEDOC), composto dai Coordinatori pedagogici assegnati ai Quartieri e al Settore Istruzione e Politiche delle Differenze. Il CEDOC ha funzioni propositive e di elaborazione, di consulenza tecnico scientifica, di progettazione delle attività di ricerca e di formazione;
- l'unità di coordinamento cittadino del Settore Istruzione e Politiche delle Differenze che, avvalendosi del contributo del GECO e CEDOC in integrazione tra loro, elabora proposte relative alla programmazione strategica dei servizi e agli indirizzi per il loro sviluppo, alle linee di orientamento educative, agli indirizzi di progettazione innovativa, alla definizione degli standard dei servizi. Promuove ricerche in campo sociale sui bisogni delle famiglie, progetti di sperimentazione e ricerca in campo educativo; definisce il piano di formazione degli operatori dei servizi;
- il Laboratorio di Documentazione e Formazione del Settore Istruzione e Politiche delle Differenze. Struttura di promozione della cultura dell'infanzia, delle istituzioni educative ad essa connessa e della progettualità pedagogica in ambito educativo, scolastico ed extra scolastico. Si rivolge ad educatori, insegnanti, pedagogisti, studenti, enti, associazioni e famiglie interessati alle tematiche educative, offrendo servizi di

documentazione e consulenza, informazione, formazione, accoglienza delegazioni, organizzazione tirocini all'interno dei servizi.

5. TUTELA DEGLI UTENTI

Diritto di scelta

Il Comune informa le famiglie sui servizi e le opportunità educative presenti nel territorio, per consentire il diritto di scelta.

Continuità

Il Comune garantisce la regolarità e la continuità del servizio e si impegna a ridurre il più possibile i disagi dovuti a disservizi o sospensioni temporanee del servizio.

Eventuali modifiche riguardanti il funzionamento dei servizi, derivanti da azioni sindacali, vengono comunicati alle famiglie con almeno 5 giorni di anticipo.

Il Comune garantisce inoltre il raccordo tra i servizi educativi del territorio (come ad esempio il passaggio nido-scuola dell'infanzia), il rapporto costante con le famiglie e la comunità, la relazione con i servizi socio sanitari per una migliore qualità integrata dell'offerta educativa.

Semplificazione e controlli

I procedimenti amministrativi, in particolare quelli inerenti le ammissioni e le assegnazioni delle tariffe di frequenza, sono fondati sul principio dell'auto certificazione da parte del richiedente/utente.

Il Servizio Amministrativo effettua, d'ufficio o su specifica segnalazione scritta di utenti interessati, verifiche volte ad accertare la veridicità delle auto dichiarazioni presentate.

Sono previste sanzioni in caso di accertamento del falso, e in particolare: la denuncia del fatto alla competente autorità giudiziaria, oltre a retrocessione in coda alla graduatoria - con eventuale conseguente esclusione - qualora la violazione riguardi la domanda d'ammissione al servizio; sono poi previste sanzioni di tipo patrimoniale, qualora il falso attenga alla dichiarazione ISEE per la determinazione dell'ammontare della tariffa.

Trasparenza

Il cittadino ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, può richiedere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento del servizio. Il Comune garantisce la massima trasparenza, fatto comunque salvo il rispetto dei limiti derivanti dalla necessità di salvaguardare il diritto alla riservatezza dei terzi, rendendo noti i criteri di obiettività utilizzati per l'adozione delle determinazioni circa le ammissioni al servizio e l'ammontare delle rette.

Diritto alla privacy

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalle leggi sulla protezione dei dati personali. Foto e filmati su ciò che i bambini fanno all'interno del nido possono essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori (esercanti la potestà), esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali, o di studio e scambio con soggetti operanti istituzionalmente nel settore dell'infanzia. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio, pertanto tutte le informazioni che i genitori daranno su salute, situazione economica, disagio sociale ecc. saranno trattate con estrema riservatezza e nel rispetto della legge.

Reclami

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire il servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Il reclamo va indirizzato al Direttore del Quartiere di riferimento.

Modalità di presentazione dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono essere presentati successivamente in forma scritta. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Nel caso in cui non ottenga alcuna risposta nel termine sopra indicato, e sempre che non si tratti della mera riproposizione di un reclamo già esaminato, il reclamante potrà rivolgersi al difensore civico comunale affinché solleciti opportunamente gli uffici competenti.

Ascolto degli utenti

L'Amministrazione Comunale si impegna ad attuare forme di ascolto degli utenti al fine di comprendere pienamente le loro esigenze e calibrare le modalità di erogazione del servizio. Intende pertanto, nel prossimo futuro, avvalersi di strumenti e azioni, quali:

- la stesura di un documento di sintesi annuale, a livello cittadino, dei reclami pervenuti ai Quartieri, nel quale saranno evidenziate le maggiori criticità e problematiche riscontrate, ovvero le priorità di intervento che ne derivano.;
- indagini rivolte alle famiglie con lo scopo di rilevare la soddisfazione e la qualità percepita dei servizi.

Valutazione del servizio

L'Amministrazione Comunale persegue il miglioramento continuo dei servizi offerti. Pertanto utilizza, in tempi e modi ritenuti opportuni, strumenti e indagini che incentivano il controllo e il monitoraggio delle prestazioni. Si riserva altresì di adottare azioni volte ad analizzare le modalità organizzative e gestionali dei servizi, anche in un'ottica di ottimizzazione delle risorse.

Contenzioso

Qualora i genitori ritengano che non siano stati rispettati i principi di buona amministrazione, di correttezza e di imparzialità, ovvero siano stati lesi diritti o interessi legittimi, possono attivare tutti i rimedi previsti dall'ordinamento giuridico. In particolare, in relazione alle diverse ipotesi di lesione, potranno presentare ricorso in opposizione al Direttore del Quartiere, ricorso straordinario al Capo dello Stato ovvero rivolgersi all'autorità giudiziaria, amministrativa od ordinaria.

6. ASPETTI RILEVANTI PER LA QUALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA

L'accesso	<ul style="list-style-type: none"> - Invio dell'informazione a tutte le famiglie residenti con bambine/i in età - Visite al nido in occasione del periodo di apertura del bando (nido aperto) - Informazioni e modulistica scaricabili dal sito Internet del Comune di Bologna - Possibilità di iscrizione on line - Azioni di facilitazione alla compilazione dei moduli di domanda per le famiglie di origine non italiana - Invio della comunicazione dell'avvenuta ammissione e contestuale informazione relativa alla data della prima assemblea, data e modalità organizzative dell'inserimento
L'ambientamento	<ul style="list-style-type: none"> - Assemblea di inizio anno per i genitori delle bambine e dei bambini nuove/i iscritti nel cui ambito viene distribuito materiale informativo sul nido d'infanzia - Colloqui individuali - Occasioni informali di conoscenza reciproca, quali incontri di gioco - Gradualità delle fasi di ambientamento, per la costruzione di un rapporto di fiducia e conoscenza reciproca e di avvicinamento all'ambiente - Coinvolgimento dei genitori: il personale educatore ha cura di restituire ai genitori il graduale ambientamento del bambino
La programmazione educativa	<ul style="list-style-type: none"> - La programmazione educativa viene definita annualmente dal gruppo di lavoro, sulla base degli indirizzi pedagogici cittadini (Orientamenti educativi dei nidi d'infanzia del Comune di Bologna) e con il supporto del coordinamento pedagogico - Nell'elaborazione della programmazione educativa gli educatori tengono conto delle diverse fasi del percorso evolutivo, dell'osservazione del/la singolo/a bambino/a e del gruppo, con lo scopo di valorizzare l'identità personale, lo sviluppo delle competenze cognitive, sociali e relazionali, garantendo l'aiuto nel superamento di eventuali svantaggi - La programmazione educativa viene documentata, approvata dal coordinatore pedagogico e presentata alle famiglie, al fine di garantire la dovuta informazione sull'esperienza che le bambine e i bambini vivono all'interno del nido e promuovere il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie stesse
La giornata educativa	<ul style="list-style-type: none"> - Scansione differenziata dei tempi della giornata, con alternanza di momenti di cura, gioco libero e gioco

	<p>strutturato</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le attività ludiche sono varie e declinate in riferimento alle diverse aree di apprendimento (sensoriale, espressiva, esplorativa) ed all'età delle/i bambine/i - Le azioni della giornata sono supportate dalla programmazione educativa elaborata dagli educatori, sulla base dell'osservazione delle/i bambine/i, nel riconoscimento e sostegno della soggettività di ciascuna/o
La relazione con le bambine e i bambini	<ul style="list-style-type: none"> - La relazione educativa si basa sull'ascolto, il dialogo, l'osservazione - Il metodo d'intervento è finalizzato alla mediazione dei bisogni individuali e gruppalmente delle bambine e dei bambini - Il personale educatore segue in linea di massima il medesimo gruppo di bambine/i per l'arco di permanenza al nido - Rispetto del rapporto numerico bambine/i/educatori secondo la normativa regionale vigente e gli accordi sindacali decentrati
La relazione con i genitori	<ul style="list-style-type: none"> - Colloqui individuali finalizzati all'inserimento - Momenti individualizzati o di gruppo di verifica in corso d'anno - Organismi di partecipazione: assemblee e Comitato di nido - Incontri di sezione - Momenti informali di incontro: per esempio pomeriggi di gioco, laboratori e incontri a tema per genitori - Comunicazioni quotidiane verbali e scritte tramite strumenti quali diario giornaliero e bacheca
L'attenzione alla disabilità e al disagio	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento di personale educatore in presenza di bambine o bambini disabili, con funzioni di supporto alla progettazione specifica e all'integrazione nel gruppo sezione. - Corsi di aggiornamento annuali per il personale di sostegno alle bambine e ai bambini disabili - Predisposizione di un piano educativo individualizzato - Documentazione del percorso educativo della bambina o del bambino al nido, anche attraverso un apposito strumento - Incontri periodici del gruppo operativo, composto da educatore/i di sostegno, operatori della Azienda USL e coordinatore pedagogico e genitori - Attenzione ai bisogni individuali delle bambine e dei bambini e strategie per rilevare in modo costante eventuali situazioni di disagio
Gli spazi	<ul style="list-style-type: none"> - Pluralità di spazi dedicati alle diverse attività, gruppi sezione e momenti della vita al nido, quali: spazio per l'accoglienza, spazi sezione, spazi per il riposo, spazi per attività specifiche

	<ul style="list-style-type: none"> - Arredi e materiali a norma, differenziati, adeguati per l'utilizzo flessibile all'interno degli spazi - Spazi esterni attrezzati per il gioco all'aperto
L'alimentazione	<ul style="list-style-type: none"> - Preparazione dei pasti internamente al nido da parte del personale collaboratore con tecnica di produzione fresco-caldo - Rispetto della normativa vigente in materia di confezionamento e conservazione degli alimenti (HACCP) - Diete personalizzate per le bambine e i bambini dai 3 ai 12 mesi - Tabelle dietetiche elaborate da un gruppo di lavoro composto da medici e nutrizionisti - Rispetto di esigenze alimentari diverse - Qualità degli alimenti: produzione e provenienza certificati, privi di organismi geneticamente modificati, privi di conservanti e coloranti - Manuale di autocontrollo in dotazione al nido - Formazione permanente del personale - Opuscolo informativo "La salute al nido" in distribuzione alle famiglie utenti
L'igiene	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto di protocolli operativi validati dal Dipartimento di Sanità Pubblica e dalla Pediatria di Comunità - Manuale per le procedure igieniche in dotazione al nido - Formazione permanente del personale - Biancheria e materiale monouso per il cambio in dotazione al nido - Pediatra di Comunità e assistente sanitaria referenti per eventuali problemi igienico sanitari
La continuità	<ul style="list-style-type: none"> - Strategie di continuità nido - scuola dell'infanzia - Utilizzo di strumenti idonei al passaggio di informazioni tra educatori e insegnanti relativamente all'esperienza vissuta dalle bambine e dai bambini nel periodo di frequenza al nido - Offerta di occasioni formative e di confronto tra educatori e insegnanti di diversi ordini sul tema della continuità
Il personale	<ul style="list-style-type: none"> - Possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa di riferimento - Formazione permanente di tutte le figure professionali: ogni anno vengono attivati corsi di aggiornamento per ambiti specifici legati al proprio ruolo o comuni per l'attività del gruppo. - Le attività del nido si basano sul lavoro di gruppo, che coinvolge tutto il personale assegnato al servizio (educatori e collaboratori) coordinato da un pedagogo - L'attività del lavoro di gruppo viene programmata in accordo con il coordinatore pedagogico, responsabile del servizio

	<ul style="list-style-type: none"> - Per la sostituzione del personale assente sono definite apposite graduatorie composte da persone in possesso dei titoli previsti dalla normativa di riferimento
Il coordinamento pedagogico	<ul style="list-style-type: none"> - Unità di coordinamento pedagogico cittadino: con funzioni propositive e di coordinamento tecnico scientifico e di indirizzo rispetto ai servizi - Coordinamento pedagogico di Quartiere con funzioni di responsabilità sui servizi e di rapporto con le famiglie utenti

Allegati

PRINCIPALE NORMATIVA E ATTI DI RIFERIMENTO

Legge n. 176 del 27.05.1991, “ Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989”

Legge n. 104 del 5.02.1992, “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”

Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27.01.1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”

Decreto Legislativo n. 626 del 19.09.1994, “Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE e 90/679/CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro”

Decreto Legislativo n.155 del 26 maggio 1997, "Attuazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari"

Legge n. 328 del 8.11.2000, “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”

Legge Regionale n. 1 del 10.01.2000, “Norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia”

Legge Regionale n. 2 del 12.03.2003, “Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”

Legge Regionale n. 11 del 24 giugno 2003, “Nuove misure per la prevenzione delle malattie trasmissibili attraverso gli alimenti - abolizione del libretto di idoneità sanitaria”

Decreto Legislativo del 30.06.2003, “Codice in materia di protezione dei dati personali”

Legge Regionale n. 8 del 14.04.2004 “Modifiche alla L.R. 1/2000. Norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia”

Delibera del Consiglio Regionale n. 615 del 16.11.2004, “Programma annuale degli interventi e dei criteri di ripartizione delle risorse ai sensi dell’art. 47, comma 3, della legge regionale 12 marzo 2003, n. 2. Stralcio Piano Regionale degli interventi e dei Servizi sociali ai sensi dell’art. 27 L.R. 2/2003

Delibera del Consiglio Regionale n. 646 del 6.12.2004, “Direttiva sui requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia e relative norme procedurali, in attuazione dell’art.1, commi 3 e 3bis della L.R. 1/00, come modificata dalla L.R. 8/04).

“Regolamento comunale dei nidi d’infanzia”, O.d.g. n. 52/2006, approvato nella seduta del Consiglio Comunale del 20.03.2006

Delibera di Giunta P.G. n. 65479/2006 del 4.04.2006, “Disposizioni organizzative relative alla gestione dei nidi d’infanzia”