

Carta dei Servizi Educativi 0-6 anni dell'Unione Terre d'Argine

Indice

PARTE 1

01 La Carta dei servizi

- Obiettivi e finalità
- Visione e principi

02 I nidi e le scuole d'infanzia

- Organizzazione
 - o Calendario e orari
 - o Iscrizione e accesso
 - o I tempi educativi
 - o Rapporti numerici
 - o Tariffe
 - o Flessibilità
- Proposta formativa
 - o Progetto pedagogico
 - o L'ambiente educativo
 - o La proposta educativa
 - o Coordinamento pedagogico
 - o Gruppo di lavoro educativo

03 Partecipazione delle famiglie e della comunità

- Diritti e doveri
- Modalità di partecipazione
- Informazione e comunicazione
- Monitoraggio e valutazione

04 Tutela, salute e benessere

- Alimentazione
- Sicurezza
- Igiene ambienti
- Norme sanitarie
- Privacy

PARTE 2

Il "Quadro della Qualità"

AREE DI QUALITÀ

GLI OBIETTIVI - Fattori di qualità

COME LI REALIZZIAMO - Standard di qualità

Scheda 1 – Riferimenti utili

Scheda 2 – Servizi Educativi dell'Unione Terre d'Argine - Nidi e scuole dell'infanzia

Scheda 3 – Modulo per suggerimenti e reclami

PARTE 1

01

La Carta dei Servizi

Obiettivi e finalità

La Carta dei Servizi Educativi per l'infanzia 0/6 anni dell'Unione Terre d'Argine (che comprende i comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera) è uno strumento di dialogo con i cittadini che contiene le informazioni riguardo il funzionamento e le **caratteristiche** (organizzative, gestionali, pedagogiche) **dei nidi e delle scuole dell'infanzia e centri bambini e genitori comunali**, al fine di esprimere, attraverso un'informazione chiara e adeguata, il **profilo qualitativo** dei servizi dell'Unione Terre d'Argine.

La Carta dei Servizi rappresenta anche un **patto tra Comunità e Amministrazione**: è un documento che impegna tutti coloro che condividono uno spazio educativo al rispetto delle norme e delle condizioni dichiarate.

La Carta, infatti, traccia i **precisi impegni dell'Amministrazione** nei confronti della Comunità, evidenzia le **responsabilità reciproche** nell'esperienza educativa dei bambini e delle bambine, definisce i **livelli di qualità** da garantire e quelli a cui ambire attraverso la collaborazione di tutti.

La Carta dei Servizi:

- è consegnata a ciascun utente del servizio
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno degli uffici scolastici, dei nidi e delle scuole d'infanzia
- è pubblicata sul sito internet dell'Unione Terre d'Argine (<http://www.terredargine.it>) e nella specifica sezione dei Servizi 0/6 (<http://servizi06.terredargine.it>)
- è reperibile presso gli uffici di front office e che si occupano di relazioni con il pubblico dei Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera.

La Carta dei Servizi è coerente con il **quadro di norme e valori** costituito da fonti legislative e documenti di indirizzo di carattere internazionale, nazionale e locale, ed in particolare con i **Regolamenti dei nidi e delle scuole dell'infanzia** dell'Unione Terre d'Argine, entrambi reperibili sul sito <http://www.terredargine.it> e <http://servizi06.terredargine.it>.

Visione e principi

Ogni nido e scuola dell'infanzia è una piccola comunità inserita in un più ampio sistema di relazioni. La molteplicità di "voci" presente nei servizi, e nell'intero sistema, è considerata una risorsa importante e una fonte di costante arricchimento per ciascuno e per tutti.

Educatori, insegnanti, pedagogisti, amministratori, gestori, operatori, tecnici, professionisti, esperti, genitori, nonni, fratelli e sorelle, volontari, cittadini e talenti...il contributo di ciascuno di questi soggetti, in relazione sia al ruolo che ai fattori personali, è determinante nel dare forma concreta alla qualità dell'esperienza educativa dei bambini e delle bambine.

Per crescere in modo armonico, i bambini hanno bisogno di contesti di vita che veicolino messaggi tra loro non conflittuali; per questo il lavoro educativo è volto a proporre ai bambini e alle bambine esperienze tra loro coerenti. La coerenza educativa è garantita dall'adozione di strategie di dialogo e confronto tra i tanti soggetti che, a diverso titolo, vi partecipano.

L'erogazione dei servizi educativi è ispirata dai seguenti principi:

Eguaglianza

Le regole che determinano il rapporto fra la Comunità e l'Amministrazione sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, lingua, religione e opinioni politiche.

L'Amministrazione si impegna ad adottare tutte le misure necessarie a rendere concreto il principio di pari opportunità nei confronti degli utenti in situazione di svantaggio sociale o disabilità, garantendo in primo luogo la piena applicazione della normativa vigente in materia.

Imparzialità

Nell'erogazione del Servizio educativo, l'Amministrazione impronta le proprie azioni nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia, equità e inclusione.

Continuità

E' garantito l'impegno a erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione

L'Amministrazione favorisce la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi educativi attraverso diverse modalità di comunicazione per recepire osservazioni e suggerimenti, dispositivi per il monitoraggio e la valutazione della qualità, specifici strumenti di coinvolgimento attivo della comunità (Vademecum del rappresentante, Protocollo per la partecipazione e collaborazione tra famiglie e servizi comunali 0/6 dell'Unione Terre d'Argine, Regolamenti di nidi e scuole d'infanzia, Regolamento sulla partecipazione "Agente Speciale 006").

Efficacia ed efficienza

I Servizi educativi sono erogati attraverso l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni rese e risultati ottenuti. L'impegno al continuo miglioramento è mantenuto attraverso la formazione permanente degli operatori, l'adozione di soluzioni tecnologiche, il rinnovo delle procedure in relazione agli scopi.

I nidi e le scuole d'infanzia

Organizzazione

Il sistema dei servizi per la prima infanzia dell'Unione concorre, insieme alle famiglie, al benessere e alla formazione complessiva di bambini e bambine tra i quattro mesi e i sei anni d'età. I nidi e le scuole d'infanzia sono luoghi di crescita attenti e rispettosi dell'individualità di ognuno, in cui educatori e insegnanti si prendono cura dei bambini e delle bambine avendo come obiettivo lo sviluppo graduale ed equilibrato della loro identità e delle loro competenze.

Il contesto dei servizi educativi dell'Unione Terre d'Argine è da sempre caratterizzato da una molteplicità di gestioni (pubbliche e private) che vanno a formare un sistema integrato che contribuisce alla qualità dell'offerta formativa. Nell'ambito di questa collaborazione e in integrazione con altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, il sistema dei servizi 0/6 nello specifico:

- favorisce la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale e agli altri servizi esistenti;
- mette in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità e valorizzazione delle differenze;
- svolge un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio e un'opera di promozione culturale sulle problematiche relative all'infanzia.

Calendario e orari

I nidi e le scuole d'infanzia sono aperti di norma 5 giorni a settimana da lunedì a venerdì e da settembre a giugno (10 mesi). Le giornate di inizio, interruzione e termine del calendario scolastico sono decise di anno in anno dal Dirigente del Settore Istruzione e comunicate alle famiglie all'inizio di ogni anno scolastico.

Durante il periodo estivo (luglio, agosto) viene solitamente organizzato un servizio di centro estivo. L'organizzazione del servizio estivo viene comunicata alle famiglie ogni anno con tutte le informazioni utili per l'iscrizione.

L'orario di apertura dei nidi e delle scuole d'infanzia va dalle 9.00 alle 16.00 con possibilità, per le famiglie che ne abbiano l'esigenza, di orario anticipato (dalle 7.30) e prolungato flessibile che è attivo in alcuni servizi e secondo il Regolamento di funzionamento dei nidi e delle scuole dell'infanzia. Possono inoltre essere organizzate sezioni o posti con frequenza part-time.

Per i bambini che, alla scuola d'infanzia, non consumano il pasto, l'orario di uscita previsto tra le 11.00 e le 11.30.

Iscrizione e accesso

L'accesso ai nidi e alle scuole d'infanzia è un tema centrale nelle politiche dei servizi. Nella formulazione delle graduatorie vengono considerati dei criteri che hanno alla base i principi di uguaglianza, inclusione, pari opportunità e alcuni parametri concreti quali la disponibilità dei posti e la distribuzione dei nidi e delle scuole d'infanzia sul territorio. I criteri per la formulazione delle graduatorie, per il calcolo della retta e le condizioni per l'eventuale riduzione o esenzione dal pagamento sono indicati nel Regolamento dei nidi e delle scuole d'infanzia e tengono conto di alcune scelte di priorità, quali il diritto di accesso ai bambini con disabilità o il nucleo familiare in difficoltà nei compiti di educazione. Oltre a questi vi sono ulteriori criteri quali ad esempio:

- o nucleo familiare in cui manca un genitore
- o situazione lavorativa dei genitori
- o presenza di altri figli o gravidanze in corso
- o presenza di nonni.

La domanda di iscrizione al servizio di nido d'infanzia può essere presentata per i bambini residenti nei quattro comuni dell'Unione Terre d'Argine di età compresa tra i 4 mesi e i 2 anni e per i bambini di età compresa tra i 3 e i 5 anni per la scuola d'infanzia (cfr. Regolamenti di nido e scuola d'infanzia). Chi sta già frequentando il nido o la scuola d'infanzia non deve ripresentare domanda di anno in anno, mentre è necessario rifarla nel passaggio tra i due diversi servizi. Le domande fuori termine verranno considerate secondo quanto stabilito negli specifici Regolamenti di nido e scuola d'infanzia nell'intenzione, comunque, di accogliere nel minor tempo possibile tutte le domande tenuto conto dei posti disponibili. Nell'accettazione delle richieste e nell'assegnazione dei posti si darà priorità alla residenza nel comune in cui è ubicato il nido o la scuola d'infanzia, secondariamente ai residenti nei quattro comuni dell'Unione Terre d'Argine e, in ultimo, ai non residenti all'interno del territorio dell'Unione.

Ogni anno il Settore Istruzione provvede a inviare una comunicazione scritta alle famiglie interessate in cui vengono indicate le modalità d'iscrizione, la documentazione da presentare e le tempistiche.

La domanda compilata può essere presentata presso gli Uffici territoriali dell'Unione Terre d'Argine che danno informazioni anche su altri servizi forniti dall'Ente: trasporto scolastico, servizi di anticipo e prolungamento orario,

etc. La domanda può anche essere presentata con e-mail o per posta ordinaria allegando apposita autocertificazione e documento di riconoscimento.

Le graduatorie, che vengono definite sulla base delle domande ricevute e dei criteri indicati dai Regolamenti, sono pubblicate presso il Settore Istruzione e sul sito dell'Unione Terre d'Argine dando alle famiglie la possibilità di chiedere il riesame sul punteggio attribuito. Successivamente alla pubblicazione delle graduatorie definitive, alle famiglie interessate viene richiesto di accettare l'assegnazione del posto. Sulle domande di ammissione, essendo presentate sotto forma di dichiarazione sostitutiva (ex art. 46 e 47 D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e s.m.i.) verranno effettuate apposite verifiche e controlli. Per chi ha diritto alle agevolazioni tariffarie è possibile presentare la documentazione agli stessi Uffici. Le domande di tutti coloro che risultano non accolti vanno a formare le liste d'attesa, divise per fasce d'età, che saranno consultate per coprire i posti che dovessero rendersi disponibili.

Procedura di iscrizione:

1. compilazione del modulo di domanda
2. presentazione della domanda entro i termini indicati di anno in anno
3. pubblicazione dei punteggi
4. possibilità di riesame dei punteggi attribuiti
5. pubblicazione della graduatoria definitiva
6. assegnazione del nido o della scuola d'infanzia
7. accettazione o eventuale rinuncia al posto.

Tutte le informazioni per le domande, i moduli di iscrizione, i Regolamenti dei Nidi e delle Scuole d'infanzia dell'Unione Terre d'Argine ed i criteri di accesso e punteggi per la formulazione delle graduatorie sono disponibili anche sul sito <http://www.terredargine.it>, sul sito <http://servizi06.terredargine.it>, e sui siti dei 4 Comuni dell'Unione.

I tempi educativi

L'inizio della frequenza, soprattutto al nido d'infanzia, è caratterizzato da un periodo di ambientamento graduale di ogni bambino e bambina, concordato tra famiglia ed educatori. Questo tempo lento e rilassato, che rimane una dimensione sostanziale nel corso di tutta l'esperienza educativa al nido e alla scuola d'infanzia, permette a tutti, bambini, familiari ed insegnanti/educatori di conoscersi, di entrare in nuove relazioni e iniziare una frequenza più serena e consapevole possibile. I tempi e le modalità dell'ambientamento sono comunicati alle famiglie prima dell'avvio del servizio, di norma all'assemblea con il personale educativo che precede l'inizio dell'esperienza al nido o alla scuola d'infanzia. In particolare al nido d'infanzia è importante prevedere un calendario di ambientamento flessibile concordato con il personale educativo e che tenga conto dei bisogni e dei tempi personali di ogni bambino e bambina. Oltre all'assemblea, ogni famiglia sarà invitata ad un incontro con il personale educativo al fine di avviare un rapporto di collaborazione e scambio di informazioni essenziale per una buona e condivisa esperienza educativa.

Rapporti numerici

Nella Regione Emilia Romagna i nidi e le scuole d'infanzia sono disciplinati da normative statali e regionali che definiscono le finalità, i requisiti strutturali, organizzativi e di funzionamento oltre che i parametri minimi e massimi del rapporto numerico adulto-bambino che vengono applicati tenuto conto della disponibilità dei posti.

Tariffe

L'accesso e la frequenza dei bambini ai nidi e alle scuole d'infanzia è una priorità delle politiche dell'Unione Terre d'Argine che si esprime anche attraverso il sistema di compartecipazione delle famiglie al costo del servizio. La tariffazione dei servizi, infatti, prevede una retta mensile commisurata all'effettiva capacità economica della famiglia valutata attraverso l'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) e calcolato secondo quanto indicato dal Decreto Legislativo 109/98, dal DPCM 159/2013 e successive modifiche e integrazioni.

Il risultato, quindi, è un sistema tariffario personalizzato e proporzionato alla sostenibilità economica degli utenti.

Flessibilità

Accogliere e valorizzare le differenti esigenze portate dai bambini e dalle famiglie è una sfida quotidiana dei servizi per l'infanzia. L'impegno dei servizi 0/6 dell'Unione Terre d'Argine è quello di mantenere un equilibrio tra diversi aspetti: la qualità e sostenibilità dei servizi, i bisogni dei bambini e delle famiglie, i bisogni collettivi e quelli individuali. Avere servizi flessibili, quindi, significa mettere in campo una molteplicità di pratiche che rispondano in modo diversificato, ma collettivo e dinamico. L'impegno dell'Unione Terre d'Argine, in questo senso, si esprime attraverso alcune pratiche concrete e già attuali (es. orari prolungati flessibili, aperture dei servizi straordinarie...)

ed altre in sperimentazione, sempre e primariamente nel rispetto del benessere dei bambini, oltre che delle esigenze delle famiglie e compatibilmente con la gestione e il mantenimento della qualità dei servizi.

Proposta formativa

La finalità prioritaria dei servizi per l'infanzia 0/6 dell'Unione Terre d'Argine è rendere esigibile il diritto di un'educazione di qualità, cioè operare in modo che ad ogni bambina e ogni bambino sia garantito un percorso di crescita rispettoso della sua identità, dei suoi bisogni, dei suoi tempi. La qualità dell'azione educativa deriva da una "idea di bambino" che i servizi 0/6 condividono, che indirizza le scelte operative degli adulti che in essi operano e impronta il loro stile educativo. La competenza, la costruzione delle conoscenze, l'identità, l'instaurare relazioni significative, la motivazione ad apprendere, il gioco e lo sviluppo della cittadinanza sono solo alcuni elementi sui quali si basa l'azione educativa nei nostri nidi e scuole d'infanzia, nei quali l'educatore/insegnante si "prende cura" dei bambini, delle loro conoscenze e dei loro pensieri così come si prende cura del loro benessere fisico ed emotivo e della loro sicurezza.

Progetto Pedagogico

Il Progetto Pedagogico guida e rende coerente i principi su cui si basa l'azione educativa e l'esperienza educativa nella quotidianità. E' il manifesto dell'identità dei servizi 0/6 dell'Unione Terre d'Argine e ne orienta l'azione educativa.

Al centro del Progetto Pedagogico ci sono i bambini e le bambine con i propri diritti e l'impegno che si assume è volto a:

- creare spazi, contesti e tempi che favoriscano il benessere dei bambini e degli adulti coinvolti, un buon ambientamento ed una frequenza continuativa in un ambiente accogliente e stimolante
- garantire una proposta educativa qualificata per sostenere esperienze di socialità, di sperimentazione dell'autonomia, di esplorazione e conoscenza della realtà circostante attraverso l'acquisizione di strategie di ricerca, riflessione e confronto con gli altri nel rispetto dei tempi di ogni bambino e bambina
- promuovere una cultura pedagogica attraverso la partecipazione ed il confronto con le famiglie e la comunità.

L'ambiente educativo

L'ambiente educativo dei nidi e delle scuole dell'infanzia rappresenta la sintesi tra pedagogia, architettura, sicurezza e salute per offrire agli adulti e ai bambini un luogo di vita, scambio e relazione.

Lo spazio in cui il bambino vive, infatti, ha un ruolo fondamentale rispetto alla formazione dell'identità e allo sviluppo delle sue potenzialità. L'ambiente, le cose, gli oggetti sono interlocutori essenziali che influenzano i comportamenti e la vita di relazione. Quando pensiamo allo spazio, interno o esterno, di un servizio 0/6, intendiamo la cornice entro cui si esprime l'agire intenzionale di educatori ed insegnanti, quindi ci riferiamo ad un contesto educativo. Nella quotidianità della giornata al nido e alla scuola dell'infanzia, lo spazio sostiene l'esplorazione, le esperienze, gli apprendimenti; favorisce l'autonomia, le relazioni, la comunicazione.

I nidi e le scuole d'infanzia sono articolati in modo differente tra loro, proprio per costruire uno spazio idoneo, fluido e coerente con le caratteristiche proprie di ogni struttura. La sezione è il modulo organizzativo di riferimento per le bambine e i bambini aggregati in gruppo: è riconoscibile, funzionale, accessibile, confortevole ed è caratterizzata da arredi e materiali adeguati alle competenze e agli interessi che le diverse età esprimono e che le differenti competenze richiedono. E' organizzata in modo da permettere una facile ricognizione delle possibilità di gioco ed esplorazione, comunica accoglienza e senso di sicurezza anche attraverso strategie e scelte didattiche inclusive. Dove l'edificio lo permetta, sono allestiti gli atelier, spazi dedicati alla sperimentazione espressiva, alla valorizzazione di esperienze e produzioni creative frutto del dialogo tra i materiali a disposizione dei bambini, i linguaggi e le tecniche propri dell'esperienza artistica e di ricerca. Anche gli spazi esterni, allo stesso modo, sono progettati ed allestiti con cura poiché le stagioni, le diverse condizioni climatiche, i materiali naturali offrono opportunità di scoperta, di apprendimento e di gioco sempre nuove e inattese.

La proposta educativa

L'attività quotidiana nei nidi e nelle scuole d'infanzia si propone in una dimensione progettuale che attraverso l'osservazione e la documentazione ascolta e raccoglie le curiosità e i bisogni dei bambini per costruire esperienze, contesti e proposte didattiche coerenti e intenzionali.

Progettare significa anticipare esplicitamente qualcosa che si ritiene possibile, nella prospettiva concreta di dare vita a idee e valori. *Osservare* è parte di uno stile educativo aperto e attento che si concretizza anche attraverso l'utilizzo di metodologie e strumenti che aiutano l'adulto a cogliere gli interessi, le competenze e le criticità delle

bambine e dei bambini. *Documentare* è una pratica dinamica e attiva dei percorsi progettuali che narra come i bambini e le bambine vivono le situazioni e quali sono i significati che attribuiscono a ciò che accade.

Identità, autonomia e conoscenze sono gli obiettivi principali che i servizi 0/6 si pongono di co-costruire insieme ai bambini e alle loro famiglie. Al nido i bambini cominciano ad apprendere le prime autonomie motorie, attivano le prime relazioni sociali imparando a modulare le proprie emozioni attraverso il gioco e i ritmi della vita di gruppo. Alla scuola dell'infanzia il linguaggio e il gesto grafico si arricchiscono, la relazione con i coetanei si organizza, si comincia a ipotizzare come "funziona" il mondo nelle sue dimensioni scientifiche, artistiche... Tutte queste esperienze educative e di gioco insieme si declinano a partire dalle curiosità e dalle motivazioni dei bambini e delle bambine poiché solo così sedimentano nella loro mente e nella loro vita.

Coordinamento Pedagogico

Il Coordinamento Pedagogico è un gruppo di lavoro - composto dalle pedagogiste e dalla responsabile - che opera con educatori e insegnanti al fine di garantire l'elaborazione e l'attuazione coerente del Progetto Pedagogico in tutti i servizi per l'infanzia comunali dell'Unione Terre d'Argine.

Ogni coordinatrice pedagogica è responsabile di un gruppo di nidi e scuole d'infanzia comunali, è presente settimanalmente nei diversi servizi educativi, partecipa agli incontri di progettazione e organizzazione, è referente per le famiglie che vogliano affrontare e approfondire temi educativi o relativi a situazioni particolari del proprio/a figlio/a o del gruppo in cui è inserito/a. Il Coordinamento Pedagogico cura e realizza i progetti di formazione e aggiornamento offrendo al personale che opera nei servizi, occasioni preziose di confronto, studio e reciproco arricchimento, nella prospettiva di una cultura dell'educazione generativa e vitale.

Il Coordinamento ha inoltre una funzione di connessione con il territorio e con chi opera, a livello locale, regionale, nazionale, per il mantenimento di una rete di servizi per l'infanzia e l'adolescenza. Attiva relazioni e scambi con altri operatori (Neuropsichiatria Infantile, servizi sociali, sanitari, culturali, uffici tecnici...) al fine di garantire ai bambini una serie di opportunità integrate e articolate.

Gruppo di lavoro educativo

Il gruppo di lavoro degli educatori di ogni nido d'infanzia e degli insegnanti di ogni scuola d'infanzia, insieme al coordinatore pedagogico è il nucleo che garantisce l'elaborazione e l'attuazione del progetto pedagogico. Educatori e insegnanti sono professionisti qualificati che collegialmente operano agendo una responsabilità collettiva e individuale in alleanza educativa con le famiglie. Il personale educativo può essere direttamente assunto dall'Unione terre d'Argine (come in tutte i nidi le scuole d'infanzia comunali in gestione diretta), o dipendente da altri soggetti (come nei servizi in appalto e convenzionati oltre che per alcune tipologie di servizi come gli orari prolungati, alcuni servizi ausiliari e di cucina).

Il personale ausiliario e di cucina contribuisce, secondo le proprie mansioni, al buon funzionamento dei servizi educativi, assicurando le condizioni igieniche necessarie e garantendo tutti gli standard previsti per la somministrazione dei pasti.

Partecipazione delle famiglie e della comunità

La partecipazione nei servizi per l'infanzia è un intreccio di dialoghi e significati tramite i quali è possibile traghettare e condividere da un contesto all'altro la propria cultura dell'infanzia. La partecipazione delle famiglie si declina attraverso molteplici forme. La rappresentatività, le assemblee e gli incontri, i colloqui, le feste, i laboratori sono solo alcuni di essi.

Ognuna di queste forme può essere interpretata secondo il contesto nel quale si esplica, su un asse ideale che va dalla volontà di informare le famiglie, alla creazione di percorsi co-costruiti, all'ideazione di occasioni in cui è sostenuta e favorita la collaborazione tra famiglie. Ogni famiglia che "entra" nel servizio porta una propria storia e proprie risorse capaci di essere "giocate" nella relazione, sia in quella più ristretta con gli educatori/insegnanti di riferimento, sia in quella allargata di servizio educativo e di comunità scolastica e territoriale.

La storia che famiglie e servizi costruiscono insieme si basa sul rispetto dei reciproci ruoli, sulla volontà di essere in connessione e comunicazione e sulla comune responsabilità di monitorare e valutare la qualità dei servizi, nell'ottica di un miglioramento costante e condiviso.

Diritti e doveri

La collaborazione tra famiglie e servizi si sviluppa con regole e procedure condivise attraverso gli organi di rappresentanza già presenti nei servizi educativi (così come definiti dai Regolamenti di Nido e Scuola d'infanzia dell'Unione Terre d'Argine) e i rappresentanti dell'Amministrazione. È importante condividere premesse di corresponsabilità nella cura di un patrimonio comune, come il benessere e la crescita dei bambini, e favorire scambi e competenze anche a livello decisionale. Per questo i documenti sviluppati a favore della partecipazione delle famiglie (vedi Protocollo per la partecipazione delle famiglie, Regolamento sulla partecipazione "Agente Speciale 006") offrono opportunità di azioni, ma nella cornice del rispetto di reciproci diritti, doveri e ruoli che si traducono in specifiche regole di convivenza e scambio.

Modalità di partecipazione

Le modalità di partecipazione e gli organismi rappresentativi degli utenti sono indicati nei Regolamenti dei nidi e delle scuole dell'infanzia oltre che nel Regolamento sulla partecipazione "Agente Speciale 006".

In ogni nido e scuola è presente un Consiglio eletto a rappresentanza di tutte le famiglie utenti e con funzioni di promozione della partecipazione, consultazione e controllo della qualità del servizio. Ogni Consiglio nomina un Presidente fra i genitori che svolge anche un ruolo di collegamento tra il servizio e il Settore Istruzione. I Presidenti, inoltre, si riuniscono periodicamente in un'assemblea su convocazione dell'Assessore o del Settore Istruzione o in autoconvocazione per informazioni, verifiche e proposte inerenti i servizi 0/6.

In ogni servizio, inoltre, si riuniscono l'Assemblea dei genitori dei bambini iscritti e l'Assemblea dei genitori dei bambini di ogni sezione per discutere di tematiche educative o di problemi generali della scuola o per la presentazione delle attività annuali e/o di eventi particolari.

Oltre che dai momenti più formalizzati (gli incontri scuola-famiglia, le assemblee di sezione o di nido/scuola, i consigli), la partecipazione delle famiglie all'interno dei nidi e delle scuole d'infanzia è promossa anche quotidianamente sia dal personale educativo sia dalle singole famiglie, passando sempre dal Consiglio quale organo rappresentativo. Negli anni sono stati sviluppati insieme alle famiglie e alla comunità degli strumenti a supporto della partecipazione come esperienza consapevole, arricchente e condivisa. Il Regolamento sulla partecipazione "Agente Speciale 006" rappresenta, in particolare, lo strumento che orienta, favorisce, incrementa e regola la partecipazione attiva non solo degli utenti, ma di tutta la comunità nei servizi 0/6 dell'Unione Terre d'Argine. All'interno del Regolamento trova spazio il Protocollo per la partecipazione e collaborazione tra famiglie e servizi comunali 0/6 dell'Unione Terre d'Argine che contiene indicazioni operative per realizzare concretamente progetti partecipativi nei nidi e nelle scuole d'infanzia.

Infine, a sostegno di chiunque svolga un ruolo di rappresentanza nei servizi educativi è disponibile un "Vademecum del rappresentante", che contiene indicazioni per orientarsi e attingere spunti concreti per affrontare diverse situazioni e problematiche.

Informazione e comunicazione

La comunicazione tra amministrazione, servizi e famiglie è supportata da diversi strumenti di comunicazione.

Gli uffici a cui è possibile rivolgersi personalmente sono:

- Uffici Territoriali

o Ufficio scuola territoriale di Campogalliano - Tel. 059/899443 – Fax 059/899430

serviziscolasticocampogalliano@terredargine.it

o **Ufficio scuola territoriale di Carpi** - Tel. 059/649707-708-709 – Fax 059/649719

pubblica.istruzione@terredargine.it

o **Ufficio scuola territoriale di Novi di Modena** - Tel. 059/6789130 – Fax 059/6789125

pubblicaistruzione@comune.novi.mo.it

o **Ufficio scuola territoriale di Soliera** - Tel. 059/568583 – Fax 059/568588

scuola@comune.soliera.mo.it

- Qui Città (via Berengario n.2/4, Carpi, tel. 059.649.213 fax 059.649.240 e-mail: quicittà@carpidiem.it);

Gli spazi virtuali in cui trovare informazioni, modulistica e fare l'iscrizione per alcune tipologie di servizi sono:

- Il sito Internet <http://www.terredargine.it/servizi/istruzione-utda>
- Il sito internet <http://servizi06.terredargine.it>

La comunicazione è anche garantita quotidianamente negli scambi tra famiglie e personale educativo. In ogni servizio infatti vi sono momenti e spazi dedicati a:

- informazioni utili per le famiglie
- menù del giorno
- orario e calendario scolastico
- planimetria degli ambienti
- organigramma del Consiglio di nido/scuola
- comunicazioni tra famiglie o tra rappresentanti e famiglie.

Monitoraggio e valutazione

Valutare significa considerare attentamente, determinare il valore di qualcosa ed esprimere un giudizio qualitativo, ponderato. La valutazione è un'azione che deve avvenire da più punti di vista, dall'interno, per comprendere anche gli aspetti tecnici dell'azione educativa, dall'esterno, per raggiungere lo sguardo e la percezione di chi usufruisce dei servizi.

Coerentemente con questi intenti le azioni di valutazione e monitoraggio dei servizi 0/6 comprendono diversi momenti, metodologie e azioni. La valutazione interna viene esercitata attraverso:

1. un monitoraggio continuo da parte del personale del Settore Istruzione sugli aspetti legati alla qualità dei servizi offerti anche attraverso un protocollo per la gestione delle non conformità
2. un utilizzo periodico e continuativo di scientifici strumenti autovalutativi da parte del coordinamento pedagogico e del personale educativo ed insegnante

La valutazione esterna si esprime attraverso:

3. un sistema di controllo e valutazione dei servizi affidato a imprese esterne specializzate nel controllo della qualità;
4. l'analisi periodica della qualità percepita dalle famiglie sui nidi e scuole d'infanzia o sui servizi complementari
5. la rilevazione e considerazione costante delle segnalazioni, i reclami e i suggerimenti delle famiglie.

In particolare per quanto riguarda le indagini sulla qualità percepita sarà cura dell'Amministrazione individuare degli obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione tenendo conto delle risorse economiche, tecniche e organizzative disponibili. Oltre a questo ci si impegna a condividere sia i risultati delle indagini sia gli eventuali piani di miglioramento con gli organi di rappresentanza (Consiglio di Plesso, Assemblea dei Presidenti dei Consigli di Plesso).

I reclami e le segnalazioni, invece, possono avvenire verbalmente presso i singoli servizi o rivolgendosi direttamente presso il Settore Istruzione, o scrivendo (cfr. anche SCHEDA 3 e l'apposita modulistica reperibile su internet) una lettera, un fax o una e-mail, motivando e firmando il proprio messaggio. L'amministrazione si impegna a rispondere in forma scritta entro 30 giorni, evidenziando le eventuali giustificazioni sull'accaduto e le possibili risoluzioni agli eventuali problemi.

Tutela, salute e benessere

La tutela della salute e più in generale dell'individuo è una responsabilità collettiva, delle istituzioni educative, delle famiglie che le abitano e degli enti sanitari deputati alla regolamentazione e al controllo. I servizi educativi sono dunque un luogo in cui bambini e famiglie si confrontano con l'idea di salute e benessere e sono chiamati a mettere in atto tutte le attenzioni per garantire la tutela dei propri figli e della collettività. Allo stesso tempo i nidi e le scuole d'infanzia sono organizzati in modo da proporre e mantenere un livello di sicurezza, tutela e salute adeguato alle norme specifiche e coerente con le scelte educative.

Alimentazione

Mangiare è un atto ricco di significati che va ben oltre il semplice soddisfacimento di un bisogno fisiologico. Come e cosa si mangia dipende sia dalle risorse offerte dal territorio in cui si vive, sia dalle abitudini familiari, che dal rapporto col cibo che si instaura, in modo personale ed intimo, fin dalla nascita. La dieta è quell'insieme di comportamenti alimentari e dei rapporti nei confronti col cibo che permettono il mantenimento della salute, intesa come benessere psico-fisico. Una corretta alimentazione fin dalla nascita rappresenta un fattore indispensabile per garantire l'accrescimento e la prevenzione di quelle patologie che si manifestano prevalentemente in età adulta.

Nei nidi e nelle scuole d'infanzia i pasti sono conformi a tabelle dietetiche equilibrate ed articolati in menù giornalieri, settimanali e stagionali, con una differenziazione per fasce d'età. I menù sono approvati dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione in accordo con il Servizio di Pediatria di Comunità dell'Ausl di Modena, Distretto di Carpi. Nella scelta dei prodotti si cerca di privilegiare criteri di sostenibilità ambientale e quindi prodotti biologici, a limitata percorrenza kilomtrica, a produzione integrata, tipici e tradizionali e del mercato equosolidale.

Nel caso in cui un bambino debba seguire una dieta particolare, conseguente a patologie, allergie alimentari o altre disfunzioni, è necessario presentare una certificazione medica che specifichi quali alimenti non possono essere somministrati. Inoltre, sono tenute in considerazione, in relazione alle norme vigenti e alle tabelle adottate, le richieste scritte di utenti con esigenze dietetiche speciali.

La maggior parte dei nidi e delle scuole d'infanzia è dotato di cucina interna in cui viene direttamente preparato il pasto.

Igiene ambienti

La tutela della salubrità degli ambienti è garantita dall'insieme di strumenti, prodotti e procedure indicate dal Servizio Igiene Pubblica dell'Ausl e che vengono adottati in tutti i nidi e scuole d'infanzia. In particolare nei servizi 0/6 dell'Unione Terre d'Argine si presta attenzione alle caratteristiche dei prodotti di pulizia e per l'igiene assicurando alti standard di sicurezza con il minor impatto ambientale.

Sicurezza

La sicurezza è un elemento centrale della qualità e del benessere di bambini e adulti. Oltre ad essere normata dalle leggi generali e specifiche per i servizi per l'infanzia viene garantita dagli interventi che si eseguono ordinariamente e straordinariamente in ogni nido e scuola d'infanzia e che riguardano gli edifici, gli impianti, gli arredi e le aree esterne. Oltre a questo la sorveglianza dei bambini e delle bambine, che viene assicurata nella quotidianità, contribuisce a costruire spazi e relazioni sicure e rassicuranti.

Dobbiamo anche riconoscere tuttavia che, dal punto di vista pedagogico, il rischio è elemento per lo sviluppo dell'indipendenza e della responsabilità. La "sicurezza" è la gestione competente dei rischi e non l'evitare i rischi: solo se i bambini imparano a giudicare e gestire gradualmente i pericoli, potranno imparare come proteggersi da essi. Educatori, insegnanti e famiglie dovranno dunque trovare una giusta mediazione che superi atteggiamenti iperprotettivi e inibitori in favore di una prospettiva educativa che promuova l'autonomia e la fiducia in sé di ogni bambino e bambina.

Norme sanitarie

La prevenzione, l'assistenza e la sorveglianza igienico-sanitaria sono assicurati dalle norme nazionali e regionali vigenti e dai competenti Servizi dell'Ausl di Modena, in particolare dagli operatori della Pediatria di Comunità, del Servizio di Igiene Pubblica e del Servizio di Neuropsichiatria Infantile. La salvaguardia della salute e la prevenzione della diffusione di malattie infettive nella comunità sono quindi garantite e promosse attraverso l'applicazione di specifici protocolli sanitari di intervento che l'Unione delle Terre d'Argine si impegna a far conoscere e far rispettare alle famiglie utenti e al personale che opera nelle scuole.

Oltre alle Norme Sanitarie, che contengono indicazioni precise sui comportamenti da adottare per la salvaguardia della salute, è in vigore uno specifico “Protocollo d’intesa sulla somministrazione dei farmaci a scuola”.

Tutti i documenti sono disponibili e consultabili presso ogni nido e scuola d’infanzia, sul sito <http://www.terredargine.it> e nella sezione dei servizi 0-6 anni <http://servizi06.terredargine.it>.

Privacy

I servizi dell’Unione Terre d’Argine si impegnano nella tutela della riservatezza, quale diritto di ogni bambino, bambina ed adulto e nel rispetto delle leggi sulla protezione dei dati personali. Foto e filmati su ciò che le bambine e i bambini fanno all’interno delle strutture possono essere utilizzati, previa autorizzazione delle famiglie, esclusivamente nell’ambito di iniziative educative, culturali, di formazione, studio, ricerca e scambio con soggetti operanti istituzionalmente nel settore dell’infanzia. I familiari dei bambini che frequentano i servizi 0/6 possono fotografare o filmare esclusivamente il proprio/a bambino/a o eventualmente momenti di festa collettiva in cui le famiglie devono ottenere l’assenso unanime dalle altre. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d’ufficio, pertanto tutte le informazioni che i genitori forniscono su salute, situazione economica, disagio sociale ecc. sono trattate con estrema riservatezza e nel rispetto della legge.

PARTE 2

Il “Quadro della qualità”

L'Amministrazione s'impegna nei confronti degli utenti dei nido e delle scuole d'infanzia **a garantire determinati livelli e standard di qualità** in ordine ai seguenti aspetti rilevanti:

- Organizzazione del servizio
- Proposta formativa
- Partecipazione delle famiglie e della comunità
- Tutela, salute e benessere.

L'Amministrazione mette inoltre a disposizione diversi strumenti per rendere i cittadini attenti, attivi e, soprattutto, “agenti” della qualità, vale a dire soggetti che interagiscono con il contesto dei servizi educativi, si impegnano a rendere il territorio a misura di bambini e bambine, compiono azioni guidate da medesimi principi e valori (si veda in particolare il Regolamento sulla partecipazione “Agente Speciale 006”).

Una sempre maggiore rispondenza dei servizi alle esigenze di bambini e bambine è frutto di una positiva collaborazione tra:

- Educatori, insegnanti, pedagogisti
- Amministratori, gestori, operatori
- Tecnici, professionisti, esperti
- Genitori, Nonni, Fratelli/Sorelle
- Volontari, cittadini, talenti.

AREE DI QUALITÀ	GLI OBIETTIVI Fattori di qualità	COME LI REALIZZIAMO Standard di qualità
L'organizzazione del servizio		
Calendario e orari	• Facilitare la disponibilità e la fruizione dei servizi • Offrire differenti modalità di frequenza dei servizi per accogliere i diversi bisogni delle famiglie nel rispetto del benessere dei bambini	• Calendario delle aperture e delle chiusure coerente con le indicazioni vigenti (statali e regionali) • Possibilità di orario anticipato gratuito in caso di motivate condizioni lavorative dei genitori • Presenza di servizi con orario prolungato flessibile • Organizzazione dei centri estivi • Presenza di sezioni e posti a frequenza part-time
Iscrizione e accesso	• Facilità di accesso alle procedure di presentazione delle domande di iscrizione • Celerità/certezza delle procedure: esposizione delle graduatorie e comunicazione dei posti disponibili per fasce d'età • Trasparenza delle procedure: formazione delle graduatorie • Rispetto della visione e dei principi della Carta dei Servizi	• Invio alle famiglie dei moduli per l'iscrizione, disponibilità dei moduli sul sito internet, recupero della domanda attraverso diverse modalità (e-mail o posta ordinaria) • Rispetto dei tempi prefissati (come indicato nel bando di iscrizione al nido/scuola) dal termine della raccolta delle domande alla pubblicazione delle graduatorie provvisorie. La comunicazione del numero di posti disponibili è contestuale alla pubblicazione delle graduatorie • I criteri per la formazione delle graduatorie e le graduatorie sono pubblicate presso il Settore Istruzione. Le famiglie possono rivolgersi agli Uffici scolastici territoriali per avere informazioni sull'assegnazione dei punteggi, verificare il rispetto dei criteri definiti dal Regolamento, avere copia del Regolamento
I tempi educativi	• Facilitare il benessere del bambino/a e di tutti gli adulti coinvolti nell'esperienza educativa • Favorire un ambientamento graduale e sereno ad ogni bambino/a	• Definizione di un calendario di ambientamento che viene concordato tra famiglia ed educatori prima dell'avvio del servizio tenuto conto del benessere del bambino/a e dell'organizzazione del servizio stesso • Tempi di frequenza adeguati ai ritmi dei bambini/e
Rapporti numerici	• Garantire il benessere e la sicurezza di ogni bambino/a	• Rapporto personale/bambini nel rispetto dei parametri numerici minimi e massimi stabili dalle norme statali e regionali
Tariffe	• Tenere un equilibrio tra la qualità dei servizi e la sostenibilità dell'Ente e delle famiglie	• Tariffe personalizzate secondo le possibilità economiche delle famiglie con sistema Isee
Flessibilità	• Valorizzare la ricchezza portata dalle differenze (di bisogni, provenienza, cultura, abilità) e dalla complessità sociale	• Possibilità di sperimentare servizi e organizzazioni innovative nel rispetto del benessere dei bambini, delle nuove esigenze delle famiglie e compatibili con la gestione

AREE DI QUALITÀ	GLI OBIETTIVI Fattori di qualità	COME LI REALIZZIAMO Standard di qualità
Proposta formativa		
Progetto pedagogico	• Rispetto della visione e dei principi della Carta dei Servizi • Garantire una proposta educativa qualificata e orientata al benessere e sviluppo dei bambini oltre che alla condivisione con le famiglie	• Condivisione e presentazione del progetto pedagogico e della proposta formativa alle famiglie
L'ambiente educativo	• Rendere gli ambienti (sia interni che esterni) coerenti con la crescita del bambino/a e valorizzare gli spazi a sostegno dello sviluppo • Rendere il più possibile accogliente l'area circostante ai servizi educativi, limitando la percezione di distacco e separazione tra ambiente esterno/interno	• Presenza di atelier (ove la struttura lo permetta) e particolare cura dell'ambiente esterno • Garantire in tutti i servizi educativi lo stesso livello di qualità degli arredi, delle attrezzature e degli strumenti a disposizione • Presenza di spazi, arredi e ausili dedicati ai bambini con bisogni speciali
La proposta educativa	• Costruire esperienze, contesti e proposte didattiche intenzionali e coerenti con i bisogni e le curiosità dei bambini • Costruire obiettivi educativi a sostegno dell'identità e delle conoscenze dei bambini • Valorizzare la ricchezza portata dalle differenze dei bambini • Favorire relazioni plurime tra i bambini • Tenere traccia delle esperienze del bambino/a e della storia con i servizi educativi	• Proposte formative adeguate a fasce d'età e sviluppo • Presenza di personale educativo a supporto delle sezioni in caso di bisogni speciali • Progetto educativo individuale per ogni bambino con bisogni speciali • Proposte formative specifiche per valorizzare le differenze e le identità e sostenere le diverse competenze dei bambini/e • Documentazione delle attività educative attraverso materiale specifico: fascicoli e/o foto, allestimenti, ecc...
Coordinamento pedagogico	• Facilitare il riconoscimento e l'identità dei servizi 0/6 in tutta l'Unione Terre d'Argine pur nel rispetto e valorizzazione delle singole realtà • Sostenere i gruppi di lavoro di nidi e scuole d'infanzia • Avere cura della relazione con le famiglie • Curare e mantenere il legame tra i servizi 0/6 e gli altri servizi del territorio • Mantenere l'interesse e la curiosità verso altre esperienze o aspetti della pratica educativa innovativi	• Presenza periodica e continuativa delle coordinatrici nei nidi e nelle scuole d'infanzia • Organizzazione di proposte di formazione permanente per educatori/insegnanti e personale di cucina, ausiliario • Disponibilità alla relazione con le famiglie • Incontri periodici tra Coordinamento pedagogico, personale educativo/insegnante, Operatori Neuropsichiatria Infantile e Operatori sociali • Partecipazione a progetti di scambio a livello locale, nazionale e internazionale

AREE DI QUALITÀ	GLI OBIETTIVI Fattori di qualità	COME LI REALIZZIAMO Standard di qualità
Gruppo di lavoro educativo	• Garantire l'elaborazione e l'attuazione del progetto pedagogico	• Proposte e progetti didattici che partono dai bisogni e dagli interessi dei bambini e delle bambine • Capacità d'accoglienza e d'ascolto • Allestimento e cura degli spazi, dei tempi, dell'organizzazione complessiva del nido/scuola d'infanzia • Monte ore obbligatorio di formazione/aggiornamento annuale • Lavoro d'équipe tra educatori/insegnanti con personale ausiliario, coordinamento pedagogico, altri operatori del territorio
Partecipazione delle famiglie e della comunità		
Diritti e doveri	• Favorire l'ascolto reciproco e l'emersione dei reciproci diritti/doveri • Valorizzare ogni risorsa (famiglie, volontari, talenti) dentro ad una cornice chiara e condivisa di ruoli e responsabilità	• Utilizzo di strumenti specifici per facilitare la partecipazione, sostenere e valorizzare i ruoli di ogni soggetto (Vademecum del Rappresentante, Protocollo partecipazione delle famiglie, Regolamento "Agente Speciale 006")
Modalità di partecipazione	• Lavorare sui rapporti di fiducia, sulla convivenza civica e sulla conoscenza reciproca (tra genitori/educatori/insegnanti e tra famiglie) • Integrare tra loro i punti di vista di educatori/insegnanti e famiglie valorizzando la corresponsabilità • Facilitare la presenza delle famiglie alle attività del nido/scuola d'infanzia • Sostenere l'integrazione socio-culturale tra famiglie italiane e straniere • Aprire i servizi educativi alla comunità e porsi in relazione con il territorio	• Presenza di organismi rappresentativi delle famiglie e del personale insegnante/educativo (Consigli di Nido e Scuola d'infanzia) • Realizzazione di laboratori periodici a sostegno del ruolo di Presidente e Rappresentante dei servizi 0/6 • Possibilità di portare i bambini alle riunioni (con personale aggiuntivo che si occupi di loro) • Possibilità di utilizzo dei servizi educativi anche al di fuori dell'orario definito per attività coerenti con gli strumenti di partecipazione • Realizzazione di attività di comunità (uscite, feste, ecc...) • Iniziative congiunte con i servizi del territorio (es. Centri per le famiglie, Centri Bambini e Genitori, Terzo Settore) • Coinvolgimento di tecnici e altri professionisti (es. pediatra)

AREE DI QUALITÀ	GLI OBIETTIVI Fattori di qualità	COME LI REALIZZIAMO Standard di qualità
Informazione e comunicazione	• Vicinanza dell'Unione Terre d'Argine ai territori comunali e ai cittadini • Aumentare la conoscenza • Facilitare la comprensione e aumentare la conoscenza dei servizi presenti sul territorio • Promuovere l'identità dei servizi educativi attraverso strumenti di comunicazione on-line	• Presenza di un ufficio scolastico in ogni Comune dell'Unione Terre d'Argine • Sito web dedicato ai servizi 0/6 (anche in lingua inglese), http://servizi06.terredargine.it. • Utilizzo di strumenti web per le comunicazioni con le famiglie (mail e sms) • Adozione di codici colore per differenziare le diverse tipologie e priorità di contenuti • Disponibilità del servizio di mediazione linguistico - culturale • Occasioni di incontro individuali periodici e comunicazioni giornaliere tra personale educativo/insegnante e famiglie • "Carta d'identità" per ogni nido/scuola d'infanzia con informazioni sulla giornata del bambino, il menù del giorno, la proposta educativa, l'orario e l'organico del personale, l'organigramma del Consiglio di nido/scuola...
Monitoraggio e valutazione	• Misurare la qualità dei servizi da diversi punti di vista: interno (personale del Settore Istruzione e di altri Settori dell'Unione, personale del nido/scuola d'infanzia e coordinamento pedagogico) ed esterno (utenti e ditte a cui è affidato il controllo della qualità). Dal punto di vista esterno: ○ monitorare la qualità dei servizi attraverso la valutazione sistematica del punto di vista degli utenti sia attraverso i reclami e i suggerimenti sia rispetto alla soddisfazione oltre che attraverso la relazione quotidiana con il personale dei servizi ○ adottare un sistema di controllo e valutazione dei servizi affidati a ditte/cooperative esterne • Aggiornare e socializzare i dati utili ad inquadrare il contesto educativo e socio-culturale e il miglioramento della qualità	• Utilizzo di strumenti scientifici di autovalutazione da parte del Coordinamento Pedagogico e del personale educativo /insegnante • Realizzazione di un'indagine di soddisfazione percepita all'anno su un servizio (nido, scuola d'infanzia, prolungamento orario, centro estivo, refezione...) • Condivisione dei risultati delle indagini di soddisfazione percepita con personale dei servizi, ditte a cui è affidato il servizio, famiglie • Risposta ai reclami/suggerimenti entro 30 giorni • Adozione di un protocollo per la gestione delle non conformità rilevate dalle imprese che hanno in affidamento i servizi

AREE DI QUALITÀ	GLI OBIETTIVI Fattori di qualità	COME LI REALIZZIAMO Standard di qualità
Tutela, salute e benessere		
Alimentazione	• Garantire la qualità dell'esperienza alimentare attraverso un'offerta sana, equilibrata e rispettosa delle indicazioni date dagli organi competenti in materia di nutrizione e benessere • Assicurare la qualità degli alimenti secondo le indicazioni nutrizionali definite da organismi competenti e i principi di sostenibilità ambientale • Monitorare la qualità degli alimenti e del processo di preparazione dei pasti • Tenere conto di situazioni o esigenze particolari dei bambini/e e famiglie • Facilitare scambi e conoscenze tra esperti, educatori/insegnanti, e famiglie in tema di alimentazione • Individuare progetti e strumenti per ridurre lo spreco alimentare sul territorio	• Presenza di menù giornalieri, settimanali e stagionali alternati in base a tabelle dietetiche equilibrate e secondo i parametri definiti dall'Ausl • Presenza di cucine interne nella maggior parte dei nidi e delle scuole d'infanzia • Adozione di alimenti biologici, a limitata percorrenza kilomtrica, a produzione integrata, tipici e tradizionali, del mercato equo-solidale • Controlli periodici sulla qualità degli alimenti e del processo di preparazione dei pasti affidati a un ente specializzato esterno • Possibilità di diete personalizzate per esigenze di natura sanitaria, culturale, religiosa • Presenza di Commissioni mensa • Laboratori con personale esperto in tema di alimentazione /personale educativo/bambini e famiglie sul tema dell'alimentazione • Visite alle cucine/centro pasti • Progetti di sensibilizzazione alla riduzione dello spreco nei nidi/scuole d'infanzia
Sicurezza	• Rispetto delle norme in materia di sicurezza e di gestione in caso di emergenza • Educazione al rischio e alla sicurezza	• Eliminazione delle barriere architettoniche • Piano di evacuazione e prova annuale di evacuazione • Certificazione di conformità di arredi e attrezzature • Programma annuale di manutenzione delle attrezzature • Confronto con le famiglie sulla gestione consapevole dei rischi
Igiene ambienti	• Garantire l'igiene dei locali, degli arredi e delle attrezzature	• Programma giornaliero di pulizie e sanificazione • Utilizzo di prodotti per la pulizia e l'igiene a basso impatto ambientale
Norme sanitarie	• Conoscenza condivisa e collettiva e rispetto delle azioni di salvaguardia della salute e prevenzione della diffusione di malattie	• Condivisione e diffusione delle norme igienico sanitarie di tutela della collettività con le famiglie in specifici incontri e attraverso il sito web • Vigilanza sul rispetto delle norme per la salvaguardia della salute e prevenzione delle malattie

		• Adozione e applicazione dei protocolli di prevenzione e controllo della diffusione di malattie infettive predisposti dai Servizi di Pediatria di Comunità e di Igiene Pubblica della Ausl • Adozione e applicazione dello specifico “Protocollo d’intesa sulla somministrazione dei farmaci a scuola”
Privacy	• Tutelare la riservatezza dei bambini/bambine e delle famiglie	• Rispetto delle norme in tema di tutela della privacy • Pubblicazione delle graduatorie in forma anonima, sostituendo al nominativo il codice personale attribuito dall’Ufficio all’atto della registrazione della domanda d’iscrizione

SCHEDA 1**Riferimenti utili****Dirigente e Responsabili di Area**

NOME	UNITÀ ORGANIZZATIVA	UNITÀ TERRITORIALE	ATTIVITÀ	RECAPITI
Francesco Scaringella	Direzione settore	Centrale Corso A. Pio, 91 – Carpi	Direzione settore	e-mail: francesco.scaringella@terredargine.it
Lorena Landini	Area gestione dell'accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione	Centrale Corso A. Pio, 91 – Carpi	Responsabile area gestione dell'accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione	e-mail: lorena.landini@terredargine.it
Paola Sacchetti	Area sviluppo, coordinamento pedagogico, organizzazione e gestione delle attività educative e didattiche	Centrale Corso A. Pio, 91 – Carpi	Responsabile area sviluppo, coordinamento pedagogico, organizzazione e gestione delle attività educative e didattiche, servizi 0-6 anni, qualificazione dei servizi	e-mail: paola.sacchetti@terredargine.it
Laura Borghi	Area organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti ed alle scuole, qualità dei servizi	Centrale Corso A. Pio, 91 – Carpi	Responsabile area organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti ed alle scuole, qualità dei servizi	e-mail: laura.borghi@terredargine.it

Area accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione

Uffici scuola:

Ufficio scuola territoriale di Campogalliano - Tel. 059.899443 – Fax 059.899430

serviziscolasticicampogalliano@terredargine.it

Ufficio scuola territoriale di Carpi - Tel. 059.649707-708-709 – Fax 059.649719

pubblica.istruzione@terredargine.it

Ufficio scuola territoriale di Novi di Modena - Tel. 059.6789130 – Fax 059.6789125

pubblicaistruzione@comune.novi.mo.it

Ufficio scuola territoriale di Soliera - Tel. 059.568583 – Fax 059.568560

scuola@comune.soliera.mo.it

Luisa Bellodi	Area organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti ed alle scuole, qualità dei servizi Area gestione dell'accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione	Ufficio territoriale di Novi di Modena Piazza I Maggio 19/a Novi di Modena	Ufficio territoriale di Novi di Modena – Sportello utenti	Tel: 059 6789130 – Fax: 059 6789125 e-mail: luisa.bellodi@terredargine.it pubblicaistruzione@comune.novi.mo.it Martedì e Venerdì: 9.00-12.30 Giovedì: 14.30-17.00
Morena Delucchi	Area organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti ed alle scuole, qualità dei servizi Area gestione dell'accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione	Ufficio territoriale di Soliera Piazza Repubblica, 1 Soliera	Ufficio territoriale di Soliera – Sportello utenti	Tel: 059 568583 – Fax: 059 568560 e-mail: m.delucchi@comune.soliera.mo.it scuola@comune.soliera.mo.it Martedì: 8.45-12.45 e 15.30-17.30 Mercoledì, Venerdì e Sabato: 8.45-12.45
Rosalia Faldetta	Area gestione dell'accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione	Ufficio territoriale di Soliera Piazza Repubblica, 1 Soliera	Ufficio territoriale di Soliera – Sportello utenti	Tel: 059 568589 – Fax: 059 568560 e-mail: rosalia.faldetta@terredargine.it scuola@comune.soliera.mo.it Martedì: 8.45-12.45 e 15.30-17.30 Mercoledì, Venerdì e Sabato: 8.45-12.45
Samantha Franchi	Area organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti ed alle scuole, qualità dei servizi Area gestione dell'accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione	Ufficio territoriale di Campogalliano Piazza Vittorio Emanuele II, 1 Campogalliano	Ufficio territoriale di Campogalliano – Sportello utenti	Tel: 059 899443 – Fax: 059 899430 e-mail: samantha.franchi@terredargine.it serviziscolasticicampogalliano@terredargine.it Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 10.00-13.00 Martedì: 8.00-13.00 Sabato: 9.00-12.30

Cristina Cerretti	Area gestione dell'accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione	Ufficio territoriale di Carpi Corso A. Pio, 91 Carpi	Ufficio territoriale di Carpi – Sportello utenti	Tel: 059 649709 – Fax: 059 649719 e-mail: cristina.cerretti@terredargine.it pubblica.istruzione@terredargine.it Lunedì, Martedì, Mercoledì e Sabato: 8.30-12.30 Giovedì 8.30-17.45 (orario continuato) Venerdì chiuso
Ombretta Ganzerli	Area gestione dell'accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione	Ufficio territoriale di Carpi Corso A. Pio, 91 Carpi	Ufficio territoriale di Carpi – Sportello utenti	Tel: 059 649707 – Fax: 059 649719 e-mail: ombretta.ganzerli@terredargine.it pubblica.istruzione@terredargine.it Lunedì, Martedì, Mercoledì e Sabato: 8.30-12.30 Giovedì 8.30-17.45 (orario continuato) Venerdì chiuso
Elisabetta Valentini	Area gestione dell'accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione	Ufficio territoriale di Carpi Corso A. Pio, 91 Carpi	Amministrazione, Ufficio territoriale di Carpi – Sportello utenti	Tel: 059 649708 – Fax: 059 649719 e-mail: elisabetta.valentini@terredargine.it pubblica.istruzione@terredargine.it Lunedì, Martedì, Mercoledì e Sabato: 8.30-12.30 Giovedì 8.30-17.45 (orario continuato) Venerdì chiuso
Marisa Piccioli	Area gestione dell'accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione	Ufficio territoriale di Carpi Corso A. Pio, 91 Carpi	Amministrazione, controllo di gestione, procedure di vigilanza e autorizzazione, contrasto alla dispersione scolastica	Tel: 059 649715 e-mail: marisa.piccioli@terredargine.it
Lara Ammeli	Area gestione dell'accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione	Ufficio territoriale di Carpi Corso A. Pio, 91 Carpi	Ufficio territoriale di Carpi – Sportello utenti	Tel: 059 649708 – Fax: 059 649719 e-mail: lara.ammeli@terredargine.it pubblica.istruzione@terredargine.it Lunedì, Martedì, Mercoledì e Sabato: 8.30-12.30 Giovedì 8.30-17.45 (orario continuato) Venerdì chiuso

Area sviluppo, coordinamento pedagogico, organizzazione e gestione delle attività educative e didattiche

Segreteria del Coordinamento Pedagogico: 059 649716 da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 11.00

Sabrina Benati	Area sviluppo, coordinamento pedagogico, organizzazione e gestione delle attività educative e didattiche	Centrale Corso A. Pio, 91 - Carpi	Pedagogista nidi e scuole d'infanzia e progetti educativi	e-mail: sabrina.benati@terredargine.it
Donatella Faccenda	Area sviluppo, coordinamento pedagogico, organizzazione e gestione delle attività educative e didattiche	Centrale Corso A. Pio, 91 - Carpi	Pedagogista nidi e scuole d'infanzia e progetti educativi	e-mail: donatella.faccenda@terredargine.it
Emanuela Faglioni	Area sviluppo, coordinamento pedagogico, organizzazione e gestione delle attività educative e didattiche	Centrale Corso A. Pio, 91 - Carpi	Pedagogista nidi e scuole d'infanzia e progetti educativi	e-mail: emanuela.faglioni@terredargine.it
Lorena Manicardi	Area sviluppo, coordinamento pedagogico, organizzazione e gestione delle attività educative e didattiche	Centrale Corso A. Pio, 91 - Carpi	Pedagogista nidi e scuole d'infanzia e progetti educativi Gestione assenze/presenze del personale educativo	e-mail: lorena.manicardi@terredargine.it
Eusapia Di Giacomo	Area sviluppo, coordinamento pedagogico, organizzazione e gestione delle attività educative e didattiche	Centrale Corso A. Pio, 91 - Carpi	Segreteria del settore Supporto nella gestione assenze/presenze del personale educativo, al coordinamento pedagogico e progetti educativi	Tel: 059 649716 e-mail: eusapia.di.giacomo@terredargine.it
Manola Ferrarini	Area gestione dell'accesso ai servizi scolastici, sportelli utenti ed amministrazione Area sviluppo, coordinamento pedagogico, organizzazione e gestione delle attività educative e didattiche	Ufficio territoriale di Campogalliano Piazza Vittorio Emanuele II, 1 Campogalliano Centrale Corso A. Pio, 91 Carpi	Ufficio territoriale di Campogalliano - Sportello utenti Supporto nella gestione assenze/presenze del personale educativo, al coordinamento pedagogico e progetti educativi	Tel: 059 899439 - Fax: 059899430 e-mail: manola.ferrarini@terredargine.it servizioscolasticocampogalliano@terredargine.it Venerdì: 10.00-13.00 Sabato: 9.00-12.30 Tel: 059649705 - Fax: 059649719 e-mail: manola.ferrarini@terredargine.it
Sonia Massidda	Area sviluppo, coordinamento pedagogico, organizzazione e gestione delle attività educative e didattiche	Centrale Corso A. Pio, 91 Carpi	Coordinamento progetti promozione dell'agio a scuola e progetti educativi. Progetti di prevenzione sociale e di supporto alla genitorialità.	Tel: 059 649702 e-mail: sonia.massidda@terredargine.it

			Centro per le famiglie	
Francesca Lanzoni	Area sviluppo, coordinamento pedagogico, organizzazione e gestione delle attività educative e didattiche	Centrale Corso A. Pio, 91 - Carpi	Supporto al coordinamento pedagogico e progetti educativi	Tel: 059 649706 e-mail: francesca.lanzoni@terredargine.it

Area organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti ed alle scuole, qualità dei servizi

Rita Andreoli	Area organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti ed alle scuole, qualità dei servizi Area sviluppo, coordinamento pedagogico, organizzazione e gestione delle attività educative e didattiche	Centrale Corso A. Pio, 91 - Carpi	Organizzazione e qualità dei servizi Servizio di refezione Patto per la Scuola, progetti educativi Centro di Documentazione Educativa, coordinamento progetto promozione dell'agio a scuola e progetti educativi	e-mail: rita.andreoli@terredargine.it C.D.E. e-mail: cde@terredargine.it
Fabrizio Esposito	Area organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti ed alle scuole, qualità dei servizi	Centrale Corso A. Pio, 91 - Carpi	Centro servizi scuole, edilizia scolastica, sicurezza	Tel: 059 649720 e-mail: fabrizio.esposito@terredargine.it
Glauco Ferrari	Area organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti ed alle scuole, qualità dei servizi	Centrale Corso A. Pio, 91 - Carpi	Trasporto scolastico e diritto allo studio	Tel: 059 649710 e-mail: glauco.ferrari@terredargine.it
Elena Goldoni	Area organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti ed alle scuole, qualità dei servizi	Centrale Corso A. Pio, 91 - Carpi	Servizi Handicap, Coordinamento progetto intercultura e comunicazione	Tel: 059 649701 e-mail: elena.goldoni@terredargine.it
Giovanna Iacoviello	Area organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti ed alle scuole, qualità dei servizi	Centrale Corso A. Pio, 91 - Carpi	Commesso	e-mail: giovanna.iacoviello@terredargine.it

SCHEDA 2

Servizi Educativi dell'Unione Terre d'Argine - Nidi e scuole dell'infanzia

L'insieme dei Servizi Educativi dell'Unione Terre d'Argine comprende 35 scuole d'infanzia e 18 nidi d'infanzia, così organizzati:

- 9 scuole dell'infanzia a gestione diretta
- 15 scuole dell'infanzia statali
- 11 scuole paritarie autonome
- 13 nidi d'infanzia gestione diretta
- 2 centri bambini genitori
- 5 nidi d'infanzia affidati a gestioni private in convenzione.

I Riferimenti e documenti utili quali il Progetto Pedagogico e i Regolamenti dei servizi sono reperibili sul sito internet dell'Unione Terre d'Argine (<http://www.terredargine.it>), sezione dei Servizi 0/6 anni (<http://servizi06.terredargine.it>)

SCHEDA 3

Modulo per suggerimenti e reclami

Procedure e modulistica per effettuare reclami o portare suggerimenti all'Amministrazione sono reperibili sul sito internet dell'Unione Terre d'Argine (<http://www.terredargine.it>), sezione dei Servizi 0/6 anni (<http://servizi06.terredargine.it>)