

**Comune di Lucca**

**Carta del sistema integrato  
dei servizi educativi  
per la prima infanzia  
(0/3 anni)**

# Indice

## **Premessa**

Intervento del Sindaco e dell'Assessore alle politiche educative

La carta occasione di dialogo con la città

La costruzione della carta: un percorso partecipato

## **1. La Carta dei servizi**

1.1 Che cosa è la Carta dei servizi

1.2 I principi fondamentali ed i valori

## **2. Il sistema integrato dei servizi per i bambini da 0 a tre anni**

2.1 Le finalità

## **3. Il progetto pedagogico**

3.1 I bambini e le bambine

3.2 Il contesto educativo

3.3 La partecipazione delle famiglie

3.4 La continuità e le relazioni con il territorio

3.5 Le professionalità

## **4. L'organizzazione**

4.1 La giornata educativa

4.2 I gruppi dei bambini

4.3 Igiene e salute del bambino

4.4 Il progetto educativo

4.5 Le iscrizioni

4.6 Il calendario

4.7 Il costo

## **5. La valutazione della qualità**

## **6. L'attuazione della Carta, le modalità ed i tempi della revisione**

## **Riferimenti normativi**

## **Elenco dei servizi**

# 1. La Carta dei servizi

## 1.1 Che cosa è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi educativi è un patto tra l'Amministrazione Comunale e le famiglie che usufruiscono dei servizi rivolti alla prima infanzia. E' inoltre un patto tra l'Amministrazione ed i cittadini tutti, volto, nell'ottica della "città educante", a dare attenzione alle esigenze dei bambini nei loro primi anni di vita. E' un documento che prevede diritti e doveri di tutte le parti coinvolte in una prospettiva di miglioramento partecipato dell'offerta.

La Carta dei servizi è uno strumento semplice ed efficace che descrive le opportunità che i servizi offrono ai bambini e alle famiglie e che comunica in modo trasparente gli aspetti organizzativi ed i contenuti educativi che ne caratterizzano la realtà quotidiana.

In questo senso l'Amministrazione assicura coerenza tra il dichiarato e ciò che accade nei servizi.

La Carta rispetta le norme e i valori delle fonti legislative e dei documenti di indirizzo di carattere sovranazionale, nazionale e locale.

### *Partecipazione patto comunità*

La Carta nasce da un percorso partecipato che ha coinvolto il personale dei servizi, le famiglie, il coordinamento pedagogico, l'amministrazione della città: una esperienza vissuta come opportunità di confronto, di corresponsabilità e di crescita.

La riflessione partecipata permette di costruire un linguaggio comune intorno all'idea di bambino e di bambina e di dichiarare un *progetto pedagogico condiviso* da tutti i servizi presenti sul territorio, dando comunque valore alle specificità delle diverse realtà.

La Carta vuole riconoscere e dare visibilità alla qualità educativa, nell'ottica di un'offerta coerente su tutto il territorio della città di Lucca, capace di prendere in carico le esigenze dei bambini e delle loro famiglie.

L'obiettivo è costruire nella città una cultura dell'infanzia, affinché tutti siano consapevoli dei diritti dell'infanzia e la città diventi a misura dei bambini.

### ***Con la Carta dei servizi il Comune di Lucca si impegna a:***

- *informare le famiglie sulle opportunità educative e sui servizi 0-3 presenti nel territorio*
- *definire gli standard di qualità dei servizi*
- *mantenere occasioni di dialogo e di condivisione con le famiglie*

## **1. 2 I principi fondamentali ed i valori**

Il Sistema integrato dei servizi educativi si ispira a principi generali ed a valori fondamentali.

### *Uguaglianza*

I servizi educativi accolgono i bambini e le bambine dai 3 ai 36 mesi che ne richiedono l'ammissione, senza alcuna discriminazione di etnia, nazionalità, religione, compatibilmente con il numero di posti disponibili. Garantiscono a tutti i bambini pari opportunità di crescita.

### *Diversità*

I servizi rispondono ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie, in un'ottica di valorizzazione interculturale, di integrazione delle differenze e delle specificità individuali. La diversità dei singoli e dei gruppi è considerata una risorsa.

### *Partecipazione*

I servizi valorizzano e sostengono la partecipazione delle famiglie, con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo, al confronto reciproco, promuovendo differenti occasioni di condivisione sulle scelte educative.

### *Trasparenza*

I cittadini hanno diritto ad accedere alle informazioni che li riguardano. Le famiglie possono chiedere informazioni e chiarimenti sul funzionamento del servizio. I singoli servizi consentono ai genitori di conoscere le attività svolte curandone la documentazione in varie forme.

### *Privacy*

Ai bambini frequentanti e alle loro famiglie è garantito il diritto alla riservatezza per quanto riguarda il trattamento dei dati personali sensibili e delle immagini. Le informazioni che la famiglia darà rispetto alla salute e alla situazione socio-economica sono trattate con riservatezza in ottemperanza alla legge.

## **2. Il sistema educativo integrato 0-3**

Il Comune di Lucca, con riferimento alla normativa nazionale e regionale, si pone come obiettivo la promozione e lo sviluppo del sistema integrato pubblico e privato di servizi educativi rivolti alla prima infanzia, garantendo la pluralità dell'offerta, la risposta diversificata alle esigenze dei bambini e delle famiglie e la presenza in tutti i servizi di elementi condivisi di qualità.

Il sistema educativo integrato nella Regione Toscana è costituito dai servizi e dalle opportunità educative a disposizione dei bambini e delle bambine in età compresa da 3 a 36 mesi e delle loro famiglie, riconducibili alle seguenti tipologie: Nido di infanzia, Spazio gioco, Centro bambini e famiglie, Nido domiciliare.

Al fine di realizzare un'offerta qualificata e diversificata basata sull'integrazione tra pubblico e privato, la Regione Toscana ha individuato le seguenti forme di gestione:

- titolarità e gestione diretta da parte dei comuni;
- titolarità pubblica e gestione indiretta mediante affidamento a soggetti privati;
- titolarità e gestione privata.

Per quanto riguarda i servizi a titolarità privata, l'Amministrazione Comunale provvede al rilascio, su apposita domanda da presentare al SUAP (sportello unico per le attività produttive) e all'esito di un procedimento amministrativo diretto a verificare il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti, dell'Autorizzazione al funzionamento e dell'Accreditamento.

L'Autorizzazione al funzionamento costituisce condizione per l'accesso al mercato dell'offerta e permette ad un servizio privato in possesso dei requisiti richiesti, di iniziare l'attività.

L'Accreditamento è concesso ai servizi privati autorizzati in possesso dei particolari requisiti di qualità richiesti dalla normativa regionale e comunale. L'Accreditamento è condizione perchè un servizio educativo a titolarità privata possa accedere ai contributi pubblici.

E' data inoltre ai Comuni la possibilità di convenzionarsi con le strutture accreditate, per ampliare la propria capacità di offerta, acquisendo, in base alla propria disponibilità finanziaria, tutta o parte della potenzialità ricettiva del servizio a favore di bambini iscritti nelle proprie graduatorie.

L'Amministrazione Comunale, attraverso gli uffici competenti, verifica e controlla il permanere nel tempo dei requisiti qualitativi richiesti dalla normativa per il rilascio dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accREDITAMENTO e per la stipula di convenzioni.

Il Coordinamento Pedagogico comunale assicura inoltre il supporto tecnico alla realizzazione del progetto educativo, organizza e gestisce percorsi di formazione rivolti al personale dei servizi del sistema integrato, sostiene le attività rivolte alle famiglie.

## **2. 1 Le finalità dei servizi educativi per la prima infanzia**

Il nido ed i servizi ad esso complementari hanno la finalità di sostenere il benessere dei bambini, lo sviluppo della loro identità e di tutti gli aspetti della personalità. Si propongono quindi come ambienti accoglienti, affettivi, ludici, piacevoli, sicuri, esteticamente curati e organizzati con regole condivise.

Accolgono i bambini e le famiglie con le loro specificità culturali ed educative, evolutive e sociali, sostengono le famiglie nella loro funzione genitoriale e promuovono attraverso il dialogo la costruzione di una comunità educativa.

*Una comunità,  
un luogo da abitare dove si cresce insieme*

Per molti bambini il nido e lo spazio gioco rappresentano il primo ingresso in una comunità, sono perciò una opportunità di socializzazione e di condivisione basata sul rispetto. Tutte le esperienze che i bambini vivono quotidianamente dal pranzo alla cura del corpo, dal gioco alle attività, hanno una valenza educativa.

I servizi accolgono le aspettative, i bisogni e le risorse che le famiglie hanno ed offrono, condividendo il percorso di crescita dei bambini, nel rispetto dell'identità e dei ritmi di

crescita di ognuno. Si costruisce quindi una alleanza per gestire insieme il processo educativo.

I servizi svolgono anche una funzione importante verso le famiglie poiché le sostengono nel conciliare il tempo della cura dei figli con il tempo dedicato al lavoro.

### 3. Il progetto pedagogico

Il progetto pedagogico esplicita le scelte educative dei servizi che ne definiscono la qualità, a partire dall'idea di bambino assunta come riferimento.

#### 3.1 I bambini e le bambine

L'idea di bambino e di bambina che i servizi accolgono è quella costruita attraverso la riflessione sui diritti, sulle capacità e sui bisogni specifici dei bambini e delle bambine in questa fascia di età.

I bambini sono persone con diritti e con bisogni da soddisfare, in particolare hanno diritto ad essere considerati già cittadini delle nostre comunità, con bisogni di relazione con gli adulti e con gli altri bambini; sono persone con capacità e risorse, in grado di condividere gesti, parole ed emozioni.

*Ogni bambino ha diritto... ad essere bambino..."*

*Ogni bambino è unico*

I bambini hanno diritto all'*accoglienza*, in particolare desiderano e hanno bisogno di accoglienza emotiva, di contatto corporeo e di coccole, di risposte, di comprensione.

I bambini hanno diritto all'*ascolto* fin dall'inizio, un ascolto che valorizza ogni loro espressione, anche il silenzio, un ascolto empatico, che l'adulto esprime attraverso lo sguardo, le parole ed i gesti del corpo. Tutte le risposte e tutti i gesti sono importanti e significativi.

I bambini hanno diritto alla *protezione* e alla *cura* necessaria per il loro benessere fisico, che non è separato dalla crescita emotiva e dall'evoluzione cognitiva.

I bambini hanno diritto ad essere accompagnati nel percorso verso l'*autonomia* intesa come piacere di fare da soli, volontà di crescere attraverso l'esplorazione e la curiosità.

I bambini hanno diritto al *gioco*, un'opportunità insostituibile di sviluppo cognitivo ed emotivo, a sostegno di ogni fase di crescita. Nel gioco il bambino è pienamente coinvolto, esprime se stesso, interpreta liberamente la realtà. Nei servizi si vuole facilitare e sostenere il bambino ad essere protagonista del gioco; quindi è compito dell'adulto dare spazio, tempo, strumenti al gioco dei bambini per offrire possibilità diverse, in particolare all'aria aperta e nella natura.

*I bambini ogni giorno nei servizi si esprimono con molteplici linguaggi  
sono attivi e scoprono il mondo,  
hanno espressioni di meraviglia*

Nei servizi si presta attenzione al valore delle piccole cose, dei gesti semplici, della quotidianità, della natura che è intorno.

L'esperienza di cura, di relazione, di autonomia che i bambini fanno nel servizio si riflette anche a casa. Sentire un adulto vicino, presente, che accoglie e contiene nello stesso tempo, aiuta i bambini a fare da soli, a scoprire in autonomia, a gestire le frustrazioni della loro età, ad esprimersi con i loro linguaggi.

Nei servizi educativi si dà attenzione ai bisogni di ogni bambino e bambina al fine di poter rilevare eventuali situazioni di disagio. Ai bambini in situazione di disabilità, si garantisce il diritto all'inserimento ed all'integrazione.

Il servizio supportato dal coordinatore pedagogico crea una rete di collaborazione con la famiglia, l'azienda sanitaria e i servizi sociali, con i quali costruisce un progetto educativo specifico. Se ritenuto necessario, può essere prevista la presenza di un ulteriore educatore con funzione di supporto, come risorsa per organizzare nel contesto educativo le migliori condizioni per l'integrazione.

### **3.2 L'organizzazione del contesto educativo**

I servizi sono per i bambini luoghi di vita quotidiana e di crescita che richiedono spazi pensati e tempi distesi.

*Uno spazio pensato*

Lo spazio è espressione delle scelte educative del servizio, ha un linguaggio silenzioso percepito da tutti i sensi che parla attraverso gli arredi, i segni e i colori; non è solo un contenitore di esperienze, ma è un tramite importante di apprendimenti sociali e culturali. Gli spazi sono organizzati in modo da essere accoglienti, piacevoli, stimolanti, per rispondere al bisogno dei bambini di sicurezza fisica ed emotiva e al contempo al desiderio di scoperta, di sperimentazione, di esplorazione, sono quindi predisposti per favorire specifiche esperienze e l'aggregazione dei bambini in piccoli gruppi. Sia nella sezione, sia negli spazi comuni, sono presenti angoli ben definiti che offrono stimolo, attraverso arredi e materiali appropriati, allo sviluppo delle diverse competenze, come ad esempio lo spazio del far finta, lo spazio della lettura, del fare e del costruire, lo spazio musicale. Si propongono materiali non stereotipati, ma tali da sollecitare la curiosità, le percezioni sensoriali e la creatività, in particolare materiali naturali e di recupero. I bambini in modo autonomo possono utilizzare la maggior parte del materiale che è disposto in scaffali ed in contenitori aperti e accessibili.

Sono ambienti che hanno porte aperte affinché le famiglie possano conoscere e condividere la realtà che quotidianamente i loro figli vivono. Gli spazi comunicano attraverso la documentazione posta sulle pareti, la quale descrive la ricchezza delle esperienze che i bambini compiono.

Nel nido sono presenti spazi destinati al pranzo, al riposo e all'igiene personale che consentono di svolgere queste attività di routine con attenzione e cura.

I servizi sono dotati di aree esterne, organizzate come ambienti utilizzabili per il gioco all'aperto e per l'esplorazione dell'ambiente naturale, esperienze insostituibili per i bambini.

### *Un tempo disteso*

L'organizzazione temporale è un aspetto importante della vita dei servizi poiché influisce sul benessere dei bambini e degli adulti.

I tempi e i ritmi soggettivi di ogni bambino devono armonizzarsi con quelli ritualizzati della comunità. La struttura temporale della giornata educativa, regolare e riconoscibile da parte del bambino, è una cornice che gli dà sicurezza e che gli consente di avere punti di riferimento stabili.

Al nido si ha cura di mantenere un tempo che dia agio alle relazioni tra i bambini e gli adulti e tra i bambini, *un tempo tra me e te*.

I momenti ricorrenti, in particolare quelli dedicati alla cura del corpo (alimentazione, cambio, riposo), le cosiddette routines, sono particolarmente importanti perché consentono una relazione più intima e personalizzata tra il bambino e l'adulto, richiedono perciò tempi sufficienti e distesi, né troppo brevi, né troppo lunghi. Sono momenti di benessere, di intimità, di amicizia, che aiutano i bambini a crescere con la capacità di essere in relazione positiva con sé e con gli altri.

### *Relazioni significative*

I servizi sono luoghi dove si vivono e si costruiscono relazioni significative. La relazione tra l'adulto ed il bambino è premessa e sfondo nella costruzione di relazioni positive improntate al benessere ed alla crescita socio cognitiva.

I primi anni di vita del bambino sono fondamentali per la costruzione della sua identità, che si struttura anche in base alle relazioni che egli riesce a instaurare con gli altri, per questo l'educatrice svolge un ruolo importante durante il percorso di crescita dei bambini. Gli aspetti che danno qualità alla relazione sono l'ascolto, il rispetto dei bisogni individuali e del gruppo ed anche la capacità di dare regole e limiti. Con la parola limite si intende un contenimento fisico ed emotivo, che dà sicurezza, rassicura il bambino, lo aiuta a gestire le proprie emozioni.

Il bambino è naturalmente predisposto alla relazione e all'incontro con l'altro. Il nido e lo spazio gioco sono luoghi di vita quotidiana che offrono la possibilità di condividere tempo ed esperienze con gli altri bambini. Ciò significa giocare insieme, costruire legami affettivi e amicizie, sentirsi parte del gruppo, avere la possibilità di apprendere anche attraverso l'imitazione degli altri bambini.

### **3.3 La partecipazione delle famiglie**

Il coinvolgimento delle famiglie è considerato un punto di forza di ogni servizio educativo.

Nell'ottica della comunità educante i servizi concorrono con le famiglie all'educazione dei bambini. Nel quadro del concetto di trasparenza del progetto educativo e di piena compartecipazione delle famiglie alla sua realizzazione, si propongono occasioni di



confronto e condivisione delle pratiche educative. La relazione dei servizi con le famiglie è orientata anche alla promozione e al sostegno della genitorialità, in un rapporto di circolarità tra famiglia e servizi. Si curano in particolare il momento dell'accoglienza e le diverse occasioni di dialogo e di verifica in itinere del progetto educativo.

Il rapporto con le famiglie è preso in carico a partire dall'ambientamento, cioè dal periodo in cui il bambino inizia a frequentare il servizio. E' a partire da questo momento che si costruisce la fiducia tra la famiglia, il bambino e il servizio attraverso relazioni basate sull'ascolto e sulla conoscenza della storia che ogni bambino porta con sé, con le caratteristiche culturali, sociali, familiari che la rendono unica.

L'ingresso al nido dei bambini avviene con un orario che aumenta con gradualità generalmente durante le prime due settimane (ciò varia a seconda della specificità del bambino e della sua situazione familiare) ed è richiesta la presenza di una figura familiare che accompagni il bambino nel percorso di ambientamento.

L'ambientamento può essere sia individuale (ogni bambino viene accolto per la prima volta singolarmente), sia di gruppo (3-4 bambini vengono accolti contemporaneamente nello stesso giorno).

Il nido nel corso di ogni anno educativo offre alle famiglie molteplici opportunità di partecipazione e diverse forme di incontro, sia individuali che assembleari, finalizzate a garantire coerenza all'azione educativa, a valutare i progressi dei bambini, a definire azioni condivise.

L'incontro con le famiglie inizia con il ricevimento dei genitori per dare informazioni sui servizi e/o ai fini della iscrizione e ammissione e prosegue nel corso di ogni anno educativo con modalità articolate in:

-*colloqui individuali* con ogni famiglia finalizzati a raccogliere conoscenze specifiche ed a costruire un dialogo ravvicinato tra educatori e genitori ;

- *incontri di sezione* come momento di confronto tra i genitori e le educatrici delle rispettive sezioni per il confronto e la condivisione su tutto ciò che riguarda quel preciso gruppo di bambini;

-*assemblee generali* con tutti i genitori del servizio per la presentazione o la verifica della programmazione educativa;

-*incontri tematici, attività di laboratorio, feste, uscite* come occasioni di socializzazione e di condivisione utili per favorire scambi e legami tra le famiglie, tese anche ad arricchire le competenze di tutti su aspetti di interesse comune.

### **3.4 La continuità e le relazioni con il territorio**

La continuità educativa tra i servizi per la prima infanzia nella fascia 0-6 è un obiettivo importante al fine di sostenere con coerenza il percorso dei bambini e delle loro famiglie nelle istituzioni educative e scolastiche. La conoscenza reciproca ed il passaggio di informazioni tra i servizi avviene attraverso modalità condivise, quali incontri tra gli educatori e, quando è possibile, visite che coinvolgono i bambini con progetti specifici.

Le educatrici accompagnano i bambini e le famiglie nel passaggio dal nido alla scuola dell'infanzia con azioni mirate.

I servizi educativi sono impegnati, con le altre agenzie e istituzioni che si occupano a diverso titolo di infanzia, nella costruzione di una vera e propria rete territoriale. All'interno di tale rete elaborano valori e alimentano la vita della comunità. Al fine di coinvolgere la città i servizi organizzano esperienze di condivisione e di incontro per i bambini e le famiglie con le realtà del territorio.

I rapporti che i servizi per l'infanzia stabiliscono con le altre agenzie educative e con i servizi socio-sanitari sono un elemento che ne accresce la qualità e che contribuisce a sostenere all'interno della comunità locale la cultura dell'infanzia, i potenziali di crescita dei bambini e la competenza genitoriale, per una piena realizzazione dei diritti dei bambini.

### **3.5 Le professionalità**

Alla gestione del servizio educativo concorrono professionalità diverse e complementari.

**Le educatrici:** si occupano della cura, del benessere dei bambini, di tutte le esperienze che questi vivono al nido e delle relazioni con le famiglie. Sono responsabili dell'attuazione del progetto educativo definito in accordo con il coordinamento pedagogico e gli indirizzi dell'amministrazione comunale.

**Le collaboratrici e le cuoche:** si occupano della cura degli ambienti (pulizia, riordino), della preparazione dei pasti (dove vi è la cucina interna attrezzata) e affiancano le educatrici in specifiche occasioni della giornata, in particolare nei momenti dell'ingresso, dell'uscita e dell'alimentazione dei bambini.

Nei servizi il lavoro di équipe e la collaborazione tra le diverse figure sono fondamentali, al fine di condividere le scelte che determinano l'agire professionale, valorizzare le risorse personali e arricchire contemporaneamente il gruppo. Ognuno con il proprio ruolo contribuisce al benessere di tutti e alla qualità dell'offerta educativa.

**Il coordinatore pedagogico comunale:** contribuisce a definire gli indirizzi e ad attuarne l'applicazione con il concorso dei responsabili dei servizi. Supporta e accompagna la professionalità delle educatrici e del personale tutto nella realizzazione del progetto educativo, organizza la formazione e monitora la qualità del sistema integrato dei servizi.

Ogni servizio fa riferimento ad un coordinatore pedagogico del coordinamento pedagogico comunale.

Elemento fondamentale per la qualità dei servizi è la competenza professionale degli operatori e da ciò consegue l'attenzione alla formazione permanente del personale. L'amministrazione, attraverso l'attività del coordinamento pedagogico, garantisce e organizza ogni anno corsi di aggiornamento e di formazione rivolti a tutto il personale dei servizi, diversificata sulla base delle esigenze degli operatori. Si avvale della collaborazione di esperti e formatori, di istituzioni ed enti culturali.

## **4. Aspetti organizzativi**

### **4.1 La giornata educativa**

La giornata viene scandita in modo regolare da momenti di gioco e di cura, da routine ripetute e prevedibili che danno sicurezza al bambino aiutandolo a comprendere i diversi momenti della giornata. Si dà uguale valore e importanza sia ai momenti di cura sia ai momenti di gioco. La cura è intesa come risposta armonica ai bisogni di protezione, di benessere psicofisico e relazionale dei bambini attraverso attività quotidiane che valorizzano ogni bambino nella sua unicità. Durante la giornata sono presenti, con alternanza vari momenti di cura, occasioni di gioco libero o organizzato.

Giornata tipo:

- Accoglienza dei bambini 7.30-9.30
- Merenda a base di frutta
- Attività organizzate per piccoli gruppi
- Preparazione al pranzo e cambio
- Pranzo (variabile dalle 11.30 /12.30 a seconda dell'età e delle caratteristiche della struttura)
- Preparazione al riposo/uscita dei bambini che frequentano il tempo corto 14.30
- Riposo
- Merenda e gioco
- Uscita con orari variabili 15.30-18.00 a seconda del modulo di frequenza

Nei servizi il cibo assume valenze nutrizionali e affettive, il che significa porre attenzione e cura al momento del pranzo e delle merende, dalla preparazione alla somministrazione, creando una situazione relazionale positiva.

La preparazione dei pasti può essere sia interna sia esterna al servizio. E' garantita la preparazione nella cucina del servizio dei pasti per i bambini al di sotto dei 12 mesi.

Il menu tiene in considerazione alcune specificità culturali o sanitarie (celiachia o dieta in bianco) nel rispetto delle culture e delle specificità di ogni bambino e della sua famiglia. Sono pertanto garantite diete personalizzate autorizzate.

Le caratteristiche del menu proposto nei servizi aiutano le famiglie nel delicato compito di indirizzare i bambini verso un regime alimentare vario ed equilibrato.

Ricongiungimento dei bambini con la famiglia

I genitori possono delegare in forma scritta altre persone di loro fiducia alle quali le educatrici possono consegnare il bambino. Al fine di garantire la sicurezza del bambino, le educatrici valuteranno, al momento del ricongiungimento, l'idoneità della persona delegata.

### **4.2 I gruppi dei bambini**

Nel nido i bambini vengono suddivisi in gruppi per fasce d'età: piccoli - medi - grandi, per facilitare in loro lo sviluppo e la vita sociale. Inoltre, durante la giornata, i bambini

vengono divisi in piccoli gruppi per agevolare il coinvolgimento nelle esperienze proposte.

Il rapporto numerico educatrici-bambini, stabilito dalla normativa regionale, è garantito quale condizione di qualità per tutti gli aspetti educativi ed organizzativi del servizio e deve essere mantenuto, provvedendo alla sostituzione in caso di assenza del personale.

In tutti i servizi si garantiscono ore di compresenza delle educatrici in alcuni momenti della giornata.

### **4.3 Igiene e salute del bambino**

I servizi educativi curano l'igiene del bambino. La famiglia consegna un cambio di abiti completo adeguato alla stagione e lo rifornisce nel caso venga utilizzato.

I servizi tutelano la salute dei bambini. I genitori comunicano alle educatrici eventuali patologie in corso e si rendono reperibili (o delegano altre persone) durante tutto il periodo di permanenza del bambino nel servizio.

E' prevista una dieta in bianco per momentanea indisposizione del bambino; una dieta speciale in base a certificazione medica in presenza di patologie, allergie o intolleranze alimentari.

All'inizio della frequenza del bambino, ogni servizio consegna alla famiglia un modulo che contiene tutte le indicazioni relative alla documentazione necessaria in caso di assenza del bambino per motivi di salute e che puntualizza le condizioni di riammissione.

### **4.4 Il progetto educativo**

In ogni servizio annualmente viene elaborato un progetto educativo che tiene conto delle caratteristiche dei bambini presenti, del contesto sociale, delle opportunità che offre il servizio. Tale progetto orienta le proposte, l'organizzazione e la gestione del servizio stesso. Niente è lasciato al caso: dalle attività ludiche, alle routine, al contesto.

La progettazione viene redatta collegialmente, tiene conto degli indicatori di qualità definiti nel progetto pedagogico descritto nella Carta dei servizi e viene supervisionata dal coordinatore pedagogico.

Il progetto educativo definisce l'identità di ogni singolo servizio ed è espressione della capacità del gruppo educativo di avere un pensiero condiviso per dare senso ad ogni pratica educativa.

### **4.5 Le iscrizioni**

Al momento delle iscrizioni avviene il primo contatto e la prima accoglienza delle famiglie. Ogni anno educativo le iscrizioni sono rivolte ai bambini in età compresa tra i 3 e i 36 mesi.

In concomitanza con il periodo di iscrizione, i genitori hanno l'opportunità di visitare i servizi e di entrare in diretto contatto con il gruppo educativo. In questa occasione possono conoscere il progetto educativo del servizio (tempi di funzionamento, spazi, attività).

### Servizi educativi comunali

Le modalità e i termini di presentazione della domanda di iscrizione, i criteri e i punteggi per la formazione delle graduatorie, per l'assegnazione dei posti e per la gestione delle liste di attesa, sono disciplinate dai regolamenti comunali e da un bando che viene pubblicato annualmente sul sito del Comune di Lucca all'indirizzo [www.comune.lucca.it](http://www.comune.lucca.it). Il bando viene inoltre stampato, unitamente ad una guida pratica e informativa, in un opuscolo cartaceo che per l'intero anno educativo resta a disposizione degli interessati presso la sede degli uffici Servizi educativi, dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Viene data ampia pubblicità dell'apertura dei termini per la presentazione delle domande attraverso manifesti e comunicati stampa ripetuti più volte nel periodo dedicato alle iscrizioni.

La modulistica necessaria per la presentazione della domanda è scaricabile dal sito del Comune di Lucca.

### Servizi educativi privati

Le iscrizioni avvengono direttamente presso le sedi dei servizi. Le modalità ed i tempi di iscrizione vengono disciplinati da ogni singolo servizio. La modulistica e le informazioni sono reperibili direttamente nella struttura.

## **4.6 Calendario, orari e moduli di apertura**

Ogni servizio propone diversi moduli di frequenza (es. 7.30-14.30; 7.30-16.30; etc.) E' possibile prevedere ulteriori moduli orari in base alle esigenze e al numero di famiglie richiedenti.

Nei servizi a titolarità comunale si segue il calendario scolastico (settembre-giugno) anche in riferimento alle vacanze natalizie, pasquali, eventuali ponti e ad altre festività. I servizi sono aperti di norma fino al 30 giugno. Durante il mese di luglio viene garantita l'apertura di alcune strutture, nei limiti delle disponibilità finanziarie dell'amministrazione, dove possono confluire i bambini di tutti i servizi che ne hanno fatto richiesta.

Nei servizi privati e pubblici convenzionati ogni gestore propone ulteriori moduli di frequenza sia durante le vacanze del calendario scolastico sia durante i mesi di luglio e di agosto.

Per i servizi pubblici il Comune garantisce la continuità e la regolarità del servizio e si impegna a intervenire con immediatezza per ridurre al minimo eventuali disagi derivanti da disservizi o sospensioni temporanee dello stesso. Modifiche agli orari di servizio derivanti da azioni sindacali, vengono comunicate alle famiglie almeno 5 giorni prima.

#### **4.7 Il costo del servizio**

Nei servizi pubblici le famiglie sono tenute a corrispondere una retta mensile a parziale copertura del costo del servizio. La quota della retta mensile viene stabilita dall'Amministrazione comunale in base all'ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente). Per tutti i servizi l'ammontare della retta varia in base al modulo orario di frequenza scelto. Il pagamento avviene tramite bollettino mensile o tramite bonifico, a seconda della scelta della famiglia.

Nei servizi privati le modalità di pagamento sono stabilite dal gestore.

In tutti i servizi, il costo del pasto giornaliero consumato dal bambino nel servizio, non è compreso nella retta. Il pasto viene pagato solo nei giorni di consumo effettivo.

#### **5. Valutare la qualità dei servizi**

Il processo di valutazione della qualità dei servizi coinvolge gli operatori, l'amministrazione e le famiglie. Si tratta di un percorso di riflessione continua e di condivisione sull'attuazione del progetto educativo; di autovalutazione e eterovalutazione attraverso diversi strumenti. L'intento è garantire una costante crescita professionale agli operatori, costruire un linguaggio pedagogico comune tra tutti i servizi educativi, le famiglie e l'amministrazione. Gli esiti della valutazione sono occasione per progettare interventi di miglioramento e percorsi formativi.

Periodicamente alle famiglie utenti del servizio viene somministrato un questionario di valutazione sul grado di soddisfazione e della qualità percepita, al fine di costruire un percorso valutativo che vada oltre il semplice reclamo ed orientare il miglioramento verso obiettivi compartecipati.

##### **5.1 Segnalare disservizi e gestire reclami**

Le famiglie hanno la possibilità di esporre reclami e fare osservazioni rispetto a tutti gli aspetti dell'organizzazione e del funzionamento del servizio, del progetto educativo e delle procedure amministrative che ne ostacolano la fruizione o che violino i principi e i livelli di qualità stabiliti nella Carta dei Servizi.

L'Amministrazione comunale attraverso gli uffici competenti recepisce la segnalazione di disservizi, opera al fine di rispondere con sollecitudine e attive soluzioni migliorative.

##### **5.2 Accoglienza e ascolto degli utenti**

L'Amministrazione intende attuare modalità di accoglienza e di ascolto (sia delle criticità sia delle proposte di miglioramento) nell'ottica di comprendere i reali bisogni dei bambini e delle loro famiglie, al fine di modulare appropriatamente l'erogazione dei servizi e di recepire proposte migliorative.

## **6. Attuazione della carta, modalità e tempi della revisione**

L'Amministrazione dà attuazione con effetto immediato a quanto dichiarato. Interviene nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti e monitora la procedura di ripristino degli standard qualitativi definiti nella Carta.

La Carta dei Servizi educativi prima infanzia della Città di Lucca viene periodicamente aggiornato sulla base delle riflessioni condivise tra l'amministrazione, le famiglie, il personale dei servizi, il coordinamento pedagogico e gestionale, i cittadini interessati alla vita dei servizi educativi.

## **7. Riferimenti normativi**

- I principi della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (ratificata con L. 176/1991)
- Gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.
- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- I targets messi a punto nel 1996 dalla Rete per l'infanzia della Comunità Europea.
- Il Manuale di valutazione prodotto dalla Regione Toscana nel 1998.
- La legge n. 32 del 2002 "Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro"
- L'art 11 del D.lgs 30 luglio 1999 n. 286 e l'art 10, c. 9 del D.lgs 14 marzo 2013 n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"
- Il regolamento di attuazione dell'art 4 bis della LR Toscana n. 32/2002 in materia di servizi educativi per la prima infanzia, approvato con DPRT n. 41/R del 30.7.2013

*segue elenco servizi*