ARN
OLFO

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. **Introduzione, presentazione della Carta**
2. **Dichiarazione di missione della Cooperativa Koiné**
3. **Mission del Servizio (** chi siamo – come agiamo – cosa ci si propone per il futuro)
4. **Caratteristiche della offerta (** orari di apertura, calendario annuale **)**
5. **Accesso al Servizio**
6. **Gli standard di qualità**
7. **Verifica e valutazione del servizio**
8. **Normativa di riferimento**

INTRODUZIONE

Il riconoscimento e il rispetto dei diritti dei bambini, come stabilito dalla Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza del 20 novembre 1989, sono i principi fondamentali che guidano la redazione della Carta dei servizi e tutte le decisioni nel campo educativo.

Bambini come soggetti di diritti

Riconoscere i bambini come portatori di diritti inalienabili significa non trattarli come piccoli adulti, né anticipare le tappe del loro sviluppo e delle loro competenze. Rispettare i diritti dei bambini significa vederli come persone, valorizzandone l'unicità e particolarità. Questo comporta seguirli e supportarli nel loro percorso di crescita attraverso esperienze che sviluppino le loro potenzialità. Significa riconoscere il diritto alla cura, alla possibilità di esprimersi e di essere protagonisti del proprio percorso di apprendimento. Al centro della Carta e del progetto educativo e pedagogico c'è sempre il bambino, con le sue potenzialità e tempi di crescita, la sua creatività e capacità di costruire relazioni, abilità, competenze e conoscenze. A tutti i bambini viene garantita pari opportunità di accesso ai servizi educativi, senza alcuna distinzione basata su abilità, sesso, origine, lingua, religione o opinioni politiche dei genitori. L'uguaglianza implica sia il divieto di ogni ingiustificata discriminazione, sia il rispetto dell'unicità di ciascun bambino. Il servizio è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei bambini con disabilità.

Continuità

La continuità si riferisce al progetto educativo per i bambini da 0 a 6 anni e all'attenzione ai contesti di provenienza. Il decreto legislativo 65/2017 ha istituito un sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita fino ai sei anni, proponendo una visione unitaria del percorso educativo, facilitando l'incontro e il dialogo tra i servizi educativi per le fasce 0-3 e 3-6 anni, condivisione di linguaggi, principi, valori e pratiche.

Partecipazione

La partecipazione delle famiglie all'esperienza formativa dei bambini e alla vita dei servizi educativi è considerata fondamentale. Sono previsti momenti formali di partecipazione attraverso organismi istituzionali come Consigli, Comitati e Assemblee, e momenti informali come feste e laboratori. Il servizio educativo promuove la partecipazione anche dei soggetti sociali presenti nel territorio, come associazioni culturali e sportive, cittadini, professionisti per favorire interventi qualificati e collaborazioni nel progetto educativo. L'obiettivo è ampliare la partecipazione, sostenere la responsabilità sociale verso i servizi educativi e coinvolgere tutti i cittadini sui temi dell'infanzia, della famiglia e dell'investimento nel futuro della comunità.

Trasparenza

Il servizio educativo garantisce un corretto flusso di informazioni tra l'interno e l'esterno. La trasparenza permette a tutti i cittadini di accedere alle informazioni sul funzionamento dello stesso, sui criteri di accesso, sulle procedure di ammissione degli utenti. Rientrano nella trasparenza i questionari di gradimento del servizio. La documentazione e gli incontri con gli educatori forniscono agli utenti una chiara percezione di ciò che avviene all'interno del servizio educativo.

Il nostro servizio educativo rappresenta spesso il primo ambiente, fuori dal contesto familiare, in cui i bambini vivono. L'inserimento nei servizi educativi della prima infanzia avviene sempre più precocemente, rendendo fondamentale una proposta sistematica e progettuale di opportunità che stimolino lo sviluppo dei piccoli, superando una funzione di semplice custodia e cura.

Finalità del Servizio Educativo

Il servizio educativo si propone di consentire a ogni bambino di vivere esperienze significative che favoriscano la sua crescita e sviluppo, attraverso la creazione di spazi e la promozione di relazioni che soddisfino i bisogni di cura, autonomia, esplorazione, scoperta e conoscenza.

Un obiettivo primario è sostenere le famiglie, collaborando con loro nella cura e nell'educazione dei figli e aiutandole a acquisire consapevolezza del loro ruolo genitoriale. Questo supporto si concretizza anche nel facilitare la conciliazione tra vita familiare e attività lavorativa, favorendo così l'integrazione delle donne nel mercato del lavoro.

Nel contesto relazionale, il servizio mira a creare un ambiente in cui i bambini possano svilupparsi all'interno di relazioni significative ed efficaci con i coetanei, gli educatori e i genitori. Il sostegno alla crescita di ogni bambino avviene in un contesto relazionale ricco e coerente, promuovendo interazioni positive tra bambino-bambino, bambino-educatore, bambino-genitore, genitore-educatore e genitore-genitore.

Ambito del Servizio

Il servizio si estende anche al territorio, favorendo la partecipazione delle famiglie ai servizi educativi locali e sviluppando contatti con le risorse del territorio. Questo approccio territoriale promuove la costruzione e diffusione di una cultura dell'infanzia e la crescita di una comunità educante, basata sulla partecipazione, il confronto e la condivisione con le famiglie e il territorio.

Ambito della Cultura Educativa

Il servizio educativo valorizza le competenze e i saperi delle famiglie, riconoscendoli come parte integrante del processo educativo. Promuove una cultura dell'infanzia che incoraggi la partecipazione attiva delle famiglie e la crescita di una comunità educante. La costruzione di un

ambiente educativo coerente e significativo facilita la nascita e lo sviluppo di relazioni efficaci, contribuendo alla formazione di una comunità basata sulla collaborazione e il sostegno reciproco.

Finalità e valore della Carta dei Servizi

Questa Carta dei Servizi esplicita gli impegni che la Cooperativa Sociale Koinè, in qualità di soggetto titolare e gestore del Nido d'Infanzia Arnolfo, assume nei confronti degli utenti, delle famiglie e di tutti i portatori di interesse del territorio.

Essa rappresenta la base fondativa delle relazioni tra la Cooperativa e l'utenza, cui è riconosciuto un ruolo attivo nella valutazione della qualità del servizio e nella verifica del rispetto degli impegni assunti.

Allo stesso tempo, la Carta dei Servizi è uno degli elementi costitutivi del sistema qualità del Nido d'Infanzia Arnolfo, contribuendo al miglioramento continuo del servizio.

Contribuiscono alla descrizione del Servizio per l'infanzia del nido Arnolfo, oltre alla Carta dei servizi, anche il **PROGETTO PEDAGOGICO** e il **PROGETTO EDUCATIVO**.

Un patto di trasparenza e partecipazione

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra la Cooperativa Koinè e le famiglie che usufruiscono del Nido Arnolfo di San Giovanni Valdarno.
È stata introdotta nella vita dei servizi pubblici da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (1994) e successivamente recepita dalla Legge Regionale Toscana n. 22/1999 e dal D.P.G.R. 41/R/2013.

Gli obiettivi principali sono:
- Tutelare i diritti degli utenti;
- Fornire informazioni chiare sull'organizzazione, sul funzionamento, sulle modalità di accesso e sulle caratteristiche qualitative del servizio;
- Favorire la partecipazione attiva delle famiglie alla valutazione della qualità del servizio, con lo scopo di migliorarlo costantemente e renderlo sempre più rispondente ai bisogni di bambini, genitori e della comunità.

La Carta è frutto di un lavoro condiviso tra la Cooperativa, gli educatori e consulenti esperti in qualità. Nasce dalla consapevolezza che gli utenti sono parte integrante del sistema qualità, portatori di valori, con piena dignità, senso critico e libertà di scelta.

Impegni di Koinè verso gli utenti

La Carta, oltre a descrivere i servizi offerti, si configura come un vero e proprio contratto etico e operativo tra Koinè e tutti i portatori di interesse, con i seguenti obiettivi:
1. Migliorare costantemente i servizi erogati;

2. Comprendere e valutare le aspettative delle famiglie;
3. Descrivere modalità e criteri di erogazione dei servizi;
4. Favorire un dialogo attivo e continuativo con gli utenti, promuovendone la partecipazione nei processi di valutazione e programmazione del servizio.

Chi è Koinè

Koinè è una cooperativa sociale di tipo A che dal 1994 si occupa di progettazione e gestione di servizi alla persona, con particolare attenzione ai servizi socio-educativi per la prima infanzia.

- Sede legale: Viale Duccio di Buoninsegna, 8 – Arezzo
- Presidente: Elena Gatteschi
- Contatti:
  - Telefono: 0575-900309
  - Email: koine@koine.org
  - Sito web: www.koine.org

Gli uffici sono aperti nei giorni feriali:
🕗 8:20 – 13:30 | 🕒 15:00 – 19:30

Koinè è oggi la principale cooperativa sociale di tipo A della provincia di Arezzo e una delle realtà più rilevanti a livello regionale.
Nel settore dei servizi socio-educativi, gestisce 37 servizi in collaborazione con diversi Comuni delle province di Firenze, Arezzo, Siena e Roma, a beneficio di oltre 1400 bambini e le loro famiglie.

Certificazioni e standard di qualità

Koinè garantisce l'affidabilità e la qualità dei suoi servizi attraverso l'adozione di sistemi di gestione certificati:

- ISO 45001:2018 – Sistema di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori.
- ISO 14001:2015 – Sistema di gestione ambientale per il controllo degli impatti ambientali e il miglioramento sostenibile.
- ISO 9001:2015 – Sistema di gestione della qualità per l'erogazione di servizi a infanzia, anziani e disabili.
- UNI 11034:2003 – Standard per i servizi all'infanzia volto alla tutela e alla sicurezza dei minori.
- UNI/PdR 125:2022 – Sistema di gestione per la parità di genere, volto a promuovere politiche inclusive, la valorizzazione delle diversità e il superamento degli stereotipi, attraverso indicatori misurabili e verificabili.

Modello 231

Dal 1° marzo 2017, Koinè ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) ai sensi del D.Lgs. 231/2001, approvato dal Consiglio di Amministrazione.
In data 3 gennaio 2018 ha ottenuto l'Attestazione di Conformità del proprio sistema da parte dell'Ente Certificatore SGS (Attestato n. IT18/0020).

Rating di Legalità

Koinè è iscritta all'Elenco delle imprese con Rating di Legalità, riconosciuto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, secondo quanto previsto dall'art. 8 del Regolamento (Delibera AGCM n. 24075 del 14/11/2012).

LA MISSIONE DI KOINÈ

Koinè è una cooperativa sociale di tipo A che si occupa di progettazione, realizzazione e gestione di servizi alla persona. I soci di Koinè credono in un'economia solidale e partecipata che abbia al suo centro l'uomo ed i suoi bisogni fondamentali e non il profitto individuale. Altri scopi che Koinè persegue sono quelli di: 1) incentivare al suo interno forme di democrazia partecipata mirate a garantire ai soci spazi concreti di partecipazione al processo decisionale; 2) creare opportunità di lavoro qualificato; 3)salvaguardare la continuità occupazionale dei soci. Le aree di attività sono molte e di diversa natura: servizi socio – educativi, interventi di prevenzione del disagio, attività socio – assistenziali e di riabilitazione, di inserimento sociale e lavorativo finalizzati a promuovere il benessere degli individui e a prevenire, ridurre e, quando possibile, eliminare il rischio di emarginazione delle persone anziane, disabili o esposte ad esclusione. Al fine di garantire la qualità dei servizi erogati Koinè investe risorse economiche ed umane in attività di ricerca sociale, di formazione e di aggiornamento professionale mirate ad implementare e valorizzare le competenze dei soci, dei dipendenti e dei volontari. Per garantire la partecipazione democratica alla gestione dell'impresa, la crescita culturale dei soci e della comunità all'interno della quale opera, Koinè agisce strategie di informazione, di formazione, di diffusione dei saperi e promozione delle attività svolte. Koinè crede nel lavoro di rete e si adopera per ispessire i legami con il territorio, nella convinzione che l'impresa sociale debba necessariamente connettere con la comunità locale e percepirsi sino in fondo come uno strumento di essa, al fine di promuovere un concreto sviluppo comunitario. Koinè è un'impresa sociale che fonda le proprie decisioni ed azioni sui valori della giustizia, della solidarietà, della democrazia, dell'uguaglianza, dell'auto e mutuo – aiuto. I soci della cooperativa credono nei valori etici dell'onestà, della trasparenza, della responsabilità sociale, del rispetto e dell'attenzione verso gli altri. Nel futuro che la cooperativa intende contribuire a costruire dovranno essere garantiti, agli utenti, alle organizzazioni degli utenti, ai loro familiari, ai sindacati dei lavoratori, alle organizzazioni di impegno civile e del volontariato presenti nel territorio, spazi effettivi e concreti di partecipazione al governo dei servizi; dovrà essere garantito a

ciascuna persona il pieno diritto di cittadinanza e si dovrà lavorare per costruire un nuovo welfare comunitario delle opportunità attraverso un patto di sussidiarietà tra l'impresa sociale, le ONLUS e la pubblica Amministrazione. Lo sforzo progettuale, teso ad introdurre modelli innovativi di servizi, oltre a migliorare il benessere degli individui, ha come fine ultimo quello di favorire percorsi di emancipazione dal bisogno.

MISSION DEL SERVIZIO

Dichiarazione di Missione

Chi siamo

• Il Nido d'infanzia Arnolfo è un servizio socio-educativo rivolto ai bambini compresi nella fascia d'età 12-36 mesi, alle loro famiglie e alla Comunità locale, strutturato nel pieno rispetto della Legge regionale Toscana in materia di servizi per la prima infanzia.

• Il Nido si propone come spazio polivalente a misura di bambino, promuove l'autonomia e facilita l'acquisizione delle competenze.

• Accoglie e accompagna la famiglia lungo tutto il percorso educativo, condividendo la cura del bambino nel rispetto dei suoi bisogni individuali: essere ascoltato, giocare, imparare, avere amici, crescere felice e sereno.

• È strutturato in modo flessibile per rispondere alle diverse esigenze delle famiglie, garantendo molteplici modalità di fruizione durante l'intera giornata.

Come

• Il servizio è progettato e gestito dalla Cooperativa sociale Koinè di Arezzo, titolare dell'immobile sede del Nido Arnolfo, e soggetto autorizzato, accreditato dal Comune di San Giovanni Valdarno.

• Il gruppo di lavoro è composto da operatori qualificati, coordinati dalla coordinatrice pedagogica Dott.ssa Serena Santarelli, incaricato da Koinè. Educatrici e coordinatrice monitorano costantemente la qualità del servizio e il suo funzionamento.

• Le attività quotidiane seguono un progetto pedagogico ben definito, supportato da una programmazione annuale flessibile e centrata sui bisogni dei bambini e delle famiglie.

• La programmazione valorizza il coinvolgimento attivo delle famiglie, promuovendo il nido come luogo di relazione, accoglienza, crescita comunitaria e scambio.

Cosa ci si propone per il futuro

• Rafforzare la visibilità del servizio.

• Aumentare la partecipazione delle famiglie alla programmazione e alla valutazione.

• Attivare collaborazioni con il Comune di San Giovanni Valdarno e la Zona socio-sanitaria per integrare il servizio nella rete pubblica e favorire progettualità condivise, anche in continuità con le Scuole dell'Infanzia.

Principi fondamentali

• Eguaglianza: servizi erogati secondo regole uguali per tutti, con particolare attenzione ai più deboli, affinché possano esercitare i propri diritti.

• Personalizzazione: riconoscere e rispondere alle differenze individuali, con particolare attenzione ai bambini con disabilità e ai loro percorsi inclusivi.

• Valore della differenza: ogni cultura è riconosciuta come risorsa; la diversità culturale, religiosa e sociale è un'opportunità educativa.

• Imparzialità: gli educatori agiscono secondo giustizia, obiettività e imparzialità.

• Partecipazione: il coinvolgimento delle famiglie nella programmazione e nella valutazione è quotidianamente promosso.

• Efficienza ed efficacia: utilizzo armonico delle risorse secondo criteri di qualità e ottimizzazione.

• Trasparenza e responsabilità sociale: il Nido, riconoscendo la valenza pubblica dell'educazione, si impegna a rendicontare i risultati conseguiti a tutti i portatori di interesse.

CARATTERISTICA DELL'OFFERTA

Caratteristiche della offerta

A chi è rivolto

Il Nido d'infanzia Arnolfo è un servizio socio educativo per la prima infanzia con una capienza di n. 25 bambini di età ricompresa tra i 12 e 36 mesi, suddivisi funzionalmente in 3 gruppi.

La articolazione delle sezioni non va intesa in senso rigido; di anno in anno, sulla base delle specifiche esigenze della utenza, la struttura delle sezioni potrà essere modificata fermo restando l'impegno al rispetto dei parametri di impiego del personale previsti dalle normative regionali vigenti in materia.

Calendario ed orari di apertura

Il Nido Arnolfo è concepito per sostenere lo sviluppo dei bambini e permettere ai genitori occupati di conciliare nel miglior modo possibile le esigenze professionali con le necessità di cura dei figli e, quindi, ha un regime di apertura esteso, che non è configurato su rigidi standards "calati dall'alto" ma viene annualmente configurato sui bisogni espressi dalla utenza.

Di anno in anno, Koinè effettuerà una rilevazione sui bisogni espressi dalle famiglie utenti configurando, su detti bisogni, l'organizzazione del servizio e dando di ciò comunicazione alle stesse famiglie ed al Comune autorizzante ed accreditante.

Entro i limiti indicati anche nel progetto educativo l'utenza potrà fruire del servizio in modo differenziato e secondo le proprie, specifiche, esigenze scegliendo il proprio pacchetto tra i due previsti dall'offerta.

Dall'anno educativo 2025-2026, a seguito di verifica della domanda espressa dalla utenza, il regime di funzionamento del nido è definito in:

Mesi di apertura: 11, dal 1 settembre al 31 luglio

Giorni di apertura: 228

Orario giornaliero di apertura: dalle ore 7.30 alle ore 16.30, da valutarsi successivamente il prolungamento fino alle ore 17.30.

Formule di utilizzo

Il servizio è fruibile a moduli differenziati corrispondenti alle esigenze specifiche di ogni famiglia.

Pacchetti orari:

Tempo Corto	6 ore	7,30-13,30
Tempo Lungo	9 ore	7,30-16,30
Tempo Prolungato	10 ore	7,30-17,30

Il **tempo lungo** sarà usufruibile da un numero massimo di 20 bambini e comunque in base all'età degli utenti al momento dell'erogazione del servizio.

La valutazione sull'attivazione del **tempo prolungato** sarà effettuata in fase successiva, sulla base di verifiche legate all'utenza e alla sostenibilità del servizio stesso.

ACCESSO AL SERVIZIO

Possono accedere al nido tutti i bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi. Il servizio accoglie un massimo di 25 bambini. L'ammissione avviene presentando una domanda presso lo stesso servizio. Ai fini di garantire la continuità educativa, ogni anno avranno precedenza di accesso al servizio tutti quei bambini che abbiano frequentato il nido Arnolfo anche nel precedente anno educativo.

Modalità di iscrizione al nido e scadenza per la presentazione delle domande.

La domanda di iscrizione al nido è possibile per tutti i bambini che compiranno i 12 mesi entro il 1 settembre del nuovo anno educativo. Le domande potranno essere presentate entro il 31/05 di ogni anno e le graduatorie per l'ammissione saranno pubblicate entro il mese di giugno.

I moduli per l'iscrizione al nido potranno essere ritirati presso lo stesso nido, in Via Peruzzi n.19 a San Giovanni Valdarno, oppure scaricati tramite il sito internet della Cooperativa Koinè www.koine.org, accedendo alla sezione dedicata al Nido Arnolfo.

Le domande di iscrizione, compilate sugli appositi moduli, potranno essere presentate consegnandole a mano presso il nido, oppure inviandole tramite mail all'indirizzo nidoarnolfo@koine.org .

Criteri per l'ammissione al nido e formazione delle graduatorie

- Priorità di accesso ai bambini con entrambi i genitori occupati con orario prolungato e/o pendolari (sopra i 35 km).
- Diritto di accesso ai servizi per bambini con bisogni educativi speciali o con situazioni di svantaggio sociale.
- Diritto di accesso ai bambini adottati e in affidamento
- Priorità alle famiglie dei residenti nel territorio del Comune di San Giovanni Valdarno.
- In caso di parità di punteggio sarà data precedenza all'attestazione ISEE più bassa e, in caso di ulteriore parità, a chi fosse rimasto escluso, dopo averne fatta domanda, dalle graduatorie comunali.

- Diritto di accesso ai bambini che hanno frequentato il nido nell'anno educativo precedente, per garantire la continuità educativa.

Le graduatorie saranno rese pubbliche entro il mese di giugno.

Rette mensili applicabili e agevolazioni economiche

Le tariffe sono così stabilite:

☐ Tempo Corto 7,30-13,30 (retta 800 euro - in caso di misura NIDI GRATIS della Regione Toscana, la retta risulta completamente coperta da Bonus INPS e Bonus "Nidi Gratis")

☐ Tempo Pieno 7,30-16,30 (retta 900 euro - in caso di misura NIDI GRATIS della Regione Toscana, 800 euro sui 900 della retta risultano coperti da Bonus INPS e Bonus "Nidi Gratis")

☐ Tempo Prolungato 7,30-17,30 (retta 950 euro - in caso di misura NIDI GRATIS della Regione Toscana, 800 euro sui 950 della retta risultano coperti da Bonus INPS e Bonus "Nidi Gratis")

"Bonus Nido" INPS

L'INPS ha confermato il contributo economico a sostegno delle famiglie per il pagamento delle rette degli asili nido, sia pubblici che privati autorizzati, come previsto dall'articolo 1, comma 355, della legge n. 232/2016. Le famiglie interessate possono presentare la domanda accedendo al sito www.inps.it.

Misura "Nidi Gratis" Regione Toscana

Il Nido Arnolfo di San Giovanni Valdarno al momento dell'accreditamento potrà partecipare al programma NIDI GRATIS promosso dalla Regione Toscana, in base al decreto D.D.R.T. n. 5364 del 12 marzo 2024, rivolto alle famiglie toscane con un ISEE inferiore a € 35.000,00 (è stato annunciato dalla Regione Toscana l'innalzamento di tale soglia a 40.000 euro). La riduzione delle rette mensili prevede uno sconto diretto alle famiglie per la parte eccedente il contributo erogato dall'INPS, valido anche nell'anno educativo 2025-26. Le famiglie interessate dovranno fare domanda tramite l'apposito Bando regionale disponibile sul sito www.regione.toscana.it/nidigratis

Pasti e diete speciali

L'alimentazione svolge un ruolo fondamentale nello sviluppo psicofisico, relazionale e cognitivo dei bambini, soprattutto nei primi anni di vita. Al nido, i pasti non solo rappresentano un momento essenziale per la crescita, ma anche un'opportunità di socializzazione e apprendimento delle prime abitudini alimentari sane oltre che una palestra importante per l'apprendimento dell'autonomia. In questo contesto, garantiamo la qualità e la varietà dei menù, elaborati per rispondere alle specifiche esigenze nutrizionali dei bambini dai 0 ai 3 anni, nel rispetto delle normative vigenti e delle eventuali indicazioni fornite dalle famiglie.

Considerando la crescente presenza di bambini provenienti da contesti multiculturali, sono stati predisposti menù speciali per coloro che, per ragioni culturali, etniche o religiose, devono rispettare le norme alimentari della propria tradizione di origine. I pasti sono preparati all'interno della struttura, seguendo un menù stagionale elaborato dalla dietista incaricata e vidimato dalla USL di competenza e la scelta degli alimenti avverrà tra prodotti di alta qualità, garantendo una variazione e alternanza adeguata per assicurare l'apporto di tutti i nutrienti presenti in natura. Per i bambini con allergie e/o intolleranze alimentari comprovate da documentazione clinica e test di laboratorio, sono previste diete specifiche. In questi casi, verranno adottate diete di eliminazione, che prevedono l'esclusione degli alimenti che più comunemente provocano reazioni avverse.

Assenze e malattie

La frequenza continua dei bambini al servizio è fondamentale per permettere loro di sfruttare appieno le opportunità educative offerte. In caso di assenza, la famiglia deve informare gli educatori specificando i motivi e la durata prevista. Se un bambino è assente per motivi non legati alla salute, è obbligatorio che la famiglia dichiari anticipatamente l'assenza alle educatrici. Il nido è tenuto infatti a rispettare il D.P.G.R. 55/R del 02.10.2018 attraverso il quale la Regione Toscana ha introdotto proprio alcune importanti regole da adottare in sede di verifica delle assenze degli utenti, al fine di prevenire al massimo episodi di rischio; pertanto in caso di assenze non comunicate il servizio contatterà telefonicamente le famiglie durante la mattina con la massima tempestività. In presenza di sospetti di malattie infettive o in caso di malattia acuta (come febbre, vomito ripetuto, 3 o più episodi di diarrea nella stessa giornata, arrossamento degli occhi o stomatite), il bambino deve essere allontanato dal servizio, e i genitori, debitamente avvisati,

devono venire a prenderlo il prima possibile. Il nido, pur garantendo ogni possibile precauzione per contenere possibili contagi, declina ogni responsabilità per le eventuali malattie che i frequentatori del nido dovessero contrarre.

Reclami e recapiti

Per eventuali reclami è possibile rivolgersi direttamente alla Cooperativa Koinè scrivendo per PEC e/o per e-mail a:

PEC: presidenza@pec.koine.org

e-mail: koine@koine.org

GLI STANDARD DI QUALITÀ

Il **progetto pedagogico** e il **progetto educativo**, parti integranti della Carta del Servizio, sono i documenti di riferimento di ogni servizio. Il primo, basandosi su orientamenti teorici, esplicita i valori e le finalità pedagogiche; il secondo, con riferimento a ogni anno educativo, attua il progetto pedagogico, attraverso l'organizzazione di spazi, tempi, personale, gruppi di bambini e l'offerta delle esperienze educative.

Obiettivi:

- Sostenere la crescita e l'armonico sviluppo dei bambini e delle bambine e favorire il processo di costruzione dell'autonomia attraverso esperienze ed attività di gioco;
- Favorire il processo di costruzione dell'autostima;
- Favorire lo sviluppo dell'autonomia e le competenze sociali, attraverso esperienze di gioco spontaneo e compiute negli spazi organizzati sostenute dagli educatori;
- Contribuire alla crescita e allo sviluppo di individui capaci di dialogare con qualsiasi alterità;
- Progettare e allestire un ambiente stimolante suddiviso in spazi progettati;
- Programmare momenti educativi-ludici significativi, sia liberi che strutturati;

- Offrire esperienze di gioco individuale e in piccoli gruppi in un ambiente adeguatamente organizzato;
- Contribuire e garantire il soddisfacimento dei bisogni individuali e la sicurezza dei bambini.
- Organizzare e curare il momento dell'ambientamento di ogni bambino/a;
- Costruire spazi costanti di relazione fra educatori – bambini – famiglie;
- Valorizzare e sostenere lo scambio e la condivisione di bambini e bambine di diverse età, favorire il rapporto e la vita comune fra piccoli e grandi.

Risorse strutturali ed ambientali

Il Nido è collocato in un ambiente di elevata qualità ambientale di mq complessivi 250 mq circa molto soleggiato ed arioso. Lo spazio è utilizzato, in modo multifunzionale, per sale comuni, stanza del sonno, sala da pranzo, cucina, servizi igienici, spazio dell'ingresso e per gli adulti. Ogni bambino fruisce di almeno mq 5 capitari circa all'interno della struttura. All'esterno, il nido ha un giardino di mq 680, dove durante tutto l'anno e soprattutto nella bella stagione vengono svolte numerose attività di gioco e socializzazione.

Dal punto di vista architettonico, il Nido è stato concepito per favorire la massima accessibilità ed è completamente sprovvisto di barriere architettoniche.

Arredi, materiali didattici e giochi

Gli arredi, i materiali didattici, i giochi e tutto quanto viene utilizzato nel Nido è stato selezionato su rigorosi criteri di qualità e di fruibilità per i bambini.

Risorse Umane

La pianta organica del Nido Arnolfo è composta da n. 8 operatori di cui:

- ☐ n 1 con funzioni di coordinatore pedagogico
- ☐ n 5 con funzioni di educatore;
- ☐ n. 2 con funzione di assistente;

Nel rispetto del CCNL delle cooperative sociali, che Koinè applica integralmente, gli operatori hanno un rapporto di lavoro dipendente a tempo indeterminato.

Di anno in anno – in rapporto alle esigenze funzionali del servizio – si dà luogo alla composizione effettiva del gruppo di lavoro, che può prevedere anche personale a tempo determinato, comunque con comprovata competenza professionale.

Riunioni interne al servizio

In funzione dello sviluppare un clima di condivisione, di collaborazione e di migliorare la qualità, nel gruppo di lavoro vengono svolte, a cadenza settimanale attività di programmazione e verifica che coinvolgono tutti gli operatori. Queste riunioni, che vengono verbalizzate e a cui partecipa due volte al mese anche la coordinatrice psico-pedagogica. Hanno per argomento principale la verifica in itinere della programmazione educativa; verifica organizzazione del servizio; verifica funzionalità dello spazio; lavoro di documentazione.

Coordinamento di settore

Per favorire la qualificazione dei servizi gestiti e stimolare la partecipazione attiva di tutti i gruppi di lavoro alla progettazione, programmazione e valutazione delle attività, Koinè ha costituito dal 2000 il coordinamento del settore infanzia, che vede rappresentato anche il Nido d'infanzia Arnolfo nella persona della sua coordinatrice.

Il coordinamento di settore, che agisce in stretto contatto con la Direzione aziendale, si occupa di pianificazione degli interventi, valutazione della qualità, elaborazione di programmi, gestione di specifiche iniziative nel territorio, elaborazione e valutazione della formazione e dell'aggiornamento professionale.

Formazione ed aggiornamento professionale

Il personale impegnato nella gestione dei servizi del Nido d'infanzia Arnolfo effettua annualmente attività di formazione ed aggiornamento professionale organizzate e pagate da Koinè. Le attività di aggiornamento sono mirate a sviluppare le competenze ed il saper essere degli operatori e, allo stesso tempo, a mantenere elevato il livello di motivazione al lavoro.

Supervisione esterna

Nel servizio è anche presente una attività di supervisione esterna, affidata alla coordinatrice pedagogica. La supervisione prende in esame il progetto educativo generale del servizio ed i progetti educativi individuali, verifica periodicamente il gruppo di lavoro e lo indirizza verso la autovalutazione, tiene inoltre periodicamente i rapporti con il Comune di San Giovanni Valdarno aggiornandolo costantemente sul funzionamento del servizio.

Indicatori di qualità

Qualità dell'ambiente

Dimensione di qualità	Indicatore	Standard
Sicurezza	- Rispetto della D.Lgs 81/08 - Protezione ai termosifoni - Pavimenti antiscivolo	Applicazione integrale Si Si
Alimentazione	- Menù proposto e studiato da pediatri e dietisti - Inserimento prodotti biologici	Sì Sì
Condizioni igieniche	- Rispetto normativa vigente - Utilizzo di detergenti a norma	Rispetto integrale Rispetto integrale
Diversificazione e identificazione/connotazione degli spazi	Uso di colori tenui per la colorazione delle pareti Esistenza spazio esterno: mq/n° bambini Sono presenti i seguenti spazi interni: - Accoglienza - Zona per il cambio - Stanze ed ambienti strutturati per offrire opportunità educative e di sviluppo delle autonomie - Sala Pranzo - Stanza per il Sonno Sono presenti angoli per le seguenti attività di gioco: - gioco del far finta di: cucina, travestimenti, bambole; - della lettura,	Si Superiore alla normativa vigente Sì Si Si Si Si Si Si SI

	- del movimento morbido, salire scendere, percorsi, ecc - Atelier della pittura; Sono presenti spazi interni per adulti - Servizi igienici - Sala riunioni e colloqui Cucina	SI SI SI SI SI SI
Personalizzazione degli spazi (esprime rispetto degli spazi del bambino)	numero attaccapanni numero lettini	1 per bambino 1 per bambino
Arredi	Esiste uno dei seguenti giochi: giochi con l'acqua, scivolo, sabbiera altalena. Il perimetro dell'area esterna deve essere delimitato Spazio all'ombra / spazio totale Esistono all'interno arredi adeguati agli angoli e alle routine:	SI L'area esterna è delimitata. SI Presenza di specchi, fasciatoi, tappeti, ecc.
Materiali didattici	Cancelleria e materiali di consumo:	Oltre 1.000 euro annue
	I materiali utilizzati sono atossici	Tutti i materiali che possono essere ingeriti sono atossici
	Vengono utilizzati materiali naturali Vi è una scelta di giocattoli pregiati non commerciali	Oltre il 50% dei giocattoli sono di legno o materiali naturali SI
	Si dispone di macchina	

	fotografica.	Si
	Si dispone di dispositivo per riproduzione musica	Si
Accessibilità	Arredi e giochi, e materiali a misura di bambino /a (facilmente raggiungibili, adeguati all'età dei bambini/e)	Tutti gli arredi sui quali riporre giochi sono a misura di bambino/a
	Arredi e materiali a portata degli adulti	Ci sono scaffali per contenere materiali che sono tenuti fuori dalla portata dei bambini/e
	Arredi funzionali al cambio del bambino appositamente sistemati negli spazi dei locali per i cambi	I materiali per il cambio sono raggiungibili senza lasciare il bambino/a solo sul fasciatoio
Altro		

Qualità professionale

Requisiti professionali educatori/trici

Dimensioni di qualità	Indicatori	Standard
Titolo di studio	Gli/le educatori/trici possiedono i titoli per svolgere la funzione? n° educatori con titolo/ n° totale educatori	100% hanno il titolo di educatore/trice
Esperienza di lavoro precedente	N° educatori/trici che dispongono di due anni di esperienze pregresse in servizi all'infanzia / n° totale educatori	Il 90% degli/lle educatori/trici dispone di 2 anni di esperienza continuativa
Formazione pregressa	Gli/le educatori/trici hanno effettuato formazione pregressa nell'area servizi all'infanzia	Si
	n° ore formazione in contesto /	Almeno 20 ore/anno.

	anno	
Aggiornamento mediante formazione	Gli/le educatori/trici effettuano aggiornamento	25 ore di formazione l'anno
Qualità professionale		
Coordinatori/trici		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard
Presenza	Nel servizio è prevista una figura coordinamento	Si
Titolo di studio	Il/la coordinatore/trice possiede i titoli per svolgere la funzione	Si
Esperienza precedente	Il/la coordinatore/trice dispone di esperienza nell'area della prima infanzia	Oltre 10 continuativi come educatore e/o coordinatore
Socializzazione delle esperienze e dei problemi fra coordinatori/trici del sistema Koinè	Numero di riunioni di verifica socializzazione e scambio tra coordinatrici in un anno	Incontri periodici superiori ai 5 annui
Qualità professionale		
Requisiti professionali di operatori/trici		

Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard
Titolo di studio	N° operatori con titolo scolastico / n° totale operatori	100 % educatrici laureate
	N° operatori con titolo ausiliario / n° totale operatori	2 con diploma
Esperienza precedente	N° operatore/trice con esperienze precedenti nel settore dei servizi alla persona / n° totale operatori	Tutti gli operatori coinvolti nel servizio hanno precedente esperienza
Formazione e aggiornamento	Esistenza di un piano formativo per operatori/trici di N° ore di formazione per competenze specifiche / n° totale operatori	- Si Aggiornamento HACCP HACCP GLUTINE HACCP Att.Complesse Primo soccorso Sicurezza sui luoghi di Lavoro Antincendio
Altro		

Qualità organizzativa

Requisiti funzionali

Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard
Ricettività	Ricettività minima Ricettività massima	6 bambini 29 bambini
Dimensionamento	Spazio gioco (mq/n°bambini) Servizi igienici Spazio esterno (mq/n°bambini)	Spazio gioco oltre 150 mq Servizi igienici oltre 20 mq Spazio esterno oltre 680 mq
Flessibilità (apertura estiva, natalizia, pasquale)	L'apertura del servizio prevede almeno 220 giorni all'anno di apertura	228 giorni di apertura
Flessibilità (dei moduli)	Modifica modulazione oraria del servizio:	Richieste scritte da parte delle famiglie

Qualità organizzativa		
Moduli organizzativi		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard
Calendario	Viene predisposto un calendario annuale di apertura	Si
	Apertura non inferiore alle 42 settimane	Si
Orario di apertura	Viene ricercata la flessibilità nell'estensione dell'orario, in base alle esigenze delle famiglie e nel prioritario interesse dei bambini	Sì
Modalità di ammissione	Informazione e trasparenza delle ammissioni e della composizione delle graduatorie	Esistenza di un regolamento di gestione che specifichi le modalità di ammissione.
Ammissione bambini/e in difficoltà	Promuovere la massima integrazione delle fasce deboli di popolazione	- Vengono ammessi bambini/e con certificazione del disagio o l'handicap - È richiesta la segnalazione da parte del servizio sociale o specialistico - Sono richiesti due colloqui di ammissione con i genitori con il/la coordinatrice e il/la supervisore psicopedagogico
Dimensionamento del gruppo	Rispetto del rapporto medio educatore/bambini secondo i regolamenti attuativi regionali N° educatori /n° bambini (fascia 18/36) N° educatori / n° bambini	Sempre garantito il rispetto degli indicatori previsti dalla normativa: 1 a 7 per i bambini tra i 12 e i 24 mesi 1 a 10 per i bambini tra i 24 e i 36 mesi.

	(fascia 03-18)	
Presenza di educatori/trici	Presenza di educatori/trici in tutte le fasce orarie di apertura giornaliera del servizio	È garantito il rispetto medio giornaliero dei rapporti educatori/bambini sul 95% delle giornate
Sostituzioni di educatori/trici assenti	È prevista la presenza di educatori/trici per la sostituzione in caso di ferie, malattie, permessi?	Si, sempre
Attività non frontali (programmazione, verifiche, ecc.)	Quante ore per le seguenti attività: - Riunione di coordinamento e di programmazione didattica ed educativa - Riunioni organizzative e di documentazione - Riunioni con servizi sociali e specialistici del territorio - Partecipazione ai momenti per le famiglie (colloqui, feste, laboratori e riunioni con genitori)	Almeno 8% delle ore non frontali l'anno per ciascun educatore/trice
supervisione psicopedagogica	Il nido dispone di una supervisione psico-pedagogica? Per predisporre con l'équipe il progetto educativo generale del servizio, ed i progetti educativi individuali N° ore/ numero mesi	4 ore mensili da parte della coordinatrice pedagogica
Semplificazione delle procedure	Avvicinare gli utenti al servizio	I colloqui possono essere fissati per telefono nel rispetto delle esigenze orarie e lavorative delle famiglie
Altro		
Qualità pedagogica		
Cura e attività		
Dimensioni di	Indicatore	Standard

qualità		
Cure delle routine	Vengono rispettati i ritmi del bambino	- Gli educatori mangiano con i bambini rispettando i loro tempi, divisi in piccoli gruppi
Cure delle routines	Vengono rispettate le routine nella loro funzione educativa	- Viene stimolata l'autonomia ed il rispetto delle regole (abituarlo a mangiare da solo e nel rispetto delle regole di convivenza: non alzarsi, non lanciare gli oggetti, ecc.)
Ascoltare e parlare	Gli/le educatori/trici ascoltano e favoriscono la comunicazione dei/lle bambini/e, predisponendosi all'ascolto, curando il tono della voce, rispettando i codici comunicativi e le modalità espressive del singolo bambino (verbale e non verbale)	- Disponibilità all'ascolto di fronte alle richieste del bambino (soprattutto nei momenti di crisi: pianto, rabbia, conflitto, tristezza e solitudine) - Il bambino viene ascoltato e non forzato a finire il discorso - Tono della voce calmo e sereno - Linguaggio appropriato e comprensibile
Attività educative	Vengono proposte attività educative strutturate o guidate e attività libere secondo l'età evolutiva del singolo bambino	Documento di programmazione delle attività annuali del servizio
Interazione	Condivisione e continuità delle regole da parte del gruppo delle educatrici	- Relazioni interpersonali tra pari e tra adulti - Rispetto dell'altro - Ruolo dell'adulto non direttivo, né intrusivo - Presenza di regole comunitarie (nel rispetto degli oggetti e degli spazi comuni)
Organizzazione delle attività	Predisposizione di una programmazione didattico-educativa specifica.	Progetto scritto da consegnare a tutti i genitori
Personalizzazione	Attività personalizzate rispetto ai singoli bambini/e	Non forzare nel fare il gioco o altra attività Favorire interessi e curiosità dei bambini/e (non interromperli, valorizzare richieste e stimoli

		provenienti dai bambini/e)
	Rispetto delle abitudini dei bambini/e	Utilizzo del ciuccio, biberon, giocattolo per addormentarsi, o altro
	Progetto individualizzato per bambini con difficoltà sociali, psicologiche o fisiche	Piano educativo individuale
Organizzazione della giornata	Esiste un modo per rendere visibile a tutti i genitori l'organizzazione della giornata?	Viene affissa in bacheca nello spazio dedicato all'accoglienza
	In che modo?	Esperibile durante l'inserimento del bambino
Altro		

Qualità relazionale

Verso i bambini/e

Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard
Ambientamento al nido	L'ambientamento al nido è graduale e avviene a piccoli gruppi	Sarà utilizzata la modalità dell'ambientamento partecipato con piccoli gruppi
Accoglienza e uscita individualizzata	Viene curata l'accoglienza in ingresso e in uscita?	- Accoglienza individualizzata e saluto personalizzato al bambino/a e al genitore - È previsto uno spazio per l'accoglienza
Attenzione individualizzata nelle (cambio, pranzo, sonno)	- L'educatrice risponde alle esigenze di ciascun bambino dedicando attenzioni contatto fisico, scambio sguardi) - Cura della fase di addormentamento e di sonno - Cura della fase di pranzo	Rapporto uno a uno

Rispetto delle differenze di genere, di cultura, di religione, e altre	- Composizione di gruppi misti (bambini e bambine) - I materiali e gli arredi vengono usati indipendentemente dal genere - Rispetto delle diete personalizzate (certificate) - Rispetto delle feste	- Non ci sono differenze nelle attività - I giochi e gli arredi non vengono usati secondo del genere - È prevista la dieta personalizzata - Vengono festeggiate tutte le feste previste dalle religioni o dalle culture dei bambini iscritti al nido
Vengono fissate regole sociale	Relativamente a: - Rispetto di sé - Rispetto per gli altri - Rispetto dell'ambiente	In ogni momento della giornata viene favorita l'autonomia del bambino ("maestro interiore").
Altro		
Qualità relazionale		
Partecipazione delle famiglie		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Standard
Facilità di rapporto con gli/le educatori/trici del nido	Gli educatori e le educatrici, e il/la coordinatore/trice sono a disposizione dei genitori per qualsiasi esigenza o problema.	Almeno 1 colloquio all'anno con ogni famiglia La comunicazione con genitori è facilitata da: - Comunicazione diretta con la famiglia - Colloqui individuali e riunioni - Telefoni/e.mail - Comunicazione scritte
Tavolo di lavoro comune	Esistono due rappresentanti dei genitori, 1 Funzionario del Comune o suo delegato e 1 referente del nido. Esiste un gruppo preposto al controllo della qualità del cibo preparato e distribuito: il Comitato mensa composto da un rappresentante dei genitori ed un rappresentante del nido.	Dialogo costante tra famiglie e nido Verifiche periodiche da parte delle educatrici e su richiesta dei genitori Annualmente.

Informazione sui costi	La percentuale di compartecipazione ai costi varia in base alle convenzioni, al contributo dei comuni, alle rette che i comuni hanno in altri nidi del comune e così via. Tuttavia viene privilegiata una informazione chiara e puntuale sulla questione costi	- La partecipazione economica degli utenti alle spese di funzionamento è stabilita dalla Carta dei Servizi.
Contesti della partecipazione	I genitori sono invitati a momenti di partecipazione e socializzazione rivolti ai bambini/e	- Laboratori, - Colloqui individuali - Merende - Feste dell'asilo - Feste del territorio - Riunioni assembleari o di sezioni - Giornata al nido dei genitori
Informazione	I genitori sono invitati ad incontri informativi	- 1 incontro l'anno di presentazione delle attività - 1 incontro l'anno di presentazione della carta del servizio - 1 incontro di verifica dell'inserimento e presentazione della programmazione didattico-educativa - 1 incontro di verifica e documentazione delle attività
Famiglia allargata	Viene favorita la partecipazione alle attività del servizio anche di nonni, fratelli/sorelle	Organizzazione di momenti di incontro: feste, visioni di video, laboratori
Formazione	Vengono organizzati momenti di formazione per genitori e per il personale del nido	3 serate l'anno

Qualità relazionale		
Collaborazione con Servizi Educativi e Sociali Pubblici		
Sottodimensione	Indicatore	Standard
Coordinamento e informazione	Vengono organizzati momenti di comunicazione e di	Un/a educatore/trice è referente per il coordinamento con altri servizi

	coordinamento con i servizi: - scuole materne - ASL e servizi sociali - Comune - Associazioni - Altri servizi del territorio per l'infanzia - Vedi monte ore per riunioni specificato sopra.	
Co-progettazione	Viene favorita la co-progettazione con i servizi sociali ed educativi dell'amministrazione comunale	1 incontro l'anno per presentare il progetto educativo

VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il processo di verifica e la valutazione sono essenziali per monitorare l'andamento del lavoro educativo rispetto agli obiettivi prefissati. Queste due incoraggiano e favoriscono un confronto dinamico all'interno del gruppo di lavoro e con le famiglie riguardo alle esperienze in corso e già realizzate, oltre a stimolare la formulazione di nuove proposte.

Affinché ciò avvenga si garantiscono:

- Incontri programmati per la verifica e la valutazione, con la presenza del coordinatore pedagogico e/o dei genitori e loro verbalizzazioni.
- Uso di procedure per la qualità e questionari di soddisfazione.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Carta dei servizi educativi 0-3 anni del Nido Arnolfo fa riferimento ai seguenti provvedimenti normativi:

- Costituzione italiana (art. n. 3, 33 e 34)
- Legge 176/1991 "Ratifica ed esecuzione della convenzione ONU sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989"
- Legge 104/1992 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 285/1997 "Disposizione per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia"
- Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Legge Regionale 32/2002 e s.m.i. "Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro"
- D.Lgs. 196/2003 e s.m.i "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- Decreto Legislativo 13 aprile 2017 n. 65 – Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni
- D.Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" (art. 10 c. 9)
- Regolamento Regionale 41/R/2013 di attuazione dell'articolo 4bis della Legge Regionale 32/2002 in materia di servizi educativi per la prima infanzia