

**ALLEGATO "A"**



LINEE GUIDA  
PER L'ELABORAZIONE  
DEL SISTEMA QUALITÀ  
DEI NIDI D'INFANZIA  
IN REGIONE LAZIO



Istituto  
degli  
Innocenti



REGIONE  
LAZIO



**REGIONE  
LAZIO**



**Istituto  
degli  
Innocenti**



**ASILO  
SAVOIA**  
Istituto Pubblico  
di Istruzione Infantile

DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI

Le presenti Linee Guida, che formano parte integrante del Sistema di Accreditamento Regionale, contengono indicazioni sui contenuti fondamentali indispensabili per la redazione dei seguenti documenti:

<b>Progetto Pedagogico del servizio</b> .....	3
<b>Progetto Educativo del servizio</b> .....	4
<b>Progetto Organizzativo del servizio</b> .....	8
<b>Carta del Servizio</b> .....	12
<b>Strumento di Valutazione del servizio</b> .....	14

LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITA' DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO



**REGIONE  
LAZIO**

**Istituto  
degli  
Innocenti**



DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI



### 1. PROGETTO PEDAGOGICO

Il Progetto Pedagogico descrive il quadro di riferimento generale all'interno del quale ciascun servizio educativo è chiamato ad agire. Costituisce la base per la predisposizione del Progetto Educativo e Progetto Organizzativo del nido d'infanzia poiché in esso sono esplicitati i valori, gli orientamenti e le finalità pedagogiche che ispirano l'agire educativo all'interno dell'unità d'offerta.

Il Progetto Pedagogico racconta il metodo di lavoro, attraverso il quale il gruppo degli operatori rende intenzionale e quindi consapevole l'attività educativa; per questo motivo è necessario che vengano esplicitati:

- il quadro dei riferimenti teorici;
- le linee operative delle educatrici;
- le "buone pratiche" da cui derivano il benessere e la crescita psicofisica dei bambini che frequentano il nido.

L'obiettivo principale del Progetto Pedagogico è il riconoscimento e la valorizzazione dell'identità dei bambini, in stretto rapporto e condivisione con le famiglie, partendo dall'immagine di bambino attivo, interattivo e competente, naturalmente predisposto al rapporto con gli altri e che, attraverso questo rapporto (coetanei, adulti, ambiente) sviluppa le sue competenze e attraverso lo scambio/ confronto continuo con se stesso e fra se stesso e gli altri, costruisce la sua identità.

Il Progetto Pedagogico deve essere elaborato in modo collegiale dal coordinamento pedagogico, con il coinvolgimento del personale educativo, la partecipazione del personale ausiliario e la collaborazione delle famiglie.

Il Progetto Pedagogico dovrà pertanto prevedere la trattazione dei temi seguenti:

#### 1. valori/principi di riferimento

Viene richiesto di esplicitare i valori/principi di riferimento del servizio che hanno a che fare con il riconoscimento dei diritti fondamentali dei bambini e delle loro famiglie, quali ad esempio il diritto all'uguaglianza, all'imparzialità, alla partecipazione ecc...

#### 2. paradigmi/orientamenti pedagogici di riferimento

In questo caso appare importante esplicitare quali sono gli orientamenti teorici cui il servizio educativo fa riferimento, attraverso la rassegna della letteratura nazionale e internazionale più aggiornata.

#### 3. finalità pedagogiche

Infine, è importante esplicitare le finalità pedagogiche che il servizio intende perseguire, ad esempio, per favorire il benessere e la crescita dei bambini, il rispetto dell'identità individuale, sostenere i genitori nell'esercizio delle loro funzioni educative e di cura, contribuire allo sviluppo della comunità locale, promuovere e diffondere la cultura dell'infanzia, ecc.

**LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO**



**REGIONE  
LAZIO**

**Istituto  
degli  
Innocenti**



DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI



## 2. PROGETTO EDUCATIVO

Il Progetto Educativo è il documento che contiene la realizzazione operativa e pratica delle linee esplicitate nel Progetto Pedagogico. Nasce da scelte di fondo condivise fra personale educativo, coordinamento pedagogico e famiglie, ed è uno strumento di lavoro per rendere l'azione educativa mirata, continuativa ed efficace perché rispondente ai bisogni reali dei bambini.

Il Progetto Educativo ha la funzione di tradurre sul piano pratico-operativo i principi fondamentali ai quali i servizi educativi ispirano la propria attività, di individuare gli obiettivi educativi generali e specifici, di definire i percorsi educativi, le modalità organizzative ed operative; al contempo il progetto deve definire i percorsi di continuità verticale e orizzontale, chiarendo in particolare le modalità di partecipazione delle famiglie.

Il Progetto Educativo deve prevedere le seguenti parti:

### a) **accesso e frequenza**

È importante offrire informazioni chiare e precise riguardo le procedure di ambientamento e frequenza al servizio educativo. Le famiglie, infatti, devono essere informate poiché l'accoglienza rappresenta il momento più delicato nella giornata educativa e ha lo scopo di accompagnare positivamente ogni bambino, nel rispetto dei propri tempi e modi individuali, nella transizione all'interno della nuova situazione, sostenendo al contempo i genitori nella gestione del distacco.

Nel documento deve essere precisata la fascia oraria entro cui i bambini possono entrare, i luoghi in cui viene fatta l'accoglienza e da chi. Deve essere precisato che ogni bambino è accolto da un componente del personale educativo che presta attenzione alla coppia genitore/ bambino, lo accoglie senza fretta di "prenderlo", ma evitando rituali troppo lunghi. L'atteggiamento delle educatrici deve essere il più possibile tranquillo al fine di trasmettere fiducia e sicurezza sia ai bambini, che ai genitori.

Altro aspetto importante da definire sono i modelli di frequenza al servizio. Dovranno essere offerte informazioni precise circa il funzionamento del servizio e le forme possibili di frequenza relative alla tipologia di servizio presa in considerazione, ricordando che ogni tipologia ha caratteristiche di base definite da norme regionali.

### b) **organizzazione del servizio**

Si tratta innanzitutto di descrivere come il servizio è organizzato in termini di calendario annuale e orario di apertura, di possibilità di iscrizione e frequenza, di scansione tipica dei tempi della giornata, ecc. Al contempo, è importante precisare come è organizzato lo spazio del servizio – considerando innanzitutto gli ambienti previsti per i gruppi/sezione, ma anche i laboratori, gli spazi comuni, il giardino, ecc. – anche ricorrendo a una sua illustrazione attraverso piantine in cui risaltino le diverse funzioni degli spazi e possibilmente anche gli arredi presenti. Infine occorre esplicitare quali sono le procedure di accesso al servizio, e in quali tempi si svolgono.

**LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ' DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO**



**REGIONE  
LAZIO**

**Istituto  
degli  
Innocenti**



**ASILO  
SAVOIA**  
Istituto Pubblico  
di Infanzia e Educazione

DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI

### c) **protagonisti in gioco**

Parlare di protagonisti in gioco significa offrire una descrizione quantitativa e qualitativa del gruppo dei bambini, delle educatrici e del personale ausiliario che operano all'interno del nido d'infanzia, nonché delle famiglie.

In questa sezione è interessante dare informazioni circa:

- numero dei bambini che compongono il gruppo
- composizione del gruppo, in termini di età, genere(m/f), presenza di bambini che hanno già frequentato e che frequentano per la prima volta
- bambini con difficoltà
- bambini di etnia e cultura diversa
- numero educatrici/ori e caratteristiche del gruppo
- personale ausiliario
- rapporti con le famiglie

### ***I bambini***

Tutti gli interventi educativi, che sono rivolti ai bambini, sia che riguardino il lavoro di cura, che di più diretta promozione di esperienze cognitivo-relazionali, aperte al confronto ed allo scambio, fanno riferimento principalmente a tre tipi di intenzionalità progettuale:

- identità
- autonomia
- competenze

### ***Il personale educativo***

Il gruppo educativo rappresenta la comunità educante del servizio educativo.

È un insieme di persone in relazione che avrà successo e raggiungerà i suoi obiettivi educativi solo se i vari membri manterranno tale relazione e cercheranno di definirne la natura per dare maggiore chiarezza agli scopi: la progettualità pedagogica, l'operatività conseguente, il benessere dei bambini, il rapporto con le famiglie, ecc. È importante valorizzare il concetto del confronto quale modalità diffusa di lavoro che si esplica a livelli diversi: all'interno della sezione, del servizio, tra servizi del sistema. Ciò richiede, da una parte, un continuo investimento nei processi di formazione e di qualificazione del personale, e, dall'altra, una definizione delle funzioni e dei ruoli professionali di ciascuno.

**LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO**



**REGIONE  
LAZIO**

**Istituto  
degli  
Innocenti**



DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI

### **Le famiglie**

L'altra componente significativa dei servizi educativi è rappresentata dalle famiglie che interagiscono sia fra di loro e con i loro bambini, sia con il personale educativo, attraverso la partecipazione.

Nel tempo, il concetto di partecipazione e gestione sociale si è molto modificato, le strategie organizzative, per creare momenti diversi di rapporto con i genitori, hanno perso un certo contenuto formale e rituale per diventare vere occasioni di relazione e confronto con le famiglie.

#### **d) finalità, obiettivi e proposte**

Mentre le finalità educative generali sono legate ai presupposti generali di un'istituzione educativa, le finalità educative specifiche sono più incentrate a delinearne lo sfondo propositivo appartenente ad un particolare contesto esperienziale.

In questo quadro gli obiettivi rappresentano quegli indicatori che permettono di individuare se una data finalità è stata raggiunta nel percorso educativo/formativo dato. In questo caso è importante indicare uno o più risultati attesi che descrivono la misura dell'efficacia delle proposte offerte all'esperienza dei bambini e al contempo consentono di descrivere il modo in cui i processi individuali di esperienza di ogni bambino si sono svolti utilmente e produttivamente

Le proposte specifiche, infine, sono rappresentate dalle esperienze che si desidera costruire, in relazione agli obiettivi individuati, per sviluppare e/o consolidare certe competenze nel bambino. Fermo restando l'importanza del gioco libero e della libera espressione dei bambini, le esperienze educative devono essere dirette a facilitare l'incontro tra i bambini e tra questi e il contesto di riferimento. Anche la predisposizione dei giochi e dei materiali in quantità adeguata e con le giuste caratteristiche, così come del materiale non strutturato che può stimolare le capacità creative dei bambini deve essere prevista attraverso forme di riflessione collettiva

#### **e) documentazione e valutazione**

Il percorso che adulti e bambini compiono all'interno dei servizi educativi per la prima infanzia assume un pieno significato solo se può essere rievocato, riesaminato, analizzato, ricostruito e socializzato. A questo fine è necessario recuperare e raccogliere sempre le tracce, le testimonianze e le esperienze che bambini, educatrici e genitori svolgono insieme.

La documentazione è, infatti, ciò che rende visibile un Progetto Educativo, una memoria delle esperienze compiute all'interno del servizio, ma per fare questo abbiamo bisogno anche di osservare e di fare in modo che tale pratica diventi sistematica e si avvalga di strumenti specifici quali: schede di documentazione dei colloqui, schede per documentare stili e competenze dei bambini, il diario personale, come sintesi della storia delle esperienze di ogni bambino ecc...

**LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ' DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO**



**REGIONE  
LAZIO**

**Istituto  
degli  
Innocenti**



**ASILO  
SAVIOIA**  
Intervento Pubblico  
di Intervento Educativo

DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI

È importante considerare la documentazione come un processo che coinvolge le educatrici, i bambini, le famiglie, gli altri servizi e in generale la comunità locale, verso una pluralità integrata di obiettivi.

Il primo obiettivo è istituzionale (progetti, filmati, fotografie, prodotti dei bambini) e riguarda tutto il materiale che rimane all'interno del servizio come sua storia e percorso pedagogico che permette di ricostruire la sua identità educativa ed il suo evolvere nel tempo.

Il secondo è rivolto alle famiglie e riguarda sia la trasmissione di informazioni documentate delle esperienze fatte dai bambini nel servizio educativo (es: il diario del bambino) sia gli aspetti affettivi/emozionali perché riguardano una fase dell'età del bambino che sarà supportata, nel ricordo, da tutte queste testimonianze.

L'ultimo obiettivo è rivolto al bambino: deve essere aiutato a costruire memoria di sé, ad avere un passato da ricordare, perché il materiale di documentazione gli restituisce gesti, sentimenti, emozioni, volti e vissuti che hanno costituito la sua quotidianità all'interno del servizio educativo.

LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO





**REGIONE  
LAZIO**

**Istituto  
degli  
Innocenti**



DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI



### 3. PROGETTO ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO

Nell'organizzazione interna del nido d'infanzia, il soggetto titolare – e il Comune per le sue responsabilità di governo locale – deve essere attento a cogliere i bisogni che la comunità locale esprime, in modo da rendere progressivamente più corrispondente il ventaglio delle opportunità offerte ai bambini e ai loro genitori.

In questo caso, possono essere suggerite anche forme di indagini conoscitive per rilevare i bisogni delle famiglie, consapevoli del ruolo di supporto che i servizi offrono ai genitori, senza dimenticare la necessità di garantire le condizioni necessarie per il benessere dei bambini.

Le due direttrici lungo le quali occorre sviluppare il Progetto Organizzativo riguardano: l'organizzazione interna del servizio e il tipo di offerta da rivolgere alle famiglie potenzialmente interessate al servizio.

Quanto al primo aspetto – quello dell'**organizzazione interna** – le scelte da fare dovranno tener conto, da una parte, della stabilità dei contesti fisici e relazionali progettati e realizzati nei servizi e, dall'altra, della regolarità della loro frequenza da parte dei bambini. Gli elementi rilevanti sono per questo i seguenti:

- **contesto fisico**

Lo spazio non è un elemento neutro né di poco significato e solo una sua attenta organizzazione – che vuol dire pensare insieme all'architettura, all'arredo e ai materiali - può orientare, facilitare e creare le condizioni per consentire ai bambini di essere veri protagonisti del loro percorso di crescita. In via generale, sono necessari spazi fisici da condividere, spazi di socialità, spazi funzionali a una presenza non frettolosa, spazi dove siano collocati in maniera bene organizzata e leggibile le informazioni e la documentazione delle esperienze offerte ai bambini e alle famiglie.

- **composizione dei gruppi di bambini con la precisazione della gamma di età**

Nella composizione dei gruppi o sezioni - definiti come l'unità funzionale di base per l'organizzazione delle esperienze dei bambini - occorrerà tenere di conto in primo luogo dell'età dei bambini. Il servizio può perciò scegliere la divisione dei bambini in sezioni omogenee per età o sezioni miste.

Nel primo caso i bambini hanno uno livello di sviluppo più simile e quindi le relazioni sono caratterizzate dalla dimensione della reciprocità e della cooperazione, mentre nel secondo caso le differenze tra piccoli e grandi sono più evidenti – anche se questo non è un elemento di difetto ma appunto di diversità - e questo aggiunge anche una dimensione complementare alle possibilità di relazione.

LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO



**REGIONE  
LAZIO**

**Istituto  
degli  
Innocenti**



DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI

In entrambi i casi, è diffusa l'abitudine di dividere i bambini, per parte della giornata e mettendo insieme anche bambini non appartenenti alla stessa sezione, in "piccoli gruppi" da quattro a otto bambini a seconda dell'età con un educatore per facilitare gli scambi e le relazioni.

- **articolazione dei turni del personale educativo**

Nell'organizzare i turni di lavoro, bisognerà garantire lo standard stabilito a livello regionale rispetto al rapporto numerico tra educatori e bambini frequentanti, per le diverse fasce d'età con un orientamento che, nel rispetto della norma, consenta degli aggiustamenti organizzativi che tengano conto di come abitualmente i bambini utilizzano realmente il servizio nei previsti tempi di apertura.

- **organizzazione della giornata e delle situazioni programmate nell'arco della giornata**

Allo stesso modo dello spazio, anche l'organizzazione del tempo della giornata nel servizio educativo merita un'attenzione speciale da parte del gruppo di lavoro.

Ogni momento della giornata è ugualmente significativo per lo sviluppo e il benessere dei bambini, e deve essere organizzato essenzialmente in modo lento e regolare. Lento perché i bambini hanno bisogno di agio per fare esperienza del mondo delle cose e per entrare in relazione con le persone. Regolare perché è necessario che le esperienze – sia quelle di cura che quelle di gioco – siano proposte con sistematicità e con modalità facilmente riconoscibili dai bambini.

A titolo esemplificativo e di orientamento, si può considerare la seguente possibile scansione di situazioni all'interno della complessiva giornata al nido:

07.30-09.00 - entrata ed accoglienza	12.30-13.00 – igiene personale
09.00-09.30 – gioco libero	13.00-14.00 – uscita per i bambini del tempo corto
09.30-10.00 – merenda	13.30-15.00 – riposo per i bambini del tempo lungo
10.00-11.00 – attività strutturata	15.00-15.30 – risveglio e cambio
11.00-11.30 – cambio e preparazione al pranzo	15.30-16.00 – merenda
11.30-12.30 – pranzo	16.00-16.30 – uscita per i bambini del tempo lungo

LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO



**REGIONE  
LAZIO**

**Istituto  
degli  
Innocenti**



DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI

- **organizzazione del tempo non-frontale**  
È ormai generalmente riconosciuto e garantito, accanto ad un tempo di lavoro educativo nelle situazioni con i bambini, il bisogno di prevedere per gli educatori un tempo di lavoro non-frontale, ovvero senza la presenza dei bambini. Questo monte orario settimanale di lavoro diverso dalle situazioni con i bambini, consente al personale educativo di dedicarsi principalmente alle seguenti attività:
  - organizzazione del servizio, con riferimento a spazi, tempi e gruppo dei bambini;
  - incontri del gruppo di lavoro per la programmazione, verifica e documentazione delle esperienze offerte ai bambini e alle famiglie;
  - tempi individuali per la documentazione;
  - tempi per colloqui, incontri e altre situazioni di partecipazione delle famiglie;
  - partecipazione a corsi di formazione in servizio.

Quanto invece al secondo aspetto – relativo alla definizione del tipo di **offerta da rivolgere alle famiglie** – è molto importante che la programmazione dei servizi non avvenga secondo criteri di occasionalità e di contingenza, ma veda l'organizzazione titolare attenta a cogliere la natura dei bisogni che esprime la comunità locale.

Pertanto, la realizzazione di indagini per raccogliere le valutazioni espresse dalle famiglie, insieme con la conoscenza della mappa delle opportunità di servizi educativi già presenti sul territorio, consentiranno di organizzare un tipo di offerta più vicina ai bisogni e alle abitudini dell'utenza potenzialmente interessata.

In questo caso gli elementi rilevanti sono i seguenti:

- **tipologia dell'offerta**  
In via generale, occorre tener presente che la possibilità di scelta delle famiglie fra opportunità diverse è maggiormente garantita tanto più ampio e diversificato è il ventaglio delle diverse offerte. A tale proposito potranno essere offerte diverse possibili modalità di utilizzo (moduli di frequenza, giorni di frequenza...), pur garantendo che ogni bambino frequenti il servizio in modo regolare nel tempo. Queste informazioni dovranno essere rese esplicite sia nei documenti che descrivono il procedimento di accesso ai servizi, sia nei vari strumenti di informazione alle famiglie.
- **procedimento di accesso**  
Le famiglie, che hanno un bambino in età utile e sono potenzialmente interessate a fargli frequentare un servizio educativo, possono presentare domanda di ammissione presso:
  - gli uffici competenti del Comune, nel caso di servizio educativo pubblico o convenzionato;
  - direttamente presso il servizio educativo, in caso di servizio privato.

**LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO**



**REGIONE  
LAZIO**

**Istituto  
degli  
Innocenti**



DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI

Nel primo caso, la famiglia può accedere ad un servizio comunale o a un servizio privato convenzionato con l'Ente Locale se si colloca in una posizione utile all'interno della graduatoria stilata in base a criteri di accesso ai servizi predeterminati e pubblici che attribuiscono priorità i casi di disabilità e di disagio sociale attestato dai servizi sociali territoriali. Inoltre, è sempre il Comune che definisce e rende pubblico, attraverso la pubblicazione di un bando, i tempi e le modalità del procedimento di accesso al sistema cittadino dei servizi educativi.

Nel secondo caso, la famiglia può accedere ad un servizio privato se si colloca in una posizione utile all'interno della graduatoria interna al servizio stesso, che in genere tiene conto del criterio temporale di presentazione della domanda. In questo caso le modalità di accesso sono descritte nel regolamento del servizio.

- **informazioni alle famiglie**

Il servizio dovrà investire risorse - anche economiche - per farsi conoscere, per presentarsi alle famiglie con bambini piccoli e potenzialmente interessate, in modo da creare attenzione e curiosità verso il servizio stesso.

Dovranno perciò essere predisposti una serie di materiali informativi quali:

- brochure o volantini (anche scritti in più lingue) che contengano indicazioni sulla sede e i contatti e anche le principali caratteristiche del servizio in termini di organizzazione e calendario di funzionamento;
- il regolamento interno e il Progetto Pedagogico ed Educativo del servizio;
- la Carta del Servizio che descrive anche le finalità e i principi che ispirano l'organizzazione che gestisce il servizio, nonché dichiara i livelli di qualità che si impegna a garantire in modo che diventino anche esigibili per la famiglia.

Questi strumenti potranno essere distribuiti in cartaceo inviandoli direttamente per posta alle famiglie o rendendoli disponibili presso gli uffici del Comune, negli ambulatori pediatrici, in biblioteca ecc... ma potranno essere anche consultabili direttamente nella bacheca di ingresso del servizio oppure on-line sul sito dell'organizzazione.

LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO



**REGIONE  
LAZIO**

**Istituto  
degli  
Innocenti**



DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI



#### 4. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale di trasparenza e di comunicazione che consente di far conoscere in modo completo le diverse componenti del sistema integrato dei servizi educativi per l'infanzia di un territorio.

Inoltre, il lavoro che conduce alla definizione dei contenuti della Carta dei Servizi è modo efficace per fare *sistema*, ovvero per tenere insieme e mettere in relazione tutti gli elementi dello stesso Ente o organizzazione e al tempo stesso riconoscere e valorizzare caratteristiche e specificità di ciascuna unità di offerta. Infatti, questo lavoro implica un percorso di conoscenza e confronto fra i diversi protagonisti che operano all'interno del sistema stesso per condividere parole e idee e arrivare a definire alcuni elementi di identità comuni.

La Carta dei Servizi è perciò un documento ambizioso, che sancisce con il cittadino un "patto" per la qualità delle prestazioni, con cui il soggetto erogatore di servizi promette di tradurre valori e principi di qualità del servizio in impegni concreti e verificabili e di rendere esigibili le prestazioni.

Per la redazione della Carta dei Servizi è importante mettere a fuoco essenzialmente i seguenti aspetti metodologici:

- *lo scambio tra progettisti e destinatari*, per cui occorre favorire lo sviluppo di un processo dialogato tra coloro che progettano la Carta dei Servizi e destinatari, intesi come cittadini di un territorio, per cui diventa importante individuare, situazione per situazione, specifici criteri per la progressiva definizione e originale personalizzazione del documento, in particolare attraverso: la sua struttura editoriale, l'articolazione e la sequenza dei contenuti, il tipo di linguaggio;
  - *la precisazione e la condivisione delle finalità*, che deve essere strettamente ancorata alle specificità del contesto, può articolarsi su più ambiti e riguardare oltre che i necessari aspetti informativi e relativi alla comunicazione, anche aspetti relativi all'organizzazione che la realizza, alla sua immagine e alla sua identità;
  - *la definizione della propria idea di qualità e dei criteri per riconoscerla*, oltre ad essere indispensabile per argomentare gli standard di qualità offerti, stabilisce i criteri per monitorare, valutare e rendere visibile ed apprezzabile ciò che si fa.
- Inoltre è importante tener conto che la Carta dei Servizi:
- è un documento condiviso anche se perlopiù scritto per delega. Ciò significa che è necessario individuare un gruppo di redazione, che nell'elaborazione dei contenuti terrà conto del punto di vista dei diversi soggetti che vi sono coinvolti;
  - dovrà essere scritta con un linguaggio chiaro, vale a dire comprensibile a coloro che si pensa siano i destinatari che intervengono nel patto;
  - dovrà durare nel tempo, anche se potrà essere periodicamente rinnovata.

**LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO**



**REGIONE  
LAZIO**

**Istituto  
degli  
Innocenti**



DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI

Di seguito sono elencati i contenuti principali che una Carta dei Servizi dovrà descrivere:

- i principi fondamentali che presidono all'erogazione del servizio;
- le modalità di accesso al servizio e i punti di informazione;
- le caratteristiche organizzative e le modalità generali di funzionamento del servizio;
- gli standard di qualità che il soggetto erogatore del servizio si impegna a garantire;
- le forme di controllo da parte delle famiglie.

È utile predisporre delle schede sintetiche di presentazione dei servizi, dove raccogliere le seguenti informazioni significative sulla singola unità d'offerta:

- denominazione;
- sede;
- tipologia;
- orario di apertura giornaliero;
- calendario annuale;
- numero di bambini accolti.

Andrà esplicitato dove e quando presentare la domanda di ammissione, indicando:

- sedi e gli orari di apertura al pubblico degli uffici comunali;
- sedi e gli orari di apertura al pubblico delle organizzazioni titolari del servizio;
- come e quando fare domanda di ammissione;
- i criteri per la composizione della graduatoria di accesso;
- come formalizzare l'ammissione al servizio.

Verranno infine dichiarati i livelli di qualità attesi del servizio, che potrebbero riguardare – a titolo esemplificativo e non esaustivo – i seguenti temi:

- accessibilità e accoglienza;
- organizzazione dei tempi e degli spazi;
- relazione tra bambini e tra bambini e adulti;
- esperienze offerte ai bambini;
- coinvolgimento delle famiglie;
- igiene;
- alimentazione.

**LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO**



**REGIONE  
LAZIO**

**Istituto  
degli  
Innocenti**



DIREZIONE REGIONALE SALUTE E POLITICHE SOCIALI



## 5. STRUMENTO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Strumento di Valutazione della Qualità – come variamente definito specificamente da ogni soggetto titolare per i servizi ricondotti alla propria responsabilità – dovrà contenere elementi di analisi e valutazione relativamente alle principali aree di sviluppo dei progetti pedagogico, educativo e organizzativo del servizio e cioè:

- i principi, gli orientamenti e le finalità pedagogiche;
- gli elementi costitutivi della programmazione educativa, in particolare l'organizzazione della giornata educativa, l'impiego di strumenti di osservazione e documentazione, l'organizzazione del tempo di lavoro non frontale;
- l'assetto organizzativo del servizio educativo, in particolare il calendario, gli orari, le modalità di iscrizione, l'organizzazione dell'ambiente, l'organizzazione dei gruppi di bambini e i turni del personale;
- i contesti formali, quali i colloqui individuali, e non formali, quali feste e laboratori, nonché le altre attività e le iniziative per la partecipazione attiva delle famiglie alla vita del servizio educativo;
- le forme di integrazione del servizio educativo nel sistema locale dei servizi educativi, scolastici e sociali.

Lo stesso sistema dovrà inoltre comprendere la possibilità di puntualizzare i seguenti aspetti:

- identificazione dei punti di forza
- identificazione dei punti di criticità
- elaborazione di un piano di miglioramento, che identifichi obiettivi, risorse e tempi di realizzazione

Infine, della valutazione di qualità potrà costituire complemento la rilevazione, attraverso ulteriori appositi strumenti, del gradimento da parte degli utenti.

LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DEI NIDI D'INFANZIA DELLA REGIONE LAZIO