



PROGETTO EDUCATIVO ANNUALE

NIDO D'INFANZIA «L'ALBERO VERDE»

(3-36 MESI)

ANNO EDUCATIVO 2026/2027

Premessa

1- Dimensione organizzativa

- Accesso al servizio: criteri e modalità di iscrizione
- Calendario e orario del servizio
- Organizzazione degli ambienti e degli spazi
- Organizzazione del personale
- Il gruppo dei bambini

2- Dimensione programmatica/progettuale

- L'organizzazione del tempo della giornata
- L'utilizzo degli strumenti metodologici

Programmazione

Osservazione

Documentazione

Verifica

3- Dimensione relazionale

- Significato e presupposti professionali
- Accoglienza e ambientamento
- L'organizzazione degli ambienti
- La partecipazione delle famiglie alla vita del servizio
- Progetti di partecipazione specifici
- Forme di integrazione e relazioni del servizio educativo nel sistema locale dei servizi educativi, scolastici e sociali.

La continuità verticale tra Nido e Scuola dell'Infanzia

L'integrazione con l'Azienda Sanitaria Locale

La relazione con i bambini in situazioni di disabilità certificata e con le loro famiglie

La relazione con i bambini che vivono una situazione di disagio e con le loro famiglie

4- Dimensione valutativa

- Qualità e nido
- Le nostre azioni

PREMESSA

Nel Nuovo Regolamento dei Servizi Educativi per la prima infanzia della Regione Toscana (DPGR 30 Luglio 2013, n.41/R), è presente un progetto educativo annuale che prende in considerazione l'organizzazione del servizio, la programmazione educativa e gli eventi dedicati alla partecipazione attiva delle famiglie.

1- DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

Accesso al servizio: criteri e modalità di iscrizione

Le famiglie hanno la possibilità di accedere al servizio attraverso diversi canali informativi:

- OPEN DAY: durante i quali il personale educativo presenta alle famiglie il servizio rispondendo alle loro domande e/o curiosità;
- Informazioni e modulistica reperibili sul sito del Comune;

Calendario e orario di servizio

Il nido d'infanzia «L'Albero Verde» si trova in via Don Milani n°2; accoglie 40 bambini di età compresa tra i 3 e 36 mesi, uno o due posti vengono riservati alle famiglie seguite dagli assistenti sociali o aventi la legge 104/92.

«L'Albero Verde» è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.30.

Le famiglie hanno la possibilità di scegliere la fascia oraria di frequenza ed i bambini e le bambine possono permanere al massimo 10 ore al giorno come prevede il Regolamento Regionale (DPGR 30 luglio 2013, n. 41/R).

I tempi di frequenza si distinguono tra tempo corto che va dalle 7.30 alle 14.00 e tempo lungo che va dalle 7.30 alle 17.30.

Il Nido d'Infanzia apre dal primo giorno utile del mese di Settembre e si conclude con l'ultimo giorno del mese di Luglio.

Organizzazione dell'ambiente e degli spazi

Accogliere al nido significa progettare insieme all'intero gruppo di lavoro le modalità, gli strumenti, i modi e gli spazi perché i bambini, le bambine e le loro famiglie si sentano sostenuti dal primo istante.

Ogni famiglia, infatti, arriva all'interno del servizio con le proprie peculiarità, i propri bisogni e la propria dimensione emotiva; lasciare il proprio bambino e la propria bambina smuove emozioni contrastanti che necessitano di essere accolte, lette e rielaborate.

A tal fine risulta importante la creazione di un rapporto di fiducia autentico e trasparente tra il gruppo di lavoro e le famiglie; una relazione che nasce sin dai primi incontri e viene coltivata giorno per giorno nel corso del tempo.

Al fine di sostenere la relazione e veicolare messaggi di accoglienza e apertura viene posta molta attenzione all'organizzazione dell'ambiente e agli spazi del servizio.

Il nido è strutturato in modo tale da favorire l'autonomia del bambino e della bambina e stimolare la sua libera azione, ad esempio l'impiego di scaffali aperti che permettono di vedere quel che vi è contenuto in modo che possano utilizzare gli oggetti e rimetterli poi al loro posto.

Vivere uno spazio vuol dire anche prendersi cura dello stesso, e a tal fine gli educatori avranno premura di riordinare alla fine delle esperienze in modo che i bambini possano, poco per volta, sviluppare l'attenzione alla cura dell'ambiente. Viene inoltre valorizzata l'importanza dei materiali naturali, di recupero e non strutturati, che favoriscono la creatività del bambino e della bambina ponendo l'attenzione soprattutto sul processo anziché sulla realizzazione di un prodotto.

Nella struttura sono presenti spazi collettivi e spazi individuali che creano il senso di accoglienza e riconoscimento di ciascuno. Nella zona dell'accoglienza le famiglie troveranno un armadietto, condiviso con un altro bambino o un'altra bambina, personalizzato mediante il nome e la foto; nell'ambiente dedicato alla nanna ogni bambino ed ogni bambina avrà il proprio lettino con i propri oggetti transizionali; in bagno sono presenti delle buchine, una per ciascun bambino e bambina, dove vengono riposte le cose personali. Questi sono elementi fondamentali affinché ciascuno senta di essere riconosciuto ed accolto nella propria individualità offrendo così spazio affinché l'io diventi parte del *Noi*. L'ambiente prevede la seguente divisione: *zona filtro* nella quale, attraverso le bacheche in visione, le famiglie possono trovare informazioni e documenti utili alla conoscenza del servizio; *l'accoglienza* con gli armadietti, *le due sezioni* (medio-piccoli e medio-grandi), *la stanza della nanna*, *spazi per la cura e l'igiene personale e la cucina*.

La *zona dell'accoglienza* è l'area in cui si svolge il primo contatto con la struttura: la presenza di panche e di armadietti, che contengono gli effetti personali dei bambini, fa sì che diventi uno spazio familiare e personale. La stanza è multifunzionale, con gli angoli esperienziali diversificati, e questo permette che possa essere vissuto dai bambini di tutte le fasce di età, soprattutto durante la fase di accoglienza e di ricongiungimento con le famiglie. Sono presenti, inoltre, due bacheche: una con le foto del personale in servizio e del coordinamento pedagogico e tecnico, ed una con le informazioni relative al regolamento del servizio, la carta del servizio e il calendario.

E' presente la stanza dell'*ufficio* dedicato sia all'archivio della documentazione del servizio sia ai colloqui individuali tra famiglie ed educatrici.

Dall'accoglienza si passa al *corridoio* lungo il quale sono posizionate altre bacheche che forniscono comunicazioni del personale educativo alle famiglie (ad esempio le giornate dedicate ai colloqui ed il menù).

Nel nido è presente la *cucina interna*, un valore aggiunto in quanto dà la possibilità di avere piatti sempre freschi. Il nido adotta il menù del Comune di Prato con cadenza bimestrale che, oltre a prevedere la stagionalità dei prodotti, presenta pietanze come cous cous, hummus di ceci, riso alla cantonese, al fine di favorire un'integrazione culturale culinaria. La cuoca è una figura di supporto per tutte le famiglie, ma in particolar modo per quei bambini e per quelle bambine che sono in fase di svezzamento; infatti, sotto l'anno di età, hanno la possibilità di seguire un menù personalizzato in base agli alimenti che hanno inserito nella loro dieta.

I genitori, man mano che introducono nuovi alimenti, lo comunicano al personale educativo e/o alla cuoca, apportando le relative modifiche sull'elenco degli alimenti che viene consegnato all'inizio dell'anno educativo. Questo permette un continuo scambio con le famiglie, con il personale educativo e con la cuoca.

La *sezione dei medio-grandi* è strutturata in modo tale da rispondere alle esigenze dei bambini e delle bambine per ogni fascia di età; gli spazi infatti vanno a sostenere l'esplorazione e la creatività permettendo il gioco sia individuale che di gruppo.

Entrando nella stanza si trova l'angolo adibito alla lettura, è allestito con tappeti e cuscini per favorire momenti di rilassamento.

Di fronte c'è l'angolo dell'euristico (*heurisko*, in greco, che significa «trovare» o «scoprire»), un'attività attraverso cui vengono offerti ai bambini e alle bambine oggetti di uso comune e materiali naturali (come tappi, scatole, mollette, pigne); questi oggetti sono riposti in un mobile con dei cassetti ed il bambino è libero di accedervi ed esplorare in modo autonomo senza la guida diretta di un adulto.

Durante le esperienze che vengono proposte ai bambini, i tavoli vengono allestiti con tavolette per gli incastri, il gioco dell'infilo e dello sfilo, tavolette di stampo montessoriano (realizzati dalle educatrici). In questa situazione l'educatore assume la funzione di osservatore, interferendo ed intervenendo il meno possibile. La sezione medio-grandi si arricchisce di una stanza utilizzata in maniera polivalente: durante la mattina viene utilizzata per attività motorie ed esperienze immersive, mentre nel momento del dopo-pranzo, le ausiliarie la allestiscono con i lettini, trasformandola nello spazio dedicato alla nanna. Adiacente alla stanza, vi è il bagno che permette il libero accesso ai bambini e alle bambine senza l'intervento dell'adulto. Ci sono spazi appositi che contengono i vari cambi dei bambini, 3 water, un lavandino a misura di bambino con due rubinetti in modo da favorire l'autonomia dell'igiene personale, un fasciatoio e un lavandino altezza adulto per potersi occupare dell'igiene dei bambini.

Dal corridoio e della sezione dei medio-grandi è possibile accedere alla sezione dei *medio-piccoli*; ci sono gli armadietti dove la famiglia ripone gli oggetti personali, un angolo dedicato ai travasi allestito con una vasca il cui contenuto viene cambiato periodicamente. Proseguendo troviamo l'angolo della lettura con un mobile per riporre i libri, un tappeto e dei cuscini per rendere l'angolo accogliente.

All'interno della sezione è presente anche l'angolo del motorio con moduli psico-motori che i bambini e le bambine utilizzano per fare i percorsi finalizzati allo sviluppo della motricità. Troviamo anche un angolo dedicato all'euristico con un tappeto e dei mobili che contengono oggetti di recupero, cambiati periodicamente, per favorire lo sviluppo cognitivo, il pensiero divergente e la motricità fine.

È presente un angolo dedicato al gioco simbolico che permette ai bambini di sperimentarsi riproponendo scene di vita quotidiana; due tavoli che vengono utilizzati per il momento della colazione, del pranzo e della merenda ma anche durante la mattinata per la proposta delle esperienze educative. Il momento del sonno viene accolto all'interno della stanza, la quale viene allestita con i letti una volta che si è concluso il pranzo. Il bagno, a cui si accede direttamente dalla sezione, è allestito con il fasciatoio, il lavandino ad altezza dei bambini per favorirne l'autonomia, un lavandino per il momento dell'igiene e della cura ad altezza dell'adulto e i sacchetti con all'interno il cambio personale di ogni bambino e di ogni bambina.

Il *giardino* valorizza l'immagine del servizio inteso come spazio di crescita, di scoperta e di incontro; le uscite in giardino costituiscono per i bambini e per le bambine opportunità di scoperta, di ricerca, d'esplorazione e di conoscenza. Scoprire piante, osservare animali, raccogliere rami, foglie oppure fare buche nella terra, sono azioni che i bambini e le bambine vivono con entusiasmo, meraviglia e stupore. Un giardino opportunamente pensato dall'adulto può divenire un «grande atelier all'aperto» dove sviluppare esperienze capaci di favorire e di sostenere la conoscenza di sé e del mondo. Per vivere il giardino in libertà e godere delle possibilità che offre, occorre mettere in discussione alcuni pregiudizi che spesso ne condizionano il suo utilizzo, il freddo ed il brutto tempo non dovrebbero diventare un limite all'esperienza del bambino e della bambina. Per fare ciò occorre organizzare le proposte all'aperto, ripensare allo spazio esterno e predisporre luoghi e materiali capaci di accogliere le esperienze dei bambini e delle bambine nelle diverse condizioni che il mondo naturale offre. A tal fine è stato organizzato uno spazio per riporre stivaletti e tute impermeabili.

Organizzazione del personale

In continuità con quanto espresso nelle Linee Guida Pedagogiche CO&SO, le figure professionali che opereranno in questo nido, e le loro funzioni, sono le seguenti:

L'Educatrice: persona qualificata e formata, con particolare riferimento alle dimensioni psicopedagogiche, metodologico-didattiche, tecnico-professionali, relazionali e riflessive citate nel Progetto Pedagogico, con un'attenzione specifica alla consapevolezza che questa figura professionale matura rispetto alle proprie idee, azioni, emozioni. Come espresso nelle Linee Guida per l'applicazione del Nuovo Regolamento dei servizi educativi per la prima infanzia della Regione Toscana, gli educatori «sono responsabili della cura e dell'educazione dei bambini, elaborano, attuano e verificano il progetto educativo, curano la relazione e coinvolgono i genitori nella vita del servizio».

La/il Referente interna: persona qualificata e formata per il ruolo di educatrice ma investita anche della funzione di «collante e punto di riferimento». La referente cerca, infatti, di portare a sintesi le idee-proposte del gruppo e si fa punto di riferimento e di contatto con l'esterno, in particolare con il Comune, con il Coordinatore Pedagogico e il Responsabile di Area della Cooperativa. Si tratta anche di una figura capace di evidenziare costantemente il nesso tra servizio, Comune/territorio, altri servizi del territorio e Cooperativa, avendo sempre presente il contesto all'interno del quale il servizio è inserito e la progettualità coerente di cui il contesto necessita per crescere.

L'operatrice/ore ausiliaria/o: persona formata con particolare riferimento alle norme di sicurezza e igiene ma anche relativamente ad alcuni aspetti pedagogici del lavoro di cura. Oltre a rappresentare una figura di supporto alle educatrici in determinati momenti (per esempio l'ambientamento, alcune attività, i momenti routinari), divenendo di fatto parte delle relazioni che si creano con i bambini, con le bambine e le famiglie, l'operatrice si occupa dell'ordine, dell'igiene e della sanificazione degli ambienti, nella consapevolezza che questi ultimi non sono aspetti slegati dalla dimensione più pedagogica che orienta il lavoro con i bambini, con le bambine e le famiglie. La pulizia degli ambienti o lo sporzionamento del cibo sono infatti dimensioni collocate dentro una più ampia cornice pedagogica che li riconosce come momenti di cura nel senso più ampio e alto del termine. L'ordine richiama l'ordine, la cura richiama cura (pensiamo al riordino del materiale, che diventa importante ricollocare sempre nello stesso posto, per facilitarne l'utilizzo autonomo da parte dei bambini o all'attenzione nel togliere eventuali giochi rotti o nel ripararli insieme ai bambini/e, in modo da sostenere in loro il senso della cura verso ciò che li circonda). Per questo diventa importante che tutto il personale condivida il significato di queste dimensioni e la loro valenza nella quotidianità dei servizi. La figura dell'operatrice/ore ausiliaria/o non si occupa direttamente delle «scelte» pedagogiche (ad esempio il dialogo con il genitore al momento dell'entrata e dell'uscita, l'organizzazione delle attività dei bambini/e ecc.), ma ricopre un ruolo di supporto all'educatrice e in quanto tale deve essere messa in grado di comprendere e di condividere il significato delle azioni che le si chiede di compiere. Il personale ausiliario parteciperà così alla formazione in servizio e ad alcune riunioni d'equipe specifiche durante l'anno.

La/il Coordinatrice/ore pedagogica/o: persona esterna al servizio, formata per sostenere il gruppo su più livelli e per creare rete anche con altri servizi. Ha funzione di orientamento, direttiva in certi casi, ma anche e soprattutto maieutica, nel momento in cui cerca di far emergere dal gruppo stesso eventuali esigenze di ridefinizione, aiutandolo a prendere coscienza di risorse e criticità. Si tratta di una figura dalle molteplici competenze, psico-pedagogiche, relazionali, gestionali, capace di incentivare nei gruppi quella riflessività di cui necessitano per crescere (Catarsi, 2010). Cura le relazioni nel gruppo di lavoro, concorda e pianifica i percorsi formativi, monitora e valuta il progetto educativo. Si fa regista attento, esterno ma non estraneo (Giagnoni, 2010), che sostiene i gruppi ma lascia loro spazio d'azione, in modo che acquisiscano sicurezza nel proprio lavoro e nella propria capacità di gestire le diverse situazioni che di volta in volta si presentano.

Si tratta di una figura che lavora secondo linee pedagogiche che sono in continuità con quelle espresse dal Comune di riferimento, al quale riconosce funzione di controllo, di monitoraggio e di accompagnamento.

Coordinatore Area Infanzia: persona esterna al servizio ma interna alla Cooperativa di riferimento, formata per occuparsi di più servizi dal punto di vista tecnico-gestionale.

La/il volontaria-o/stagista/tirocinante/servizio civile: persona in formazione che necessita di acquisire determinate competenze tramite la metodologia dell'osservazione partecipante. Allo stesso tempo, il volontario/stagista/tirocinante/servizio civile diventa un'importante risorsa per il gruppo stesso nel momento in cui stimola la riflessività portando un punto di vista esterno al servizio. Le sue osservazioni potranno allora essere discusse all'interno del gruppo di lavoro, con la mediazione del coordinatore pedagogico, in modo da sostenere il processo di decentramento e di auto-formazione del gruppo stesso. Per far sì che questo accada è necessario che il volontario/stagista/tirocinante/ servizio civile venga accolto dal gruppo e venga introdotto alla metodologia di lavoro del servizio. Dopo un primo momento di «ambientamento» affidato all'educatrice che ricopre il ruolo di «responsabile dei tirocini» o dal referente del servizio, potrà essere inserito in attività specifiche e gli potranno essere richieste osservazioni da condividere. Laddove previsto verrà richiesto la redazione di una relazione finale che potrà diventare occasione di riflessione nei gruppi di lavoro.

L'intreccio di saperi e di competenze si arricchisce e prende forma grazie alla presenza di molteplici figure professionali che abitano il servizio. Figure che dialogano tra loro, in una prospettiva collegiale capace di mettere in circolo le idee di tutti e di generare e sostenere quel senso di appartenenza che rende tutti desiderosi di esserci e di vivere responsabilmente il proprio ruolo. La negoziazione si fa colonna portante di questi contesti, che vivono di «pluralità» e quindi di incontro , di dialogo, di confronto. Fondamentale sarà dunque garantire riunioni del personale, alcune delle quali prevederanno la presenza di tutte le figure professionali coinvolte nella vita del nido. Nello specifico, il servizio prevede 6 educatrici di cui 1 referente interna, 2 operatrici ausiliarie, 1 coordinatrice di area e 1 coordinatrice pedagogica, quest'ultima, al fine di garantire un maggiore sostegno al gruppo di lavoro verrà affiancato da un team di coordinamento.

L'orario del personale è così distribuito

Sezione Medio-Grandi	Jessica	Chiara	Francesca	Giada
Lunedì	7:30-14:30	7:30-13:30 14:00-15:00	9:00-13:30 14:30-17:00	13:30-17:30
Martedì	7:30-13:30 14:00-15:00	9:00-13:30 14:30-17:00	7:30-14:30	13:30-17:30
Mercoledì	9:00-13:30 14:30-17:00	7:30-14:30	7:30-13:30 14:00-15:00	13:30-17:30
Giovedì	7:30-14:30	7:30-13:30 14:00-15:00	9:00-13:30 14:30-17:00	13:30-17:30
Venerdì	7:30-13:30 14:00-15:00	9:00-13:30 14:30-17:00	7:30-14:30	13:30-17:30

Sezione Medio-Piccoli	Tina	Sara		
Lunedì	9:00-14:00 15:00-16:30	8:30-14:30		
Martedì	9:00-14:00 15:00-16:30	8:30-14:30		
Mercoledì	9:00-14:00 15:00-16:30	8:30-14:30		
Giovedì	9:00-14:00 15:00-16:30	8:30-14:30		
Venerdì	9:00-14:00 15:00-16:30	8:30-14:30		

Personale ausiliario	Anna (operatrice)	Erika (operatrice)	Rosangela (cuoca)
Lunedì	11:30-17:30	8:30-13:00	7:30-13:30
Martedì	11:30-17:30	8:30-13:00	7:30-13:30
Mercoledì	11:30-17:30	8:30-13:00	7:30-13:30
Giovedì	11:30-17:30	8:30-13:00	7:30-13:30
Venerdì	11:30-17:30	8:30-13:00	7:30-13:30

La regolazione dell'impiego delle ore non frontali del personale educativo

Le ore non frontali, come da recente modifica del Regolamento Regionale, corrispondono all'8% del complessivo tempo di lavoro individuale di ogni educatore e di ogni educatrice e sono così impiegate:

- Programmazione e gestione delle attività educative;
- Osservazione e documentazione;
- Incontri di sezione e con il coordinamento pedagogico;
- Assemblee, riunioni con le famiglie e laboratori;
- Colloqui individuali con le famiglie;
- Corsi di formazione e aggiornamento annuali;

La regolazione dell'impiego delle ore non frontali del personale ausiliario e della cuoca

Le ore non frontali del personale ausiliario, come da recente modifica del Regolamento Regionale, corrispondono al 3% del monte orario frontale e sono così impiegate:

- Partecipazione alle riunioni di equipe di lavoro;
- Partecipazione ai corsi di aggiornamento e di formazione inerente al proprio ruolo;
- Partecipazione ad eventi organizzati all'interno del servizio (feste, riunioni con le famiglie...);

Il coordinamento pedagogico espleta le sue funzioni con un monte orario di 80 ore annuali per:

- Supervisione e supporto alla stesura di progetti e proposte educative;
- Osservazione durante l'orario frontale e supporto al gruppo di lavoro attraverso incontri mensili prestabiliti e secondo necessità;
- Partecipazione e coinvolgimento nelle occasioni di incontro con le famiglie stabilite da calendario;

Il gruppo dei bambini e delle bambine

Il nido accoglie 40 bambini e bambine di età compresa tra gli 3 ed i 36 mesi; uno o due posti vengono riservati per le famiglie seguite dagli assistenti sociali e/o per i bambini e le bambine con disabilità. I bambini e le bambine sono divisi in due gruppi (in base alla fascia di età), e l'organizzazione, al fine di favorire la socializzazione, offre la possibilità di muoversi liberamente nello spazio creando un contesto relazionale aperto e diversificato.

Questa scelta favorisce la relazione tra tutti i bambini e tutte le bambine sostenendo processi di apprendimento per imitazione in particolar modo da parte dei più piccoli nei confronti dei più grandi e nello stesso tempo incentivando il senso della cura da parte dei più grandi nei confronti dei più piccoli.

2- DIMENSIONE PROGRAMMATICA PROGETTUALE

L'organizzazione del tempo della giornata

La sicurezza del bambino e della bambina all'interno del nido viene rafforzata dallo scandire del tempo che deve essere ben chiaro e «leggibile» e ovviamente altrettanto «leggibili» devono essere i contesti in cui questo avviene.

Per permettere ad ogni bambino ed ogni bambina di raggiungere quella sicurezza che gli permette di muoversi con sicurezza all'interno dell'ambiente, è previsto un periodo definito di «ambientamento», che è diverso per ognuno. Il tempo dell'ambientamento è un tempo «personalizzato», che richiede molta cura, in modo tale da favorire la nascita di una buona relazione tra nido e famiglia. Durante questo periodo i bambini e le bambine hanno l'opportunità di muoversi nell'ambiente e conoscere i diversi momenti della giornata in modo graduale.

Una volta raggiunta una sicurezza tale da potersi muovere in autonomia nello spazio, il bambino e la bambina avranno la possibilità di vivere le esperienze che vengono proposte, prendendosi il tempo che gli occorre per familiarizzare con la nuova situazione rispettando la propria modalità di approccio.

Per poter permettere tutto questo vengono allestite delle zone per stimolare la capacità e la creatività dei bambini tenendo presente le loro preferenze e/o interesse, nel rispetto dei tempi di ciascuno così come delle proprie peculiarità e attitudini.

Le *routine* scandiscono le giornate della vita del nido e permettono quel ripetersi di momenti ed esperienze che permettono ai bambini di acquisire padronanza e sicurezza. Durante l'entrata e l'uscita viene favorita l'interazione e la condivisione tra famiglia e personale educativo; sono momenti di particolare importanza in quanto viene dato il tempo necessario per salutarsi e successivamente di ritrovarsi con gradualità. Durante l'accoglienza della mattina avviene il primo dialogo tra educatrice e famiglia, un momento di confronto in cui i genitori riferiscono delle informazioni utili inerenti il bambino e la bambina o viceversa. Allo stesso modo, durante la restituzione, l'educatrice riferisce le esperienze che hanno vissuto durante la giornata; il suo ruolo in questa fase delicata della giornata richiede un'attenzione particolare in quanto ha il compito di gestire gli spazi con criterio e consapevolezza tenendo sempre ben chiaro l'intenzionalità educativa in essi presente.

Il momento del *pranzo* costituisce uno degli aspetti più significativi della vita del nido, non solo per la salute e il benessere dei bambini, ma anche perché, da un punto di vista educativo, è parte fondamentale del progetto pedagogico. Il momento del pasto, è oggetto di riflessione costante da parte di tutto il personale del nido così da renderlo sempre più rispondente ai bisogni del bambino e della bambina.

Il pranzo al nido è un momento importante di relazione e di socializzazione tra adulti e bambini e bambini stessi. Durante il pranzo vengono utilizzati strumenti idonei a misura di bambino come ad esempio brocchette per l'acqua da un quarto di litro e a rotazione viene scelto un cameriere che ogni giorno aiuta l'ausiliaria a sparecchiare permettendo loro di essere protagonisti attivi e responsabili. Ogni bambino ed ogni bambina sceglie liberamente il posto dove sedersi sapendo che l'educatrice, invece, siede sempre al solito posto.

Il momento del *cambio* è un momento molto delicato e importante e proprio per questo richiede tempo; il cambio e le cure del corpo rappresentano un momento fortemente curativo, affettivo ed emotivo perché costituiscono una fase privilegiata di contatto tra bambino ed educatrice.

In questo contesto avviene un preciso percorso legato all'autonomia del bambino e della bambina, alla scoperta e alla conoscenza del proprio corpo e all'avvio del controllo dei propri bisogni fisiologici. Nel bagno sono presenti degli specchi che favoriscono il gioco, il riconoscimento e la costruzione del sé.

Il cambio è un vero e proprio momento cruciale nel rapporto fra bambini ed educatrice di riferimento poiché si crea quella relazione a due che favorisce conoscenza, riconoscimento e reciprocità.

Il momento del *riposo* mette in atto nei bambini delicati momenti interiori e resistenze legate al lasciarsi andare e all'affidarsi-fidarsi, in un luogo che non rispecchia la loro casa o il proprio lettino. È necessario rispettare i tempi ed i rituali dei bambini e delle bambine in cui è loro concesso l'utilizzo di oggetti transizionali personali (ciucci, peluche, copertine etc.) che favoriscono il rilassamento e una situazione piacevole e serena. Un bambino ed una bambina che riesce ad addormentarsi, infatti, vuol dire che ha raggiunto un buon livello di fiducia sia con l'ambiente che con il personale educativo. Fondamentale è il risveglio individualizzato: ogni singolo bambino ed ogni singola bambina si sveglia secondo il proprio ritmo (naturalmente, nel tempo limite dettato dall'orario di preparazione all'uscita) trovando le educatrici pronte ad occuparsi dei diversi bisogni.

Diventa fondamentale, a questo punto, volgere l'attenzione sull'*esperienze* che il bambino e la bambina vivono durante la giornata, in quanto hanno la possibilità di poter entrare in contatto con determinate situazioni che vanno a rafforzare la sua dimensione emotiva e cognitiva.

Il gioco dà al bambino e alla bambina fiducia nelle sue possibilità, capacità di prendere coscienza della realtà che lo circonda e lo mette in condizione di modificarla a suo piacimento, realizzando desideri impossibili, compensando le frustrazioni, scaricando le ansie e liberandosi dalle angosce.

L'attività ludica avvia il bambino e la bambina alla conoscenza di ciò che accade intorno a loro e stimola lo sviluppo delle funzioni cognitive: con il gioco i bambini adattano le situazioni ai loro scopi, ne analizzano le caratteristiche e stabiliscono le relazioni tra vari elementi della realtà. Il gioco favorisce lo sviluppo delle capacità cognitive, la motricità, struttura il senso di spazio e di tempo, struttura la percezione di sé come agente attivo nel mondo, dà la possibilità di muoversi con sicurezza e con cognizione di causa, stimola la creatività ed il pensiero divergente. All'interno di queste esperienze l'educatrice ha come ruolo quello di ascoltare e osservare attentamente le dinamiche che si sviluppano all'interno dei contesti ludici, sostenendo e rilanciando le scelte dei bambini e della bambine.

Questa tipologia di approccio viene supportata soprattutto dal *mondo naturale* in quanto, stando all'aria aperta, c'è la possibilità di prendersi quel «tempo lento» per soffermarci sulle piccole cose e scoprirne, eventualmente, anche la trasformazione. L'*outdoor education* è un approccio educativo basato sul riconoscere l'ambiente esterno come luogo privilegiato per lo sviluppo del bambino e della bambina in quanto la conoscenza passa attraverso l'esperienza diretta, la scoperta e utilizza il corpo come veicolo principale per attività sensoriali, percettive e motorie.

La natura, infatti, offre esperienze che coinvolgono tutti i sensi: la vista, l'udito, il tatto, il gusto, l'olfatto che sono costantemente e naturalmente stimolati favorendo la curiosità, lo sviluppo fisico e cognitivo, rendendo i bambini più attivi, sociali e partecipativi.

La giornata tipo è così scandita, tenendo presente che gli orari sono flessibili in base ai tempi e ai bisogni del bambino e della bambina.

ORARIO	ATTIVITA'
7:30/9:00	Accoglienza
9:15/9:40	Colazione
9:40/10:50	• Proposte di esperienza • Nanna per i piccoli
10:50/11:15	Cambio ed igiene personale
11:20/12:15	Pranzo
12:20/12:40	Cambio e igiene personale
13:00/15:30	• Ricongiungimento con la famiglia • Nanna per chi rimane a dormire
15:00/15:30	Cambio e igiene personale
15:30/16:00	Merenda
16:00/17:30	• Proposte di esperienza • Ricongiungimento con la famiglia

L'utilizzo degli strumenti metodologici

Il lavoro quotidiano dell'educatrice con i bambini, con le bambine e con le famiglie, viene organizzato annualmente tenendo in forte considerazione delle principali categorie metodologiche quali la programmazione, l'osservazione, la documentazione e la verifica.

Programmazione: uno dei momenti fondamentali della vita al nido è centrato sulla stesura del progetto di esperienza con la quale vengono posti degli obiettivi e i metodi necessari per poterli raggiungere. Tale progettualità ha lo scopo di raggiungere specifiche finalità sostenendo lo sviluppo delle competenze cognitive. Per poter capire su quali tematiche si debbano sviluppare i singoli progetti bisogna scoprire quali sono i centri di interesse dei bambini e delle bambine. Per fare questo occorre fare un'analisi della situazione di partenza cercando di comprendere e conoscere le diversificate competenze e abitudini di ciascun bambino e ciascuna bambina, utilizzando l'osservazione come strumento privilegiato di verifica.

Osservazione: l'osservazione quotidiana dei bambini e delle bambine permette di stendere sin dall'ambientamento un racconto personalizzato di ognuno. Nel corso dell'anno questo permetterà di documentare l'esperienza complessiva del bambino e della bambina al nido: il suo rapporto con lo spazio, gli oggetti, i compagni, la loro curiosità e il livello di conoscenza. L'osservazione non deve intendersi come metro di giudizio ma solo un'efficace metodo per conoscere i bisogni e le peculiarità individuali e di gruppo. Le osservazioni svolte dal personale educativo vengono svolte in modo individuale sul singolo bambino e sulla singola bambina e trascritte attraverso un supporto cartaceo che viene compilato tenendo conto delle diverse aree di sviluppo (motoria, cognitiva, relazionale).

Documentazione: la documentazione è un elemento fondamentale per il nido in quanto permette di rivedere e migliorare il proprio agire educativo e il proprio progetto educativo ma offre anche la possibilità di comunicare alle famiglie quanto i bambini e le bambine sperimentano attraverso la vita al nido. Attraverso la documentazione viene lasciata una traccia per dare valore ai percorsi che vengono vissuti e sperimentati dai bambini e dalle bambine.

Durante l'anno educativo viene predisposto un diario individuale che raccoglie le foto con relative esperienze che il bambino e la bambina compiono durante il loro percorso; questo viene poi consegnato a fine anno alla famiglia come ricordo dell'esperienza vissuta. Lungo il corridoio periodicamente vengono esposti gli elaborati dei bambini e delle bambine in modo da creare un ponte tra nido e famiglia, sostenendo nello stesso tempo il racconto dell'esperienza anche del bambino e della bambina.

Verifica: durante la fase di verifica viene monitorato il percorso attraverso il quale vengono raggiunti o meno certi obiettivi. È una fase importante del percorso progettuale che implica l'essere dentro alle situazioni educative e relazionali, mettendo in gioco le proprie competenze professionali. La verifica offre inoltre costanti spunti di miglioramento per i processi progettuali futuri, quindi rappresenta uno degli elementi che «spingono avanti» il servizio educativo nell'ottica del miglioramento.

3- DIMENSIONE RELAZIONALE

Significato e presupposti professionali

La relazione è parte fondamentale del processo educativo del nido, su di essa si basa il rapporto di cura su cui si fondano tutte le pratiche educative. La relazione è uno «stile educativo, un riferimento costante e una modalità di lavoro; sottende l'idea che il nido di infanzia è un contesto di cura e un luogo di incontro sociale e questi due elementi, insieme, offrono al bambino e alla bambina sufficiente sicurezza per permettergli di esplorare il mondo. Il nido è un contesto educativo dove la vicinanza fisica ed emotiva dell'adulto permette di instaurare un rapporto di cura e offre l'occasione per creare condizioni per uno sviluppo sano del bambino (Borghi B.Q.)». L'educatore si occupa di stabilire un raccordo con la modalità di accudimento della famiglia e di mediare con il nuovo ambiente in cui il bambino e la bambina saranno inseriti. Inoltre, ha il compito di creare una condizione di benessere per il bambino e per la bambina attraverso un legame affettivo ed emotivo, in grado di costruire un rapporto di fiducia. L'obiettivo è quello di essere sempre meno indispensabile e sempre meno insostituibile per fare posto alla libertà di azione e all'autonomia del bambino e della bambina.

Accoglienza e ambientamento

Ambientare un bambino ed una bambina al nido di infanzia significa accogliere lui, lei e tutta la sua famiglia. Per il bambino e la bambina l'ambientamento è il momento in cui acquisisca familiarità con gli spazi del nido e conosce gli altri bambini e le altre bambine, gli educatori, le educatrici e tutto il personale presente nel servizio. Passo dopo passo le bambine ed i bambini prenderanno confidenza con il nuovo ambiente che verrà per loro familiare. Anche per il genitore questo è un tempo utile per conoscere il contesto e gli educatori e le educatrici; in questo tempo, inoltre, ha l'opportunità di conoscere gli altri genitori, di esplorare l'ambiente e soprattutto di osservare il proprio bambino e la propria bambina in relazione con gli altri. Per l'educatore e per l'educatrice questo è un tempo prezioso, ha modo di osservare il bambino e la bambina, al contempo, di diventare una figura a lui e a lei familiare. Ma è anche l'opportunità di affiancare e sostenere il genitore in questa fase di distacco e di gettare con lui e con lei le basi per la costruzione di quella relazione di fiducia che è elemento fondante nella costruzione di una intenzionalità educativa coerente promossa tra il servizio educativo e la famiglia.

L'organizzazione degli ambientamenti

Prima di iniziare: attraverso gli open day i genitori hanno l'opportunità di visitare il nido di infanzia prima dell'iscrizione, successivamente è prevista una riunione dei nuovi iscritti a luglio durante la quale hanno la possibilità di conoscere il progetto educativo, il personale educativo e di concordare il colloquio individuale pre-ambientamento. L'ambientamento vero e proprio ha una durata variabile, a seconda delle esigenze di ogni bambino e di ogni bambina. Chiediamo ai genitori che la figura presente durante questa fase sia sempre la stessa e la disponibilità di circa una settimana per poter accompagnare gradualmente i bambini al distacco. Crediamo che la relazione con le famiglie sia di fondamentale importanza al fine di dare vita ad un'alleanza educativa tra nido e famiglia.

Modalità di ambientamento:

- Primo giorno: il genitore rimane all'interno della sezione con il bambino o la bambina circa per un'ora senza allontanarsi;
- Secondo giorno: al genitore viene chiesto di allontanarsi per un quarto d'ora circa, dopo un primo momento di presenza all'interno della struttura;
- Dal terzo giorno: in base alla reazione al distacco che hanno avuto i bambini il giorno precedente, l'educatore decide i modi e i tempi di come proseguire l'ambientamento per il giorno stesso e per i giorni seguenti;

Una volta terminato l'ambientamento, possiamo iniziare la fase di verifica dove il personale educativo compila per ogni bambino e per ogni bambina una scheda di osservazione capace di lasciare traccia del percorso di ambientamento vissuto da ognuno di loro. È inoltre previsto un colloquio post-ambientamento nel quale il personale educativo e famiglie si possono confrontare su quello che è stato il vissuto delle prime settimane sia per i bambini, sia per le bambine sia per le famiglie stesse.

La partecipazione delle famiglie alla vita del servizio

Nel corso dell'anno educativo sono previsti alcuni momenti di incontro e scambio che permettono di arricchire il dialogo che viene portato avanti nei momenti di incontro previsti nella quotidianità del nido:

Colloqui individuali: il colloquio rappresenta un'occasione di incontro e di confronto fra genitori e personale educativo, al fine di discutere questioni inerenti quel particolare bambino e bambina.

- Pre-ambientamento (per i nuovi iscritti);
- Colloquio metà anno;
- Colloquio di fine anno;
- Colloqui su richiesta del genitore (il gruppo di lavoro è sempre disponibile a eventuali ulteriori colloqui ogni qual volta che la famiglia ne abbia necessità);

Riunioni e momenti di incontro tra educatrici e famiglie permettono di creare un contesto allargato di dialogo e confronto, funzionale alla costruzione di un'alleanza educativa:

- Riunione di pre-ambientamento: ha lo scopo non solo di informare i genitori sull'organizzazione del servizio e dare le informazioni su quello che sarà il periodo di ambientamento, ma anche di gettare le prime basi per un rapporto di fiducia reciproca, nel tentativo di rassicurare le famiglie circa le proprie eventuali preoccupazioni;
- Riunione post-ambientamento e presentazione del progetto d'esperienza: nel mese di novembre verrà organizzata la riunione con tutto il gruppo dei genitori per una verifica ambientamento complessiva e per la presentazione del percorso d'esperienza. Durante questo incontro verrà creato un clima distensivo, per facilitare lo scambio e il dialogo, a tal fine verrà condiviso dal personale educativo una documentazione fotografica capace di accompagnare il racconto delle educatrici.
- All'inizio dell'anno scolastico durante la prima riunione, le famiglie degli iscritti eleggono i propri rappresentanti istituendo il «*Consiglio del servizio*», così definito dal Regolamento Comunale (*art. 19, titolo III Organizzazione del servizio*), composto dal responsabile del servizio o suo delegato, dal coordinatore pedagogico, dal coordinatore tecnico, dal referente del personale, da un educatore e da due rappresentanti dei genitori, che durante l'anno si incontreranno per discutere e prendere decisioni in merito alla vita del servizio stesso.

Le feste e i laboratori rappresentano nel corso dell'anno occasioni informali di incontro, capaci di stimolare la partecipazione delle famiglie alla vita del servizio. Allo stesso tempo offrono un'occasione d'incontro tra i genitori stessi, che si trovano a condividere l'esperienza del nido e della crescita di figli piccoli e hanno spesso necessità di spazi e tempi in cui confrontarsi (Catarsi, Fortunati, 2005; Galardini, 2003).

- Laboratori creativi per le famiglie
- Festa di fine anno

Progetti di partecipazione specifici

La relazione con le famiglie potrà essere promossa anche attraverso i seguenti progetti specifici:

- 1) Progetti che coinvolgano i nonni e le nonne nella vita del nido, per esempio tramite la riscoperta di racconti popolari, o tramite la valorizzazione di specifiche competenze dei nonni e delle nonne.
- 2) Percorsi di educazione familiare o incontri a tema, gestiti in gruppo; l'intento è quello di creare un percorso capace di favorire lo scambio e il confronto tra genitorialità simili e differenti, attraverso l'utilizzo di strategie incoraggianti.

Forme di integrazione e relazioni del servizio educativo nel sistema locale dei servizi educativi scolastici e sociali

La continuità verticale Nido/Scuola dell'Infanzia: come è previsto dal progetto di continuità del Comune di Poggio a Caiano nel mese di maggio/giugno i bambini/e vengono accompagnati/e dagli educatori di riferimento alle scuole d'infanzia del territorio. Successivamente gli educatori incontrano gli insegnanti per un passaggio di informazioni riguardanti i bambini/e (ad esempio: autonomia, linguaggio e partecipazione della famiglia).

L'integrazione con l'Azienda Sanitaria Locale: L'integrazione con l'Azienda Sanitaria Locale: la collaborazione con l'ASL sarà fondamentale, oltre che per tutte le funzioni di vigilanza e controllo sulla struttura, sul menù e l'igiene, anche per accompagnare l'azione educativa del personale nella gestione delle problematiche derivanti dalla presenza di bambini/e in situazione di disabilità o disagio sociale.

La relazione con i bambini/e in situazione di disabilità certificata e con le loro famiglie: la frequenza al nido o altri servizi integrativi dei bambini/e diversamente abili è garantita dalla legge 104/92, per facilitare il pieno sviluppo delle loro capacità e accompagnarli al successivo ingresso nella scuola dell'infanzia. In base alle indicazioni dell'equipe socio sanitaria di riferimento, potrà essere assegnato un educatore di sostegno per il bambino/a che viene ammesso al nido. L'educatore di sostegno collabora con le educatrici di sezione alla sua accoglienza e frequenza. L'equipe socio sanitaria accompagna il bambino/a, la sua famiglia e gli educatori per tutto il periodo della sua permanenza al nido. Dopo un congruo periodo di frequenza e di osservazione del bambino e della bambina nel contesto nido per una prima valutazione delle sue potenzialità ed eventuali difficoltà, il personale educativo del nido con l'educatore di sostegno, in collaborazione con l'equipe socio sanitaria e in continuità con la famiglia, provvederà alla definizione del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.), che costituisce parte integrante del progetto educativo del nido. Indipendentemente dalla difficoltà del bambino e della bambina, il PEI prevede e sostiene sempre la partecipazione del bambino e della bambina ai momenti di vita quotidiana del servizio, dal momento che una delle funzioni fondamentali del nido è sviluppare le relazioni sociali tra i bambini e le bambine. L'accoglienza di bambini/e disabili ha una notevole ricaduta educativa sugli altri bambini/e che imparano ad accogliere le differenze prima che maturino forme di pregiudizio. Nel corso dell'anno educativo vengono effettuate delle verifiche periodiche relative alle attività svolte e ai progressi del bambino e della bambina. Al termine della frequenza del nido, che può prolungarsi anche dopo il compimento dei tre anni, e prima del passaggio alla scuola dell'infanzia, l'equipe socio sanitaria, in accordo con la famiglia, stabilisce quali informazioni trasmettere alle insegnanti del ciclo successivo sul percorso effettuato dal bambino e dalla bambina e quali iniziative intraprendere per agevolare il passaggio alla nuova esperienza educativa.

La relazione con i bambini e con le bambine che vivono una situazione di disagio e con le loro famiglie: per disagio infantile si intende un problema che colpisce il bambino e la bambina nella sua naturale dinamica evolutiva. Esempi di disagio infantile sono il rifiuto totale del cibo, gli spasmi affettivi, un comportamento iperattivo o al contrario il blocco motorio, il mutismo, il rifiuto di partecipare al gioco. Pur avendo come sfondo un contesto ampio, occorre concentrare l'attenzione sull'ambiente interno del nido, dove viene vissuto «il disagio» che interpella soprattutto il personale educativo, al quale spetta il compito professionale di accogliere il bambino e la bambina ed alleviare il suo disagio, ma nello stesso tempo riflettere, come educatrici, sul disagio proprio, personale, in cui si è coinvolte, per una necessaria ed equilibrata rielaborazione, indispensabile per offrire un valido sostegno. L'atteggiamento professionale corretto è teso ad affrontare il disagio non come elemento di disturbo che va normalizzato intervenendo sul bambino e sulla bambina, ma come sintomo che va letto nella rete di interrelazioni interne ed esterne, con la consapevolezza che se è importante capire i bambini e le bambine e i loro problemi, è altrettanto indispensabile chiarire quale è l'impegno professionale dell'adulto nel rapporto educativo con lui/lei. Le competenze professionali, in possesso del personale educativo, indispensabili per gestire il problema del disagio richiedono la capacità di:

- osservazione per rilevare il disagio manifesto o nascosto dei bambini e delle bambine e comprendere il loro messaggio di aiuto;
- riflessione e analisi sul disagio che esso provoca sul vissuto personale e di gruppo degli adulti nello svolgimento del loro lavoro educativo;
- individuazione delle strategie educative rintracciabili nelle risorse che sono presenti all'interno del nido e all'esterno, nell'ottica di una piena collaborazione, per alleviare il disagio dei singoli e star bene insieme tutti;
- relazionarsi con le famiglie: non tanto per rilevare eventuali responsabilità nell'insorgenza dei problemi che creano disagio ai bambini e alle bambine, quanto per individuare possibili risorse e alleanze per condividere le strategie educative pensate per affrontare i problemi del bambino e della bambina all'interno del nido;
- coinvolgimento di soggetti istituzionali (es. ASL) o informali (es. associazioni culturali e sociali che si occupano del tema in questione), per iniziative che possono dare sostegno e arricchire gli interventi educativi individuali e di gruppo nell'ambito della programmazione di progetti specifici sul disagio;

4- DIMENSIONE VALUTATIVA

Qualità e nido

Riflettere sul concetto di qualità appare oggi centrale per gestire il pluralismo di offerte in una logica di ampliamento e sviluppo di risorse, di valorizzazione del territorio e delle esperienze che i servizi realizzano. All'interno del *sistema qualità*, si colloca infatti anche la funzione di diffusione delle buone pratiche educative rilevate nei servizi, con lo scopo di innalzare la qualità della rete degli interventi. In questo modo si individuano anche le tendenze dei bisogni e si definiscono sia le modalità a essi congrue per soddisfarli, sia le situazioni di criticità che rendono necessità e aggiornamento e riprogrammazione (Catarsi, Sharmahd, 2012). Definire la qualità non è del resto cosa semplice. Anzi, comporta la capacità di stare dentro la complessità facendo riferimento a più punti di vista, più attori, più voci (Istituto degli Innocenti, 2006).

Nello specifico, all'interno dei servizi per la prima infanzia è possibile individuare:

- una qualità pedagogica progettata, data dall'analisi delle attività educative, della loro organizzazione e delle scelte pedagogiche sottostanti;
- una qualità attesa e percepita da utenti e personale lavorativo, ovvero ciò che essi desiderano e ciò che effettivamente riscontrano nella realtà;
- una qualità gestionale data dall'insieme degli aspetti di gestione economica e organizzativa, indispensabili per il funzionamento del servizio;

Queste tre dimensioni devono essere intese come tre aspetti di uno stesso processo e la valutazione dovrà tener conto del punto di vista di tutti i protagonisti coinvolti, siano essi dirigenti e amministratori, famiglie, personale, bambini e bambine.

Le nostre azioni

La Cooperativa Convoi SCS Onlus ha elaborato negli anni strumenti di rilevazione della qualità per l'erogazione dei servizi per la prima infanzia, con procedure e indicatori di qualità uniformemente orientati alla soddisfazione dell'utenza e al miglioramento continuo. Le dimensioni monitorate e valutate sono nello specifico quelle che fanno capo alle risorse umane, all'adeguatezza degli ambienti e dei materiali, alla manutenzione, all'ambito organizzativo (con un'attenzione particolare alla fase dell'ambientamento), allo stile educativo (con un focus sulle interazioni sociali), alle relazioni con gli attori del sistema. Per ognuna di queste dimensioni, vengono individuati indicatori e relativi valori target che stabiliscono il grado di raggiungimento degli obiettivi e garantiscono il monitoraggio dei processi.

A loro volta, le famiglie stesse sono coinvolte nel percorso di definizione e valutazione della qualità in diversi modi, a partire dalle riunioni di feedback post-ambientamento, fino agli incontri di verifica finali. Alla fine dell'anno educativo, ai genitori viene inoltre chiesto di compilare il questionario di soddisfazione fornito a livello di zona. Come indicato dagli Orientamenti zonali, i report sulla qualità prodotti per il nostro servizio saranno i seguenti:

- Report sulla qualità erogata nella forma dell'autovalutazione: a fine anno viene redatta nella forma dell'autovalutazione: a fine anno viene redatta una relazione a cura del coordinatore pedagogico d'intesa con il personale educativo, contenente le risultanze del lavoro svolto sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità sui quali è stato impostato il progetto educativo, relativamente alla dimensione organizzativa, alla dimensione programmatica/progettuale, alla dimensione relazionale. Il report è comunicato al responsabile del servizio.
- Report sulla qualità percepita dalle famiglie utenti: è costituito sulla base dei risultati derivanti dalla somministrazione a tutte le famiglie che usufruiscono dei servizi educativi di un questionario predisposto a livello di zona. Questo report, a differenza del report precedente, evidenzia il rapporto esistente tra la qualità erogata e la qualità riconosciuta dagli utenti dei servizi. I dati del questionario vengono elaborati a livello di zona e comunicati al responsabile di ciascun servizio, il quale provvede alla estensione del report, che sarà oggetto di riflessione con il personale educativo e con le famiglie utenti. Accanto ai controlli del Comune, la valutazione complessiva della qualità del servizio erogato viene garantita da parte di Convoi SCS Onlus con continuità durante tutto il periodo di erogazione, su diversi livelli, in relazione alle diverse responsabilità:
 - ❖ La Direzione della Cooperativa (ed in particolare il responsabile d'Area) effettua le verifiche e i controlli di propria competenza;
 - ❖ Il Coordinatore Pedagogico effettua il monitoraggio del servizio rispetto a quanto previsto e programmato, sia in relazione agli interventi educativi e ausiliari che in relazione all'organizzazione del servizio;
 - ❖ Il responsabile per la qualità effettua le verifiche interne annuali previste dal Sistema Qualità;
 - ❖ Il nostro Ente certificatore esterno effettua verifiche ispettive, secondo procedure, per il mantenimento delle certificazioni UNI EN ISO 9001/2015, UNI 11034 e ISO 14001/2015, UNI PDR 125 parità di genere.