



COMUNE DI FERRARA

Carta dei servizi per l'**infanzia**



**Questo PDF è interattivo.
Clicca sugli elementi per approfondire
o aprire nuove finestre.**



Carta dei servizi per l'**infanzia**

Comune di Ferrara

Progetto a cura del
Coordinamento Pedagogico
del Comune di Ferrara

Per informazioni:

<https://www.comune.fe.it>

Piazza del Municipio, 2
44121 Ferrara
Centralino: 800532532

Foto realizzate all'interno
dei Servizi per l'Infanzia
del Comune di Ferrara

Progetto grafico
e impaginazione:
Manuel Baglieri



Indice

pag. 05	<u>Perché una carta dei servizi</u>
pag. 06	<u>Principi fondamentali</u>
pag. 07	<u>I servizi per l'infanzia</u>
pag. 09	<u>Coordinate pedagogiche</u>
pag. 12	<u>Coordinate organizzative e gestionali</u>
pag. 13	<u>Servizi erogati</u>
pag. 17	<u>L'inclusione</u>
pag. 20	<u>La partecipazione</u>
pag. 22	<u>Standard di qualità</u>
pag. 24	<u>Standard di funzionamento</u>



Perché una carta dei servizi

La Carta dei Servizi è destinata ai cittadini, in particolare famiglie con figli da 0 a 6 anni e presenta il quadro di riferimento dei Servizi all'Infanzia del Comune di Ferrara nei loro diversi aspetti organizzativi. Contiene inoltre i documenti che ne esplicitano in modo più specifico i percorsi e gli aspetti di qualità che li riguardano.

Essa definisce il complesso sistema di relazioni tra i servizi educativi per la prima infanzia, i genitori dei bambini che si avvalgono del servizio, gli operatori dei servizi stessi, le altre agenzie del territorio, definendo i diritti e doveri del cittadino e della Pubblica Amministrazione.

È l'espressione dell'impegno dell'Amministrazione Comunale a garantire il livello di qualità dei servizi all'infanzia erogati, per offrire ai bambini opportunità di crescita e sviluppo e, alle famiglie, servizi a sostegno del compito e dell'impegno di cura ed educazione dei propri figli.



Principi fondamentali



I bambini sono portatori di diritti universali e di diritti specifici, in particolare il diritto ad un'educazione di qualità fin dalla nascita. Il loro sviluppo e la loro crescita sono un valore per l'intera comunità e il primo passo per la conquista della loro piena cittadinanza.

I servizi del Comune di Ferrara sono aperti a tutti i bambini, senza discriminazioni di razza, sesso, religione, condizioni socio-economiche e psicofisiche. Il rispetto delle differenze individuali costituisce un importante valore educativo e sociale in quanto contribuisce alla costruzione e diffusione di una cultura della solidarietà.

Particolare attenzione è rivolta all'accoglienza dei bambini che presentano esigenze educative specifiche. I servizi educativi del Comune di Ferrara sono contesti che permettono l'accesso e la frequenza a tutti i bambini a prescindere dalla presenza di svantaggi sociali o linguistici, offrendo pari opportunità di crescita a tutti.

I servizi educativi sono erogati secondo principi di **eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia** e **partecipazione**, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

I servizi per l'infanzia

I Nidi d'infanzia, le Scuole dell'infanzia e i servizi integrativi (Spazi Bambino, Centri Bambini e Famiglie) costituiscono i tre elementi complementari di un unico Sistema dei Servizi Educativi comunali per i bambini da 0 a 6 anni.

I Nidi d'Infanzia

Sono organizzati in gruppi distinti per età: Sezione piccoli (3-12 mesi), Sezione medi/grandi (13-36 mesi).

L'orario di funzionamento dei nidi è dalle 7:30 alle 17:00, il servizio di mensa è gestito da cucine interne (tranne per il Nido Rampari dove il servizio è in catering) e in alcuni plessi è possibile l'attivazione, su richiesta dei genitori, di un post scuola fino alle ore 18.

Il programma della giornata prevede, oltre al pranzo, la colazione e la merenda di metà mattina e di metà pomeriggio. Gli ambienti sono organizzati in modo da consentire il riposo e l'addormentamento oltre che il gioco libero e le attività espressive. Il rapporto numerico adulto/bambini, è stabilito all'interno dei parametri previsti dalla Legge regionale, tenendo conto dell'età dei bambini e dell'organizzazione delle sezioni. Per garantire l'equilibrio nella composizione delle sezioni l'assegnazione alle stesse dei gruppi dei bambini e delle personale insegnante viene effettuata dal coordinatore pedagogico. Questa composizione delle sezioni, facilita la strutturazione degli ambienti e l'adeguamento dei modi e tempi di cura ai bisogni diversificati a seconda dello sviluppo dei bambini. Il confronto fra competenze e autonomie diversificate e la possibilità di frequentare compagni di età diverse vengono garantiti da attività di intersezione e laboratoriali che arricchiscono le opportunità offerte ai bambini.

Scuole dell'infanzia

Accolgono bambini dai 3 ai 6 anni e sono organizzate in sezioni composte da 25/26 bambini di età eterogenea.

Il Curricolo della Scuola d'Infanzia si esplica in un'equilibrata integrazione di momenti di cura, relazione e apprendimento, dove le routine svolgono un'azione di regolazione dei ritmi della giornata e si offrono come base sicura per nuove esperienze e nuove sollecitazioni.

L'orario di funzionamento delle scuole dell'infanzia è dalle 7:30 alle 17:00, il servizio di mensa è gestito da cucine interne e in alcuni plessi è possibile l'attivazione, su richiesta dei genitori, di un post scuola fino alle ore 18.

Spazio bambino

Gli Spazi Bambino accolgono bambini da 12 a 36 mesi per cinque giorni la settimana dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e sono organizzati in gruppi distinti per età, con tempi di frequenza più ridotti e con un rapporto numerico educatore/bambini, in linea con quanto previsto dalla normativa regionale.

Centri Bambini e Famiglie

I Centri Bambini e Famiglie (CBF) sono servizi educativi che si caratterizzano per accogliere contemporaneamente i bambini e i loro genitori o comunque figure familiari di riferimento significative che li accompagnano, prevedendo per gli uni e gli altri attività dedicate e momenti di incontro finalizzati. Si propongono quindi come spazi educativi, di crescita e di socializzazione rivolti sia ai genitori sia ai piccoli fino ai 6 anni di età in ambienti adeguatamente strutturati. Le attività di ogni anno educativo iniziano a fine settembre per concludersi a inizio giugno e seguono un calendario settimanale che prevede proposte educative differenziate nei diversi giorni della settimana a seconda dell'età dei bambini: Gruppi Piccolissimi, Gruppi da uno a tre, Laboratori Pomeridiani. Il personale educativo è costituito da insegnanti di nido e scuola d'infanzia, coordinati da una pedagoga.



Coordinate pedagogiche

L'alleanza con le famiglie

Il rapporto tra le insegnanti e i genitori dei bambini rappresenta indubbiamente uno degli elementi qualificanti dell'esperienza educativa che si svolge all'interno nei servizi educativi per l'infanzia. La buona qualità del clima sociale tra il servizio e le famiglie si fonda sull'accoglienza, l'ascolto autentico, il dialogo e la fiducia ed è una condizione essenziale per il benessere della comunità educante.

A tal fine vengono ricercate ed organizzate occasioni diversificate di incontro e condivisione per favorire la partecipazione e la conoscenza reciproca.

L'ambientamento

L'ingresso dei bambini in un servizio educativo, sia che si tratti della prima esperienza di socializzazione extrafamiliare sia che rappresenti invece un passaggio da un contesto educativo ad un altro, rappresenta una fase importante e delicata della sua crescita. Pertanto, i servizi dedicano a questo momento particolari attenzioni educative e organizzative: prevedono tempi flessibili in base alle esigenze dei bambini e delle famiglie; organizzano il personale educativo per facilitare l'ambientamento dei bambini in piccoli gruppi e favorire la relazione e l'attenzione verso ciascuno; garantiscono punti di riferimento spaziali e relazionali precisi per facilitare l'ambientamento del bambino e della famiglia.

La continuità educativa

Il percorso di crescita del bambino prevede passaggi attraverso diversi servizi educativi, dal nido alla scuola dell'infanzia e da questa alla scuola primaria. Per facilitare questi importanti passi di crescita è fondamentale una relazione tra i vari servizi per garantire ai bambini e alle famiglie da un lato continuità di esperienza, dall'altro un accompagnamento significativo verso le novità che incontreranno. È per questo che i servizi educativi preparano opportunamente questo passaggio, attraverso specifici percorsi di continuità educativa e scolastica. La continuità non è da intendersi solo in senso verticale ma anche orizzontale laddove servizi educativi e scuole dell'infanzia sono chiamati a confrontarsi con una più ampia comunità costituita da altre istituzioni e agenzie educative formali e informali del territorio (biblioteche, ludoteche, musei, ecc..).

I servizi educativi del comune di Ferrara riconoscono il gioco come l'attività più importante per la crescita sana e per il benessere psicofisico di ogni bambino. Pertanto i servizi educativi sono pensati, progettati e organizzati per favorire contesti ricchi di stimoli diversificati in cui ogni bambino possa trovare possibilità di gioco e relazione in linea con i propri bisogni e i propri interessi. Much attention is placed on the choice of educational proposals and on the modalities of implementation of the same, to favor the maximum participation, motivation and autonomy, fundamental elements to activate learning and self-fulfillment processes. L'educazione all'aperto ricopre un ruolo centrale nella quotidianità dei servizi educativi. I giardini dei nidi e delle scuole dell'infanzia e degli spazi bambino sono pensati con cura e utilizzati al pari degli spazi interni, poiché l'ambiente naturale è un luogo ricco di stimoli ed esperienze concrete che sostengono la curiosità, i bisogni di crescita, il movimento e la salute dei bambini.

Il progetto pedagogico

Il progetto pedagogico costituisce il documento in cui si definisce l'identità e la fisionomia pedagogica del servizio declinandone gli orientamenti e gli intenti educativi di fondo.

Il progetto pedagogico rappresenta un documento di impegni con il territorio e un piano generale di azione contestualizzato e realizzabile in cui sono precisate le finalità, i criteri e le modalità di organizzazione educativa del servizio.

La progettazione e l'organizzazione educativa di un servizio per la prima infanzia si fondano sulle attività collegiale del gruppo di lavoro e dei coordinatori pedagogici. La fase di progettazione, è fondamentale per la costruzione e la realizzazione di un progetto pedagogico capace di orientare l'azione degli adulti e di rendere significative le esperienze dei bambini.

La progettazione, infatti, intreccia gli elementi di natura organizzativa del servizio con i bisogni di crescita del bambino, connotando il contesto come luogo di relazioni significative, ponendo molta attenzione sui momenti di cura e di accoglienza, sulla strutturazione e organizzazione di spazi, materiali e tempi e sulle modalità delle proposte educative.

Il rispetto di ritmi, motivazioni e stili di apprendimento individuali, nonché l'attenzione riservata alle relazioni tra i bambini e tra bambini e adulti ed ai momenti di cura, contribuiscono a garantire la "buona qualità" del tempo che i bambini trascorrono all'interno del servizio.

La progettualità pedagogica prevede anche piani educativi individualizzati per bambini che manifestano particolari esigenze educative.

Il progetto educativo

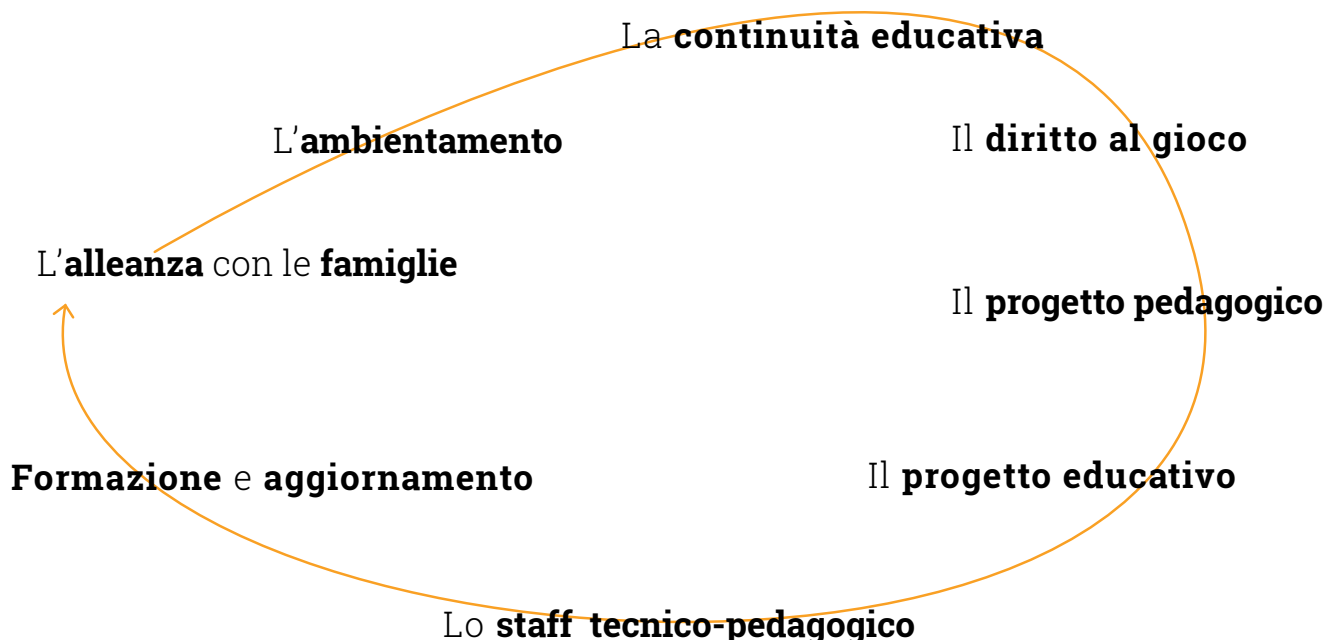
Il progetto educativo è un documento di pianificazione dell'attività educativa elaborato periodicamente da ciascun gruppo o sottogruppo di lavoro. Il progetto educativo traduce a livello operativo le intenzioni educative e le linee metodologiche definite nel progetto pedagogico. Il progetto educativo rappresenta quindi un piano di lavoro, più o meno strutturato, che può riguardare l'insieme delle proposte formative che vengono fatte da un servizio o da una singola sezione durante l'anno educativo oppure alcuni percorsi più specifici di durata limitata o riferiti a determinate attività.

Lo staff tecnico-pedagogico

Per garantire la qualità educativa dei servizi, la Direzione si avvale di uno staff tecnico pedagogico composto da coordinatori pedagogici, esperti dei processi evolutivi della prima e seconda infanzia ed articolato in coordinamenti territoriali. Dello staff fanno parte, accanto alle coordinatrici pedagogiche distribuite in coordinamenti territoriali dei nidi e delle scuole dell'infanzia e Centri Bambini e Famiglie, altri pedagogisti che curano, in particolare, l'esperienza dell'integrazione scolastica dei bambini stranieri e di quelli che necessitano di interventi educativi particolari. Ciascun coordinamento dei nidi e delle scuole dell'infanzia si avvale di una segreteria gestionale.

Formazione e aggiornamento

Le competenze professionali del personale insegnante vengono sostenute ed aggiornate con interventi formativi da parte dei coordinatori e di esperti di particolari ambiti disciplinari. I temi affrontati possono riguardare sia aspetti più generali del processo evolutivo dei bambini, sia metodologie e tecniche didattiche particolari strettamente rapportate ai percorsi educativi, sia, ancora, strumenti specifici utili al rilevamento ed al monitoraggio della qualità dei servizi. Un'attenzione particolare è riservata anche alle dinamiche relazionali ed organizzative che caratterizzano la vita del gruppo di lavoro, elemento strutturale della vita e della progettualità dei servizi.



Coordinate organizzative e gestionali

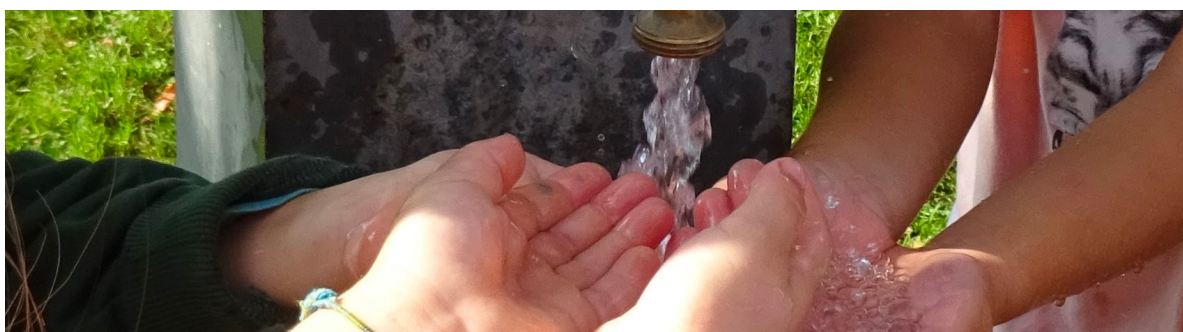
Contribuzione
dell'utenza

Le rette per la frequenza nei servizi educativi comunali 0-6 (Nidi comunali e convenzionati, Spazi Bambino e Scuole dell'Infanzia), sono adottate con atti degli organi del Comune e sono applicate tenendo conto in misura proporzionale delle condizioni economiche delle famiglie. La capacità economica delle famiglie viene valutata attraverso l'ISEE.

Salute e
benessere

Le norme sanitarie, alle quali i servizi educativi si attengono, sono stabilite dal regolamento pediatrico, elaborato in collaborazione con il Servizio Salute Infanzia dell'ASL, che garantisce anche la vigilanza igienico-sanitaria dei servizi di comunità. In particolare sono previste le seguenti azioni:

- colloquio con i genitori di bambini con problemi sanitari o con esigenze particolari rispetto alla vita in comunità;
- autorizzazione di diete speciali mediante sottoscrizione di protocolli individualizzati;
- incontri, su richiesta, con il personale dei nidi e con i genitori su temi di educazione sanitaria, prevenzione e profilassi;
- consulenza alle educatrici ed ai genitori per bambini che presentino difficoltà di inserimento e/o di comportamento, legate a problematiche di tipo sanitario;
- tutela dell'inserimento di bambini con malattia cronica
- sopralluoghi periodici nei servizi allo scopo di controllarne le condizioni di pulizia, igiene, e di verificare l'applicazione da parte del personale dei comportamenti igienici corretti.



Servizi erogati

Capitolo 3

Accesso

L'accesso ai servizi Nido di Infanzia, Spazi Bambino e Scuola dell'Infanzia, disciplinato dalla cornice regolamentare vigente, avviene mediante inoltro della domanda di iscrizione da portale dedicato ed attraverso graduatorie formulate per ordine di punteggio e di priorità, suddivise tra residenti e non residenti ed elaborate in conformità a quanto previsto dal bando di iscrizione ai servizi educativi zero sei anni.

Le scadenze per le iscrizioni seguono una cadenza ciclica, sulla base del calendario approvato dalla Giunta Comunale, orientativamente di seguito rappresentata:

TIPO DI SERVIZI	TEMPI	OGGETTO DELLA PUBBLICAZIONE
Nido d'Infanzia	Gennaio - Febbraio	Approvazione bando e apertura portale per inoltro domande di iscrizione
	Marzo - Aprile	Istruttoria domande, approvazione graduatorie provvisorie, ricorsi, approvazione graduatorie definitive
Spazi Bambino	Aprile - Agosto	Assegnazione dei posti e relativa accettazione
	Settembre	Riapertura termini iscrizioni
Scuola dell'Infanzia	Settembre - Ottobre	Istruttoria domande, approvazione graduatorie provvisorie, ricorsi, approvazione graduatorie definitive, assegnazione ed accettazione posti
	Settembre - fine giugno	Anno educativo

L'intero iter procedurale che caratterizza le fasi sopra riportate è a cura del Punto Unico di Accesso, ufficio di riferimento per l'utente per quanto concerne la ricezione, gestione, trattamento e controllo delle domande di accesso ai Servizi Educativi e per tutta la documentazione inerente gli aspetti tariffari, sino alla emissione dei titoli di pagamento.

Costo e tariffazione dei servizi

I costi dei servizi sono a carico dell'Amministrazione Comunale, che annualmente provvede a stanziare i fondi necessari negli appositi capitoli di bilancio.

Le famiglie partecipano al finanziamento del servizio attraverso il pagamento delle rette di frequenza definite nel piano tariffario comunale, annualmente approvato dalla Giunta Comunale sulla base delle direttive stabilite in sede di approvazione del bilancio da parte del Consiglio Comunale.

I pagamenti delle rette avvengono tramite il sistema PagoPA, come previsto dal D.Lgs. n. 82/2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale, da portale dedicato ed attraverso la piattaforma PagoPA.

Il richiedente, all'atto dell'accettazione del servizio, si obbliga al pagamento della retta per il servizio alla data di scadenza indicata mensilmente.

In un'ottica di sempre maggiore trasparenza nel rapporto tra cittadino-utente e pubblica amministrazione, gli utenti vengono informati anticipatamente sulle scadenze dei pagamenti delle rette, attraverso la pubblicazione sul sito EduFE (www.comune.ferrara.it/edufe) del calendario di riscossione delle tariffe dei servizi educativi e scolastici dell'anno scolastico di riferimento.

Le rette sono attribuite ed assegnate d'ufficio, calcolate per fasce crescenti di valore dell'Attestazione ISEE rivolta al minore, presente nella banca dati dell'INPS (in caso di assenza di attestazione ISEE valida, viene assegnata la tariffa massima prevista).

Tutte le informazioni sul sistema tariffario sono consultabili al link:

www.comune.ferrara.it/it/b/42237/tariffe-tabelle-e-fasce-di-costi-servizi-educativi-0-6

Privacy

In qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, il Comune di Ferrara agisce affinché ogni trattamento avvenga nel pieno rispetto dei principi fondamentali per la protezione dei dati personali, secondo quanto sancito dal D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni e integrazioni, dal Regolamento (UE) 2016/679 per la protezione dei dati o G.D.P.R. (General Data Protection Regulation) e dal D.Lgs. 101/2018, recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e successive modificazioni e integrazioni.

Il Titolare effettua, in primo luogo, una mappatura dei diversi trattamenti dei dati personali, in considerazione della specificità del dato trattato nel contesto dei servizi educativi.

Un'attenta mappatura consente una puntuale tenuta del Registro dei trattamenti, che costituisce uno dei principali elementi di accountability del Titolare, in quanto è essenziale per una completa ricognizione e valutazione dei trattamenti svolti, finalizzata altresì all'analisi del rischio e ad una corretta pianificazione dei trattamenti.

Ogni qualvolta vi sia un trattamento di dati personali, è onere del Titolare predisporre un'informativa che sia chiara e concisa, facilmente accessibile ed intelligibile, rivolta all'interessato (minori/famiglie fruitori del servizio), con lo scopo di informarlo sulle finalità e le modalità del trattamento dei dati da parte del Titolare del trattamento.

Nei casi in cui il Titolare decide di esternalizzare il trattamento dei dati, ha l'obbligo di stipulare con la persona fisica/giuridica che tratterà i dati e che diventerà, quindi, Responsabile del trattamento, uno specifico Accordo per la designazione a responsabile esterno.

Sia i Titolari del trattamento, sia i Responsabili del trattamento hanno obblighi nei confronti degli interessati e del Garante Privacy, che scaturiscono direttamente dalla normativa GDPR, volti a garantire il più ampio diritto alla privacy dei bambini e delle loro famiglie, purché non in contrasto con la loro tutela e protezione.

Pasti

Il menù previsto per la refezione scolastica è definito dal Comune di Ferrara in base ai criteri dettati dalle linee guida nazionali e regionali e approvato dal Servizio nutrizionale del Dipartimento di Igiene Pubblica dell'Azienda USL di Ferrara. I menu sono diversificati in base all'età dei bambini considerando che, per i lattanti, il menù è indicativo in quanto prevalgono le indicazioni del pediatra per lo svezzamento. I pasti sono articolati in menù giornalieri, settimanali, stagionali e prevedono una differenziazione per fasce d'età e l'utilizzo di alimenti biologici e a lotta integrata.

Calendario scolastico

Il calendario scolastico di funzionamento dei Nidi comunali, delle Scuole dell'Infanzia e dei servizi integrativi è stabilito annualmente, tenendo conto che le attività educative sono avviate di norma a inizio settembre e terminano a fine giugno.

Servizio estivo

Il servizio estivo è rivolto ai bambini che frequentano i Nidi d'Infanzia (0-3 anni), gli spazi bambino e le Scuole dell'Infanzia (3-6 anni) comunali. Le attività educative inerenti il servizio estivo vengono organizzate nel mese di luglio e sono ospitate in numerosi nidi e istituti scolastici dislocati su tutto il territorio comunale.

Il servizio ha due finalità principali: dare ai bambini, anche nel periodo estivo, opportunità di incontro e relazione con i compagni e contemporaneamente offrire sostegno alle famiglie, in termini di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, durante i mesi di chiusura delle scuole.

Progetti di inclusione individualizzati, seguiti da personale dedicato, sono attivati per i bambini con bisogni speciali. Ogni anno il Comune pubblica un avviso e un termine per la presentazione delle iscrizioni.

Gestione delle segnalazioni e dei reclami

La procedura prevede:

- 1. Presa in carico** della segnalazione o del reclamo tramite mail dedicata: istruzione@edu.comune.fe.it
- 2. Analisi della situazione segnalata**, mediante acquisizione di tutte le informazioni utili e confronto con i servizi coinvolti;
- 3. Riscontro formale all'utente**, fornito in maniera chiara e motivata, nei tempi quanto più rapidi possibili e comunque **entro il termine massimo di 30 giorni dalla ricezione**, in conformità a quanto stabilito dall'**art. 8, comma 1, lett. b) del D.Lgs. 150/2009** (c.d. "Decreto Brunetta") e dal **D.P.C.M. 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**.

Tale procedura garantisce trasparenza, tempestività e tracciabilità nella gestione dei rapporti con l'utenza, rafforzando la qualità del servizio e la fiducia dei cittadini.



NIDI D'INFANZIA

Nido Cavallari Via Bezzecca, 4 Ferrara, tel: 0532-461810

Il Ciliegio Via Petrucci, 14 Porotto (Ferrara)tel: 0532-731193

U. Costa Via M.Praga 3/5 Ferrara, tel: 0532-975556

Giardino Via A. Cassoli, 26 Ferrara, tel: 0532-207558

Le Girandole Via Colagrande, 45 Ferrara Tel: 0532-751117

I Girasoli Via dell'Ippogrifo, 3 Ferrara tel: 0532-900483

A.M. Gobetti Via Goretti, 70 Ferrara, tel: 0532-765657

Nido Leopardi Via G. Leopardi, 7 Ferrara, tel: 0532-248363

Le Margherite Via G. Bregola, 29 Boara - cell: 3703043900

Neruda Via Valle Gallare, 27 Ferrara, tel: 0532-63076

Pacinotti Via Pacinotti 14 -16, FE - tel: 0532-62740

Ponte Via Digione, 6 Pontelagoscuro FE - tel:0532- 463721

Rampari Via Rampari di S. Paolo, 3 Ferrara Tel: 0532-765309

Il Salice Via del Salice, 21 FE - tel: 0532-750110

Il Trenino Via Bisi, 3/a S. Martino (Ferrara) tel: 0532-712606

SPAZI BAMBINO

La Piccola Casa Viale Krasnodar 112, FE - tel: 0532 977293

Le Piccole Gru Via Del Melo, FE - tel: 0532 752516

SCUOLE DELL'INFANZIA

Aquilone Via Mambro 61 Ferrara Tel: 0532-tel: 0532-976484

Casa del Bambino Corso B. Rossetti, 42 tel. 0532-tel: 0532-209673

A.M. Gobetti Via Pastro Ferrara tel: 0532-764057

D.B. Jovine Via del Guercino, 16 FE - tel: 0532 54108

Le Margherite Via G. Bregola, 29 Boara - cell: 3407295347

La Mongolfiera Via Manfredini, 25 Cassana (Ferrara)tel: 0532-730164

Neruda Via Valle Gallare, 27 Ferrara, tel: 0532-63383

Pacinotti Via Pacinotti 14 -16, FE - tel: 0532-62740

Ponte via Rovigo 3 Pontelagoscuro. tel.0532461225

Satellite Via Zucchelli 24 Ferrara, tel: 0532-94416

CENTRI BAMBINI E FAMIGLIE

Le Mille Gru Via Del Melo, FE - tel: 0532 752516

La Piccola Casa Viale Krasnodar 112, FE - tel: 0532 977293

Isola del Tesoro P.zza XXIV maggio, FE - tel: 0532- 241365/207894

Elefante Blu Via del Guercino 16, FE - tel: 0532 772070

L'inclusione

Capitolo 4

U.O. Inclusione Scolastica Minori Disabili e Stranieri

L'U.O. **Integrazione Scolastica Minori Disabili e Stranieri** è un servizio complesso che si occupa dei processi e delle metodologie di accoglienza e di educazione scolastica ed extrascolastica in due ambiti distinti: l'area disabili e l'area stranieri.

È un servizio trasversale a tutto il Settore Istruzione e si raccorda con i Coordinamenti dell'infanzia, le Dirigenze Scolastiche, i Servizi sociali e sanitari, il Terzo Settore del territorio comunale e distrettuale (nei Piani Sociali di Zona).

Struttura organizzativa dell'U.O. Inclusione Scolastica

L'U.O. Inclusione Scolastica fa capo ad un ufficio centrale ed è articolata nelle seguenti strutture di intervento: Ufficio Integrazione Disabili, Ufficio Alunni Stranieri. L'U.O. è composta da:

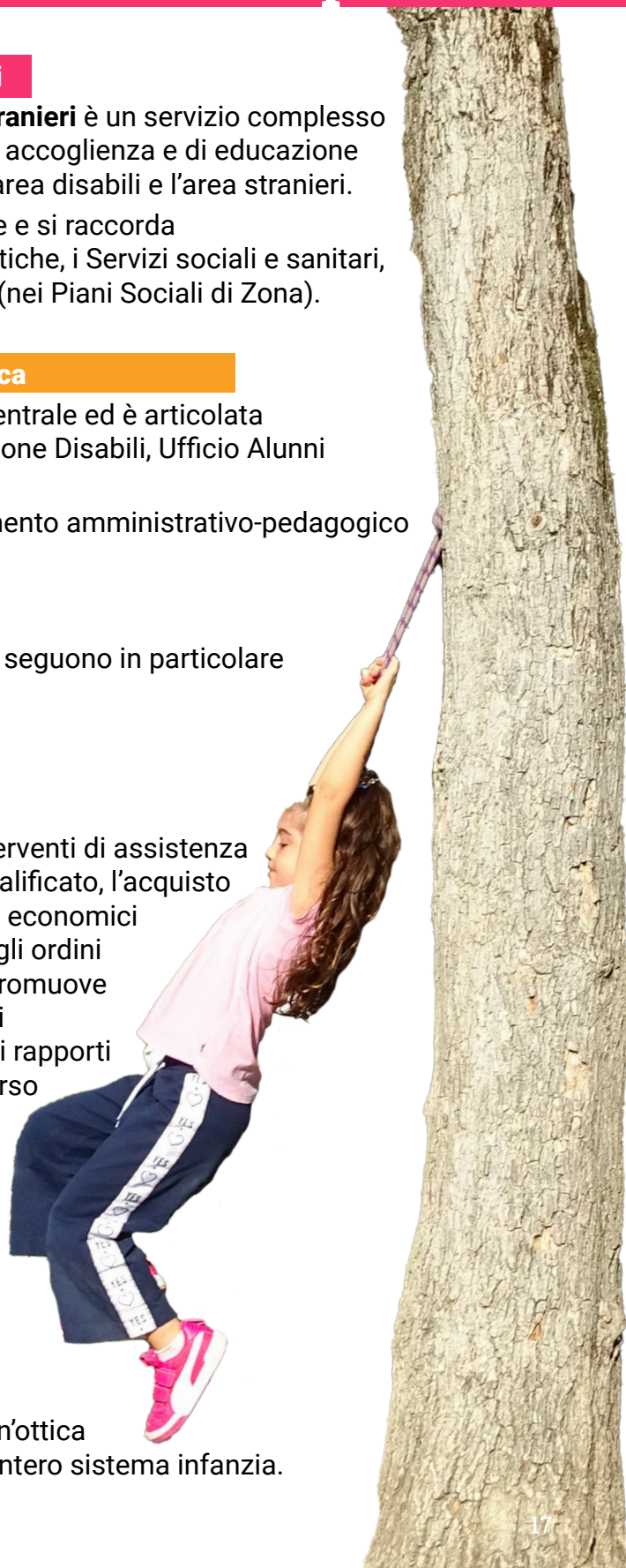
- un Responsabile dell'U.O. con funzioni di coordinamento amministrativo-pedagogico
- un coordinatore dell'Ufficio Alunni stranieri
- personale amministrativo
- insegnanti per l'inclusione scolastica di ruolo
- operatori esperti dell'integrazione interculturale che seguono in particolare l'integrazione scolastica dei minori stranieri

Attività UO Inclusione Scolastica

Attività Ufficio Disabili

L'Ufficio Inclusione Disabili organizza servizi ed interventi di assistenza educativa, attraverso l'assegnazione di personale qualificato, l'acquisto o riutilizzo di ausili/attrezzature specifiche, contributi economici a progetti per favorire i processi di inclusione in tutti gli ordini di scuola, dal nido alle superiori, e nei servizi estivi. Promuove e coordina percorsi di orientamento, servizi e progetti extrascolastici, gruppi di auto aiuto per genitori, cura i rapporti di rete e la programmazione interistituzionale attraverso l'attività di insegnanti comunali individuati come referenti di progetto. Gli interventi di assistenza educativa a scuola e nei servizi educativi sono realizzati da insegnanti comunali e da personale educativo di apposita ditta esterna a cui il servizio è affidato con procedura ad evidenza pubblica.

In particolare per i bimbi dei nidi e delle scuole d'infanzia l'Uo Inclusione attiva in toto gli interventi di supporto e sostegno sempre in stretta relazione con i coordinamenti e le insegnanti delle sezioni, in un'ottica inclusiva che vede i bimbi con Disabilità in carico all'intero sistema infanzia.



Alcuni Insegnanti comunali per l'inclusione, con particolare esperienza nella fascia 0/6, sono inoltre disponibili per osservazioni nelle scuole a supporto degli interventi inclusivi attraverso la condivisione di strumenti di lavoro specifici, la strutturazione degli ambienti, l'affiancamento nella stesura del Piano Educativo Individualizzato.

Attività Ufficio Stranieri

L'Ufficio promuove e sostiene interventi e progetti volti a favorire l'integrazione scolastica degli alunni stranieri, riservando particolare attenzione alle situazioni di disagio e svantaggio, attraverso l'attivazione di percorsi di accoglienza affidati ai mediatori interculturali, nonché percorsi di apprendimento della lingua italiana per allievi di diversa età e i loro genitori.

Nello specifico per la fascia 0/6 gli interventi sono volti a facilitare gli incontri con le famiglie attraverso l'utilizzo di mediatori, si organizzano inoltre percorsi di formazione per le Insegnanti specifici per questa fascia d'età. Vengono inoltre organizzati percorsi "ponte" per facilitare il passaggio dei bambini soprattutto neo arrivati, dalle scuole dell'infanzia alla scuola primaria.

L'Ufficio promuove inoltre attività di formazione/aggiornamento rivolte a operatori scolastici, sociali e a mediatori su tematiche inerenti l'integrazione scolastica, i processi e le dinamiche connesse alle migrazioni, l'educazione interculturale, offrendo anche un servizio di consulenza e documentazione su contenuti, metodologie, progetti di educazione interculturale, strategie di accoglienza. Da anni si occupa inoltre dell'organizzazione e gestione della Scuola Estiva d'Italiano per stranieri.

Attività Trasversali agli uffici

- Attività di consulenza, formazione ed informazione per insegnanti comunali e statali, operatori sociali e sanitari, famiglie, associazioni;
- promozione e sviluppo di gruppi permanenti di studio a carattere interistituzionale
- partecipazione gruppi di lavoro regionali e a eventi in ambito nazionale di tipo congressuale e seminariale.
- Attività legate alla progettazione, gestione e monitoraggio di specifiche progettazioni trasversali sulle tematiche dell'Inclusione (laboratori inclusivi, percorsi di orientamento)

Le competenze necessarie a tali attività sono reperite in gran parte all'interno dell'UO nelle figure di Coordinamento e degli insegnanti di ruolo, sia dell'area disabilità, che dell'intercultura. Gli insegnanti utilizzano, per la realizzazione dei progetti loro affidati, che sono funzionali alla qualificazione e implementazione dei servizi comunali dovuti per legge, parte dell'orario settimanale di lavoro. I Progetti sono assegnati tenendo conto delle continuità, dei bisogni di qualificazione del territorio e delle competenze dei singoli insegnanti, del rapporto con Enti, Istituzioni, Università e Famiglie.

ACCESSO AI SERVIZI

Assegnazione di personale per interventi di Assistenza Educativa:

Scuole dell'infanzia Comunali

Al momento dell'iscrizione i genitori possono barrare la Dicitura PPF (presenza di problematiche psicofisiche) per richiedere la priorità di ingresso presso i nidi e le scuole d'infanzia Comunali a gestione diretta e indiretta. Tale richiesta va poi supportata attraverso l'invio della seguente documentazione:

- Diagnosi Funzionale
- Verbale di 104 rilasciato dalla commissione medico legale dell'INPS
- Certificato di Integrazione Scolastica (CIS) che deve essere richiesto dalla famiglia tramite mail all'Ufficio Invalidi – INPS

L'invio della documentazione può essere fatta tramite mail (ufficiointegrazione@comune.fe.it)

o consegnando direttamente i documenti presso la sede dell'UO Inclusione Scolastica di Via del Salice 21, previo appuntamento telefonico.

La documentazione deve essere consegnata entro il 30 Giugno successivo alla chiusura delle prime graduatorie.

Scuole dell'infanzia Paritarie Private

Il Comune di Ferrara attiva interventi di supporto per i bimbi con disabilità che frequentano nidi e scuole dell'infanzia paritarie private. Le modalità di supporto sono le seguenti: assegnazione di personale educativo attraverso l'ente gestore dell'appalto Inclusione Scolastica (RTI Sostegno), in alternativa è anche possibile richiedere un contributo. In entrambi i casi la scuola deve inviare la seguente documentazione:

- Diagnosi Funzionale
- Verbale di 104 rilasciato dalla commissione medico legale dell'INPS
- Certificato di Integrazione Scolastica (CIS)

L'invio della documentazione può essere effettuato tramite mail (ufficiointegrazione@comune.fe.it) o consegnando direttamente i documenti presso la sede dell'UO Inclusione Scolastica di Via del Salice 21, previo appuntamento telefonico.

Una volta verificata la documentazione pervenuta, l'Ufficio integrazione invierà una mail per confermare o meno la possibilità di intervento educativo o del contributo esplicitando le modalità di richiesta.

Per permettere la programmazione degli interventi e delle risorse necessarie, le documentazioni devono essere inviate entro il 30 giugno.

Centri Ricreativi Infanzia comunali

Considerando che ai CRI partecipano bimbi già frequentanti i nidi e la scuole d'Infanzia comunali non è necessario presentare ulteriori documentazioni rispetto a quanto già consegnato per l'attivazione dei percorsi di supporto educativo durante la frequenza scolastica.

Nel caso ci sia un percorso diagnostico in corso, è invece opportuno contattare l'U.O. Inclusione per una verifica della documentazione e per concordare eventuali interventi di supporto.



La partecipazione

L'Amministrazione Comunale garantisce e promuove la partecipazione dei genitori con modalità diverse e differenziate.

A tal fine vengono ricercate ed organizzate occasioni di incontro e condivisione di momenti di vita all'interno del Servizio. Particolare attenzione viene riservata alle modalità di gestione degli incontri che, al di là di una funzione informativa sicuramente importante, si propongono di garantire la pratica dell'ascolto, il riconoscimento delle reciproche competenze e la costruzione di un rapporto di collaborazione e di fiducia.

Per favorire una progettualità educativa sono previsti diversi momenti di incontro servizi/famiglie :

- assemblee generali
- riunioni di sezione
- colloqui individuali
- incontri tematici, feste, e uscite nel territorio extrascolastico
- laboratori con i genitori

In ogni plesso viene quindi istituito un Consiglio di Partecipazione, costituito dai rappresentanti del servizio educativo e dai rappresentanti dei genitori. In virtù di queste due funzioni, i Consigli di Partecipazione rimangono gli interlocutori privilegiati dell'Amministrazione per due anni educativi e comunque fino a nuove elezioni.

A livello rappresentativo i genitori, eletti nei Consigli di partecipazione, possono compartecipare alla programmazione e alla realizzazione del Piano dell'offerta formativa dei Servizi.

La partecipazione agli organi collegiali rappresenta un'importante occasione per stabilire una collaborazione educativa tra famiglia e Servizi, sia a livello di sezione che a livello del servizio.

I percorsi sostengono e favoriscono la comunicazione diretta agli utenti, e l'espressione di pareri e proposte operative da implementare all'interno dei Servizi anche da parte delle famiglie.

Il Presidente o il delegato partecipa di diritto all'Assemblea dei Presidenti.

L'Assemblea esprime parere consultivo rispetto a tutte le materie che riguardano l'organizzazione dei Servizi educativi. Viene convocata secondo le modalità previste dal regolamento comunale e sarà oggetto di puntuale informativa da parte del settore istruzione, rispetto ai temi che riguardano l'organizzazione complessiva dell'offerta di servizio.



Patto Scuola-Famiglia

All'interno di questo clima di partecipazione, la frequenza ai Servizi all'Infanzia richiede alle singole famiglie l'osservanza delle regole che definiscono la vita dei Servizi, nello specifico:

- le modalità di iscrizione, ammissione e frequenza stabilite e comunicate dall'Amministrazione Comunale, fornendo i dati richiesti e necessari in forma corretta e veritiera anche per la determinazione delle quote di contribuzione, fornendo i dati richiesti e necessari in forma corretta e veritiera, e procedendo al pagamento delle quote, nelle forme e nei modi stabiliti e comunicati dall'Amministrazione Comunale;
- osservanza stretta delle indicazioni igienico sanitarie previste dall'Azienda Sanitaria Locale per tutelare la salute e il benessere dei propri bambini e di tutta la collettività infantile.

Inoltre la famiglia è garante:

- della regolarità della frequenza dando conto delle assenze ed utilizzando il servizio richiesto se non a fronte di documentate e reali impossibilità ad utilizzarlo;
- della comunicazione precisa ed aggiornata di tutti i loro recapiti telefonici e e-mail;
- della compilazione dei moduli in merito ad eventuali deleghe e cambiamenti;
- del rispetto degli orari del Servizio frequentato;
- del rispetto delle procedure previste per la privacy del Servizio e di tutti i bambini.



Standard di qualità

Il livello di qualità dei servizi educativi è difficilmente misurabile attraverso valori quantitativi. Ciò che fa la differenza, dipende dal sereno svolgimento delle relazioni che si instaurano tra ciascun bambino, le educatrici ed i suoi compagni, nonché sul continuo scambio tra la scuola e la famiglia per realizzare al meglio il compito di cura, educazione, crescita e sviluppo del bambino.

La qualità di questo rapporto può essere valutata solo a livello individuale, dipende da comportamenti, eventi e fattori che attengono alla sfera ed alla sensibilità individuale ed assumono quindi una percezione differente nell'esperienza di ciascun bambino e della sua famiglia.



Tuttavia, vi sono delle condizioni di contesto essenziali per favorire che questo rapporto si sviluppi nel modo migliore. Esse riguardano:

- aspetti strutturali
- aspetti educativo - didattici
- rapporti e comunicazioni
- partecipazione delle famiglie ed il loro livello di qualità può essere ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori.

In particolare:

- i fattori di qualità: sono quegli elementi di carattere generale che contribuiscono a determinare la qualità di un servizio; essi non sono immutabili e possono essere ridiscussi;
- ogni fattore di qualità è misurato attraverso uno o più indicatori che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato; anche gli indicatori non sono immutabili e possono essere ridiscussi.
- gli standard sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente standard) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e pertanto questi costituiscono i più urgenti miglioramenti da perseguire.

Gli obiettivi dichiarati verranno valutati attraverso i seguenti strumenti:

- grado di raggiungimento degli standard attesi;
- questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione degli utenti;
- monitoraggio interno in merito alle modalità attivate per la gestione del servizio .
- analisi dei reclami pervenuti
- verifica dell'efficacia delle azioni correttive adottate.

I fattori di qualità e gli indicatori che il Comune di Ferrara ritiene significativi sono rappresentati nell'Appendice della presente Carta. Essi sono coerenti con i contenuti dei servizi educativi descritti nella Carta.



Standard di funzionamento

L'Amministrazione Comunale si fa garante della conformità del Servizio agli standard di funzionamento previsti dalle normative precedentemente richiamate e da quelle individuate dal servizio stesso, in accordo con le linee strategiche definite a livello nazionale e internazionale:

- accessibilità all'utenza;
- efficacia ed efficienza nella gestione delle pratiche;
- rispondenza ai requisiti di igiene e sicurezza delle strutture;
- idoneità e funzionalità degli edifici;
- rispetto del rapporto numerico tra personale e bambini;
- presenza di arredi e giochi che garantiscono l'assoluta rispondenza alle normative vigenti;
- presenza della figura di un Responsabile;
- rispetto dei requisiti relativi alla professionalità degli operatori;
- garanzia della formazione delle risorse umane;
- rispondenza della progettazione agli standard nazionali;
- rispetto della normativa sulla sicurezza negli ambienti di lavoro;
- garanzia della copertura assicurativa estesa a tutti gli utenti che frequentano la struttura;
- applicazione della procedura di Autocontrollo (HACCP) nella gestione della mensa;
- garanzia dei rapporti con il territorio;

L'Amministrazione Comunale si fa garante inoltre della presenza in tutti i servizi all'infanzia del progetto educativo, didattico e organizzativo illustrato nel Piano di Offerta Formativa (P.O.F.), formalmente redatto e messo a disposizione delle famiglie.



INTERVENTI PER L'INCLUSIONE DEI BAMBINI DISABILI

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Sviluppo di progetti mirati rivolti ai bambini con disabilità	Coinvolgimento delle famiglie e dei servizi sanitari e socio-assistenziali nell'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) con identificazione degli obiettivi.	Grado di soddisfazione delle famiglie ≥ 3 (scala 1:4) per il 70% su un campione significativo di rispondenti.
	Incontri con la famiglia e con gli esperti che seguono il bambino.	Almeno tre volte all'anno.

ORGANIZZAZIONE E AMBIENTAMENTO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
La scuola garantisce un periodo di ambientamento idoneo alle esigenze dei bambini	Gradimento delle modalità di inserimento da parte dei genitori.	

PROGETTO EDUCATIVO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Continuità del percorso educativo mantenendo stabile il gruppo degli educatori	Educatori che iniziano e concludono l'anno scolastico nella stessa scuola	$\geq 70\%$
Progettazione educativa finalizzata a promuovere esperienze differenziate e attività educative individualizzate	n. ore annuali delle educatrici dedicate alla progettazione educativa	≥ 10
Condizioni ambientali ed organizzative idonee allo sviluppo del progetto educativo	n. di bambini per classe nelle scuole dell'infanzia	≤ 27 bambini per sezione
	rapporto educatore/bambini per nido	Media di 1 educatore ogni 6 bambini per medi e grandi e 1 educatore ogni 4 bambini per sezioni lattanti
Redazione del Progetto pedagogico	Esposizione nel servizio	entro il 30 ottobre di ogni anno
Monitoraggio della progettazione educativa/didattica	Incontri di verifica della progettazione	≥ 2 all'anno
Sviluppo di progetti mirati rivolti ai bambini con disabilità.	Coinvolgimento delle famiglie e dei servizi sanitari e socio-assistenziali nell'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) con identificazione degli obiettivi	



Comune di Ferrara

Per informazioni:

<https://www.comune.fe.it>

Piazza del Municipio, 2

44121 Ferrara

Centralino: 800532532