



Percorso per la costruzione di un protocollo sulla qualità dei servizi educativi privati 0-3 del territorio pistoiese 2012-2013

Premessa e obiettivi

Nel lavoro portato avanti da molti anni dall'Amministrazione Comunale, l'infanzia ha rappresentato una componente fondamentale nella vita pubblica della città. Intorno all'infanzia sono stati realizzati progetti, interventi, iniziative nella consapevolezza che le famiglie, per esprimere le loro potenzialità civili ed educative, hanno bisogno di una rete di sostegno e che i bambini hanno diritto a luoghi "buoni" per crescere.

Il Comune di Pistoia si è impegnato nelle politiche educative non solo per fornire servizi e dare una risposta alle esigenze di cura, ma ha assunto un mandato più ampio perché ha inteso i servizi espressione di progetti non solo pedagogici ma anche culturali e sociali, per la complessità che essi esprimono, in quanto snodi di questioni sociali più ampie.

La fisionomia dei servizi pistoiesi (nidi, scuole dell'infanzia e aree bambini), si è affinata in un lungo e denso percorso che ha avuto alcune idee chiave che ne hanno caratterizzato la qualità.

Queste idee sono: la partecipazione delle famiglie, l'integrazione tra esperienze di cura e di educazione, la qualità degli spazi e dei tempi, la relazione tra adulti e bambini, la formazione delle insegnanti.

Attualmente è presente nel territorio del Comune di Pistoia un sistema pubblico privato di offerta del servizio 0-3 maturo e articolato composto da:

- nidi a gestione diretta
- nidi in appalto
- nidi in cogestione pubblico privato
- nidi convenzionati
- nidi privati

Completano l'offerta alcuni servizi integrativi (Centro bambini e genitori e Centro gioco educativo) per il momento tutti a titolarità pubblica.

La diversificazione delle tipologie di offerta, così come la diversificazione e la relativa molteplicità degli attori che erogano i servizi, hanno reso necessario assicurarne la qualità diffusa al fine di giungere alla realizzazione di un sistema integrato pubblico/privato per l'educazione dell'infanzia.

Per garantire un miglior funzionamento del sistema integrato, nell'ambito del proprio ruolo di governo, il Comune di Pistoia ha scelto di porsi verso i privati non solo come controllore in termini ispettivi ma anche come accompagnatore e promotore della qualità.

Le procedure relative all'autorizzazione, accreditamento e convenzionamento, rigorose e trasparenti, costituiscono i presupposti che consentono al Comune di svolgere il proprio ruolo di governo del sistema, che è stato tuttavia coniugato con la costruzione con il privato di relazioni improntate a mutualità, reciprocità, coinvolgimento, sfida comune, apprendimento congiunto.

Interesse dell'Amministrazione è stato di costruire con i nidi privati un terreno comune di valori, obiettivi educativi e sociali per disseminare e radicare nel nostro territorio una cultura dell'infanzia ricca, condivisa capace di attivare nuove idee e nuovi modi di fare educazione.

A tale proposito si deve ricordare che la stessa Regione Toscana, con le nuove disposizioni di legge (vedi Regolamento n. 47 e successive modifiche e integrazioni) definisce che gli obiettivi per realizzare il Sistema Integrato di Servizi per la Prima Infanzia sono due:

1. Garantire coerenza e continuità degli interventi sul piano educativo;
2. Garantire omogeneità ed efficienza sul piano organizzativo e gestionale.

In questa accezione, il termine sistema non rappresenta solo una mappa che lega insieme pezzi territoriali, ma rete di scambi, ricerca fatta insieme, confronti ricompresi nel sistema locale.

Ciò comporta un dinamismo progettuale da parte dell'Ente Locale che assicura tra i servizi diversi, pubblici e privati, la messa in atto di collaborazioni strutturali, di intese pedagogiche e organizzative, la costruzione di politiche aperte a una sempre maggiore diffusione della cultura dell'infanzia, la formulazione di piani di formazione condivisi tra tutti gli operatori del settore, l'individuazione di strategie della partecipazione delle famiglie.

[Il protocollo sulla qualità: il percorso e la metodologia utilizzati](#)

La qualità è un problema complesso, non facilmente definibile, ma, se vogliamo avviare un percorso di integrazione, è necessario fare sì che la qualità dei servizi educativi che dobbiamo promuovere e garantire sul territorio abbia una dimensione reale e valutabile. Soprattutto che sia una qualità condivisa da tutti gli attori che fanno parte del sistema.

Alla luce di queste considerazioni, per consolidare il rapporto con i soggetti privati, è stato attivato un programma di lavoro teso alla predisposizione di un protocollo a garanzia della qualità, condiviso con gli utenti, con i gestori e con il personale educativo dei servizi.

Con questo documento si intende ridefinire il rapporto tra Comune e i nidi accreditati e convenzionati in termini di ulteriori strategie di lavoro sia sotto il profilo pedagogico che organizzativo e gestionale.

Con il protocollo l'amministrazione Comunale e i nidi privati si impegnano a mantenere momenti di confronto per costruire una rete cittadina di servizi 0-3 che risponda al meglio ai bisogni delle famiglie.

La costruzione di un terreno comune è passata attraverso la costituzione di tavoli di lavoro che hanno coinvolto tutti gli attori del sistema per definire e condividere l'idea di un servizio educativo di qualità.

Il metodo scelto ci ha consentito di offrire esperienze partecipative su scala cittadina, che hanno coinvolto gestori, personale e genitori nella definizione di un progetto per migliorare, consolidare, condividere la qualità dei servizi educativi della città e per costruire una identità pedagogica ed educativa più articolata e matura.

Le aree di miglioramento della qualità oggetto di questo protocollo derivano dall'individuazione di priorità espresse da tutti i gruppi partecipanti ai tavoli di lavoro. Il metodo utilizzato si è basato su due punti cardine: l'espressione di priorità da parte di ogni singolo gruppo di lavoro ed gli elementi comuni di miglioramento tra i 3 gruppi.

L'individuazione delle priorità di miglioramento è stata realizzata tramite votazioni nel caso dei 2 gruppi più numerosi (genitori e personale dei nidi) e tramite libera discussione nel caso del gruppo ristretto dei gestori.

Poiché crediamo nella realizzazione di una qualità "a piccoli passi" abbiamo scelto di includere in questo protocollo le prime due priorità di miglioramento espresse da ogni singolo gruppo, che spesso sono risultate trasversali alle varie tipologie di partecipanti.

"Saper scegliere" è del resto il presupposto di base per l'effettiva realizzazione della qualità, perché il cambiamento condiviso ha bisogno di tempi e gradualità.

Questo protocollo deve essere quindi visto come l'inizio di un cammino comune, in un'ottica dinamica così come richiesto dai percorsi di qualità.

"La città, come luogo di vita e cultura, è al servizio dei bambini e costituisce una risorsa per la loro educazione", per questo "tutti i cittadini ne sono responsabili", recita la Carta dei Servizi Educativi del Comune di Pistoia: in tal senso questo protocollo rappresenta una testimonianza di questa responsabilità sociale e condivisa.

A cura di

Donatella Giovannini

Michela Sassarini

Protocollo sulla qualità dei Servizi Educativi Privati del territorio pistoiese

ARTICOLO 1 - Obiettivi del protocollo

- Miglioramento della qualità dei servizi educativi tramite un percorso partecipativo di tutti gli attori coinvolti: Amministrazione Comunale di Pistoia, genitori, personale e gestori dei nidi privati.
- Condivisione a livello di comunità di un modello etico di cura, principale fondamento dei servizi educativi pistoiesi.
- Promozione della cultura dei servizi educativi che appartengono a tutta la comunità, e non solo ai cittadini fruitori dei servizi stessi.

ARTICOLO 2 - Le aree di miglioramento e gli standard di qualità

1. Adeguamento entro l'anno 2013-2014 delle carte dei servizi dei singoli nidi privati alle linee guida pedagogiche della carta dei servizi educativi del Comune di Pistoia.
2. Formazione congiunta pubblico privato per il personale e i genitori:
 - 2.1. Incontri di partecipazione e formazione per genitori ed insegnanti (almeno cinque incontri l'anno per i genitori, e almeno cinquanta ore di formazione e aggiornamento per personale, attività comprensive di corsi, convegni, progettazione educativa, autoformazione).
 - 2.2. Elaborazione annuale di un piano formativo per il personale che terrà conto dei fabbisogni rilevati dall'Amministrazione Comunale di Pistoia in collaborazione con il personale, i gestori e le famiglie.
3. Partecipazione dei genitori alla vita del servizio secondo una programmazione annuale che preveda:
 - 3.1 Convocazione del tavolo dei genitori (Comitati gestione comunali e privati) almeno due volte l'anno, come da Regolamento comunale.
 - 3.2 Convocazione del Comitato di gestione del nido almeno due volte l'anno.

- 3.3 Convocazione delle assemblee generali dei genitori, almeno due l'anno, rivolte alla presentazione del progetto ed elezione del Comitato di gestione, alla verifica dell'attuazione del progetto educativo, all'organizzazione di laboratori ed eventi.
 - 3.4 Incontri di sezione tra educatori e genitori per la condivisione delle esperienze di crescita dei bambini e delle bambine almeno due volte l'anno.
 - 3.5 Colloqui individuali tra educatori e genitori almeno due volte l'anno.
 - 3.6 Organizzazione di laboratori genitori, genitori/bambini almeno due volte l'anno.
 - 3.7 Coinvolgimento annuale dei genitori nella valutazione attuativa del protocollo.
4. Documentazione dei percorsi di crescita dei bambini e delle bambine:
 - 4.1 Creazione di un diario personale di ogni bambino e ogni bambina alla fine del percorso educativo o alla fine dell'anno.
 - 4.2 Realizzazione di almeno un pannello di documentazione in ogni sezione e uno in ogni spazio di accoglienza per favorire l'identificazione degli spazi, la condivisione delle attività dei bambini ed il coinvolgimento genitori.
 - 4.3 Disponibilità di un diario all'ingresso di ogni nido per lasciare commenti, pensieri, emozioni (anche in forma anonima), sia da parte dei genitori che delle educatrici.
5. Miglioramenti organizzativi e gestionali dei nidi:
 - 5.1 Partecipazione dei coordinatori pedagogici dei nidi privati ai tavoli di coordinamento sia comunali sia zonali, previsti dal nuovo regolamento regionale.
 - 5.2 Gestione semplificata della rilevazione delle presenze mensili dei bambini e delle bambine, attraverso l'utilizzo di un modello standard fornito dall'Amministrazione Comunale ed invio mensile delle presenze entro il 5 del mese successivo.

- 5.3 Comunicazione all'Amministrazione Comunale delle sostituzioni di personale entro il primo giorno di presa del servizio.
- 5.4 Definizione di un range delle rette dei servizi educativi privati a cura dell'Amministrazione Comunale di Pistoia ed in collaborazione con i gestori.
- 5.5 Individuazione di referenti responsabili delle comunicazioni con l'Amministrazione per ogni area (gestione personale, coordinamento, documentazione, presenze ...) e comunicazione annuale dei loro nominativi secondo le modalità concordate con il Comune di Pistoia - Servizio Educazione e Formazione.
- 5.6 Coinvolgimento annuale del personale e dei gestori e dei genitori del nido nella valutazione attuativa del protocollo.

ARTICOLO 3 - Tempistica e strumenti di valutazione del protocollo

Un mese prima della fine di ogni anno scolastico il protocollo dovrà essere valutato e l'Amministrazione Comunale di Pistoia potrà avvalersi di due tipologie di strumenti di valutazione:

1. Questionario da somministrare ai genitori, al personale e ai gestori dei nidi privati (*redatto ed elaborato dall'Amministrazione Comunale e distribuito e raccolto dal personale dei servizi educativi privati*);
2. Focus group organizzati dall'Amministrazione Comunale per ogni tipologia di valutatori (genitori, personale, gestori dei nidi privati).

I risultati delle valutazioni saranno resi pubblici sul sito del Comune di Pistoia e ognuno dei rappresentanti dei gruppi partecipanti alla redazione di questo protocollo potrà avanzare proposte di revisione all'Amministrazione Comunale, sulla base dei risultati ottenuti.

ARTICOLO 4 - Responsabilità di attuazione del protocollo

L'Amministrazione è garante dell'effettiva attuazione di questo protocollo, qualsiasi sua disapplicazione potrà essere segnalata per iscritto al responsabile dei servizi educativi del Comune di Pistoia.

L'Amministrazione sarà tenuta a rispondere entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione per comunicare le modalità previste e i tempi necessari per il ripristino attuativo del protocollo.