



CARTA DEI SERVIZI

Asilo Nido Comunale “IL GIROTONDO”

di Rosolina

Rev. 2 del 30/03/2022

INDICE

PRESENTAZIONE

1. LA CARTA DEL SERVIZIO
2. PRINCIPI ORIENTATORI DELL'ATTIVITA' DEL NIDO
3. DEFINIZIONE
4. FINALITA'
5. UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO
6. ORARI E CALENDARIO SCOLASTICO
7. ACCOGLIENZA ED ORGANIZZAZIONE
8. MOMENTI D'INCONTRO E PARTECIPAZIONE DEI GENITORI
9. COLLABORAZIONE CON IL TERRITORIO
10. IL PROGETTO EDUCATIVO E LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'
11. IL PERSONALE, LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO
12. CONDIZIONI AMBIENTALI
13. L'ISTITUTO DEL RECLAMO E MODALITÀ
14. INTERRUZIONE DI SERVIZIO E SANZIONI
15. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE
16. INDICATORI DI QUALITA'
17. RIFERIMENTI UTILI

PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale Titoli Minori, partendo da un presupposto di condivisione e rispetto della normativa vigente sui servizi socio educativi per la prima infanzia, si prefigge di concorrere all'innovazione e all'estensione dell'offerta ai bambini e alle famiglie, attraverso la gestione di un Servizio, che intende rappresentare una nuova forma di organizzazione poiché qualificato da attività di prevenzione, di formazione, e di sperimentazione e validazione, con l'utilizzo di uno specifico modello teorico evolutivo di riferimento. Tale progetto vuole, in tal modo, guardare alla complessità di tutte le Funzioni del bambino, dell'essere umano e del gruppo, per preservare e promuovere, con la stessa modalità, uno stato di benessere generale: del bambino, del sistema famiglia, dell'apparato scolastico e del territorio di appartenenza.

Il legame con il territorio in cui la Cooperativa Sociale Titoli Minori da anni opera, motiva la Stessa ad impegnarsi ad accompagnare le famiglie nell'educazione dei propri bambini, promuovendo azioni innovative volte a sostenere il ruolo genitoriale e ad incentivare il confronto e la socializzazione, per diffondere un senso di appartenenza ad una rete integrata che possa offrire supporto e condivisione per guidare al meglio i bambini nel loro processo di crescita.

1. LA CARTA DEL SERVIZIO

"La carta dei servizi" per la prima infanzia costituisce uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi educativi da zero a tre anni. E' uno strumento di comunicazione importante per concretizzare il principio di trasparenza. Con la Carta dei Servizi l'Ente gestore definisce gli standard di qualità, e si impegna ad attuare strumenti utili per il controllo e il miglioramento continuo.

2. PRINCIPI ORIENTATORI DELL'ATTIVITA' DEL NIDO

Il Servizio vuole rappresentare per i bambini un contesto di crescita protetto e un luogo di esperienze costruttive e di integrazione, con parità di trattamento per le diverse aree geografiche di provenienza dell'utenza, e per le diverse categorie e fasce di utenti e nelle condizioni di svantaggio psico-fisico e socio-culturale. I principi orientatori a cui si ispira sono fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 24/01/94 e D.P.C.M, con le successive integrazioni e modifiche.

Eguaglianza: la parità di diritti e assicurata a tutti gli utenti.

Imparzialità: tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: è assicurato un servizio regolare e continuativo secondo il calendario scolastico.

Qualità: è obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio e la verifica della qualità del servizio erogato.

Partecipazione: è garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo del servizio nelle forme regolamentate e assicurato il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti, esporre proposte e presentare reclami.

Efficienza ed efficacia: viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

Professionalità: il personale opera con professionalità e rispetto della dignità di ogni bambino e famiglia.

Chiarezza e trasparenza: gli utenti sono informati sui programmi del nido, sulle attività svolte, sulle modalità del servizio.

3. DEFINIZIONE

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale d'interesse pubblico che accoglie i bambini dai 3 mesi ai 36 mesi, volto a favorirne il benessere e la crescita armoniosa e ad affiancare le famiglie nei loro compiti educativi concorrendo così alla formazione e benessere psico-fisico dei bambini.

4. FINALITA'

La finalità principale del servizio è di sostenere un armonico sviluppo psicofisico e sociale del bambino che non può prescindere, quindi, dal guardare la persona nella sua interezza psicocorporea, tenendo in considerazione tutti i piani che costituiscono la personalità (Funzioni Psicocorporee) ed attraverso cui il bambino interagisce con l'ambiente. Il Nido sviluppa azioni positive per garantire agli utenti pari opportunità nel rispetto delle differenze, concorre alla prevenzione delle diverse forme di svantaggio e di disagio, opera per promuovere una cultura della prima infanzia.

5. UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO

L'erogazione del servizio è offerta a tutti i bambini e alle loro famiglie senza alcuna discriminazione per sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Il Comune stabilisce i criteri d'accesso, come meglio definiti nel regolamento approvato con deliberazione consiliare nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio mediante utilizzo delle procedure ISEE, così come disposte dal D.leg. 109 del 31.03.1998 e successive modificazioni. E' tutelato e garantito il diritto all'inserimento di bambini in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale. L'inserimento di bambini con "bisogni educativi speciali" conseguenti a ritardi dello sviluppo motorio, cognitivo, linguistico, affettivo e relazionale è articolato nelle seguenti azioni professionali da parte dell'Equipe pedagogica del Servizio, funzionali ad una efficace e produttiva integrazione di questi bambini:

- AZIONE 1: colloquio coordinatore psicopedagogico - educatore di riferimento - genitori- specialista del Servizio Territoriale o Convenzionato che ha in carico il minore finalizzato ad un inquadramento della situazione evolutiva e alla definizione delle prime linee guida per la costruzione del progetto educativo per il bambino;
- AZIONE 2: assegnazione di eventuale personale educativo di supporto a carico del Servizio che segue il minore o dell'ente che gestisce l'Asilo Nido nei limiti di disponibilità delle risorse umane e materiali stanziati a tal fine dall'Ente medesimo;
- AZIONE 3: periodo di osservazione sistematica del bambino all'interno dell'asilo Nido condotto dall'educatore di riferimento e dall'eventuale personale di supporto. Gli educatori utilizzeranno per le osservazioni sistematiche gli strumenti disponibili in letteratura (check-list, scale di osservazione, griglie strutturate, ecc...). la durata del periodo di osservazione verrà concordata nell'azione 1;
- AZIONE 4: colloquio coordinatore psicopedagogico - educatori di riferimento - genitori- specialista del Servizio Territoriale o Convenzionato che ha in carico il minore finalizzato alla condivisione dei dati emersi durante le osservazioni sistematiche e alla stesura del piano di intervento;
- AZIONE 5: incontri periodici tra i soggetti di cui all'azione 4 per gli opportuni monitoraggi e adeguamenti del piano di intervento.

6. ORARI E CALENDARIO SCOLASTICO

Il servizio ha un'apertura minima annuale non inferiore a quella prevista dal calendario scolastico della Scuola dell'Infanzia; di norma il servizio sarà sospeso nei seguenti periodi:

- nel mese di agosto;
- nelle giornate di sabato, in quelle festive e del Santo Patrono;

- nelle festività natalizie;
- ponte di Carnevale;
- nelle festività pasquali;

Il calendario previsto per il Nido è annualmente aggiornato e reso noto nei primi giorni di settembre.

Compatibilmente con le risorse economiche, il numero dei richiedenti ed i tempi di frequenza giornalieri, per agevolare i nuclei familiari in cui entrambi i genitori lavorano, l'Ente gestore e l'Amministrazione comunale possono valutare la possibilità di ampliare il calendario del Servizio nei previsti periodi di chiusura, o l'orario di apertura giornaliero.

Il Nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 16.00.

Il Servizio è organizzato in maniera flessibile, sulla base delle esigenze dell'utenza, mediante la previsione di due fasce orarie di frequenza con tariffe differenziate:

- tempo ridotto dalle ore 7.30 alle ore 13.00
- tempo pieno dalle ore 7.30 alle ore 16.00

L'entrata dei bambini è prevista dalle ore 7.30 alle ore 9.00.

L'uscita, a seconda dei tempi di frequenza sopra riportati, rispettivamente:

- dalle ore 12.30 alle ore 13.00
- dalle ore 15.30 alle ore 16.00

7. ACCOGLIENZA ED ORGANIZZAZIONE

Il Nido quale luogo di accoglienza, cura ed incontro, è strutturato attraverso la:

- Costituzione delle sezioni come ambiti di riferimento per i bimbi;
- Cura delle attività prescelte e loro ritmica alternanza;
- Organizzazione funzionale ed accogliente degli spazi;
- Rispetto dei tempi di ogni bambino e del gruppo nel quale è inserito;
- Momenti di attività comuni o in piccoli gruppi (micro gruppi);
- Valorizzazione delle routine quotidiane;
- Disponibilità e ascolto empatico da parte di tutti gli operatori del Servizio;
- Collaborazione e rispetto reciproco;

Il Nido è articolato in 3 sezioni in relazione all'età dei bambini (lattanti 3/12 mesi, semi divezzi 13/24 mesi; divezzi da 25/36 mesi). Le modalità, i tempi e i criteri di ammissione sono riportati nel regolamento.

L'ambiente è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, differenziati per fasce d'età, offrono ai bambini stimoli e possibilità di esperienze varie e nello stesso tempo costruttive e complesse. La strutturazione di zone che delimitano lo spazio e lo configurano per attività diversificate, vuole favorire la comprensione di spazi e tempi.

L'alimentazione dei bambini è curata, differenziata ed equilibrata secondo le indicazioni fornite dall'Azienda per i Servizi Sanitari dell'Azienda UISS 5 Polesana, seguendo

indicazioni e raccomandazioni dietologiche nazionali ed europee per la prima infanzia. E' previsto un menù organizzato su quattro settimane che viene esposto al Nido.

8. MOMENTI D'INCONTRO E PARTECIPAZIONE DEI GENITORI

Per attuare un progetto condiviso tra educatori e genitori, durante l'anno vengono organizzati alcuni momenti d'incontro che permettono la reciproca conoscenza, fatta non solo di informazioni concrete, ma anche di emozioni, ansie, preoccupazioni che riguardano l'ingresso di un bambino piccolo in una realtà nuova e diversa dalla famiglia.

Gli incontri sono così organizzati:

- incontro con i genitori, prima di iniziare l'ambientamento del bambino, per far conoscere il Servizio ed il personale educativo,
- assemblea di inizio anno,
- assemblea a gennaio per la presentazione della programmazione didattica,
- colloquio di fine anno per restituire reciprocamente tra educatori e genitori l'esperienza vissuta dal bambino ed eventuali problemi,
- assemblea di fine anno con restituzione video/foto della programmazione didattica.

L'educatore di riferimento e il Coordinatore Psicopedagogico sono disponibili per ulteriori colloqui in su richiesta delle famiglie.

Inoltre nell'arco dell'anno verrà richiesta la partecipazione dei genitori ad alcuni incontri informali (in occasione di feste, giochi, attività e altre iniziative) allo scopo di creare momenti d'incontro e aggregazione non solo tra bambino e famiglia ma anche tra famiglie.

9. COLLABORAZIONE CON IL TERRITORIO

Il servizio opera in collegamento con le altre istituzioni educative e scolastiche del territorio con i servizi sociali e sanitari e con altri soggetti che si occupano di prima infanzia.

Importante è considerato il lavoro di rete a tal fine si favoriscono le collaborazioni per garantire e supportare la crescita culturale del territorio dei bambini e delle loro famiglie.

10. IL PROGETTO EDUCATIVO E LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'

Il Servizio offre un specifica progettazione educativa e didattica, mirata ad accompagnare la crescita dei bambini e favorire il raggiungimento dei traguardi di sviluppo, a diversi livelli (motorio, linguistico, autonomie personali e consapevolezza). Tale progettazione segue le tappe evolutive di ogni bambino e si basa sull'osservazione, sulla costruzione di un buon clima relazionale e sull'offerta di attività specifiche per l'apprendimento differenziate per fasce di età. Elemento fondamentale è la presenza del gioco, sia libero che guidato, per imparare ad interagire con i pari e l'ambiente. Oltre a ciò, vengono proposti laboratori in piccoli gruppi, per favorire l'apprendimento di nuove abilità. All'inizio di ogni anno d'attività il personale condivide con le famiglie le linee generali della programmazione educativa, per una gestione condivisa. Sono centrali, in questo percorso di crescita, l'inserimento progressivo del bambino all'interno del nido e la creazione di una routine, scandita da precisi momenti (accoglienza, pranzo, cambio).

Di seguito si descrive la giornata-tipo:

- ore 7.30-9.00 accoglienza; gioco libero;
- ore 9.00-10.00 routine di gioco quotidiane;
- ore 10.00-11.00 divisione dei gruppi nelle rispettive sezioni; gioco strutturato e

- attività strutturate;
- ore 11.00-12.00 pasto;
 - ore 12.00-13.00 igiene personale e ricongiungimento (per chi frequenta part-time);
 - ore 13.00-15.00 sonno;
 - ore 15.00-15.30 risveglio, cure e igiene personale e merenda
 - ore 15.30-16.00 ricongiungimento

11. IL PERSONALE, LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO

La professionalità di tutto il personale educativo è supportata da specifiche iniziative di aggiornamento garantite dall'Ente gestore. La formazione professionale degli operatori è intesa come un indicatore per migliorare la qualità del servizio.

Il rapporto numerico educatore bambini è il seguente:

- non superiore a 8 bambini per ogni educatore per i gruppi semi-divezzi e divezzi
- non superiore a 6 bambini per ogni educatore per il gruppo lattanti

12. CONDIZIONI AMBIENTALI

L'ambiente del Nido deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

Il personale esecutore deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

13. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare alla Cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, a mezzo posta elettronica ai contatti sotto riportati.

Il servizio e la cooperativa gestiranno eventuali segnalazioni attraverso la procedura di gestione delle non conformità prevista dal sistema di gestione per la qualità, garantendo quindi un feedback ed una risoluzione della segnalazione al mittente.

Società Cooperativa Sociale Titoli Minori

Calle Seminario n.740 - Chioggia (VE)

Telefono/Fax 041 400729

Mail: info@titoliminori.com

Pec: titoliminori@legalmail.it

Servizio Asilo Nido *il Girotondo*

Coordinatore: Cristina Perini

e-mail: cristina.perini@titoliminori.com

14. INTERRUZIONE DI SERVIZIO E SANZIONI

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a causa di forza maggiore, saranno tempestivamente comunicate all'utente, unitamente alla motivazione, nei seguenti modi:

- comunicazione diretta alle famiglie
- affissione di cartelli e avvisi presso il nido

15. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI E MISURE A TUTELA DEI CITTADINI

La Cooperativa ha fissato dei requisiti qualitativi per i propri servizi che sono di riferimento per l'erogazione del servizio stesso. I requisiti sono monitorati dall'equipe con sistematicità. A tal fine, oltre a standard specifici relativi al servizio di seguito ripostati, l'equipe effettua annualmente interviste attraverso questionari di gradimento rivolte a:

- famiglie
- committente.

16. INDICATORI DI QUALITÀ

ASPETTI QUALITATIVI GARANTITI

Incontri formativi per i genitori - Almeno due all'anno
Progetto di educazione emotiva - Ogni anno educativo
Progetto di outdoor education -Ogni anno educativo
Disponibilità di ampliamento dell'orario di Servizio sulla base di richieste dei genitori, con un numero minimo di bambini
Cucina Intera
Disponibilità di attivare un Servizio di Nido Estivo nel mese di agosto - Sondaggio di richiesta ai genitori nel periodo aprile/maggio
Presenza di ampio parcheggio

17. RIFERIMENTI UTILI

Cooperativa Sociale Titoli Minori

Calle seminario 740 Chioggia

Tel. e Fax 041400729

Cell. Coordinatore 346.9508909

Asilo Nido Integrato "Il Girotondo"

Via Aldo Moro, 17 Volto di Rosolina

Tel. 0426/337210

