



COMUNE di VILLA ESTENSE

Provincia di Padova

CARTA DEI SERVIZI

NIDO INTEGRATO “ARCOBALENO”

VILLA ESTENSE

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 70 del 22/08/2014

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI ASILO NIDO

La Carta dei Servizi asilo nido è un patto di collaborazione tra l'amministrazione comunale, il soggetto gestore, il personale operativo, le famiglie utenti e tutti i cittadini.

Offre chiare e concrete informazioni ai cittadini sul servizio asilo nido gestito nell'ambito del proprio territorio, per un miglioramento della qualità nei rapporti con le famiglie e con i bambini destinatari, nel rispetto dei criteri di trasparenza, uguaglianza ed efficienza; garantisce l'esercizio di un diritto di cittadinanza attraverso la tutela di tutti gli utenti, ed in modo particolare di quelle fasce della popolazione che, per motivi diversi, sono svantaggiate.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi "Asilo Nido" si ispira ai seguenti principi:

- **UGUAGLIANZA**

Al bambino che viene inserito all'asilo nido è garantito il medesimo servizio indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche dei genitori, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.

- **IMPARZIALITÀ**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

- **CONTINUITÀ**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

- **PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Quindi è con spirito di umiltà, ma di grande professionalità che ci si inserisce nel tessuto sociale con il servizio nido, lavorando seriamente per dare un servizio educativo di qualità ai bambini e alle loro famiglie.

1. SEDE DEL NIDO

La struttura è sita in via Roma,7 nel Comune di Villa Estense.

La capienza massima è di 24 posti.

I riferimenti telefonici del Nido sono: 0429/662336.

Oppure soggetto Gestore: "Cooperativa Ecofficina" : 0429/616971.

Oppure Servizi Sociali Comune di Villa Estense: lunedì e giovedì dalle ore 09.45 alle ore 12,00 tel.0429/91154.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* rappresenta uno strumento di base che regola i rapporti fra il Servizio e gli Utenti.

Attraverso la *Carta dei Servizi* tutti i cittadini possono conoscere:

- i criteri per accedere al servizio Nido;
- le modalità di funzionamento dei servizi;
- le condizioni e strumenti per facilitare i cittadini a valutare i servizi;
- le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali.

3.1 CRITERI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

Le domande di iscrizione devono essere presentate dal 1 marzo al 31 maggio di ogni anno, presso l'ufficio protocollo del Comune di Villa Estense (PD), attraverso la compilazione di un apposito modulo e il pagamento della quota d'iscrizione.

Le domande di iscrizione pervenute successivamente al 31 maggio saranno accolte in ragione della disponibilità dei posti resi fruibili nel corso dell'anno educativo.

Saranno formulate due graduatorie una per i residenti nel comune di Villa Estense (PD) ed un'altra per i bambini provenienti da fuori comune, ad esaurimento della prima graduatoria si provvederà ad inserire i bambini provenienti da fuori comune nei limiti dei posti disponibili.

I genitori che intendono rinunciare al servizio durante l'anno educativo, potranno ritirare definitivamente il bambino dandone comunicazione scritta 30 giorni prima, inviata tramite fax/e-mail al soggetto gestore del nido, o consegnandola a mano alla Scuola.

3.2 MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.30.

E' possibile usufruire dell'orario part-time dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

Sarà possibile usufruire del tempo prolungato fino alle 17.30 solo se 3 famiglie lo richiedano e mantengano l'impegno per tutto l'anno.

Il calendario del servizio viene determinato annualmente con i seguenti criteri:

- inizio dell'anno educativo la prima settimana di settembre e chiusura l'ultima settimana di luglio;
- chiusura natalizia e pasquale stabilita tenendo conto del calendario previsto per le scuole dell'infanzia e Primarie statali.
- verrà consegnato ad ogni inizio anno il calendario definitivo del servizio.

3.3 CONDIZIONI E STRUMENTI PER FACILITARE LE VALUTAZIONI DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI

Il Comune, con gli altri soggetti coinvolti nel progetto, pone molta attenzione alla valutazione del servizio, sia per se stesso e per un continuo miglioramento dello stesso, sia per venire maggiormente incontro alla soddisfazione degli Utenti.

Attraverso alcuni momenti di incontro in assemblea il soggetto Gestore renderà le attività svolte e, singolarmente, degli obiettivi raggiunti dai fruitori del servizio che di seguito elenchiamo:

- Riunione di inizio anno di presentazione del servizio;
- Riunione di presentazione del progetto educativo;
- Riunioni periodiche divise anche in sezione con il rendiconto delle attività svolte e le valutazioni sui bambini.

Saranno consegnati alle famiglie dei questionari sulla valutazione del servizio con relativa divulgazione dei risultati.

Inoltre, lungo tutto il corso dell'anno, verranno appese testimonianze in varie forme (scritta, fotografica, grafica ecc.) che documentino il lavoro dei bambini e i vari momenti della giornata.

3.4 PROCEDURE PER ASSICURARE LA TUTELA DEGLI UTENTI FINALI

Il Comune ed il soggetto Gestore si impegnano a rispettare e/o assicurare:

- tutti i requisiti normativi previsti sulla sicurezza;
- la serietà e la professionalità del personale educativo e non, che viene sempre supervisionato e invitato ad un continuo aggiornamento;
- la qualità degli alimenti;
- la qualità degli ambienti e del loro allestimento.

4.1 DICHIARAZIONE DI INTENTI E DEFINIZIONE DEL RISULTATO GENERALE DA RAGGIUNGERE

Il Nido si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce l'armonico sviluppo psico - fisico e l'integrazione sociale dei bambini, con il fine di aiutare la famiglia nello sviluppo delle potenzialità cognitive, sociali, affettive dei propri figli, tutelandone la salute e la serenità. L'obiettivo generale a cui tende il servizio è il sostegno alla famiglia nel suo difficile compito educativo con un inserimento graduale del bambino in un ambiente il più possibile accogliente e armonico vicino quindi all'idea familiare di cura, in cui il bambino si senta parte affettivamente di un gruppo e inserito in un contesto stimolante e attento alle sue esigenze individuali.

4.2 TARGET DI UTENZA

- Si rivolge a tutti i bambini e le bambine dai 12 mesi ai 3 anni, residenti nel territorio comunale e non, rispettando la loro identità personale, culturale e religiosa nonché accogliendo bambini diversamente abili, garantendo a questi ultimi un progetto educativo personalizzato definito con la equipe di esperti che ha in carico il bambino. Si sottolinea che gli spazi del nido, arredi e materiali, si prestano ad una accoglienza e ad una cura consona, in linea generale, con le esigenze dei bambini con bisogni specifici o speciali.

4.3 DEFINIZIONE DELLE ATTIVITÀ CONGRUENTI AGLI OBIETTIVI, DELLE MODALITÀ DI CONTROLLO E DEI MOVIMENTI DI VERIFICA.

Coerentemente con il risultato generale, di seguito elenchiamo le principali attività che il servizio si impegna a svolgere con cura e attenzione:

- garantire attenzione alla comunicazione verbale e non;
- garantire e promuovere l'igiene personale;
- garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente;
- garantire la somministrazione dei cibi;
- educare ad una corretta e varia alimentazione;
- educare a corretti ritmi di sonno veglia;
- garantire incolumità e sicurezza;
- sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale nei vari momenti della giornata (pasti, igiene, nanna, gioco ecc.);
- offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate;
- educare al riconoscimento e all'espressione delle proprie emozioni;
- facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti;
- aiutare nel momento del distacco temporaneo dalla famiglia;
- favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali;
- favorire la conoscenza e padronanza di tutti gli spazi del micronido;
- favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza;
- sostenere la risoluzione positiva di conflitti;
- educare al rispetto delle persone , delle cose e dell'ambiente che ci circonda;
- sostenere la famiglia nella cura dei figli e nelle scelte educative, nonché nella risoluzione di fasi e passaggi problematici legati alla crescita;
- promuovere e sostenere il passaggio del bambino alla scuola dell'infanzia;
- educare alla buona lettura;
- educare i bambini al rispetto dell'ambiente e alle buone pratiche;
- sperimentare il riutilizzo attraverso l'uso di materiali quotidiani di scarto per educare i bambini al riciclo/uso creativo dei rifiuti.

Il soggetto Gestore svolge un costante controllo su tutte le attività svolte attraverso una puntuale annotazione dei vari ambiti di attività che compongono il servizio.

Inoltre sarà cura delle educatrici fissare degli obiettivi nel medio e lungo periodo che verranno verificati attraverso schede di osservazione.

4.4 CONTINUITA' CON LA SCUOLA DELL'INFANZIA

La natura del servizio Nido Integrato è di garantire una continuità educativa piena ed equilibrata con la Scuola dell'Infanzia, struttura con cui condivide spazi, progettualità pedagogica e programmazione educativa. A fianco dei momenti d'incontro del tutto informali, da collegarsi alla condivisione di spazi interni ed esterni, la programmazione educativa annuale prevede momenti di incontro e conoscenza fra i bambini frequentanti le due realtà educative al fine di favorire un sereno passaggio ed una condivisione arricchente e stimolante fra i bambini di età diversa (12 mesi/5 anni), in un clima preparato, guidato dalle educatrici e dalle insegnanti. Inoltre, saranno programmate feste condivise a cui saranno invitati anche i genitori e le famiglie, così come sono da prevedere incontri di formazione e di sostegno alla genitorialità per tutti i genitori coinvolti nella struttura (nido e scuola dell'infanzia).

5. L'EQUIPE

Ci piace pensare al personale come ad un gruppo di lavoro che in modo affiatato lavora per raggiungere lo stesso obiettivo.

Il gruppo di lavoro è costituito da:

- Educatrici
- Ausiliarie
- Coordinatrice Pedagogica

Le *Educatrici* sono in numero adeguato rispetto al numero e alle età dei bambini, sono in possesso del titolo di studio conforme alla normativa vigente e seguono tutte le attività legate alla cura del bambino, le attività di gioco, le attività specifiche in sezione per il raggiungimento degli obiettivi; si occupano della promozione della comunicazione con le famiglie nelle sue diverse forme; svolgono ruolo di controllo sulla sicurezza dell'ambiente; organizzano lo spazio in modo stimolante ed adeguato. Tra le educatrici è individuata una *responsabile*, che si pone con spirito di comunicazione e unione tra la vita della scuola, le famiglie, la Pedagogista ed il soggetto gestore.

Le *Ausiliarie* si prendono cura della pulizia degli ambienti e aiutano il personale educativo nell'organizzazione dei pasti. Anch'esse partecipano con la loro professionalità e cura a garantire un ambiente accogliente per i bambini.

La *Coordinatrice* è in possesso del titolo di studio conforme alla normativa vigente ed ha funzione di coordinamento del servizio; coordinamento della programmazione educativa, verificandone anche i risultati; promuove il confronto e la formazione del personale e delle famiglie. E' aperta e disponibile all'incontro con i genitori per problematiche educative dei singoli bambini, previo appuntamento.

In caso di assenza del personale sono garantite supplenze continuative, al fine di permettere il normale funzionamento del servizio e la serenità dei bambini.

6. ORARI E GIORNATA TIPO

7.30- 9.00:	ACCOGLIENZA DEI BAMBINI
9.00- 9.30:	MERENDA
9.30-10.00:	IGIENE PERSONALE
10.00-11.00:	ATTIVITA' IN SEZIONE
11.15-12.15:	PRANZO
12.15-13.00:	IGIENE PERSONALE
13.00:	PRIMA USCITA
13.00-15.00:	SONNO
15.00-16.00:	MERENDA E IGIENE PERSONALE
16.00-16.30:	GIOCO LIBERO E USCITE.

Si ricorda che il rispetto dell'orario di entrata e di uscita è necessario in primo luogo per il benessere del proprio bambino ma anche per il rispetto degli altri.

Infatti il bambino se accompagnato oltre le ore 9.00, si trova a disagio perché i suoi compagni sono già inseriti nell'attività e non ha il tempo sufficiente per comprendere cosa deve fare, e allo stesso modo i compagni, soprattutto quelli arrivati per primi, sono costretti a rivivere in più occasioni il distacco dalla famiglia, rendendo quindi difficile una buona partenza della giornata. Lo stesso vale per l'orario di uscita che dovrà essere rispettato. Il tutto salvo eccezioni che dovranno essere segnalate telefonicamente. Il bambino non potrà comunque essere prelevato da estranei.

7. SPAZI DEL NIDO

Lo spazio è articolato in modo adatto a favorire gli spostamenti e le varie attività dei bambini. In modo più specifico è organizzato e allestito con arredi in base alle attività routinarie (pappa, bagno, nanna) e alle attività di gioco (angolo morbido, gioco simbolico, attività grafico - pittoriche, attività psicomotoria, attività manipolative, laboratori musicali e di riutilizzo dei materiali, angolo della lettura).

Sono presenti inoltre spazi esterni allestiti in modo da garantire sicurezza e favorire attività di gioco, ma anche piccoli laboratori legati al ciclo della natura.

8. INSERIMENTO DEI BAMBINI

L'inserimento nella vita della scuola è una fase delicata e importante che se ben gestita dalle educatrici in collaborazione con la famiglia, getta le basi per poter far vivere al bambino un momento di crescita affettiva e sociale di fondamentale importanza e che lo aiuterà a vivere con serenità anche tutto il periodo scolastico.

La famiglia in questa fase deve riuscire a fidarsi del personale educativo e trasmettere al bambino serenità e sicurezza anche nel momento del distacco.

I bambini, come tutti sappiamo, sono bravissimi nel "sentire" le emozioni e i sentimenti degli adulti, quindi la scelta di far frequentare il nido se fatta con sfiducia e insoddisfazione, può solo creare maggiori difficoltà e insicurezza nel bambino.

E' opportuno rispettare i tempi sia del proprio figlio sia della Scuola. Inoltre la presenza di un genitore nei primi momenti è essenziale. Quest'ultimo deve rendersi disponibile alla presenza in sezione per poi gradualmente allontanarsi e restare a disposizione, fino a quando il bambino riuscirà a superare un tempo considerevolmente lungo solo con la sua educatrice.

Per facilitare ulteriormente questo momento di distacco verrà chiesto ai genitori di portare un oggetto a cui il bambino è particolarmente legato e che possa anche rassicurarlo al momento della nanna.

9. ATTIVITA' - PROGETTO EDUCATIVO

Le attività scelte sono coerenti con il Progetto Educativo, che sarà presentato alle famiglie dopo l'ambientamento dei bambini. Questo perché se esiste già da settembre una linea ben precisa sulle attività da svolgere e sul tema che caratterizza tutto l'anno, si attende la fine della maggior parte degli inserimenti per avere una fotografia più vicina alla realtà di tutti i bambini e poter quindi calibrare in modo adeguato tutte le proposte pensate in origine sulle loro caratteristiche e peculiarità.

La progettazione educativa è elaborata dal personale educativo con la supervisione della Coordinatrice.

Naturalmente anche se il tema scelto è unico e costituisce il filo conduttore delle attività, è cura delle educatrici stabilire degli obiettivi diversi e calibrati in base alle diverse età dei bambini.

Per il gruppo dei piccoli infatti sarà prioritaria la cura degli aspetti di accudimento, per i più grandi sarà invece possibile svolgere attività più complesse.

Nel rispetto dell'ambiente e della conoscenza della natura, saranno privilegiati laboratori antispreco con l'utilizzo di materiali di recupero, attività ludiche con i diversi materiali naturali che ci circondano e non, contatto diretto con l'ambiente esterno.

10. IL NIDO E LA FAMIGLIA

Il luogo Nido può diventare ambiente di crescita non solo per i bambini, ma per le famiglie e per le persone che vi operano, se reso trasparente nelle sue azioni e partecipato da tutti i suoi attori.

Verranno strutturati momenti di incontro e scambio ufficiali con obiettivi conoscitivi, formativi e valutativi, ma anche momenti meno strutturati dove la famiglia potrà incontrare la scuola, le altre famiglie e quanti collaborano alla buona riuscita del servizio.

Uno degli obiettivi da raggiungere sarà quello di lavorare insieme alle famiglie anche per creare dei momenti che siano una vera e propria “*ecofficina*”, in cui scambiarsi opinioni, fare festa, mettersi “in gioco”, ma anche mettersi accanto ai nostri bambini e “lavorare” con loro.

Ecco alcuni strumenti che servono da collegamento e collaborazione con la famiglia:

- colloquio di ambientamento;
- colloquio post- ambientamento a richiesta con le Educatrici;
- colloquio individuale a richiesta con le Educatrici;
- colloquio individuale a richiesta con la Coordinatrice;
- feste;
- uscita didattica.(da definire)

11. SALUTE

I bambini possono frequentare il Nido solo quando sono in perfette condizioni di salute, per il loro rispetto e quello degli altri, piccoli e grandi.

Da regolamento il bambino potrà essere allontanato quando presenta una tra le seguenti condizioni: febbre; diarrea, vomito; stomatite; congiuntivite batterica; sospetto di malattia infettiva o lesioni cutanee; sospetto di parassitosi cutanea.

Si ricorda inoltre che il personale non può somministrare farmaci, tranne casi specifici e accompagnati da documentazione medica.

Dopo un assenza di 5 giorni (sabato e domenica compresi) , per la riammissione al Nido è necessario certificato medico.

Si chiede la cortesia ai genitori, anche se la normativa non lo prevede, di segnalare i casi di malattie contagiose in modo da poterlo comunicare alle famiglie, naturalmente rispettando il diritto alla privacy.

Inoltre si chiede ai genitori di segnalare se nelle ore precedenti all’entrata a scuola il bambino abbia subito traumi, ingestione accidentale di oggetti, farmaci, detersivi ecc.

In tal caso il Soggetto Gestore ha la facoltà di richiedere una dichiarazione di responsabilità del genitore.

12. ALIMENTAZIONE

Il pranzo sarà prodotto nel punto cottura operativo all’interno della struttura, da una ditta esterna specializzata, che seguirà la dieta appositamente studiata dal Servizio di Igiene Pubblica dell’A.S.L. competente per il territorio.

Saranno eventualmente predisposti pasti diversificati per gli effettivi casi certificati di allergie o altre gravi problematiche alimentari.

Il menù giornaliero sarà esposto all’interno del Nido.

Per una corretta educazione dei bambini al mangiar sano si invitano le famiglie a non lasciare a disposizione dei bambini cibi quali: patatine fritte, chewingum, caramelle, merendine.

13. ABBIGLIAMENTO

L'abbigliamento dei bambini deve essere il più possibile comodo per facilitarne il movimento e la graduale crescita dell'autonomia, e quindi agevolare il bambino nello svestirsi, vestirsi, lavarsi e andare in bagno; non ultimo è importante farlo sentire libero di sperimentare e quindi anche di sporcarsi con attività ludiche – pittoriche – laboratoriali.

Per motivi di maggior praticità nella vestizione/svestizione dei bambini e per la loro sicurezza, ricordiamo di evitare: cinture, bretelle, salopette, collane, braccialetti, spille.

14. COSA PORTARE

Il materiale che si raccomanda di portare al Nido è il seguente:

- lenzuolo (sopra e sotto) e coperta (solitamente in pile);
- 2 asciugamani (1 medio e 1 piccolo) con occhiello/appendino;
- 2 bavaglie con elastico per il pranzo;
- calzini antiscivolo;
- pigiama (chi vuole);
- biberon o bicchierino con beccuccio per l'acqua da tenere al nido;
- ciuccio con catenella per la nanna per chi è abituato ad usarlo, da tenere al nido;
- spazzolino da denti;
- due/tre cambi completi secondo la stagione, compresi gli indumenti intimi (anche calzini);
- un pupazzo o un peluche da mettere nel lettino del bambino;
- pannolini, salviette umidificate.

Si consiglia di contrassegnare con il nome gli indumenti, in particolare asciugamani e bavaglini. E' preferibile l'utilizzo di un sacchettino personalizzato.

15. GESTIONE DEI RECLAMI

Gli utenti, per presentare reclami, segnalare disservizi, evidenziare criticità, sollevare domande, ecc. sono invitati a contattare il soggetto gestore o i servizi sociali del Comune di Villa Estense.

Tutte le segnalazioni pervenute saranno poste all'ordine del giorno della prima riunione utile della Commissione Tecnica istituita ai sensi dell'art.13 del Regolamento di funzionamento del Nido Comunale integrato di Villa Estense.

16. DIVULGAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta del Servizio sarà consegnata a genitori e familiari, prima dell'inserimento dei bambini iscritti al servizio Nido, mediante apposita riunione o incontro personale con le educatrici. La Carta dei Servizi sarà depositata presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune di Villa Estense che stabilirà le modalità proprie di divulgazione (esposizione in bacheca, sito istituzionale del Comune, ecc.). Tutti coloro che, a diverso titolo, ne faranno richiesta, potranno riceverne copia.