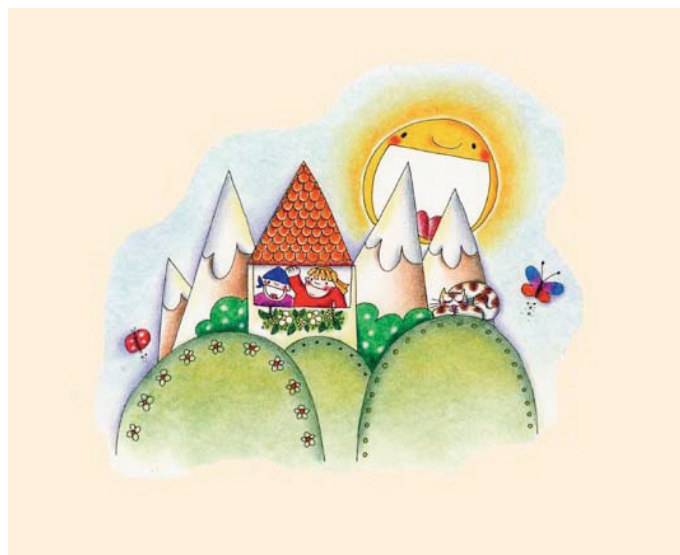




MICRONIDO
"LA COLLINA DEI BAMBINI"
CARTA DEL SERVIZIO



**Comune di
Lozzo Atestino**

Ed. 1 Approvata con Delibera di Giunta Comunale n 95 del 05-11-2015

INDICE

Premessa	Pag. 03
Cos'è la carta dei servizi	Pag. 03
A chi si rivolge	Pag. 03
Mission	Pag. 03
Finalità	Pag. 04
Principi	Pag. 05
Iscrizioni	Pag. 06
Modalità di accesso	Pag. 06
Capacità ricettiva	Pag. 07
Criteri per la formulazione della graduatoria	Pag. 07
Inserimento	Pag. 08
Calendario di apertura	Pag. 09
Organizzazione della giornata	Pag. 10
I gruppi	Pag. 11
Lo spazio	Pag. 12
Spazi interni	Pag. 12
Spazi esterni	Pag. 13
Attività didattiche	Pag. 13
Partecipazione delle famiglie	Pag. 14
Rapporti con i servizi del territorio	Pag. 15
Cucina	Pag. 15
Qualità del servizio	Pag. 16
Valutazione	Pag. 16
Gestione dei reclami	Pag. 17
Procedure per assicurare la tutela degli utenti	Pag. 17
Ubicazione e riferimenti	Pag. 18

PREMESSA

Cos'è la carta del servizio

La presente "Carta dei Servizi" rappresenta un quadro di riferimento dei servizi dell'offerta formativa e culturale del Micronido "La Collina dei Bambini" e diviene un impegno operativo per tutti i componenti del servizio. In tale Carta vengono esplicate le caratteristiche di qualità e di standard di servizio offerto dal Micronido permettendo agli utenti, bambini, genitori e comunità locale di verificare la corrispondenza tra quanto dichiarato e quanto effettivamente realizzato nella prospettiva della visibilità, trasparenza e miglioramento continuo del servizio.

A chi si rivolge

È rivolta a tutti coloro che usufruiscono del servizio, ai bambini e alle loro famiglie, ma anche al personale che a vario titolo opera nel servizio, educatori, ausiliari, coordinatore e ai responsabili delle altre agenzie educative del territorio.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni che richiedono di modificarne il contenuto.

MISSION

Il Micronido "La collina dei bambini" è un **servizio educativo** di interesse pubblico, rivolto ai bambini dai 3 mesi ai 36 mesi volto a favorire, in collaborazione con la famiglia, la crescita e l'armonico sviluppo psicofisico e sociale dei bambini/bambine; è un **luogo di**

educazione, dove il bambino trova le condizioni per agire come soggetto attivo nel percorso formativo e di socializzazione e dove le potenzialità cognitive, affettive, individuali e sociali vengono stimolate nella prospettiva del benessere e dello sviluppo armonico di ogni bambino; è un **servizio** inserito **nel e per il territorio** che opera in collaborazione con i servizi territoriali con competenza in materia di età evolutiva.

Il Micronido, vuole essere altresì un **luogo di informazione, formazione e confronto** tra operatori e genitori su problematiche legate alla crescita dei bambini.

Ci si pone l'obiettivo di predisporre un ambiente idoneo a favorire e incentivare la socializzazione e la crescita cognitiva ed emotiva del bambino, nel rispetto dei ritmi personali di sviluppo.

Il Micronido è un **luogo di relazione**, in cui si vive, si gioca e si lavora.

FINALITA'

- Promuovere il benessere psicofisico del bambino
- Contribuire alla formazione della sua identità personale e sociale
- Educare al rispetto dell'Ambiente e della Persona per aiutare i bambini e i giovani a crescere come buoni e consapevoli cittadini
- Promuovere la conciliazione delle scelte familiari, soprattutto per le mamme che lavorano
- Sostenere i genitori e le famiglie al superamento delle difficoltà nella soluzione dei problemi educativi, instaurando rapporti di amicizia e di collaborazione
- Predisporre luoghi di diffusione di una aggiornata cultura dell'infanzia

- Porre attenzione alle "diversità" individuali per progettare interventi educativi mirati allo sviluppo delle potenzialità del singolo.

I vari attori coinvolti nella gestione del Micro nido si impegnano a realizzare un servizio di qualità per la prima infanzia: un servizio efficiente, efficace ed in grado di soddisfare i bisogni dei bambini e delle loro famiglie. A tal fine si cura in modo particolare la progettazione del servizio nelle sue varie componenti organizzative, gestionali, strutturali, pedagogico-educative partendo da un'analisi dei bisogni dei bambini, delle famiglie e del territorio. Il controllo costante del servizio attraverso gli incontri periodici di verifica, l'utilizzo di strumenti di monitoraggio e documentazione sistematica delle attività costituiscono una garanzia circa le modalità di lavoro adottate.

PRINCIPI

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA': gli operatori del servizio si impegnano ad adottare nei confronti dei bambini e delle loro famiglie comportamenti ispirati ai criteri di uguaglianza, obiettività e imparzialità.

DIRITTO DI ACCESSO: il micro nido è aperto a tutti i bambini, con precedenza ai residenti nel comune di Lozzo, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche secondo i criteri previsti dal Regolamento del servizio. Viene assicurato l'inserimento dei bambini con svantaggio psico-fisico e sociale.

CONTINUITA': l'erogazione del servizio avviene con continuità e regolarità secondo i tempi e gli orari previsti dal calendario annuale

DIRITTO DI SCELTA: per consentire ai possibili destinatari del servizio di compiere una scelta consapevole ed informata, l'Ente Gestore si impegna a fornire agli interessati un'informazione chiara e corretta su tutti gli aspetti educativi ed organizzativi del servizio attraverso: la distribuzione della presente Carta dei Servizi e di altro materiale informativo; la reperibilità di persone adeguatamente preparate per fornire informazioni su vari aspetti relativi al funzionamento del servizio; l'organizzazione della giornata del "Nido Aperto" per far conoscere e visitare il servizio alla cittadinanza.

PARTECIPAZIONE. Viene favorita la partecipazione delle famiglie alla vita del servizio attraverso l'organizzazione di: colloqui individuali con i genitori; assemblee dei genitori; comitato di gestione con la presenza dei rappresentanti dei genitori; partecipazione a feste ed ad altri momenti ludico, conviviali ed educativi riservati alle famiglie.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: gli operatori coinvolti a vario titolo nella gestione del Nido Integrato, si impegnano a garantire un servizio al massimo livello rispetto alle esigenze dei bambini e delle loro famiglie, ai programmi stabiliti, alle risorse disponibili.

ISCRIZIONI

Modalità di accesso

L'iter d'accesso al Micro nido prevede:

- a. La compilazione della domanda di ammissione attraverso l'apposito modulo da ritirare presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune.
- b. La presentazione della domanda di ammissione, sottoscritta da un genitore, presso l'ufficio Protocollo del Comune, dal 2 al 31 maggio e dal 2 al 30 novembre di ogni anno. tuttavia,

si può presentare domanda in qualsiasi momento e accedere al servizio immediatamente nel caso in cui ci sia disponibilità di posti e la graduatoria sia esaurita.

- c. La formulazione della graduatoria di ammissione da parte dell'Amministrazione Comunale
- d. L'ammissione al servizio da parte dell'Ente Gestore.
- e. La definizione delle modalità e dei tempi per l'inserimento dei bambini programmate dal Coordinatore Responsabile del Micro nido.

Capacità recettiva

Il servizio accoglie prioritariamente i bambini e le bambine dai 3 ai 36 mesi, residenti nel Comune di Lozzo e in subordine i non residenti. Sono disponibili 23 posti, 6 posti destinati al gruppo lattanti (bambini fino ai 12 mesi), i rimanenti per i bambini medio grandi.

I bambini residenti e non residenti per i quali è presentata domanda fuori dai termini previsti, saranno inseriti secondo l'ordine cronologico di arrivo della domanda sulla base del numero dei posti disponibili, esaurite la graduatoria e l'eventuale lista d'attesa.

Per l'ammissione e la frequenza i bambini devono essere esenti da malattie infettive e contagiose e preferibilmente presentare un certificato di buona salute redatto dal Pediatra con data non antecedente a dieci giorni prima dell'inserimento.

Criteria per la formulazione della graduatoria

Hanno titolo di precedenza all'ammissione al Micro Nido:

- I bambini residenti nel Comune di Lozzo

- Successivamente i bambini residenti in comuni convenzionati
- Maggior numero dei mesi di frequenza richiesti per l'anno educativo con precedenza per l'orario intero
- Data di presentazione della domanda: per i bambini non residenti e i non convenzionati sarà data la precedenza ai bambini che abbiano almeno un genitore che svolge attività lavorativa a Lozzo Atestino. In fase di stesura della graduatoria potrà essere criterio di precedenza l'appartenere a nuclei familiari in situazioni di disagio sociale, economico e ambientale, anche su segnalazione del servizio sociale del Comune di Lozzo, con priorità fra questi ai bambini orfani di entrambi i genitori o conviventi con un solo genitore, residenti nel comune di Lozzo.

INSERIMENTO

L'inserimento al Nido rappresenta un momento delicato per il bambino e la sua famiglia; determinante ai fini di una serena permanenza presso il servizio.

Il bambino che arriva al nido e la sua famiglia, devono conoscere nuove persone, nuovi ambienti e ritmi quotidiani..

Per favorire questi passaggi è essenziale avviare un percorso di conoscenza reciproca nido-famiglia che consenta a tutti i soggetti coinvolti (bambino, genitori, personale del servizio) di costruire gradualmente delle relazioni basate sulla fiducia e sicurezza l'uno nei confronti dell'altro. A tal fine l'équipe educativa predispone un preciso percorso che prevede prima dell'inserimento del bambino un *colloquio* di pre-ambientamento tra genitori ed educatrice di riferimento al fine di avviare il flusso di informazioni conoscitive nido-famiglia rispetto al bambino e di condividere le modalità di conduzione dell'inserimento.

Affinché il bambino affronti la nuova esperienza con serenità, per i suoi primi giorni al nido sarà *accompagnato da un familiare*, preferibilmente un genitore e l'allontanamento dovrà essere graduale: il genitore si allontana dal figlio per tempi sempre più lunghi finché il bambino non sarà in grado di sostenere la frequenza quotidiana in autonomia.

In considerazione della delicatezza del momento e della soggettività di ogni bambino, educatori e genitori insieme definiranno le strategie e i tempi migliori per ogni inserimento.

Preferibilmente l'inserimento sarà proposto per piccoli gruppi al fine di consentire al bambino di approcciarsi gradualmente alla dimensione della vita comunitaria del nido.

In occasione dell'inserimento il genitore riceverà i seguenti documenti:

- La presente Carta dei Servizi
- Il Regolamento del servizio
- Informativa della privacy
- Modulo per autorizzazione uscita a terzi

CALENDARIO DI APERTURA

Il Micro nido è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.00 per 11 mesi. Salvo diverse disposizioni il primo giorno dell'anno educativo coincide con il primo giorno feriale (escluso il sabato) del mese di settembre e l'ultimo giorno con l'ultimo giorno feriale del mese di luglio (escluso il sabato).

All'inizio di ogni anno educativo viene definito dal comitato di gestione il calendario annuale dove sono indicati gli orari di apertura e chiusura e le sospensioni del servizio per le festività.

Generalmente le chiusure coincidono con:

- mese di agosto

- vacanze natalizie (dal 24 dicembre al 06 gennaio compresi)
- il 19 Marzo Festa del santo Patrono
- vacanze pasquali (dal venerdì Santo al lunedì dell'Angelo compresi)
- le feste nazionali

Nessuna riduzione della retta sarà applicata per chiusura del nido nelle giornate previste da calendario annuale, tranne il mese di agosto.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Le finalità pedagogiche, le dimensioni di sviluppo e i sistemi simbolico-culturali si riflettono sul modello organizzativo del Nido in quanto concorrono alla qualità stessa dell'esperienza del bambino.

Il nido apre dalle ore 7.30 alle ore 17.00, con possibilità di frequenza a fascia ridotta fino alle ore 13.00.

Se richiesto da almeno 4 fruitori sarà possibile garantire il servizio di prolungamento orario pomeridiano sino alle ore 18.00.

È richiesto alle famiglie il rispetto degli orari per favorire un'organizzazione della giornata e una migliore qualità del servizio offerto ai bambini.

Si propone di seguito uno schema di giornata tipo.

TEMPI	ATTIVITA'	BISOGNI DEL BAMBINO
7,30 - 9,00	Accoglienza Gioco libero	Benvenuto Socializzazione
9,15- 10,00	Merenda Uso dei servizi igienici	Appartenenza Comunicazione con l'adulto Bisogno igienico
10,00–11,00	Attività educativa	Esplorazione. Ricerca, apprendimento
11,15- 12,00	Pranzo	Educativo Bisogno alimentare Socializzazione
12,30 13,00	Cambio	Acquisizione di norme igieniche
13,00	Uscita Part-time	Commiato/ricongiungimento
13,30 -15,00	Sonno	Riposo e tranquillità
15,00	Risveglio , cambio	Acquisizione di norme igieniche e bisogno di sicurezza/ affettivo
15.30	Merenda	Educativo/alimentare/socializzazione
16.00 – 17.00	Uscita full time	Commiato/ricongiungimento

I GRUPPI

In relazione ai bambini iscritti sono possibili tre gruppi:

- lattanti: bambini dai 3 ai 12 mesi;
- divezzini - divezzi: bambini con età superiore ai 12 mesi

In base al numero dei bambini iscritti e frequentanti si formano annualmente i gruppi sezione: la sezione contribuisce alla formazione del senso di appartenenza dei singoli verso il gruppo.

LO SPAZIO

Gli spazi presenti all'interno del Nido si differenziano in base alle diverse esigenze d'utilizzo e ognuno ha caratteristiche proprie legate alle attività e ai soggetti che ne usufruiranno. Tutte le stanze e gli angoli, creati appositamente dalle educatrici, sono pensati per accogliere in assoluta sicurezza i bambini e per dar loro la possibilità di farli propri, per agire nella piena autonomia e tranquillità.

L'ambiente costituisce un fattore rilevante che contribuisce alla realizzazione di un clima educativo sereno e disteso.

Si è particolarmente attenti ai seguenti fattori di qualità:

- ambiente pulito e accogliente
- ambiente sicuro secondo le normative vigenti
- locali adeguati allo svolgimento delle attività didattiche
- buona manutenzione di strumentazioni, spazi interni, sussidi didattici, spazi verdi
- abbattimento delle barriere architettoniche

SPAZI INTERNI

- spazio accoglienza, situato all'ingresso del nido dove vengono accolti i bambini e le loro famiglie, con armadietti personali per riporre il vestiario dei bambini
- spazio per il riposo che prevede due stanze , una inserita nella sezione dei piccoli, l'altra nella zona dei grandi con brandine basse per garantire l'autonomia dei bambini.
- Servizi igienici per i bambini all'interno di ogni sezione e due servizi uno per il personale educativo e uno per il personale ausiliario.
- La cucina che comunica direttamente con l'angolo mensa delle due sezioni

- Spazi attrezzati per le attività

SPAZI ESTERNI

- Lo spazio esterno è composto da un parco verde, in cui una parte è recintata e destinata ad attività estive dei bambini.

ATTIVITA' DIDATTICHE

Al "Nido" si cresce divertendosi attraverso il "gioco". Sotto questa forma vengono proposte con regolarità durante il giorno varie attività diversificate in modo da garantire l'opportunità ad ognuno di fare esperienze che favoriscano i vari ambiti dello sviluppo: relazionale, fisico- motorio e percettivo, comunicativo e linguistico, cognitivo.

Per attività didattiche, al nido, si intendono sia quelle strutturate dall'educatrice, sia i diversi momenti di gioco libero organizzato autonomamente dal bambino nelle sue interazioni con gli altri bambini o con gli oggetti a sua disposizione in contesti comunque pensati e predisposti dagli adulti.

Le attività proposte sono presentate alle famiglie attraverso la Programmazione Annuale, elaborata dal personale educativo con la supervisione della Coordinatrice, in linea con i contenuti del Progetto Educativo del servizio.

Il tema annualmente scelto è unico per le diverse sezioni, costituisce il filo conduttore delle attività proposte al nido, ma gli obiettivi sono diversi e calibrati in base all'età, alle caratteristiche e ai bisogni dei bambini; ai loro tempi di attenzione e alle diverse fasi dello sviluppo. In considerazione dell'esperienza e passione per l'educazione al rispetto dell'ambiente e alla conoscenza della natura, saranno privilegiati laboratori anti spreco con l'utilizzo di materiali di

recupero; attività ludiche con i diversi materiali naturali che ci circondano; il contatto diretto con l'ambiente esterno.

Esempi di attività proposte a rotazione: cestino dei tesori; gioco euristico; attività motoria; attività di lettura e drammatizzazione; attività grafico- pittorica; manipolazione; attività sonora; gioco libero e guidato, gioco simbolico e travestimenti

PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

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

Si propongono momenti formali di incontro e confronto con obiettivi conoscitivi, formativi e valutativi, in contemporanea ad altri più informali durante i quali la famiglia incontra il nido, le altre famiglie e le istituzioni che collaborano alla buona riuscita del servizio.

E' obiettivo della *Cooperativa* 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.

Di seguito alcune proposte per creare occasioni di incontro, conoscenza, confronto e collaborazione con la famiglie:

- giornate di nido aperto;
- assemblee;
- colloquio informativo;
- colloquio di pre- ambientamento;
- colloquio post- ambientamento;
- colloquio individuale con le educatrici;
- colloquio individuale con la Coordinatrice (su richiesta);
- feste;

- gite;
- laboratori con i genitori;
- merende al nido

RAPPORTI CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

Il nido è un servizio inserito nel territorio, per questo motivo promuove e mantiene, contatti con enti, istituzioni e agenzie del luogo.

- ✓ Servizio età evolutiva dell’Azienda U.L.S.S.: per inserimento e supervisione di bambini disabili e/o con disagio;
- ✓ Assistente sociale del comune: per iscrizioni e ammissioni; per segnalazioni di disabilità e/o disagio, per inserimento di bambini disabili e/o con disagio e per inserimento di bambini stranieri;
- ✓ Scuola dell’Infanzia: per esperienze di continuità
- ✓ Servizi comunali: ufficio tecnico, ufficio protocollo, ... per pratiche inerenti il servizio
- ✓ Associazioni del territorio: per realizzazione e/o partecipazione ad eventi

CUCINA

Il micro nido usufruisce di una cucina interna alla scuola dell’Infanzia gestita da ditta esterna. Personale qualificato si occupa della preparazione degli alimenti e dei pasti completi, realizzati seguendo le indicazioni di un esperto nutrizionista, personalizzati per rispondere alle esigenze dei bambini. Il menù è approvato dal Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell’ULSS 17, in linea con la normativa vigente.

QUALITA' DEL SERVIZIO

Ecofficina Educational Cooperativa Sociale si impegna a garantire un servizio di qualità, attenendosi agli standard previsti dalla normativa in materia (legge Regionale 22/2002). Inoltre, ha attivato un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008 e UNI 11034:2003; conseguentemente tutta la modulistica utilizzata dalla Cooperativa è stata implementata, armonizzando le richieste di quanto specificatamente previsto sia dalla norma UNI 11034 “ Progettazione e gestione servizi per la prima infanzia 0-3” sia dalla UNI EN ISO 9001.

Si tratta di un percorso complesso che richiede grande impegno sia in termini di tempi che di risorse, ma che trova giustificazione nella volontà di volere costantemente e continuamente perseguire l'obiettivo di migliorare il servizio erogato e di offrire una qualità sempre più elevata.

VALUTAZIONE

Al termine di ogni anno scolastico il micro nido acquisisce, attraverso appositi questionari, il parere dei genitori (o di chi ne fa le veci), il parere del personale docente e non docente sulle prestazioni rese con riferimento ai profili della didattica, delle condizioni ambientali, organizzative e dell'attività amministrativa.

Il questionario prevede una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

La valutazione è uno strumento per programmare il miglioramento continuo del servizio.

I risultati delle indagini sono rese di pubblico dominio attraverso l'affissione dei risultati in bacheca.

GESTIONE DEI RECLAMI

Eventuali reclami, segnalazioni, suggerimenti e proposte possono essere espressi attraverso il "Modulo suggerimenti ed osservazioni" da genitori, familiari, educatori o operatori possono porre per iscritto e lasciare in struttura nell'apposita cassetta. I moduli sono sempre a disposizione in entrata presso il servizio.

La Cooperativa si impegna a rispondere in forma scritta entro 30 giorni, dopo aver discusso con il Coordinatore, con gli operatori e con i responsabili comunali, al fine di trovare, quando possibile, una rapida soluzione degli eventuali problemi.

Qualora il reclamo non sia di competenza della gestione della servizio, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

PROCEDURE PER ASSICURARE LA TUTELA DEGLI UTENTI FINALI

Cooperativa Ecofficina *Educational* si impegna a rispettare e/o assicurare:

- tutti i requisiti normativi previsti sulla sicurezza;
- la serietà e la professionalità del personale educativo ed ausiliario, sottoposto a supervisione periodica e invitato ad un continuo aggiornamento;
- la qualità degli ambienti e del loro allestimento;
- la qualità del progetto educativo;
- la pulizia quotidiana degli ambienti.

UBICAZIONE E RIFERIMENTI

La struttura è sita in via Cuccolo, 9 – 35034 Lozzo Atestino (PD)
Tel. 0429/697189. Presso il micro nido il personale educativo è sempre disponibile, previo appuntamento, per informazioni dettagliate e per fare visitare la struttura.

Ecofficina Educational Coop. Soc.: Tel. 389/0236216

Per informazioni e iscrizioni c/o Comune di Lozzo Atestino: Ufficio Servizi Sociali:0429/94025 dal lunedì al venerdì 9.00 alle 13.00.



ECOfficina Educational Coop. Soc.

Tel. 049.525033 - 389 0236216

www.coop-ecofficina.it

info@coop-ecofficina.it