



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

2. IL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

- 2.1 Che cos'è e a chi si rivolge
- 2.2 A quali principi ci ispiriamo
- 2.3 Quali finalità perseguiamo

4. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

- 4.1 Iscrivarsi
- 4.2 Essere ammessi
- 4.3 Graduatoria ammissione bambini
- 4.4 Quanto costa frequentare
- 4.5 Come dare le dimissioni

5. COME FUNZIONIAMO

- 5.1 Chi lavora al nido
- 5.2 Gli orari di apertura
- 5.3 Il calendario
- 5.4 L'ambientamento dei nuovi bambini
- 5.5 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori
- 5.6 L'accoglienza
- 5.7 La giornata tipo
- 5.8 Le attività
- 5.9 Il ritorno a casa
- 5.10 La collaborazione con le famiglie
 - 5.10.1 Il vestiario
 - 5.10.2 L'esigenze dietetiche particolari
 - 5.10.3 La puntualità
 - 5.10.4 Le richieste di variazione di orario
 - 5.10.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido

6. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

- 7.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie
- 7.2 Reclami

7.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio

1.1. Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirvi tutte le informazioni relative al servizio nido di infanzia “Tre piccoli gufi” in una logica di trasparenza.

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti,
- informare sulle procedure per accedere ai servizi,
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni,
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.
- Il nido di infanzia rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:
 - l'ente che gestisce il servizio;
 - l'organizzazione del nido;
 - le sue modalità di funzionamento;
 - i servizi forniti;
 - i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
 - le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
 - la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

1.2. Quali sono i principi a cui si ispira

La carta dei servizi adottata presso il nido infanzia “ Tre piccoli gufi” risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la DCPM del 27.01.1994.

Eguaglianza

il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;

Imparzialità

i comportamenti del personale del nido di infanzia nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;

Continuità

l'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;

Partecipazione

i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che Li riguardano (nel totale rispetto alla tutela imposta dal trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;

Efficienza ed efficacia

i servizi del nido di infanzia sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

2. II SERVIZIO NIDO D' INFANZIA

2.1. Che cos'è e a chi si rivolge

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 nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale e di titoli di studio come previsto dalla vigente normativa.

2.2. A quali principi ci ispiriamo

Il servizio Nido d' infanzia si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella Convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo: "convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività".

Inoltre ci preme sottolineare come il servizio nido d'infanzia contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art.24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art.29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art. 13) e al gioco dei più piccoli (art. 31).

2.3. Quali finalità perseguiamo

Le finalità principali del servizio sono:

offrire ai bambini e alle bambine un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali;

dentro questa finalità più in generale poniamo cura e attenzione in modo specifico a:

1. sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
2. facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori,
3. favorire la socializzazione tra i genitori;
4. garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili;

5. promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;
6. perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio (biblioteca, spazio gioco, scuole dell'infanzia ecc...);

Obiettivi:

- *Garantire e promuovere l'igiene personale*
- *Garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente*
- *Garantire la preparazione e somministrazione dei cibi*
- *Educare ad una corretta e varia alimentazione*
- *Educare a corretti ritmi di veglia – attività e sonno – riposo*
- *Garantire incolumità e sicurezza*
- *Sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale*
- *Offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate*
- *Garantire attenzione alla comunicazione non verbale e verbale*
- *Offrire ascolto ai bisogni emotivi*
- *Creare situazioni di fiducia reciproca*
- *Sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni*
- *Aumentare l'auto stima*
- *Facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti*
- *Aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore.*
- *Favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l'uso autonomo di oggetti di uso quotidiano).*
- *Accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli).*
- *Eseguire da soli consegne e compiti*
- *Favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza.*
- *Sostenere la risoluzione positiva dei conflitti.*
- *Promuovere situazioni di cooperazione*

4. COME ACCEDERE AL NIDO

4.1. Iscrivarsi

Al Nido possono essere iscritti i bambini in età compresa fra i tre mesi e i tre anni.

Le iscrizioni si ricevono presso la sede del nido Tre piccoli gufi dal 1 marzo al 31 luglio di ciascun anno; le domande presentate durante l'anno educativo troveranno accoglimento fino alla completa copertura dei 28 posti disponibili.

4.2 GRADUATORIA AMMISSIONE BAMBINI AL NIDO

L'ammissione dei bambini al nido avviene tramite la compilazione dell'apposita scheda

4.3 Quanto costa frequentare

La quota di frequenza viene calcolata in base alla all'orario di permanenza al nido. I genitori al momento dell'iscrizione saranno tenuti a scegliere la fascia oraria di frequenza al nido.

4.4 Come dare le dimissioni

Nel caso di rinuncia al posto la famiglia sarà tenuta a pagare la quota mensile del mese corrente e se la rinuncia, fatta con comunicazione scritta tramite raccomandata A/R, sarà con data superiore al 10 del mese, i genitori saranno tenuti a pagare anche la retta del mese successivo.

5. COME FUNZIONIAMO

5.1. Chi lavora al nido

Funzione	Compiti
coordinatore	<ul style="list-style-type: none">• Mantiene i contatti con il responsabile dei servizi dell'amministrazione comunale• Mantiene i rapporti con le famiglie• Compila giornalmente il registro giornaliero delle presenze dei bambini e del personale• Provvede a trasmettere l'elenco delle presenze all'amministrazione• Raccoglie i reclami e li trasmette alla direzione del servizio• Raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie• Si occupa dell'aggiornamento professionale• Si occupa della progettazione educativo-didattica
educatrici	<ul style="list-style-type: none">• Provvedono alla cura dei bambini/e• Svolgono attività educative• Mantengono relazioni con le famiglie• Partecipano al buon funzionamento del servizio

	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovono il protagonismo attivo dei genitori • Provvedono all'ordine e alla pulizia del nido
ausiliario	<ul style="list-style-type: none"> • Si occupa dell'igiene e pulizia • Affianca le insegnanti nel loro lavoro quotidiano
1 cuoca	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre e prepara i pasti • Controlla la qualità delle derrate alimentari e annota quanto manca • Controlla le scadenze degli alimenti • Si occupa della pulizia della cucina e della dispensa

5.2 Gli orari di apertura

IL nido apre alle ore **7,30** ed accoglie i bambini/e fino alle ore **9,00**.

La prima uscita mattutina è dalle **13,00** alle **13,30**

La seconda uscita pomeridiana è dalle **16,00** alle **16,30**

La terza uscita è dalle **17,00** alle **17,30** .

Esiste inoltre la possibilità di richiedere un ulteriore ora di prolungamento fino alle **18,30**.

5.3 Il calendario

Il nido osserva il seguente calendario:

- anno educativo: dai primi di settembre al 30 giugno per tutti gli utenti.
- attività estiva nel mese di luglio e agosto: riservata ai bambini i cui genitori ne faranno richiesta con supplemento di € 30,00 mensile.

All'inizio di ogni anno verrà approntato il calendario riguardante i periodi di chiusura del servizio.

A Natale e Pasqua il nido resta chiuso solo per i giorni di festa.

5.4 L'ambientamento dei nuovi bambini

Per garantire un sereno ambientamento del bambino/a nel nido, si ritiene indispensabile la presenza di uno dei genitori per un periodo di circa due settimane. Tale periodo potrà subire variazioni in relazione alla risposta del piccolo/a al nuovo ambiente e verrà concordato tra l'educatrice ed i genitori in base alle esigenze del bambino/a.

L'ambientamento può essere così schematizzato:

- formazione e comunicazione dei gruppi
- assemblea dei nuovi inserimenti e colloqui individuali
- inserimento del bambino nella sezione di appartenenza con la presenza di un genitore, familiare o di una persona delegata
- inserimento del bambino/a nella sezione di appartenenza con allontanamento graduale dall'adulto di riferimento che resta all'interno

del nido in uno spazio a lui dedicato

- colloqui di verifica con le educatrici

5.5 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita del nido. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- l'Assemblea annuale alla quale sono invitati, prima dell'inizio dell'anno educativo, tutti i genitori. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio.

- l'Assemblea annuale di sezione durante la quale viene illustrata la progettazione educativa dell'anno.

- I colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al termine dell'inserimento e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino.

- Laboratori con i genitori (3 nell'anno educativo): a inizio anno, a Natale e a fine anno

- "Giornate di animazione" che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare si organizzano iniziative aperte alle famiglie in occasione della chiusura dell'anno con le dimissioni per il passaggio alla scuola materna, ...

- Serate a tema di approfondimento pedagogico.

5.6 L'accoglienza

Dalle h.7.30 alle h.8.00 i bambini e le bambine vengono accolti da una educatrice o due educatrici.

Dalle h.8.30 le educatrici sono due.

Alle h.9.00 le educatrici presenti sono adeguate al numero dei bambini.

Per l'accoglienza il genitore entra nella zona dedicata e può restarvi qualche minuto, provvedendo al cambio delle scarpe del proprio bambino.

5.7 La giornata tipo

7.30- 9.00 Accoglienza

9.00-9.30 Spuntino con frutta

9.30-9.45 Cambio

9.45- 10.45 Attività nelle sezioni o laboratori; nanna per i più piccoli

11.15-11.30 In bagno per la preparazione al pranzo

11.30- 12.30 Pranzo

12.30-13.00 Cambio

13.00-13.30 prima uscita

13.30- 15.30 Sonno Risveglio, cambio

15.30-16.00. Merenda
16.00- 16.30 seconda uscita
16.30-17.30 Giochi ed attività, terza uscita
18.00-18.30 uscita prolungamento

5.8 Le attività

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini, si basano su una progettazione annuale e su una pianificazione periodica, sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino/a e comprendono: giochi di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di scoperta.

5.9 Il ritorno a casa

Le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare il bambino/a al momento del congedo soltanto ai genitori (o al genitore affidatario in caso di separazione o divorzio).

Qualunque altra persona venga a prendere il bambino/a deve essere maggiorenne e munito di delega scritta dai genitori.

Nel momento dell'uscita le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata. Per comunicazioni più approfondite occorre chiedere un colloquio.

Il bambino/a e il suo accompagnatore possono fermarsi alcuni minuti per prepararsi all'uscita.

5.10 La collaborazione delle famiglie

5.10.1. Il vestiario

Ogni bambino/a deve avere un sacchetto contrassegnato contenente due cambi completi, due bavagli.

Per la loro incolumità sono sconsigliati catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possano risultare pericolosi.

Sia i vestiti indossati che i vestiti di ricambio dovranno essere comodi e facili da indossare.

5.10.2 Le esigenze dietetiche particolari

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento e possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi.

E' possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei.

5.10.3 La puntualità

Chiediamo ai genitori di rispettare gli orari d' ingresso ed uscita e di avvisarci in caso di ritardo imprevisto con una telefonata.

Ritardi serali ripetuti per più di tre volte possono portare alla richiesta da parte del personale di una quota aggiuntiva giornaliera o il cambiamento della fascia oraria prescelta dal genitore al momento dell'iscrizione con una fascia superiore.

5.10.4 Le richieste di variazione di orario

Qualsiasi variazione di orario, temporanea, e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con la coordinatrice del nido.

5.10.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido

In caso di assenza prevedibile i genitori devono preventivamente avvertire il personale del nido e precisare la presumibile durata dell'assenza.

Negli altri casi i genitori devono avvertire entro le ore 9.00 del primo giorno dell'assenza.

In caso di assenza per malattia superiore a 6 giorni (compresi sabato e domenica) al rientro è necessario presentare un certificato medico.

Anche dopo assenze causate da malattie infettive al rientro è necessario un certificato medico.

6 FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORI INDICATORI STANDARD

Qualità dell'alimentazione	<ul style="list-style-type: none">• Esistenza cucina interna	<ul style="list-style-type: none">• Preparazione dei pasti in loco• Piena rispondenza alla normativa HACCP• Piano dieta approvato dalla ASL
	<ul style="list-style-type: none">• Accettazione e rispetto della necessità di diete personalizzate	<ul style="list-style-type: none">• Per motivi di salute o religiosi
Igiene ambientale	<ul style="list-style-type: none">• Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione: <ul style="list-style-type: none">• Pulizia ambienti 2 volte al giorno• Pulizia bagni 2 volte al giorno• Pulizia dei vetri 1 volta al mese

		<ul style="list-style-type: none"> • Cambio lenzuolini ogni settimana • Pulizia dei giochi settimanale a rotazione • Sanificazione giornaliera dei giochi venuti a contatto con la bocca dei lattanti.
	<ul style="list-style-type: none"> • Prodotti previsti dalla normativa HACCP 	<ul style="list-style-type: none"> • Piena corrispondenza
Igiene personale dei bambini	Calzini antiscivolo per il nido	Cambio giornaliero all'entrata del nido
	Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno
	Sanificazione ciucci/biberon	Sterilizzazione giornaliera Lavaggio ogni volta si rende necessario
	Cambio pannolino	Almeno 2 volte al giorno per la frequenza parziale
Igiene del personale	Indumenti dedicati al nido	Cambio abbigliamento a inizio turno
	Calzature dedicate al nido	Cambio a inizio turno
Igiene personale operatori	Utilizzo di guanti monouso	Ogni cambio pannolino
	Protezione di abrasioni, ferite	Completa copertura dell'abrasione o della ferita
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino	Il nido fornisce: <ul style="list-style-type: none"> • lenzuola • pannolini • fazzoletti di carta • asciugamani
Efficacia attività educativa	Personalizzazione del percorso	Durata da 15 a 30 giorni
	Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e	30 ore di progettazione

	relativa verifica	
	Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	Conforme alla normativa vigente
	Formazione e aggiornamento continuo del personale	Almeno 20 ore annue max 40
	Esistenza di materiale vario a disposizione del bambino/a	Sempre presenti e accessibili nella sezione giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, etc
Informazione e comunicazione con le famiglie	Esistenza Carta dei servizi	Diffusione alla richiesta di accesso al servizio
	Momenti di informazione e assemblee	Almeno due volte all'anno
	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/e	Almeno tre volte all'anno
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Da 1 a 8 giorni in base alla natura delle problematiche
	Cogestioni di momenti di festa	Almeno due volte l'anno
	Giornate di nido aperto	Due o tre giorni durante l'anno educativo
	Laboratori con i genitori	Almeno 3 volte l'anno

7 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

7.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

IL nido di infanzia insieme all'amministrazione Comunale s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione degli utenti

ai quali verrà somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita.

Dall'elaborazione di tutti i questionari ogni anno verrà pubblicato un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

7.2 Reclami e risarcimenti

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

Il reclamo dovrà essere scritto e spedito all'ufficio amministrativo del nido di infanzia "Tre piccoli gufi". La Direzione risponderà in forma scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

7.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio la coordinatrice definisce annualmente un piano di miglioramento..