

CARTA DEI SERVIZI

1



CENTRO INFANZIA

PETER PAN



INDICE

PREMESSA pag. 3

INTRODUZIONE pag 3

Cos'è la Carta dei Servizi? pag. 3

Principi e fondamentali pag.4

IL NIDO pag6

Identità del servizio pag. 6

Mission e obiettivi pag. 6

Gestione ed organizzazione pag. 8

Coordinate pedagogiche pag. 9

Personale operante pag. 13

LA QUALITÀ	pag. 14
Verifica e valutazione	pag. 14
Tutela degli utenti	pag. 14
Tutela del personale	pag. 14
I nostri standard	pag. 14

3



PREMESSA

Questa carta vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del nostro servizio.

La realizzazione di questo documento consentirà a tutti i soggetti interessati di conoscere gli aspetti generali e più specifici del servizio.

Le informazioni contenute riguardano principalmente le modalità di gestione e di erogazione del servizio, gli strumenti di controllo e di garanzia e le procedure che gli utenti devono eseguire per le diverse richieste e segnalazioni.

La Carta dei Servizi vuole essere un punto di riferimento per tutte le forze e le risorse, sia pubbliche che private, impegnate nella realizzazione di un sistema di sostegno a favore delle famiglie e costituire un "patto", un impegno concreto della cooperativa nei confronti dei bambini, delle loro famiglie e dell'intera comunità.

INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare l'utente, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dal servizio di centro infanzia.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto tra la cooperativa e le famiglie in fase di erogazione del servizio.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Cooperativa e le famiglie utenti, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza. La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione al principio di trasparenza, e si pone come un contributo fortemente stimolante per l'Ente erogatore che si impegna a ragionare in un'ottica di soddisfazione dell'Utente, individuando quale obiettivo primario l'attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Principi e fondamenti

La cooperativa definisce un sistema di regole e garanzie che consentano la massima equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso la definizione chiara degli obiettivi, degli standard di qualità, delle modalità di accesso ai servizi, dell'organizzazione degli stessi nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa. Nel rispetto di quanto previsto dalla legge, la nostra amministrazione garantisce i seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA

È assicurata la parità di diritti a tutti gli utenti. Non sono motivo di esclusione dal servizio differenze di razza, religione, sesso, lingua, opinioni politiche. È tutelato e garantito il diritto all'inserimento anche per bambini con disabilità.

IMPARZIALITÀ E RISPETTO

Gli operatori dei servizi svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività, garantendo completa imparzialità fra gli utenti e il pieno rispetto delle diverse categorie di utenza.

TRASPARENZA

La carta dei servizi definisce criteri di accesso, modalità di partecipazione degli utenti al costo del servizio, modalità, tempi e criteri di gestione del servizio, dandone massima diffusione, attraverso il Regolamento degli Asili Nido, delle Scuole dell'infanzia e la Carta dei Servizi.

5

PARTECIPAZIONE

È garantita la partecipazione delle famiglie utenti alla gestione del servizio, assicurando il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti, presentare reclami.

CONTINUITÀ

È assicurato un servizio regolare e continuo, durante tutto l'anno, ad eccezione di interruzioni e/o sospensioni per Natale, Pasqua, Santo Patrono e per motivi urgenti e imprevedibili. In tal caso l'interruzione sarà ridotta al minimo.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Vengono individuati standard di qualità, garantendo strumenti di verifica agli utenti. Sono state introdotte procedure per rilevare annualmente il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato.



IL MICRONIDO

Identità del servizio MicroNido è un servizio educativo che risponde alle esigenze dei bambini e delle bambine dai 6 mesi ai tre anni, assicurando la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e promuovendo la cultura della prima infanzia. Esso opera in piena integrazione con i servizi sociali e sociosanitari territoriali e in particolare con le scuole dell'infanzia.

Mission e obiettivi

Il servizio Micronido ha la finalità di favorire lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione e al gioco attraverso la promozione:

- dell'autonomia e identità dei bambini e delle bambine
- della personalità individuale nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali

- della comunicazione tra bambini, tra bambini e adulti, e tra adulti allo scopo di un confronto costruttivo
- del rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza e solidarietà, valorizzando ogni forma di diversità
- di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità di ogni bambino e sostenendoli nel processo di costruzione della loro identità e personalità.

7 Dentro queste finalità più generali, gli operatori del Centro Infanzia Peter Pan pongono cura e attenzione in modo specifico a:

- offrire ascolto ai bisogni emotivi
- 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 verbale e non
- creare situazioni di fiducia reciproca
- sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni
- sviluppare l'autostima
- 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 situazione di cooperazione
- sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative
- facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori
- garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale
- promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;

Gestione ed organizzazione

STRUTTURA

Peter Pan è stato progettato per accogliere 29 bambini nel micronido e 30 bambini nella scuola dell'infanzia. Rispetta tutti i parametri previsti dalla Legge regionale ed è autorizzato e accreditato sulla base della L.R. 32/90 e L.R. 22/02. È ubicato in una zona residenziale ed è dotato di un ampio giardino attrezzato e di un grande parcheggio.

A CHI È RIVOLTO

A tutti i bambini e le bambine da 6 mesi a 6 anni.

COME CI SI ISCRIVE

Per iscrivere i bambini al Micronido e alla Scuola dell'infanzia occorre compilare un'iscrizione, a seguito di un colloquio informativo, fatto in presenza o tramite piattaforme web .

È possibile iscrivere i bambini e le bambine in ogni momento dell'anno; in caso eccedenza di domande verrà compilata una graduatoria seguendo i seguenti criteri di precedenza: bambini residenti nel Comune, mancanza di figure parentali adeguate per il sostegno del nucleo familiare, mancanza della figura materna e/o paterna.

DOVE OTTENERE INFORMAZIONI

9 Presso il Centro Infanzia Peter Pan, con colloquio informativo fissato su appuntamento tramite piattaforma web, in orario d'ufficio al numero 0421 223509 sulla pagina facebook "Centroinfanziaeterpan", o sul nostro sito WWW.CENTROINFANZIAPETERPAN.COM

COME SIAMO ORGANIZZATI

Il Micronido è organizzato in 2 sezioni in cui i bambini sono suddivisi in piccoli/medi e grandi.

La Scuola dell'infanzia è organizzata in un'unica sezione.

Il rapporto educatore/bambini è di:

- 1 a 6 con bambini fino a 12 mesi
- 1 a 8 con bambini dai 12 mesi in poi.
- 1 a 26 con bambini dai 3 ai 6 anni.

In presenza di bambini con disabilità, la ricettività viene diminuita di un posto, per garantire a tutti i bambini adeguate cure e attenzioni.

ORARI DI APERTURA

Il Centro Infanzia è aperto dal 1° settembre al 1° settembre, con l'interruzione nei periodi di Pasqua, Natale, Santo patrono e vacanze estive. Ogni inizio di anno scolastico i genitori vengono informati del calendario prestabilito. L'apertura è garantita nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 16.30.

IL CONTRIBUTO CHIESTO ALL'UTENTE

La retta è unica ed annuale, e può essere versata in un'unica soluzione, trimestralmente, oppure mensilmente, secondo la modalità prescelta all'atto dell'iscrizione; in tale ultima ipotesi, si precisa che la retta è suddivisa in 12 rate mensili al solo fine di agevolarne il pagamento, e che resta fermo il principio dell'unicità e annualità della retta scolastica. Il pagamento, in ipotesi di opzione mensile o trimestrale, deve essere effettuato entro il giorno 5 (cinque) del mese di riferimento alle coordinate bancarie che verranno comunicate all'atto dell'iscrizione; laddove il giorno 5 del mese cada in un giorno festivo, il pagamento è automaticamente prorogato al primo giorno lavorativo successivo. In pari data deve essere sempre regolato anche il pagamento dei servizi accessori di cui alla tabella riassuntiva tariffaria che segue.

IN CASO DI CHIUSURE STRAORDINARIE, CON ORDINANZA MINISTERIALE O COMUNALE, INDIPENDENTI DALLA NOSTRA VOLONTA', IL SERVIZIO CHIEDE UN CONTRIBUTO MENSILE PARI A 140,00 EURO FINO ALLA RIAPERTURA.

In caso di mancato pagamento, senza comprovati motivi, la cooperativa si riserva di non riammettere l'iscritto a scuola all'atto della riapertura post - sospensione.

PAGAMENTI E AGEVOLAZIONI

La retta viene corrisposta entro il giorno 5 del mese in corso.

La presenza di uno o più fratelli contemporaneamente presso la struttura, prevede una diminuzione della retta di uno dei fratelli nella misura di:

- 10% con sul secondo fratello
- 30% sul terzo fratello

L'AMBIENTAMENTO AL NIDO

11

L'ambientamento è un momento delicato: è il primo distacco ufficiale dalla famiglia, un passaggio di grande impatto emotivo per tutte le persone coinvolte (bambino, la famiglia ed educatori). È importante creare una continuità emotiva tra famiglia e Asilo Nido, attraverso l'adattamento progressivo del bambino al nuovo ambiente caratterizzato da elementi di novità e discontinuità. Vista la delicatezza che il bambino va ad affrontare, gli inserimenti vengono effettuati in scaglioni e non in gruppo. Il bambino, durante l'ambientamento, ha bisogno di poter contare su punti di riferimento spaziali e relazionali, su scansioni temporali ritualizzate e precise. Nel primo periodo di frequenza, uno dei genitori o un'altra persona da essi indicata rimane al Nido con il bimbo o la bimba, in modo da offrire al bambino una base sicura perché possa affidarsi alle novità. Nell'arco di questo periodo il genitore passa dall'iniziale presenza dentro la sezione al progressivo allontanamento, concordato nei tempi e nei modi con le educatrici. All'inizio il bambino resta nel nuovo ambiente solo per poche ore, dopo alcuni giorni consuma il primo pranzo, per abituarsi a vivere questa esperienza assieme ai compagni e alle educatrici. È infine importante che la famiglia sia soddisfatta dell'ambientamento del bambino, del servizio ricevuto e dell'esperienza che stanno vivendo. È importante che mamma e papà siano sereni nell'affidare il proprio figlio al servizio, perché questa tranquillità permette al bambino di ambientarsi più facilmente e sentirsi libero per iniziare la sua vita nella comunità.

AMBIENTAMENTO ALLA SCUOLA DELL'INFANZIA

L'ambientamento nella scuola dell'infanzia avviene nel mese di settembre, ed è suddiviso in due fasi, con modalità diverse per il gruppo dei piccoli (bambini che arrivano dal nostro nido e bambini che arrivano dall'esterno) ed il gruppo dei medi grandi, già inseriti negli anni precedenti.

Il gruppo dei piccoli (3 anni), nelle prime due settimane di frequenza verrà inserito gradualmente, cercando di rispettare il percorso di ogni bambino, con la presenza per alcune ore di uno genitore. Sarà compito e premura delle insegnate valutare giorno per giorno, in collaborazione con la famiglia, come aumentare gradualmente le ore di permanenza giornaliera, dando particolare attenzione al momento del pranzo ed in seguito anche alla permanenza pomeridiana e del riposo.

Il gruppo dei medi e dei grandi (4/5 anni) invece, ricomincerà la frequenza nella scuola, gradualmente ma in tempi sicuramente più brevi, sempre tenendo conto delle particolarità di ogni alunno e delle indicazioni della famiglia.

A parte alcuni casi eccezionali, l'ambientamento del gruppo dei medi/grandi si risolve in 4/5 giorni.

LA GIORNATA TIPO AL NIDO

La giornata dell'Asilo Nido è caratterizzata da momenti di routine quali accoglienza, pranzo, sonno, cambio, attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati in base della programmazione. Sono previste attività all'aperto ogni qual volta ce ne sia la possibilità.

Pranzo: Il pranzo è fissato alle ore 11.15 circa. I menu settimanali sono esposti all'Asilo e sono preparati da una mensa esterna convenzionata.

Sonno: Tutti i bambini riposano nel pomeriggio, dalle ore 13,00 alle ore 14.30/15.30 circa, i lattanti anche al mattino (secondo le esigenze personali). Al Nido devono essere lasciati anche gli eventuali oggetti che il bimbo utilizza per il riposo (ciuccio, cuscino, ecc.).

Merenda: La merenda, variata tutti i giorni, ed è fornita dal Servizio. Nel caso di compleanni, il dolce dovrà essere fornito dalla famiglia rispettando le norme igieniche (solo dolci confezionati). Durante l'emergenza Covid -19- i dolci devono essere forniti dalla struttura.

Uscita: I bambini devono essere ritirati entro e non oltre l'orario massimo di uscita previsto, in base alla fascia di utilizzo del servizio richiesta dai genitori. I bambini saranno consegnati solo ai genitori o alle persone indicate dalla famiglia nell'apposito modulo, all'uscita le educatrici forniranno un breve resoconto della giornata, che completa la tabella inviata loro giornalmente, con le informazioni basilari (ha dormito, mangiato o espletato i suoi bisogni corporali).

LA GIORNATA TIPO ALLA SCUOLA DELL'INFANZIA

- Ingresso a scuola: dalle ore 7.30 alle ore 9.00 per gli alunni accompagnati dai genitori;(salvo imprevisti).
- Accoglienza ed ascolto individuale del bambino al suo arrivo, in sezione o in salone, come momento di scambio e di intreccio delle esperienze personali.
- Grande gruppo in salone: colazione e giochi e/o canti organizzati.
- Attività legate ai singoli progetti e/o ai laboratori e attività di sezione a piccoli gruppi.
- Pranzo: momento educativo - formativo con la presenza delle maestre.
- Prima uscita: dalle ore 12.45 alle ore 13.30.
- Attività di sezione e riposo pomeridiano per i bambini che hanno necessità.
- Gioco libero: come momento di socializzazione e gestione in proprio di regole e conflitti, per le docenti momento importante per l'osservazione del bambino.
- Merenda.

Seconda uscita: dalle ore 15.45 alle ore 16.30.

L'ATTIVITA' DEL CENTRO INFANZIA

L'attività del centro infanzia si svolge all'interno del Progetto Educativo, redatto ogni anno dall'equipe educativa e stabilisce modalità operative, strumenti e tempi. Il progetto educativo viene tradotto in azioni concrete

con la programmazione educativa annuale e attraverso le verifiche dell'efficacia delle azioni e delle attività svolte con i bambini. La programmazione è compito professionale del gruppo di educatori di ogni sezione la supervisione del coordinatore del servizio, tenuto conto dei bambini frequentanti, per permettere che le attività progettate siano il più possibile corrispondenti alle inclinazioni dei piccoli e stimolanti per loro. Le molteplici attività di gioco che si svolgono nel centro infanzia sono necessarie per stimolare nel bambino la conoscenza e l'apprendimento. L'importanza del gioco risiede nel godimento immediato e diretto che i bambini ne traggono e costituisce lo strumento più importante in loro possesso per lo sviluppo di maggiori competenze. La progettazione educativa delle attività ha origine dalla conoscenza delle fasi evolutive, delle competenze, curiosità, atteggiamenti esplorativi e costruttivi del bambino. I bambini sperimentano direttamente, attraverso l'esplorazione visiva, uditiva e manuale, la molteplicità dei materiali proposti.

SALUTE E ALIMENTAZIONE

Il Centro Infanzia ha in atto una convenzione con EURO ristorazione, che si occupa della preparazione degli alimenti e dei pasti completi.

Problemi alimentari

In caso di intolleranze o allergie alimentari o dieta conseguente ad una malattia, deve essere presentato un certificato medico indicante gli alimenti concessi e quelli proibiti. I genitori possono presentare richiesta di sostituzione di alimenti per motivi religiosi.

SALUTE AL CENTRO INFANZIA

I bambini, a tutela di sé stessi e degli altri, possono frequentare il Centro Infanzia solo quando sono in perfette condizioni di salute, seguendo le linee guida inserite nel regolamento interno del Nido.

Si ricorda che il personale della struttura non è autorizzato/abilitato alla somministrazione di farmaci, eccezion fatta per i casi di urgenza-

emergenza e in caso di farmaci salva-vita, sempre previa prescrizione del pediatra.

Assenze per motivi familiari

Le assenze per motivi familiari devono essere comunicate in anticipo al personale oppure nei primi giorni dell'assenza, anche telefonicamente.

15

LA PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ALLA VITA DEL NIDO

La comunicazione tra famiglie e servizio viene garantita attraverso vari strumenti: e-mail, condivisione di momenti al nido attraverso foto e descrizioni sul gruppo WhatsApp, colloqui personali con le famiglie e le educatrici, colloquio iniziale per una visita della struttura e per fornire informazioni sul servizio, sulle modalità e sui tempi di inserimento.

Assemblea dei genitori: viene convocata almeno una volta all'anno

Feste: nel corso dell'anno scolastico vengono organizzati una o due iniziative che caratterizzano momenti significativi della vita dei bambini e costituiscono un'occasione di incontro tra tutto il personale del Nido e i genitori.

COLLEGAMENTI CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO

Il Centro Infanzia è collegato con i servizi sociali comunali e con altri servizi del territorio che eventualmente seguono il bambino o il nucleo familiare per problematiche particolari e specifiche. Con tali servizi la collaborazione sarà continua per tutto il tempo di frequenza al Centro Infanzia. È previsto il collegamento con le Scuole dell'Infanzia e Scuole

Primarie tramite colloqui (se ritenuti necessari) tra le educatrici, o/e la compilazione di una scheda di continuità da parte delle educatrici per ogni bambino che frequenterà la Scuola dell'Infanzia o la Scuola Primaria.

Personale operante

Coordinatore psico-pedagogico

Personale educativo

Assistenti all'infanzia

16



LA QUALITÀ

Verifica e valutazione il servizio prestato è oggetto di verifica e valutazione con parametri specifici e opportuna metodologia. Indagini sulla soddisfazione delle famiglie a cadenza annuale vengono somministrati alle famiglie, garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione sulla qualità del servizio reso e delle attività svolte.

Tutela degli utenti

Procedure di reclamo.

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare situazioni non conformi ai principi e alle finalità della Carta relative all'erogazione del servizio. Ogni famiglia può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dal regolamento. Le famiglie possono presentare formale reclamo scritto, su apposito modulo disponibile presso la struttura, esposto nella bacheca.

Tutela del personale

Il Coordinatore del Nido con la collaborazione del Coordinatore pedagogico, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, ne registra eventuali segnalazioni/richieste, formula le proposte di implementazione.

Somministra annualmente un questionario di gradimento, in forma anonima, organizza periodicamente riunioni di coordinamento per l'equipe di lavoro.

17

I nostri standard

Il servizio garantisce i seguenti standard:

- formulazione della graduatoria
- differenziazione della retta sulla base della modalità di utilizzo del servizio (mezza giornata, giornata piena, consumo del pasto)
- colloqui individuali e di sezione con i genitori nel corso dell'anno così come definito nella Carta dei Servizi
- formazione ed aggiornamento continui del personale educativo

