Centro Infanzia Peter Pan

Micronido · San Donà di Piave (VE)

CARTA DEI SERVIZI

Servizio educativo per bambine e bambini da 3 a 36 mesi

Anno educativo 2026/2027

Ente gestore: **Cooperativa Sociale Arcobalena**
Via Barcis 6 · San Donà di Piave (VE) · Tel. 0421 223509
info@centroinfanziapeterpan.com · www.centroinfanziapeterpan.com
P.IVA e C.F. 03142240278 · Reg. imprese n. 286097

01 PREMESSA

Questa Carta vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del nostro micronido.

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 seguire 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 sia 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.

La Carta viene rivista periodicamente e aggiornata ogni volta che cambia qualcosa di importante per le famiglie. La versione in vigore è sempre disponibile al nido e sul nostro sito www.centroinfanziapeterpan.com.

02 INTRODUZIONE

Cos’è la Carta dei Servizi?

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

La Carta dei Servizi si propone di costituire un “patto” concreto tra la cooperativa e le famiglie in fase di erogazione del servizio. Può essere quindi definita un “contratto” tra la Cooperativa e le famiglie utenti, predisposto e diffuso affinché queste 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 cooperativa 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 origine etnica, 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 del Nido e la Carta dei Servizi.

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

Continuità
È assicurato un servizio regolare e continuo durante tutto l'anno, a eccezione di interruzioni e/o sospensioni per Natale, Pasqua, Santo Patrono e vacanze estive, oppure 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.

03 CHI SIAMO

Il nostro nido
Dal 2021 la Cooperativa Sociale Arcobalena, che dal 1999 si occupa di servizi per la prima infanzia, gestisce il Centro Infanzia Peter Pan, un **micronido** che accoglie bambine e bambini dai 3 ai 36 mesi e accompagna le loro famiglie nei primi anni di vita. Lavoriamo in continuità con l'ambiente familiare e in rete con i servizi sociali e sociosanitari del territorio e con le scuole dell'infanzia, perché il percorso di crescita di ogni bambino sia coerente e senza fratture.

04 MISSION

La nostra mission
Il Centro Infanzia Peter Pan si impegna a creare un ambiente educativo **sicuro, stimolante e accogliente** per bambine e bambini dai 3 ai 36 mesi, dove ogni bambino possa crescere in modo sereno e armonico. La nostra missione è **accompagnare lo sviluppo integrale di ciascun bambino** attraverso un approccio pedagogico personalizzato che rispetta l'unicità di ogni famiglia e valorizza la diversità culturale.

Ognuna di queste parole corrisponde a un impegno preciso, che orienta il lavoro quotidiano di tutta l'équipe.

Un ambiente sicuro, stimolante e accogliente
Sicuro perché i bambini possano esplorare liberamente: spazi curati, puliti e adatti all'età, e soprattutto adulti di riferimento stabili e affidabili, che sono la prima vera base sicura. **Stimolante** perché offre ogni giorno esperienze, materiali e occasioni di scoperta, dentro e fuori dalla sezione, a contatto con la natura. **Accogliente** perché ogni bambino e ogni famiglia devono sentirsi attesi, riconosciuti e accolti per quello che sono.

Lo sviluppo integrale di ciascun bambino
Il servizio nido ha la finalità di favorire lo sviluppo armonico di bambine e bambini, contribuendo a realizzare il loro **diritto fondamentale all'educazione e al gioco**. Lo fa promuovendo l'autonomia e l'identità personale, sostenendo la personalità individuale in tutte le sue componenti (fisiche, affettive, emotive, cognitive e sociali) e facilitando la comunicazione autentica tra bambini, tra bambini e adulti e all'interno della comunità educativa.

Nessuna di queste dimensioni viene prima delle altre: un bambino che si sente al sicuro emotivamente è un bambino libero di esplorare, imparare e relazionarsi.

Un approccio pedagogico personalizzato

Ogni bambino ha i suoi tempi, i suoi ritmi e il suo modo di stare nel mondo. Per questo osserviamo ciascuno con attenzione e adattiamo proposte, routine e tempi dell'ambientamento alla sua storia e ai suoi bisogni, invece di chiedere al bambino di adattarsi a un modello uguale per tutti. I nostri processi educativi sono pensati per sviluppare le potenzialità uniche di ogni bambino, sostenendolo nella costruzione della propria identità attraverso esperienze significative e relazioni autentiche.

L'unicità di ogni famiglia e la diversità culturale

Ogni famiglia porta al nido la propria storia, la propria cultura e le proprie scelte educative. Le accogliamo con rispetto e lavoriamo per costruire una continuità tra casa e nido, perché il bambino viva i due ambienti come coerenti. Costruiamo una **cultura del rispetto reciproco, dell'inclusione e della solidarietà**, dove ogni forma di diversità diventa ricchezza condivisa.

Il nostro stile educativo

Il nostro stile educativo è **autorevole, non autoritario**: l'adulto guida, contiene e offre regole chiare, sempre dentro una relazione calda, di ascolto e di fiducia. Le regole non servono a controllare il bambino, ma a farlo sentire al sicuro e a renderlo, gradualmente, capace di stare bene con sé stesso e con gli altri.

05 LA NOSTRA IDENTITÀ PEDAGOGICA

I nostri dieci valori

Sono le parole che guidano ogni scelta educativa, dalla routine quotidiana alla progettazione dell'anno.

Emozioni Riconoscerle, dar loro un nome, accoglierle.	**Autonomia** Fare da sé, un passo alla volta.	**Tempo lento** Rispetto dei ritmi di ciascuno.	**Outdoor** All'aperto il più possibile, anche con il freddo, ma non a tutti i costi.	**Esperienziale** Si impara facendo e toccando con mano.
Lingua dei segni Gesti per comunicare prima delle parole.	**Modeling** L'adulto come esempio da osservare.	**Regole** Poche, chiare, costruite insieme.	**Cura** Di sé, degli altri e degli spazi.	**Biofilia emozionale** Il legame con la natura e con ciò che vive.

Alfabetizzazione emotiva: il Metodo LUNA

Dall'esperienza con la lingua dei segni è nato il **Metodo LUNA**, la metodologia per l'alfabetizzazione emotiva da 0 a 36 mesi sviluppata da Loredana Cesaro, coordinatrice del nido. Il metodo aiuta i bambini a riconoscere le proprie emozioni e a dare loro un nome. Soprattutto, offre a educatrici e famiglie un linguaggio comune per diventare **co-regolatori emotivi** del bambino: adulti che, usando le stesse parole a casa e al nido, lo accompagnano a riconoscere ciò che prova e lo aiutano a ritrovare l'equilibrio, finché impara gradualmente a farlo da solo.

I nostri obiettivi educativi

All'interno di queste finalità generali, il team educativo del Centro Infanzia Peter Pan dedica **cura** e attenzione alla realizzazione di obiettivi specifici che abbracciano tutti gli aspetti dello sviluppo infantile.

Ascolto delle emozioni e tempo lento

Offriamo un ascolto attento e rispettoso alle **emozioni** di ogni bambino: accogliamo e valorizziamo i suoi vissuti emotivi come parte integrante del processo di crescita. Abbracciamo la filosofia del **tempo lento**, rispettando i ritmi naturali di sviluppo e permettendo a ciascun bambino di esplorare, elaborare e crescere secondo i propri tempi. Così si creano situazioni di fiducia reciproca, che favoriscono l'espressione autentica di sé.

Cura dell'ambiente e connessione con la natura

La **cura** dell'ambiente è per noi un valore fondamentale e si esprime attraverso spazi puliti, sicuri e accoglienti, che garantiscono incolumità e benessere. La **biofilia emozionale** permea ogni aspetto della nostra proposta educativa: creiamo connessioni autentiche con il mondo naturale, educhiamo a un'alimentazione corretta e varia attraverso la sperimentazione diretta degli alimenti e sosteniamo ritmi equilibrati tra veglia-attività e sonno-riposo, nel rispetto dei cicli naturali.

Sviluppo dell'autonomia attraverso l'esperienza outdoor

Accompagniamo i bambini nell'acquisizione graduale dell'**autonomia** personale con un approccio **esperienziale**, che privilegia il contatto diretto con la realtà. Usciamo ogni volta che è possibile, anche con il freddo, perché abbiamo tutta l'attrezzatura adatta; l'**outdoor** però non è mai a tutti i costi: si fa quanto più possibile, sempre nel rispetto del benessere dei bambini. Gli spazi esterni diventano laboratori naturali, dove i bambini vivono esperienze sensoriali diverse, sviluppano capacità motorie e manuali e acquisiscono competenze pratiche, come l'uso autonomo degli oggetti quotidiani. Favoriamo inoltre la conoscenza e l'uso consapevole di tutti gli ambienti del nido e sosteniamo i bambini nell'eseguire da soli consegne e piccoli compiti adatti alla loro età.

Comunicazione autentica: lingua dei segni, modeling e linguaggi naturali

Prestiamo particolare attenzione allo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme. La **lingua dei segni** e il **modeling** sono strumenti privilegiati per arricchire le possibilità espressive dei bambini e rafforzare la relazione con le figure di riferimento. Attraverso l'esempio e l'imitazione consapevole sosteniamo l'emergere di linguaggi spontanei e naturali, che nascono dall'esperienza diretta e dalla relazione autentica.

Regole condivise e convivenza armoniosa

Promuoviamo l'interiorizzazione di **regole** di convivenza democratica con un approccio partecipativo e rispettoso. Le regole nascono dalla vita comune e si costruiscono insieme ai bambini nell'esperienza quotidiana. Sosteniamo la risoluzione positiva dei conflitti e proponiamo situazioni di cooperazione, in cui sperimentare la gioia della condivisione.

Alleanza con le famiglie e comunità educativa

Sosteniamo le famiglie nel loro ruolo educativo, offrendo accompagnamento nelle scelte pedagogiche e facilitando la conciliazione tra vita professionale e familiare. Promuoviamo la socializzazione tra genitori, creando una rete di supporto reciproco centrata sui diritti dell'infanzia e costruendo una comunità educativa che si estende oltre i confini del nido.

Inclusione e accoglienza per tutti

Garantiamo particolare attenzione all'inserimento di bambini con disabilità o in situazioni di vulnerabilità relazionale e socioculturale. Costruiamo percorsi personalizzati che valorizzano le potenzialità di ciascuno e favoriscono la piena inclusione nella comunità educativa, nel rispetto della dignità e dell'unicità di ogni bambino.

06 IL MICRONIDO IN BREVE

A chi è rivolto	Bambine e bambini da 3 a 36 mesi
Posti	Capacità ricettiva autorizzata: 29 bambini. Le ammissioni possono essere incrementate fino al 20% in relazione alla presenza media, secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente.
Sezioni	2 sezioni per età: piccoli (lattanti e semidivezzi) e grandi (divezzi)
Rapporto educatrice/bambini	1 a 6 fino ai 12 mesi · 1 a 8 dai 12 mesi
Orario	Dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 16.30, con fasce di frequenza a scelta
Calendario	Aperto tutto l'anno. Chiusure: 2 settimane a Natale, Pasqua, Santo Patrono, 2 settimane ad agosto. Il calendario dettagliato viene consegnato a inizio anno.
Spazi	Una struttura moderna, calda e accogliente, ricca di legno e con arredi in legno. A tre minuti a piedi si trova il Bosco Fellini, che utilizziamo per le esperienze all'aperto.
Cucina	Pasti forniti dal servizio mensa, con menù approvati dall'ULSS.
Autorizzazione	Servizio autorizzato e accreditato ai sensi della L.R. 32/1990 e della L.R. 22/2002
Contatti	Tel. 0421 223509 (orario d'ufficio) · info@centroinfanziapeterpan.com · www.centroinfanziapeterpan.com

07 ISCRIZIONI E RETTE

Conoscere il nido

Il primo passo è un **colloquio informativo con visita della struttura**, su appuntamento. Per fissarlo potete chiamarci in orario d'ufficio o scriverci a info@centroinfanziapeterpan.com.

Come iscriversi

L'iscrizione si fa compilando l'apposito modulo ed è possibile **in qualsiasi momento dell'anno**, se ci sono posti disponibili. Quando le domande superano i posti, la graduatoria segue questi criteri:

- precedenza ai bambini con fratelli o sorelle già iscritti al nido;
- a seguire, l'ordine di presentazione della domanda.

Vaccinazioni

Come previsto dal D.L. 73/2017 (convertito con L. 119/2017), per frequentare i servizi educativi per l'infanzia il bambino deve essere in regola con le vaccinazioni obbligatorie oppure avere un esonero o un differimento documentato.

Rette

La retta è **mensile** e varia in base alla fascia di frequenza scelta (due fasce orarie disponibili: giornata intera e mezza giornata).

Su richiesta rilasciamo le attestazioni di pagamento utili per il Bonus asilo nido INPS e per le detrazioni fiscali, secondo i requisiti di legge in vigore.

08 L'AMBIENTAMENTO

L'ambientamento al nido è un momento delicato. Per molti bambini è il primo distacco "ufficiale" dalla famiglia: un passaggio di grande impatto emotivo per tutte le persone coinvolte, il bambino, i genitori e le educatrici. Per questo lo accompagniamo con attenzione, rispetto e gradualità.

L'obiettivo è creare una **continuità emotiva tra famiglia e nido**, attraverso l'adattamento progressivo del bambino a un ambiente nuovo, fatto di persone, spazi e ritmi diversi da quelli di casa. Durante l'ambientamento il bambino ha bisogno di poter contare su punti di riferimento stabili, nello spazio e nelle relazioni, e su momenti della giornata che si ripetono con regolarità e diventano rituali rassicuranti.

Nel primo periodo di frequenza uno dei genitori, o un'altra persona di fiducia indicata dalla famiglia, rimane al nido insieme al bambino. La sua presenza offre al bambino una **base sicura** da cui partire per esplorare e affidarsi, poco alla volta, alle novità e alle nuove figure di riferimento.

Nel corso dell'ambientamento il genitore passa gradualmente dalla presenza in sezione a un progressivo allontanamento, con tempi e modi concordati con le educatrici e calibrati sul singolo bambino. All'inizio il bambino resta al nido per poco tempo; con il passare dei giorni la permanenza si allunga, fino al primo pranzo condiviso con i compagni e le educatrici e, successivamente, al momento del riposo.

Per noi è importante che anche la famiglia viva bene questo passaggio e si senta accolta, ascoltata e soddisfatta del percorso. La serenità dei genitori nell'affidare il proprio figlio al nido è infatti uno degli aiuti più preziosi per il bambino: gli permette di ambientarsi con maggiore facilità e di sentirsi libero di iniziare la sua vita nella comunità.

09 LA GIORNATA TIPO

La giornata al nido è scandita da momenti di **routine**, come l'accoglienza, il cambio, il pranzo e il riposo, che si alternano alle esperienze e alle attività. Tempi e spazi sono organizzati secondo la progettazione educativa e pensati per offrire ai bambini un ritmo prevedibile e rassicurante. Le routine non sono pause tra un'attività e l'altra, ma momenti educativi a pieno titolo, in cui si costruiscono relazione, autonomia e fiducia.

Le esperienze **all'aperto** fanno parte della giornata ogni volta che è possibile, anche con il freddo, grazie all'attrezzatura adatta, ma mai a tutti i costi: il benessere dei bambini viene sempre prima.

Pranzo. Il pranzo è previsto intorno alle 11.30. I pasti sono forniti dal servizio mensa e seguono menù settimanali approvati dall'ULSS ed esposti all'ingresso. Il momento del pasto è anche un'occasione per sperimentare sapori e consistenze nuove e per esercitare, con i tempi di ciascuno, l'autonomia a tavola.

Riposo. Tutti i bambini riposano nel primo pomeriggio, indicativamente dalle 13.00 alle 15.00–15.30; i più piccoli possono dormire anche durante la mattina, secondo le loro esigenze personali. Per accompagnare il sonno i bambini possono lasciare al nido il ciuccio, il dudù e la federina.

Merenda. La merenda pomeridiana è fornita dal nido ed è diversa ogni giorno. Per i compleanni la famiglia deve portare solo alimenti confezionati oppure frutta fresca, biscotti o crackers con pochi zuccheri aggiunti, secondo le linee guida della sana alimentazione.

Uscita. I bambini devono essere ritirati entro l'orario di uscita previsto dalla fascia di frequenza scelta dalla famiglia. Vengono affidati solo ai genitori o alle persone indicate dalla famiglia nell'apposito modulo. All'uscita le educatrici raccontano brevemente com'è andata la giornata, a completamento della comunicazione inviata ogni giorno alle famiglie con le informazioni essenziali: se il bambino ha mangiato, dormito ed è stato cambiato.

10 PROGETTAZIONE E OSSERVAZIONE

L'attività del nido si svolge all'interno del **Progetto educativo**, redatto ogni anno dall'équipe educativa, che stabilisce modalità operative, strumenti e tempi del lavoro con i bambini. Il Progetto educativo si traduce in azioni concrete attraverso la **progettazione educativa annuale** e viene costantemente verificato, valutando l'efficacia delle azioni e delle attività svolte con i bambini.

La progettazione è un compito professionale del gruppo di educatrici di ogni sezione, con la supervisione della coordinatrice pedagogica. Viene costruita tenendo conto dei bambini che frequentano il nido, perché le attività proposte corrispondano il più possibile alle loro inclinazioni e siano per loro davvero stimolanti. La progettazione nasce dalla conoscenza delle fasi evolutive, delle competenze, delle curiosità e degli atteggiamenti esplorativi e costruttivi di ciascun bambino.

Al nido il **gioco** è al centro di tutto. Le molteplici attività di gioco sono necessarie per stimolare nel bambino la conoscenza e l'apprendimento: il loro valore sta nel piacere immediato e diretto che i bambini ne traggono, ed è proprio questo a renderle lo strumento più importante che hanno a disposizione per sviluppare nuove competenze. Attraverso l'esplorazione visiva, uditiva e manuale, i bambini sperimentano in prima persona la varietà dei materiali proposti, spesso naturali e non strutturati.

Le educatrici **osservano** in modo sistematico i progressi di ciascun bambino e condividono quanto osservato con le famiglie nei colloqui.

11 ALIMENTAZIONE E SALUTE

A tavola

I pasti sono forniti dal servizio mensa, nel rispetto di menù approvati dall'ULSS ed esposti al nido.

In caso di intolleranze o allergie alimentari, o di una dieta conseguente a una malattia, la famiglia deve presentare un certificato medico che indichi gli alimenti consentiti e quelli da evitare. I genitori possono inoltre chiedere la sostituzione di alcuni alimenti per motivi religiosi o personali.

Salute e benessere

- Per tutelare lui stesso e gli altri, il bambino frequenta il nido quando è in buona salute, secondo le indicazioni del Regolamento interno, che definisce anche i casi di allontanamento e di rientro.
- Il personale non somministra farmaci, salvo i **farmaci salvavita** e le situazioni di urgenza, sempre con prescrizione del pediatra.
- Le **assenze per motivi familiari** vanno comunicate in anticipo o il primo giorno di assenza, entro le ore 8.55 del giorno stesso, via e-mail oppure con un messaggio WhatsApp al cellulare del nido.

12 LE FAMIGLIE AL NIDO

La relazione con le famiglie è il cuore del nostro lavoro. Crediamo che il benessere del bambino passi attraverso un dialogo costante e una fiducia reciproca tra genitori ed educatrici, e per questo curiamo la comunicazione in molti modi diversi.

Il rapporto inizia con il **colloquio iniziale**, in cui la famiglia visita la struttura e riceve informazioni sul servizio e sulle modalità e i tempi dell'ambientamento. Durante la frequenza, ogni giorno i genitori ricevono una **comunicazione via e-mail** con le informazioni essenziali sulla giornata del bambino, che le educatrici completano con un breve racconto a voce al momento dell'uscita.

I momenti di vita al nido vengono condivisi con le famiglie attraverso **foto e brevi descrizioni**, raccolte in una cartella dedicata del OneDrive aziendale, protetta da password e riservata ai genitori, sempre nel rispetto del loro consenso.

Nel corso dell'anno proponiamo **colloqui individuali**, per condividere le osservazioni e confrontarsi sul percorso di crescita del bambino, e ogni famiglia può chiederne uno quando ne sente il bisogno. L'**assemblea dei genitori** è l'occasione per presentare il progetto educativo e raccogliere proposte e suggerimenti.

Le **feste** e le iniziative che organizziamo nel corso dell'anno accompagnano i momenti più significativi della vita dei bambini e sono un'occasione di incontro tra tutto il personale del nido e le famiglie. Proponiamo inoltre **incontri per genitori** su temi educativi, aperti anche al territorio.

13 IL MICRONIDO NEL TERRITORIO

- **Servizi sociali e sociosanitari:** collaborazione continua con i servizi che seguono il bambino o la famiglia, per tutto il periodo di frequenza.
- **Scuole dell'infanzia:** per ogni bambino che passa alla scuola dell'infanzia le educatrici compilano una scheda di continuità e, se serve, incontrano le insegnanti a inizio anno.
- **Tavolo Infanzia di San Donà di Piave:** partecipiamo al Tavolo Infanzia insieme agli enti che si occupano di infanzia, per condividere obiettivi, formazione e continuità educativa, con momenti di formazione condivisa tra chi lavora nella fascia 0–6 anni.
- **Università:** accogliamo tirocinanti universitari in convenzione, contribuendo alla formazione dei futuri professionisti dell'educazione.

14 IL PERSONALE

Coordinatrice Dott.ssa Loredana Cesaro · organizzazione e gestione del servizio	**Coordinatrice pedagogica** Dott.ssa Chiara Cesaro · coordinamento pedagogico dell'équipe educativa	**Educatrici** Figure di riferimento di ogni sezione
Atelierista Cura i laboratori espressivi e creativi (in comune con l'Asilo Nido Arcobalena)	**Assistenti all'infanzia** Igiene, cura degli spazi e supporto alle routine	

Formazione continua. Il personale educativo partecipa con continuità a percorsi di formazione e aggiornamento.

Tutela del personale. Il personale del servizio viene ascoltato periodicamente: ne vengono raccolte segnalazioni e richieste e formulate proposte di miglioramento. Su richiesta delle educatrici o quando se ne presenta l'occasione, vengono organizzate riunioni d'équipe con lo scopo di rafforzare le dinamiche relazionali all'interno del gruppo di lavoro e di prevenire tensioni o situazioni di affaticamento, creando un ambiente favorevole all'ascolto in cui affrontare eventuali difficoltà con le famiglie o tra colleghi, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

15 LA QUALITÀ

Verifica e valutazione

Il servizio offerto è oggetto di verifica e valutazione, con parametri specifici e una metodologia adeguata. Ogni anno proponiamo alle famiglie un questionario anonimo, finalizzato a rilevare la loro valutazione sulla qualità del servizio e delle attività svolte. Le indicazioni che emergono ci aiutano a riflettere sul nostro lavoro e a migliorarlo.

I nostri standard

Il servizio garantisce un contatto costante dei bambini con l'esterno, attraverso le esperienze al Bosco Fellini e le uscite in passeggiata; la formulazione di una graduatoria per l'accesso; una retta differenziata in base alla fascia oraria di frequenza scelta dalla famiglia; colloqui individuali e di sezione con i genitori nel corso dell'anno; la formazione e l'aggiornamento continui del personale educativo.

Tutela degli utenti

Le famiglie possono segnalare eventuali situazioni non conformi ai principi e alle finalità di questa Carta o del Regolamento. È possibile presentare una segnalazione scritta utilizzando l'apposito modulo, disponibile presso la struttura ed esposto in bacheca.

16 PRIVACY E SICUREZZA

Protezione dei dati

Trattiamo i dati personali di bambini e famiglie solo per le finalità del servizio, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). All'iscrizione ogni famiglia riceve l'**informativa** e firma i consensi.

Sicurezza

Il nido applica la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008): piano di emergenza, prove di evacuazione periodiche, personale formato al primo soccorso e alla prevenzione incendi.

Carta dei Servizi valida per l'anno educativo 2026/2027 · revisionata il 05/10/2026

La coordinatrice pedagogica
Dott.ssa Chiara Cesaro

La coordinatrice
Dott.ssa Loredana Cesaro