

# **Carta del Servizio**

## **Asilo nido**

## **Il Giardino**



Comune di Noventa Padovana

**Anno Educativo 2023-2024**

**ELENCO REVISIONI CARTA DEI SERVIZI**

rev. 01 del 01 Ottobre 2009

rev. 02 del 10 Settembre 2013

rev. 03 del 01 Ottobre 2015

rev. 04 del 12 dicembre 2017

rev. 05 del 25 gennaio 2019

rev. 06 del 25 febbraio 2022

**rev. 07 del 15 ottobre 2022**

## Sommario

<b>CARTA DEI SERVIZI</b> .....	5
<b>VALORI A CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	6
Dove trovare la carta dei servizi.....	6
<b>COOPERATIVA SOCIOCULTURALE</b> .....	7
<b>IL SERVIZIO</b> .....	7
Mission .....	7
Gli orientamenti del nido.....	8
Le finalità del servizio di asilo nido .....	8
Ricettività e target .....	9
Graduatoria .....	9
Iscrizioni .....	9
Le rette.....	9
<b>FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO</b> .....	10
Calendario e apertura del servizio .....	10
La giornata al nido .....	10
Ambientamento al nido.....	12
Materiali e corredo bambini .....	13
Lo spazio al nido .....	13
Pasto e Alimenti .....	14
Le norme Sanitarie .....	15
<b>IL PROGETTO EDUCATIVO</b> .....	16
Progetto educativo .....	16
Progetto continuità .....	16
<b>ORGANIGRAMMA E EQUIPE DEL SERVIZIO</b> .....	17
Coordinatore .....	17
Educatrici.....	17
Ausiliarie .....	18
<b>SUPPORTI ALLA QUALITA' DELL'OFFERTA</b> .....	19
Formazione e aggiornamento .....	19
Supervisione.....	19
<b>LA FAMIGLIA AL NIDO</b> .....	20
Forme di partecipazione istituzionale e diretta.....	20
<b>TUTELA DEGLI UTENTI</b> .....	22

L'istituto del reclamo .....	22
Modalità e tempi di risposta.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio .....	22
Validità e verifica della carta .....	23
CONTATTI UTILI .....	24

## CARTA DEI SERVIZI

*I genitori hanno il diritto di essere coinvolti, informati, tutelati, e ciò può avvenire attraverso la Carta dei Servizi.*

*La Carta dei Servizi dell'Asilo Nido informa del servizio offerto e dà la possibilità alla cooperativa di migliorare con l'aiuto dei genitori, l'offerta didattica e sociale rivolta ai bambini.*

*Documento di impegno, una sorta di "patto-contratto", che il gestore, stipula con i suoi utenti, dichiarando di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio, di attivare un sistema di gestione dei reclami ed degli utenti.*

*Lo strumento della "Carta dei Servizi" esprime i vincoli e gli obiettivi, una sorta di Statuto che vincola il gestore di fronte ai genitori con la dichiarazione dei propri obiettivi e con il riconoscimento di specifici diritti dell'utente.*

*Oltre a questo essa è uno strumento di promozione della cultura dell'infanzia verso il territorio ed una agenzia formativa per tutti i genitori frequentati il nido e non, tramite sito, pagine social e serate legate all'educazione alla genitorialità.*

*La carta dei servizi possiamo dunque definirla un vero e proprio progetto culturale.*

## VALORI A CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI

Il servizio di “asilo nido” interagisce con la famiglia e promuove la corretta informazione sulle metodiche e sulle ricerche in campo sanitario, sociale e relazionale riguardante il bambino.

Nel servizio asilo nido si garantiscono:

**Eguaglianza:** La parità di diritti è assicurata a tutti gli utenti senza distinzioni di sesso, razza, religione e ne è assicurata l'uguaglianza rispetto al trattamento individuando e valorizzando allo stesso tempo i bisogni e le peculiarità di ognuno.

**Imparzialità:** Tutti coloro che usufruiscono dei servizi sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità. Per garantire tale aspetto si cercherà di rendere il più semplice possibile la fruibilità della carta dei servizi garantendo un'informazione trasparente. A tutela di questa trasparenza verranno inoltre eletti due rappresentanti dei genitori.

**Servizio regolare:** È assicurato un servizio regolare e continuo, secondo il calendario educativo. Eventuali chiusure verranno limitate al minimo per ridurre il disservizio.

**Controllo di qualità:** È obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato.

**Partecipazione:** È garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo dei servizi. E' assicurato il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti e presentare reclami.

**Efficienza ed Efficacia:** Viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

## Dove trovare la carta dei servizi

La carta dei servizi si può trovare tramite i seguenti canali:

- Consegnata via mail al genitore durante il momento dell'iscrizione
- Affissa in bacheca per tutto l'anno educativo



## COOPERATIVA SOCIOCULTURALE

SOCIOCULTURALE è una cooperativa sociale mista (a scopo plurimo A+B) che si regge sui principi della mutualità, senza fine di lucro.

La fondazione di Socioculturale risale all'inizio del 1986, per volontà di un gruppo di persone che avevano come obiettivo quello di lavorare nell'ambito delle attività culturali e che, attraverso l'opportunità di rispondere alle proprie esigenze occupazionali, sono riuscite ad andare incontro alle necessità della Pubblica Amministrazione che in quel periodo procedevano all'esternalizzazione della gestione dei servizi al pubblico nei musei e nelle mostre. In seguito, nei primi anni novanta, la Cooperativa intraprese una nuova sfida: occuparsi del settore sociale.

Inoltre, Socioculturale lavora in tutti i suoi servizi in conformità alle normative di qualità, etica, sicurezza sul lavoro, ambiente e anticorruzione per la quale è da anni certificata e rispetta i criteri definiti per il trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679.



[www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it)

## IL SERVIZIO

Il nido, che è un nido integrato, si trova all'interno del parco di Villa Valmarana ed è attiguo alla scuola materna statale "Il giardino" e vicino alla International English School. L'aspetto socio-economico culturale del comune è caratterizzato dalla presenza di edifici residenziali, abitati da persone di diversa estrazione sociale e di diversa nazionalità. Nella zona si trovano tutti i servizi essenziali: uffici comunali, scuola materna, scuola elementare, scuola media biblioteca, supermercati, farmacia, impianti sportivi.

## Mission

Il servizio Il Giardino si pone come mission di promuovere, in una dimensione di benessere, lo sviluppo armonioso delle potenzialità affettive, motorie, cognitive e sociali del bambino, inteso come soggetto centrale portatore di diritti inalienabili e considerato come essere attivo e partecipe della propria crescita. Questo obiettivo verrà raggiunto con la collaborazione costante dei genitori nel rispetto delle loro identità culturali e religiose. Tali aspetti verranno concretizzati tramite il progetto didattico annuale dove saranno coinvolti anche i genitori e le risorse del territorio.

## Gli orientamenti del nido

L'asilo nido è un servizio educativo per la prima infanzia che risponde ai bisogni delle bambine e dei bambini, di età compresa tra i tre mesi e i tre anni.

L'asilo nido assicura la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e svolge, nella comunità locale, funzioni di formazione permanente per la promozione di una cultura della prima infanzia (cultura di attenzione all'infanzia) prevenendo situazioni di svantaggio culturale o sociale. Per raggiungere tali finalità, esso ricerca l'integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari.

Le attività educative all'interno del nido sono organizzate privilegiando situazioni di piccolo gruppo e sono tese alla valorizzazione delle diversità individuali. Adeguate strategie sono adottate per consentire un ambientamento graduale e attivo.

## Le finalità del servizio di asilo nido

I servizi educativi per la prima infanzia costituiscono un sistema di opportunità educative che favorisce lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- dell'autonomia e dell'**identità** dei bambini e delle bambine e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- della **personalità** del bambino e della bambina nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della **comunicazione** fra bambini e bambine e tra bambini bambine e adulti, allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- di un'educazione orientata al **rispetto dei valori di libertà**, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, del rispetto delle diversità, nonché alla valorizzazione di una cultura di pace e di solidarietà fra i popoli contro ogni forma di intolleranza, discriminazione, totalitarismo;
- di **processi educativi** tesi a sviluppare le potenzialità innate in ciascuna bambina e bambino rendendoli capaci di esprimerle e sostenendoli nella formazione della loro identità e conoscenza.

Il principio su cui si basa l'attività del servizio di asilo nido è la convinzione che i bambini e le bambine sono portatori di diritti di cittadinanza e rappresentano una componente fondamentale della nostra società, alla quale sono rivolti progetti, interventi e servizi.



## Ricettività e target

Il nido può accogliere n 29 divisi nel seguente modo:

- semi-divezzi
- divezzi

Le sezioni vengono decise in base allo sviluppo psico-fisico del bambino e all'età. Il numero di educatori sarà proporzionale ai bambini presenti in sezione.

## Graduatoria

L'iscrizione all'Asilo Nido Comunale avverrà secondo l'ordine stabilito dalla graduatoria dando precedenza ai bambini che al momento dell'inserimento hanno compiuto l'anno d'età. Dopo l'accettazione delle domande, l'ufficio Pubblica Istruzione procederà all'istruttoria per l'approvazione della graduatoria. La graduatoria è resa pubblica ed affissa all'albo pretorio del Comune, alla bacheca del nido e pubblicata sul sito Comunale. La graduatoria verrà formata con l'attribuzione di un punteggio descritto all'interno del regolamento Comunale.

## Iscrizioni

Le domande d'iscrizione All'Asilo Nido Integrato Comunale vanno presentate all'ufficio Pubblica Istruzione dal 10 gennaio al 10 febbraio di ogni anno. Qualora il numero di domande superi il numero dei posti disponibili, viene formata una lista d'attesa, debitamente aggiornata.

## Le rette

I genitori prima di formalizzare l'iscrizione vengono messi a conoscenza delle rette e delle modalità di pagamento.

Il pagamento delle rette mensili da parte delle famiglie va effettuato, in via anticipata, entro il giorno 5 del mese di frequenza, tramite bonifico bancario, bollettino postale o rid bancario. Un aiuto importante per l'agevolazione delle rette in vigore in questo periodo è il Bonus Asilo Nido erogato dall'INPS.

## FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

### Calendario e apertura del servizio

Il calendario segue le chiusure secondo il calendario Regionale con alcune modifiche che vengono specificate e consegnate al genitore in fase di primo colloquio.

Il nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18:00.

Le uscite principalmente sono tre:

<b>Part time</b>	12:30-13:00
<b>Full Time prima uscita</b>	15:45-16:30
<b>Full time seconda uscita</b>	17:00-18:00

Le uscite sono flessibili dunque il genitore è libero di venire a prendere il proprio bambino nei tre orari indicati in base alle esigenze. Importante è comunicare la frequenza alle educatrici.

### La giornata al nido

La giornata all'asilo nido è scandita da routine quali pranzo, sonno, cambio e da attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici e dettati dai bisogni del bambino.

Le esperienze infantili vissute nel nido attivano forme relazionali e processi cognitivi valorizzando il corpo come veicolo primario di percezione della realtà e di conoscenza.

Le educatrici conferiscono identità alle scansioni della giornata integrando momenti differenziati e stili educativi con continuità di senso.

### Giornata tipo

<b>7.30-9.00</b>	<b>Accoglienza bambini – gioco libero</b>
<b>9.00-9.30</b>	<b>Merenda</b>
<b>9.30-10.00</b>	<b>Igiene personale, gioco libero</b>
<b>10.00-11.00</b>	<b>Attività all'interno e/o all'esterno e strutturata</b>
<b>11.00-11.15</b>	<b>Igiene personale, gioco libero</b>
<b>11:00-12:00</b>	<b>Pranzo</b>
<b>12:30-12:30</b>	<b>Igiene personale/Gioco libero</b>
<b>12.30-13:00</b>	<b>Uscita part-time</b>
<b>12.30-14:30</b>	<b>Riposo</b>

14:30-16:30	Cambio, Igiene personale, merenda e Uscita full time
16:30-18:00	Merenda Attività di gruppo, gioco libero e uscita full time

**7.30-9:00 Accoglienza e gioco libero** in questa fase di “distacco” il genitore affida il bambino all’educatrice. Questa è una fase delicata in quanto deve esserci la massima fiducia tra servizio e genitore per poter creare un momento di serenità e tranquillità anche nel bambino stesso. Questo è anche un momento informativo per l’educatrice in quanto il genitore comunicherà eventuali informazioni sul bambino.

**9:00-9:30 Merenda** viene fatta principalmente in mensa ma può essere proposta anche in giardino negli spazi appositi (tavolini e sedie a misura di bambino). Il menù proposto varia molto in base alla stagionalità ma si predilige principalmente frutta fresca.

**9:30-10:00 Cambio e igiene personale** il momento del cambio è un momento delicato dove l’educatrice cerca una relazione uno/uno con il bambino infondendo fiducia.

**10:00-11:00 Attività** le proposte sono sempre varie e diversificate ogni giorno per dar modo al bambino di sperimentarsi in più contesti e situazioni. Le proposte variano molto in funzione del gruppo di bambini con cui si lavora. Questo è un momento di osservazione e confronto tra educatrici sulla sezione.

**11:00-12:00 Igiene personale e pranzo** i bambini vanno in bagno a lavarsi le mani e compere momenti di igiene personale e si spostano in stanza della del pranzo dove si crea un momento altamente socializzante e di condivisione. Il menù proposto dalla mensa esterna varia sempre in base alla stagionalità.

**12:00-12:30 cambio, igiene personale e gioco libero** il momento del cambio è un momento delicato dove l’educatrice cerca una relazione uno/uno con il bambino infondendo fiducia. Visita la giornata ricca e scandita da precise routine si cerca sempre di lasciare al bambino momenti dove coltivare liberamente i propri interessi. Questo diventa un momento ulteriore di osservazione per le educatrici nei confronti del gruppo.

**12:30-13:00 prima uscita** in questo particolare momento è l’educatrice che restituisce al genitore le informazioni essenziali della giornata del bambino comunicandone eventuali criticità.

**12:30-14:30 momento della nanna** l’addormentamento è uno dei momenti più complessi delle routine al nido in quanto la mancanza della figura genitoriale è molto sentita dal bambino. Qui le educatrici devono creare relazioni autentiche tali per cui si inneschi un atteggiamento di sicurezza e fiducia. Ogni bambino ha modi e tempi diversi di addormentamento e alcuni di loro possono avere veri e propri rituali. Molti di loro per superare questo momento utilizzano il ciuccio o l’oggetto transizionale.

**14:30-15:00 cambio e igiene personale** il momento del cambio è un momento delicato dove l’educatrice cerca una relazione uno/uno con il bambino infondendo fiducia.

**15:00-16:30 merenda e gioco libero con seconda uscita** la merenda viene fatta principalmente in mensa ma può essere proposta anche in giardino negli spazi appositi (tavolini e sedie a misura di bambino). Il menù proposto varia molto in base alla stagionalità ma si predilige principalmente frutta fresca. Importante, visita la giornata ricca e scandita dalle routine, lasciare al bambino momenti dove

coltivare liberamente i propri interessi lasciandolo libero di esplorare. Durante l'uscita in questo particolare momento è l'educatrice che restituisce al genitore le informazioni essenziali della giornata del bambino comunicandone eventuali criticità.

**15:30-18:00 gioco libero e terza uscita** dopo una giornata ricca di stimoli i bambini sono molto stanchi e vengono lasciati prevalentemente liberi di giocare in attività non strutturate. Durante l'uscita in questo particolare momento è l'educatrice che restituisce al genitore le informazioni essenziali della giornata del bambino comunicandone eventuali criticità.

### I tempi delle attività

Programmare correttamente i diversi tempi delle attività diventa un'operazione fondamentale per assicurare il benessere psico-fisico dei bambini. Particolare interesse riveste il tempo che si concede ad ogni bambino per compiere le proprie azioni.

Si veda la tabella di seguito riportata.

<b>MICRO-TEMPI</b>	Riguardano i tempi dello svolgimento delle varie attività nel corso della giornata in asilo nido. Tale giornata è una successione - ordinata e intenzionale - di micro-tempi che nella loro articolazione e nel loro ripetersi quotidiano forniscono la struttura di una giornata-tipo e l'architettura dei tempi del servizio.
<b>MACRO-TEMPI</b>	Riguardano i tempi relativi allo svolgimento di fasi che nel loro articolarsi restituiscono un disegno più generale dell'idea del tempo educativo adottato dall'asilo nido. Un esempio di macro-tempo è costituito dalla durata assegnata al periodo di inserimento dei bambini neo-iscritti/e, oppure ai momenti di verifica formalizzata. Si tratta di tempi a più lungo respiro rispetto alla giornata.

### Ambientamento al nido

L'ambientamento al nido con il metodo tradizionale avviene nell'arco di due settimane. Nella prima settimana il bambino entra all'interno della struttura con un genitore/persona di riferimento e trascorrono delle ore insieme in modo graduale. Questi momenti serviranno al bambino per acquisire sicurezza e fiducia rispetto al nuovo posto in cui si trova, grazie al sostegno genitoriale. L'educatrice di riferimento in questa prima fase cercherà di entrare in contatto con il bambino in modo graduale iniziando ad instaurare dei piccoli momenti di relazione tramite il gioco e le routine. Nella settimana successiva il bambino inizierà la seconda fase d'inserimento insieme all'educatrice di riferimento, in queste giornate il genitore verrà aggiornato sull'andamento dell'ambientamento o chiamato in caso di necessità. Quanto appena descritto risulta essere una traccia da cui partire tenendo sempre ben presente che ogni bambino ha le sue esigenze e i suoi tempi individuali.

#### SCANSIONE ORARIA

- 1 giorno 9:30-10:30 con genitore
- 2 giorno 9:30-11:00 con genitore
- 3 giorno 9:00-10:00 con genitore 10-11 senza genitore.
- 4 giorno 9:00-10:00 con genitore 10-12 senza genitore
- 5 giorno 9:00-10:00 con genitore 10-12 senza genitore

6 e 7 giorno orario normale (se il bambino ha frequenza oltre le 13 rimarrà al nido per il momento del riposo e al suo risveglio verrà contattata la famiglia per venirlo a prendere)

## Materiali e corredo bambini

L'asilo nido garantisce ai bambini bavagli, asciugamani, copertine le lenzuola sempre puliti. Tale fase di lavanderia è gestita direttamente dagli operatori o sotto il controllo degli stessi; si chiede alle famiglie di portare un cambio nel caso in cui il bambino si sporchi eccessivamente.

Viene inoltre messo a disposizione ogni tipo di materiale per lo svolgimento delle attività educative (colori, giochi, tempere, matite, etc.)



Consigliamo di fare indossare ai bambini un abbigliamento comodo e di portare un paio ciabatte o calzini da usare solo all'interno dei locali dell'asilo. Oltre a questo si raccomandano due cambi completi in base alla stagionalità all'interno di una sacca con il nome.

## Lo spazio al nido

L'ambiente è l'elemento fondamentale della progettazione educativa al nido. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione.

L'ambiente che il nido offre all'esperienza dei bambini e delle bambine è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono ai bambini stimoli e possibilità di esperienze tra le più varie e nello stesso tempo costruttive e complesse.

La strutturazione di zone che delimitano lo spazio e lo configurano in centri per attività diversificate, si fonde sui principi della regia educativa e del miglioramento dei rapporti sociali e affettivi a favore della crescita dell'autonomia e delle competenze infantili.

I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/ espressive vissute con il corpo che connotano l'immagine e la cultura del nido.

Lo spazio esterno viene molto sfruttato dal servizio in quanto riteniamo che il contatto con la natura e percorsi di outdoor education siano elementi imprescindibili dell'offerta formativa che il nido può offrire ai bambini.

Gli spazi vengono divisi nel seguente modo:

### interni

- spazio simbolico;
- spazio manipolativo e pittorico
- spazio morbido e motorio

- spazio travestimenti
- spazio lettura

#### esterni

- spazio gioco strutturato
- spazio gioco libero
- spazio percorso moto
- spazio orto

Oltre agli spazi dei bambini appena descritti al nido troviamo anche uno spazio dedicato agli adulti.

#### Spazio adulti

- Colloquio
- Riunioni
- Riunioni di coordinamento
- Servizi
- Spogliatoi

## Pasto e Alimenti

Il momento del pasto al nido è organizzato con la massima cura perché i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima socialmente accogliente e sereno. La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo, le chiacchiere a tavola, favoriscono il piacere di stare insieme. Gradualmente i bambini imparano a gustare i cibi, a mangiare e a bere da soli, a stare seduti a tavola, a non far cadere piatto e bicchiere, ad usare le posate.

Gli educatori forniscono una corretta educazione alimentare.

Le derrate sono fornite da ditta assegnataria del servizio.

Il menù viene elaborato tenendo conto delle indicazioni dei L.A.R.N. (livelli di assunzione giornalieri raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana) le quali definiscono il giusto ed equilibrato apporto di nutrienti che i bambini e le bambine devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita.

Il menù è organizzato su 4 settimane e prevede piatti ed alimenti in sintonia con i cicli della natura facendo riferimento al modello alimentare mediterraneo. È esclusa la somministrazione di alimenti contenenti O.G.M. (organismi geneticamente modificati).

**Oltre a questo è prevista inoltre un'attenzione particolare ai bambini nel periodo di svezzamento o eventualmente che abbiano una dieta differente per motivi etici o religiosi.**

Queste particolarità alimentari vengono gestite direttamente dalla mensa di riferimento su indicazione della Cooperativa.

Per quanto riguarda eventuali allergie o intolleranze dei bambini la Cooperativa utilizza una procedura definita in modo da avere tutte le precauzioni possibili per mantenere i bambini in salute e al sicuro al nido.

Periodicamente, viene incaricata una biologa per effettuare il controllo degli alimenti (caldi e freddi) a campione, delle superfici e dell'acqua potabile del nido. Questi controlli vengono registrati tramite report conclusivo utile per verificare l'andamento del servizio anche dal punto di vista dell'HACCP.

## Le norme Sanitarie

L'Asilo Nido è un luogo dove il bambino può trovare adeguate occasioni di socializzazione, di maturazione, di crescita affettiva ed intellettuale con un programma di interventi educativi definito, di cui fa parte la tutela della salute e l'igiene personale del bambino, allineandosi a quanto presentato anche nel Manuale della Regione Veneto per la prevenzione malattie in ambiente comunitario.

Il bambino deve essere allontanato (come previsto da Manuale delle malattie della Regione Veneto, consegnato e condiviso durante il colloquio pre-inserimento) dalla struttura per:

- Febbre superiore a 38;
- Congiuntivite con secrezione purulenta;
- Vomito ripetuto;
- Diarrea o scariche liquide (maggiori o uguali a tre);
- Vescicole alla bocca;
- Esantema o eruzione cutanea improvviso;
- Pediculosi, presenza di pidocchi o lendini.

Per la riammissione del bambino per assenza o in seguito a qualsiasi malattia o virus infettivo, è necessaria la compilazione dell'autocertificazione da parte dei genitori.

Si raccomanda, poiché i bambini vivono in un ambiente comunitario di curare in particolar modo l'igiene personale.

**NORMATIVA COVID: Queste norme sopra indicate saranno riviste e riadattate alla situazione epidemiologica da Covid-19 e in base alla documentazione che verrà fornita ai servizi per la prima infanzia.**

## IL PROGETTO EDUCATIVO E CONTINUITA'

### Il progetto educativo

Per una corretta elaborazione di tale documento si prende sempre in riferimento il gruppo di lavoro attuale per creare un contenuto annuale a doc. Ogni anno viene individuato un tema che funge da facilitatore ad un insieme di esperienze per il bambino al nido.

Il Progetto educativo, definisce i tempi, le modalità, le attività, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività.

Il progetto educativo è compito professionale del gruppo di lavoro di ciascun servizio nella specificità delle competenze professionali.

All'inizio di ogni anno di attività (dicembre) il personale dei singoli servizi presenta alle famiglie-utenti le linee generali del progetto educativo.

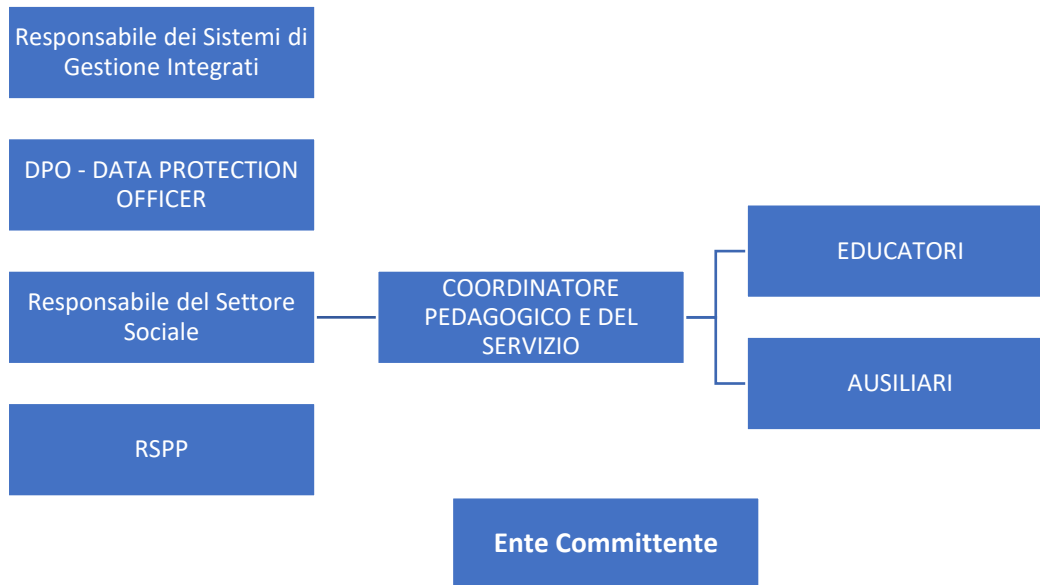
### Progetto continuità

Si garantisce la realizzazione di progetti di continuità tra nido e scuola dell'Infanzia, permettendo l'integrazione degli stili educativi propri dei due servizi per l'infanzia. All'interno di questi progetti, le attività sono svolte in accordo e collaborazione tra le educatrici dei due servizi, che organizzano e alternano, nell'arco della progettazione, momenti di condivisione a grande/piccolo/medio gruppo. Questo progetto mira a migliorare e ad avvalorare il pensiero educativo di concepire l'ideale 0-6 come un polo che collabora e lavora con una sinergia d'intenti.





## ORGANIGRAMMA ED EQUIPE DEL SERVIZIO



### Coordinatore

Il coordinatore è presente almeno settimanalmente all'interno del nido e ha compiti di indirizzo e supporto. Il suo intervento è indirizzato a cogliere gli aspetti problematici e la complessità della realtà, a valorizzare le individualità e le differenze, a sviluppare un atteggiamento costante di osservazione - ricerca - sperimentazione.

La sua conoscenza dei gruppi di lavoro e del territorio gli permette inoltre di garantire le necessarie sinergie per un utilizzo ottimale delle risorse presenti nello stesso, per favorire i vari tipi di continuità e per promuovere progetti di sperimentazione anche di nuove modalità organizzative e metodologiche, da mettere in atto attraverso iter corretti che permettano verifiche intermedie e finali. Oltre a questo tiene il rapporto con le famiglie e il territorio di appartenenza del servizio e le varie agenzie educative ad esso correlate.

Il coordinatore è presente nel servizio almeno a cadenza settimanale per confrontarsi con l'equipe e per condividere con il gruppo di lavoro momenti di osservazione.

### Educatrici

Le educatrici sono in possesso del titolo di studio richiesto da normativa vigente e la loro mansione prevede la gestione della giornata tipo del bambino dal momento del suo inserimento al momento dell'uscita dal nido, tramite progetto di continuità.

L'educatrice deve assolvere alle seguenti mansioni:

- realizzare le attività necessarie all'attuazione del progetto educativo, curando tal fine anche l'organizzazione dei tempi della giornata e degli spazi;
- curare l'igiene personale e la cura di ogni bambino nel rispetto dei suoi ritmi e bisogni psicologici e fisiologici individuali;
- vigilare sulla sicurezza dei bambini;
- realizzare colloqui individuali con i genitori dei bambini e incontri di gruppo per discutere temi specifici relativi allo sviluppo e all'educazione dei bambini;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento professionale e di formazione permanente e di eventuali sperimentazioni;
- verificare e valutare l'intervento educativo a breve, medio e lungo termine;
- adeguare la propria azione ai risultati delle verifiche;
- verificare e valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio.

## Ausiliarie

Sono le referenti primarie per le attività di riordino e di pulizia quotidiana e generale. L'igiene dei locali viene garantita quotidianamente. Inoltre il personale ausiliario risulta d'appoggio alle esigenze didattiche ed educative del servizio. Il personale ausiliario complessivamente deve:

- garantire una situazione igienico sanitaria ottimale dell'intera struttura, che preveda una costante attenzione ed igienizzazione degli arredi e delle attrezzature in essa contenute;
- fungere da ausilio al personale educativo per tutte le funzioni di supporto che consentono la creazione di una condizione ottimale per gli utenti di tutto il servizio educativo;
- garantire la disponibilità degli spazi da utilizzare per le diverse attività didattiche e non, che quotidianamente vengono proposte ai bambini, attraverso il riordino, la disposizione di particolari arredi, il supporto nell'allestimento degli spazi di sezione e comuni;
- garantire la sicurezza dei bambini attraverso l'attenzione ed il controllo delle vie di uscita dalla struttura e dell'area verde esterna;
- cambio della biancheria;
- manutenzione del guardaroba;
- lavori relativi alla lavanderia;

## SUPPORTI ALLA QUALITA' DELL'OFFERTA

---

### Formazione e aggiornamento

Le attività di formazione e aggiornamento coinvolgono tutto il personale del Nido e sono finalizzate al costante aggiornamento professionale. L'indirizzo formativo è curato dal settore socio-educativo della cooperativa che elabora ogni anno educativo un piano formativo. Le formazioni che vengono erogate sono principalmente di due tipologie:

- Formazioni obbligatorie (antincendio, primo soccorso, sicurezza ecc...)
- Formazioni pedagogiche/innovative/educative

La formazione è caratterizzata da corsi di aggiornamento con svolgimento annuale, rivolti all'approfondimento di contenuti specifici, o da esperienze più nettamente orientate in senso formativo articolate su programmi pluriennali. Si cerca sempre di portare in struttura non solo semplici aggiornamenti professionali ma anche nuove metodologie o esperienze innovative.

### Supervisione

La supervisione è lo strumento messo a disposizione delle educatrici come supporto al loro compito educativo. Il percorso di supervisione diventa dunque occasione privilegiata di riflessione, confronto, ricerca di strategie e si pone come momento indispensabile per (ri)orientare costantemente la struttura educativa.

La supervisione si realizza attraverso incontri sistematici mensili, durante i quali l'équipe educativa rafforza la coesione di gruppo, riflette sulla propria attività professionale e individua strategie e percorsi di soluzione dei casi particolari.

## LA FAMIGLIA AL NIDO

La Famiglia all'interno del servizio viene considerata come parte attiva cercando di garantire una chiarezza nelle informazioni fornite e possibilità di partecipazione attiva alla vita del nido. Importante per il benessere del bambino e della vita al nido è proprio che si instauri tra struttura e genitore un rapporto di fiducia per poter creare una solida alleanza educativa.

Il servizio si pone inoltre come sede di confronto e promozione della cultura per l'infanzia nel territorio circostante per famiglie residenti e non.

### Forme di partecipazione istituzionale e diretta

Si garantiscono le forme e gli organismi di partecipazione per favorire la comunicazione tra famiglia e servizio attraverso vari strumenti:

- **Giornate aperte:** circa due volte all'anno vengono organizzate delle giornate aperte per dar modo ai genitori di visitare e conoscere il servizio.
- **Comitato di gestione:** Durante l'assemblea iniziale vengono eletti dai genitori due rappresentanti che parteciperanno ai comitati di gestione e avranno un confronto continui con le educatrici e il coordinatore per riportare eventuali criticità o spunti di miglioramento al servizio.
- **Assemblea dei genitori:** nei primi mesi dell'anno educativo le educatrici convocano i genitori di tutti i bambini frequentanti il nido per illustrare l'organizzazione e il progetto educativo redatto dal team. Il Progetto sarà poi appeso in bacheca e inviato via mail ad ogni genitore.
- **Serate a tema:** Vengono organizzati incontri a tema, in base alle difficoltà o richieste pervenute a cui partecipano esperti del settore (psicologi, pedagogisti, nutrizionisti ecc..) insieme ai genitori. Queste serate sono motivo di maggiore informazione verso la cultura per l'infanzia ma allo stesso tempo motivo di confronto e scambio tra genitori stessi.
- **Colloqui pre-inserimento/individuali:** A inizio anno vengono svolti i colloqui di pre-inserimento per tutti bambini che fanno il loro ingresso al nido per la prima volta. Oltre a questo ogni sezione organizza i colloqui individuali con i genitori per parlare di argomenti che riguardano vari aspetti della crescita personale dei bambini, mettendo a punto alleanze e condivisione di principi e comportamenti educativi.
- **Incontri con i genitori a piccoli gruppi:** I genitori dei bambini di ogni gruppo, sono convocati dalle proprie educatrici per un resoconto delle attività dei bambini e per informarli sulle progettualità didattiche e l'andamento della sezione.
- **Consulenza psicopedagogica:** presenza su richiesta della consulenza gratuita della coordinatrice psicopedagogica per le famiglie in merito ai temi della prima infanzia.
- **Bacheca:** contenuti affissi in bacheca informano i genitori su notizie significative della vita del nido (solitamente posti in ingresso per maggior visibilità di tutti).
- **Scambi quotidiani:** informazioni a voce o attraverso il foglio giornaliero.
- **Collaborazione** dei genitori in occasione di feste e progetti specifici.

- **Laboratori con i genitori:** Verso la fine dell'anno, quando i bambini sono ambientati e conoscono con sicurezza le routine del nido viene chiesto ai genitori di partecipare a dei laboratori/attività insieme ai loro bambino o semplicemente condividendo una merenda in giardino per i più piccoli. In previsione di questo incontro le educatrici e il genitore collaboreranno per ideare un'attività adeguata al gruppo a cui si propone.
- **Feste ricorrenti e festa di fine anno:** I genitori vengono coinvolte in tutte le festività ricorrenti quali Natale, Pasqua, Carnevale ecc... organizzando momenti di incontro o di semplice collaborazione e condivisione. Oltre a questo gli ultimi giorni di nido viene organizzata una festa di fine anno, solitamente in giardino dove si condividono saluti e feste per tutti i bambini. In particolare ai bambini uscenti viene consegnato un oggetto simbolico per la chiusura dell'esperienza di nido. Il tutto si conclude con una merenda insieme.

## TUTELA DEGLI UTENTI

### Modalità di reclamo

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare al soggetto gestore comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il gestore, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del soggetto gestore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il gestore informa gli uffici competenti dell'amministrazione comunale sui reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

### La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio

Il gestore, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

Per valutare la soddisfazione del servizio da parte delle famiglie dei bambini vengono effettuate delle rilevazioni annuali mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

I questionari vengono proposti in 3 differenti fasi della vita del bambino al nido:

1. **Questionario di inserimento:** viene richiesto alla famiglia di valutare la fase iniziale di inserimento e ambientamento al nido (accoglienza del personale, presentazione del servizio...)
2. **Questionari di re-inserimento/ambientamento:** viene richiesto alle famiglie di valutare il rientro del bambino dal periodo estivo (serenità del bambino durante il rientro, accoglienza del personale, familiarità con l'ambiente del nido e con l'equipe di lavoro...)
3. **Questionari di soddisfazione del servizio:** Vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio e vengono discussi insieme al personale e condivisi con le famiglie.

Tutti i questionari risultano anonimi e compilabili online.

## INDICATORI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO

AREA DI RIFERIMENTO	ITEM	INDICATORE	STANDARD DI RIFERIMENTO
<b>Soddisfazione del servizio</b>	Questionari di soddisfazione (ONLINE)	Risultati dei questionari	Valore di soddisfazione >3 (su una scala da 1 a 4)
<b>Documenti del servizio</b>	Aggiornamento carta dei servizi e documenti nidi	N° aggiornamenti documentali	Almeno un aggiornamento ogni 2 anni
<b>Coinvolgimento delle famiglie</b>	Giornate aperte, colloqui, assemblee, riunioni, laboratori, feste	N° incontri di vario genere effettuati con famiglie	Almeno 3 incontri all'anno
<b>Pulizia dei locali</b>	Piano delle pulizie giornaliera	Rispetto del piano di lavoro	Almeno 1 attività di pulizia al giorno per ogni stanza
<b>Personale di servizio</b>	Coordinamenti e riunioni personale	N° riunioni con il personale	Almeno 1 riunione mensile
<b>Qualità proposta educativa</b>	Progetto educativo specifico	Per ciascun bambino diversamente abile viene stilato un progetto educativo specifico	
<b>Dieta</b>	Menù dei bambini adatti alla stagionalità	N° reclami in merito al cibo	
<b>Certificazioni</b>	Audit e verifiche nel rispetto delle norme ISO 9001, SA8000, ISO 14001, ISO 45001, ISO 37001, UNI/PdR 125	Audit interni, esterni	Almeno 1 verifica annuale a campione

### Validità e verifica della carta

La presente carta dei servizi è disponibile presso l'asilo nido.

La Carta dei servizi entra in vigore dal 1° Ottobre 2009 e sarà periodicamente aggiornata.

Socio Culturale in collaborazione con la pedagoga coordinatrice del servizio controllerà la realizzazione e gli impegni assunti e rileverà la soddisfazione delle famiglie attraverso i questionari predisposti alla fine di ogni anno educativo.

## CONTATTI UTILI

---

### Nido

Indirizzo: Via Leonardo da Vinci n 4

Telefono: 0498954861

Mail: [ilgiardino@socioculturale.it](mailto:ilgiardino@socioculturale.it)



### Cooperativa

Indirizzo: Via Boldani n18

Telefono: 041 5322920

Mail: [info@socioculturale.it](mailto:info@socioculturale.it)

Coordinatrice: [infanzia@socioculturale.it](mailto:infanzia@socioculturale.it)

### Comune

Indirizzo: Via Roma n 20

Telefono: 0498952142

Mail: [istruzione@comune.noventa.pd.it](mailto:istruzione@comune.noventa.pd.it)



## appunti

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

SOCIOCULTURALE S.C.S.

via Boldani n. 18 – 30034 Mira Venezia

t. 041 5322920 f. 041 5321921

[info@socioculturale.it](mailto:info@socioculturale.it)