

CARTA DEL SERVIZIO
CENTRO INFANZIA COMUNALE
“IL GIRASOLE” - SEZIONE NIDO

(approvata con Determinazione del Responsabile del Servizio n. 497 del 12.12.2011)

PREMESSA

I servizi educativi innovativi rivolti alla prima infanzia costituiscono una delle priorità dell'Amministrazione Comunale di Conselve che persegue l'obiettivo di soddisfare i bisogni dei piccoli cittadini e delle loro famiglie attraverso la proposta di un'offerta educativa pensata e realizzata con la finalità principale di garantire non solo una risposta in termini quantitativamente e qualitativamente valida.

Al fine di potenziare, ampliare e migliorare il servizio, con Deliberazione di Giunta Comunale n. 97 del 11/08/2011, l'Asilo Nido Integrato Comunale è stato trasformato in Centro Infanzia “Il Girasole”.

La Carta del Servizio, recependo le indicazioni legislative e normative, in tema di qualità dei servizi, vuole essere uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti, garantendo chiarezza, trasparenza ed il continuo miglioramento del servizio stesso.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Amministrazione Comunale 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, l'Amministrazione garantisce i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

E' assicurata la parità di diritti a tutti gli utenti. Non sono motivo di esclusione dal servizio differenze di razza, religione, sesso, lingua, opinioni politiche. E' tutelato e garantito in via prioritaria il diritto all'inserimento per bambini portatori di handicap.

Imparzialità e rispetto

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

Trasparenza

L'Amministrazione Comunale 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 Servizio di Centro Infanzia - Sezione Asilo Nido - e la presente Carta del Servizio.

Partecipazione

E' garantita la partecipazione delle famiglie utenti alla gestione del servizio.

E' assicurato il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti, presentare reclami.

Continuità

E' assicurato un servizio regolare e continuo, secondo calendario stabilito dal Regolamento del Servizio e presentato annualmente al Comune di Conselve da parte dell'Ente gestore del Servizio, ad eccezione di interruzioni e/o sospensioni per motivi urgenti ed imprevedibili.

Efficienza ed efficacia

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

L'IDENTITA' DEL CENTRO INFANZIA

L'obiettivo del Centro Infanzia è la pianificazione di un percorso di continuità educativo didattica tra l'Asilo Nido e la Scuola dell'Infanzia (azioni, strumenti di valutazione, documentazione) con particolare riferimento al momento del passaggio dei bambini e delle famiglie tra le due strutture.

Il Centro Infanzia - Sezione Asilo Nido - è un servizio educativo innovativo che risponde alle esigenze dei bambini dai 12 mesi ai 3 anni, assicurando la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e promuovendo la cultura della prima infanzia.

LE FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di Centro Infanzia - Sezione Asilo Nido - si pone l'obiettivo di favorire lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- o Dell'autonomia e identità dei bambini e delle bambine
- o Della personalità individuale nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali
- o Della comunicazione tra bambini, tra bambini e adulti, e tra adulti allo scopo di un confronto costruttivo
- o Del rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza e solidarietà, valorizzando ogni forma di diversità
- o Di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità di ogni bambino sostenendoli nel processo di costruzione della loro identità e personalità.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO "CENTRO INFANZIA" – SEZIONE NIDO.

A chi è rivolto

A tutti i bambini dai dodici mesi ai 6 anni. Il Regolamento del Servizio, approvato con D.C.C. n. 50 del 28/08/2011, norma i requisiti di ammissione. Il Centro Infanzia "Il Girasole" – Sezione Nido" può accogliere fino ad un massimo di 40 bambini dai 12 mesi ai 3 anni di età.

Come si accede

Per iscrivere i bambini al Servizio, occorre compilare una domanda, disponibile presso

- Ufficio Servizi Sociali in P.zza XX Settembre, 9;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico in P.zza XX Settembre, 32
- Sito Internet del Comune di Conselve: www.comune.conselve.it

e presentarla all'Ufficio Protocollo del Comune di Conselve dal 1 APRILE al 15 MAGGIO di ogni anno.

Possono richiedere l'iscrizione i bambini che compiono il 12mo mese entro il 31 dicembre dell'anno solare in corso. Tali domande saranno inserite nella graduatoria o all'eventuale lista di attesa vigenti e tenuto conto dell'ordine cronologico di arrivo. Le domande prive del requisito di età saranno escluse d'ufficio. L'ammissione viene comunicata per scritto al genitore che deve confermarla. Prima dell'inizio della frequenza saranno concordati tempi e modalità di inserimento.

Successivamente a tali termini, possono fare domanda famiglie interessate all'inserimento ad anno educativo avviato; le istanze andranno a formare una lista di attesa.

I bambini già frequentanti hanno titolo di precedenza all'ammissione all'anno scolastico successivo e le famiglie interessate dovranno dare conferma scritta di frequenza al Servizio per l'anno successivo.

Dove ottenere informazioni

Presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Conselve – Tel. 049-9596561 o nei seguenti giorni e orari:

- Lunedì dalle ore 9.30 alle ore 13.00
- Mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 13.00
- Giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00

Presso il Centro Infanzia - Sezione Asilo Nido - "Il Girasole" - via Traverso, 2, Conselve; tel. 049/9501349.

Come è organizzato il servizio

Il Servizio è organizzato in sezioni in cui i bambini sono suddivisi in semidivezzi e divezzi. Il numero dei bambini per ogni sezione viene stabilito annualmente in base alle domande presentate e alle caratteristiche individuali dei bambini.

Qual è il rapporto educatore/bambini

Di norma il rapporto medio è di 1/8 in relazione alla frequenza massima.

Quale è il contributo chiesto all'utente

Le quote di contribuzione mensile poste a carico delle famiglie, tengono conto del valore ISEE del nucleo e della fascia oraria di utilizzo del servizio. Le tariffe vengono approvate annualmente dall'Amministrazione Comunale e recepite dal Bando annuale di Iscrizione.

Quando è aperto

Il Centro Infanzia - Sezione Nido è aperto nei giorni non festivi da lunedì a venerdì dal 1° settembre al 31 luglio di ogni anno, fatta eccezione per le festività Natalizie dal 24 Dicembre al 6 Gennaio compresi, il calendario viene comunicato alle famiglie annualmente.

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.30.

Sono previsti i seguenti orari di servizio:

- *tempo pieno* con orario di apertura dalle ore 7.30 alle 16.30, con entrata entro le ore 9.00 e uscita dalle ore 16.00 alle ore 16.30 - con possibilità di prolungamento fino alle 18.30;
- *tempo part-time* con orario di apertura dalle ore 7.30 alle ore 13.30, con entrata entro le 9.00 e uscita dalle ore 13.00 alle ore 13.30.

L'INSERIMENTO

E' un momento a cui viene data grande importanza in quanto viene reputato lo strumento fondante che determinerà l'approccio dell'alunno nei confronti del servizio e della propria permanenza nello stesso. Per evitare disagi sia ai bambini sia ai genitori nell'accostarsi ad un'esperienza del tutto nuova, gli inserimenti vengono scaglionati; la frequenza del bambino al servizio inizia in modo graduale e nei primi giorni un genitore o altra persona indicata dagli stessi dovrà rimanere al nido con il bimbo o la bimba. La presenza dei familiari all'interno delle sezioni è peraltro consentita nel solo periodo dell'inserimento e viene concordata, nei tempi e nei modi, con le educatrici.

L'ATTIVITA'

L'attività educativa si svolge all'interno del Progetto psico pedagogico che fissa linee di indirizzo, modalità operative e motivazioni delle scelte effettuate.

Il progetto educativo viene tradotto in azioni concrete con la programmazione educativa annuale che definisce tempi, modalità di intervento, strumenti, documentazione e verifica delle attività svolte con i bambini. La programmazione è compito professionale del gruppo di educatori di ogni sezione con la supervisione del coordinatore del servizio, tenuto conto dei bambini frequentanti e viene presentata entro i primi mesi dell'anno educativo.

L'ALIMENTAZIONE AL NIDO

La mensa è esterna al Servizio ed è situata nelle vicina scuola dell'Infanzia "Il Girasole". Il menù, presente nella variante estiva ed invernale, viene stabilito in base alla tabella dietetica indicata dall'A.U.L.S.S. 17 e preparato da personale qualificato.

Considerato che il Centro Infanzia - Sezione Asilo Nido - garantisce un'alimentazione completa composta da una piccola colazione al mattino (che comunque non deve sostituire la colazione da consumare a casa), il pranzo e la merenda, non si ritiene opportuno né educativo permettere ai bambini di portare e consumare all'asilo alimenti propri.

Periodicamente la ditta fornitrice del servizio mensa trasmette in visione copia del menù che rimane agli atti e che viene esposto alle famiglie fruitrici del servizio.

LA PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ALLA VITA DEL NIDO INTEGRATO

La comunicazione tra famiglie e servizio viene garantita attraverso vari strumenti:

Riunione iniziale per i nuovi iscritti

Entro il mese di luglio di ogni anno viene effettuato un incontro con i genitori dei bambini nuovi iscritti, per fornire informazioni sul servizio, sulle modalità e sui tempi di inserimento.

Comitato di Gestione

E' un organo di partecipazione con compiti organizzativi e consultivi in cui sono presenti anche tre rappresentanti dei genitori. Modalità di nomina e compiti sono specificati nel Regolamento del Servizio.

Assemblea dei genitori

Viene convocata dalla coordinatrice del servizio in via ordinaria almeno una volta all'anno per la presentazione del Progetto Educativo e ogni altra volta ritenuta opportuna.

Incontri individuali

Per i bambini nuovi iscritti viene effettuato, prima dell'inserimento, un colloquio tra la coordinatrice del servizio e la famiglia. Ogni sezione organizza colloqui individuali con le famiglie, nel corso dell'anno, per condividere il percorso effettuato dal bambino e confrontarsi su argomenti inerenti i vari aspetti della sua crescita personale. I genitori potranno richiedere colloqui individuali con le educatrici, concordando tempi e orari.

Incontri di sezione

Ogni anno scolastico vengono effettuati un incontro per presentare la programmazione annuale alle famiglie ed un incontro finale per verificare gli obiettivi raggiunti.

Iniziative educative, formative e di animazione

Nel corso dell'anno scolastico vengono organizzate iniziative a caratterizzazione dei momenti significativi della vita dei bambini, e che costituiscono un'occasione di incontro tra tutto il personale del Nido ed i genitori. Solitamente uno di essi è la festa di fine anno per lo scambio di saluti prima della chiusura, soprattutto con i bambini che inizieranno la scuola materna.

L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

La giornata al Centro Infanzia – Sezione Nido è caratterizzata da momenti di routine quali accoglienza, pranzo, sonno, cambio, attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici al fine di accogliere il bisogno di intimità, sicurezza, orientamento ed autonomia dei bambini e delle bambine.

Giornata tipo.

Accoglienza. I bambini vengono accolti tra le 7.30 e le ore 9.00. Dopo tale termine i bambini non possono essere accettati se non per motivi straordinari che le famiglie dovranno comunicare in anticipo.

Igiene personale. Prepara al momento successivo di somministrazione del cibo.

Piccola colazione. Viene somministrata una piccola colazione che comunque non è da considerarsi sostitutiva della colazione che i bambini devono consumare a casa.

Attività. I bimbi vengono suddivisi in gruppi e condotti nelle varie aule di attività per lo svolgimento delle stesse.

Pranzo. Il pranzo è fissato alle ore 11.15 circa.

Igiene personale. Prelude al momento del pisolino.

Sonno. Tutti i bambini con frequenza a Tempo Pieno riposano nel pomeriggio, dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa. Al Nido dovranno essere lasciati anche gli eventuali oggetti che il bimbo utilizza per il riposo (ciuccio, cuscino, ecc..).

Merenda. Anche per la merenda gli alimenti saranno forniti dall'asilo.

Igiene personale. Viene effettuata prima della riconsegna dei bimbi alle famiglie.

Uscita. I bambini dovranno 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 delegate.

All'ingresso del servizio i genitori potranno trovare dei registri con il resoconto della giornata. In caso di problemi particolari sarà l'educatrice a farli presente. Pertanto, si raccomanda ai genitori di trattenersi nelle sezioni per il tempo strettamente necessario senza richiedere un colloquio giornaliero con il personale.

INFORMA - GENITORI

Cosa deve sapere il genitore in caso di:

- *Presentazione obbligatoria del certificato medico per essere riammesso al nido:*

Quando i bambini sono assenti per malattia da cinque o più giorni (festivi compresi).

- *Assenze per motivi familiari*

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

- *Problemi alimentari:*

In caso di intolleranze o allergie alimentari o dieta conseguente ad una malattia, dovrà essere presentato un certificato indicante gli alimenti concessi e quelli proibiti.

genitori possono presentare richiesta di sostituzione di alimenti per motivi religiosi.

- *Somministrazione di farmaci:*

In nessun caso potranno essere somministrati farmaci ai bambini durante la permanenza al nido, fatta eccezione per i farmaci salvavita.

- *Ritiro dal servizio:*

Deve essere effettuato in forma scritta entro il giorno 10 di ogni mese ed avrà decorrenza dal mese successivo. In tal caso sarà effettuato l'addebito della retta di frequenza del mese in corso. Il termine ultimo dal quale possono decorrere i ritiri è il 1 aprile di ogni anno.

COLLEGAMENTI CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO

Il Centro Infanzia - Sezione Asilo Nido - è collegato con i Servizi Sociali comunali e con altri servizi del territorio che stiano seguendo il bambino o il nucleo familiare per problematiche particolari e specifiche, con i quali la collaborazione si garantisce per tutto il tempo di frequenza al nido.

STANDARD DI QUALITA'

Vengono garantiti i seguenti standard:

- Comunicazione a tutti i genitori a seguito di formulazione della graduatoria (sia in caso di accoglimento sia in caso contrario);
- Colloqui individuali e di sezione con i genitori nel corso dell'anno;
- Formazione ed aggiornamento continui del personale educativo;
- Segretariato informativo di base presso gli uffici comunali e supporto nella compilazione della dichiarazione ISEE presso i Caf abilitati e convenzionati con il Comune di Conselve.
- Al fine del continuo miglioramento del servizio, viene effettuata annualmente rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie, mediante questionari che rilevano dati in merito a vari aspetti (organizzativi, educativi, ecc.), offrendo la possibilità di fornire valutazioni graduate e formulare proposte.

TUTELA DEGLI UTENTI

I dati raccolti tramite i questionari saranno vagliati dal Comitato di Gestione e valutati sia dal personale educativo che dall'Amministrazione Comunale.

In caso di mancata osservanza degli standard le famiglie potranno presentare formale reclamo scritto, da indirizzare al Sindaco e/o al Responsabile del Settore Servizi alla Persona e alla Comunità - Area Socio Assistenziale - per una prima valutazione, sentito eventualmente il parere del Comitato di gestione. Entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso sarà data risposta scritta, anche mediante un invito a presentarsi a colloquio per ulteriori chiarimenti.