



I  
- - -  
U  
- - -  
A  
- - -  
V

Università Iuav di Venezia



# Carta del Servizio

# Asilo nido aziendale “Nido d’ape”





**PREMESSA****Cos'è la 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.*



## PARTE 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

# 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 di asilo nido si garantiscono:

**Eguaglianza dei diritti degli utenti :** La parità di diritti è assicurata a tutti gli utenti

**Imparzialità:** Tutti coloro che usufruiscono dei servizi sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;

**Servizio regolare:** E' assicurato un servizio regolare e continuo, secondo il calendario scolastico.

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

**Partecipazione:** E' 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.

Gli orientamenti del **nostro** asilo nido

L'asilo nido "Nido d'Ape" 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). Per raggiungere tali finalità, esso ricerca l'integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari ed, in specifico, con la scuola materna.

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.

Il servizio di asilo nido facilita l'accesso delle donne al lavoro e sostiene la conciliazione delle scelte professionali e familiari di entrambi i genitori, in un quadro di pari opportunità tra i generi.

### **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.

### **Iscrizioni**

Le iscrizioni in lista di attesa sono aperte tutto l'anno scolastico. Possono essere iscritti al massimo 30 bambini in età compresa tra i 3 e i 36 mesi, secondo quanto previsto dal Regolamento.

Alla famiglia che iscrive il proprio bambino presso l'Asilo Nido sarà consegnata copia della presente, sintesi del piano educativo e sarà data la possibilità di visitare i locali della struttura, prendendo coscienza di come è organizzata.

La famiglia del bambino può in qualsiasi momento rinunciare alla frequenza, presentando al Coordinatore del servizio una dichiarazione scritta almeno con un mese di preavviso.

## PARTE 2. ATTIVITA' DIDATTICA, SERVIZI AMMINISTRATIVI E PARTECIPAZIONE

### Il Progetto educativo

L'attività del servizio Asili Nido si svolge all'interno del "Progetto psicopedagogico" contenente gli elementi della programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne, collegate o integrative del servizio.

Il progetto psicopedagogico generale definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

### La programmazione educativa

La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, realizza le finalità del Progetto psicopedagogico.

La programmazione educativa è compito professionale del gruppo di lavoro di ciascun servizio nella specificità delle competenze professionali.

All'inizio di ogni anno di attività il personale dei singoli servizi presenta alle famiglie-utenti le linee generali della programmazione educativa.

### Servizi amministrativi

Il Servizio individua, fissa e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

celerità delle procedure;

1. trasparenza;
2. informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
3. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Il coordinatore garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

In ogni struttura sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- organico e orario di lavoro del personale;
- organigramma dell'Ufficio centrale;
- organigramma del Comitato di Indirizzo e verifica.

### Calendario e apertura del servizio

#### Orario di apertura giornaliera

7.30 - 9.00	Accoglienza bambini
9.00 - 17.30	Attività educativa

#### Orario settimanale

Lunedì	7.30 - 17.30
Martedì	7.30 - 17.30
Mercoledì	7.30 - 17.30
Giovedì	7.30 - 17.30
Venerdì	7.30 - 17.30

### Continuità nido/scuola dell'infanzia

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 programmazione, momenti di condivisione a grande/piccolo/medio gruppo.

### 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, al fine di accogliere il bisogno di intimità e sicurezza, di orientamento e autonomia dei bambini e delle bambine.

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

Accoglienza bambini - gioco libero
Interazione di gruppi eterogenei per età
Momento di attività
Nomina dei presenti
Merenda
Attività all'interno e/o all'esterno e strutturata
Pranzo
Cambio e gioco libero
Eventuale prima uscita
Riposo
Risveglio
Cambio
Uscita
Merenda
Gioco libero e attività
Uscita a diversi orari

### I tempi delle attività

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

<b>MICRO-TEMPI</b>	Riguardano i tempi dello svolgimento delle varie attività nel corso della giornata in asilo nido comunale. 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 dal asilo nido comunale. Un esempio di macro-tempo è costituito dalla durata assegnata al periodo di inserimento dei bambini e delle bambine neo-iscritti/e, oppure ai momenti di verifica formalizzata. Si tratta di tempi a più lungo respiro rispetto alla giornata.

FASI	POSSIBILI RAGGRUPPAMENTI PER BAMBINI/E	POSSIBILI ATTIVITA'	SPAZI UTILIZZABILI
ACCOGLIENZA	• coppia	• giochi liberi	• angoli e

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• piccolo gruppo</li> <li>• da soli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tranquilli</li> <li>• gioco simbolico</li> <li>• costruzioni</li> <li>• giochi strutturati</li> <li>• disegno</li> <li>• biblioteca</li> <li>• manipolazione</li> <li>• racconto di fiabe e filastrocche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>atelier</li> </ul>
ATTIVITA' ANTIMERIDIANE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gruppo</li> <li>• piccoli gruppi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conversazione</li> <li>• presenze/assenze</li> <li>• incarichi del giorno</li> <li>• registrazioni meteo</li> <li>• canti</li> <li>• giochi collettivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• angoli, atelier e laboratori</li> </ul>
ROUTINE/PRANZO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gruppo</li> <li>• piccoli gruppi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cure igieniche</li> <li>• apparecchiatura tavoli</li> <li>• pranzo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• servizi igienici</li> <li>• refettorio</li> </ul>
DOPO-PRANZO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• piccoli gruppi</li> <li>• coppia</li> <li>• da soli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• giochi liberi tranquilli</li> <li>• costruzioni</li> <li>• biblioteca</li> <li>• canto/giochi cantati</li> <li>• musica</li> <li>• racconto di fiabe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• atelier e angoli</li> </ul>
ATTIVITA' POMERIDIANE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gruppo</li> <li>• piccoli gruppi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conversazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• atelier, angoli e laboratori</li> </ul>
COMMIATO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gruppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conversazione</li> <li>• canto</li> <li>• giochi cantati</li> <li>• racconto di fiabe e filastrocche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• angoli</li> </ul>

### 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 e alle bambine 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 fonda 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 delle bambine e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/espressive vissute con il corpo che connotano l'immagine e la cultura del nido.

### **Bambini e bambine a pranzo**

Il momento del pasto al nido è organizzato con la massima cura perché le bambine ed 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 e le bambine 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.

I pasti sono forniti da ditta di provata esperienza.

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. E' esclusa la somministrazione di alimenti contenenti O.G.M. (organismi geneticamente modificati).

### **Frequenza**

L'Asilo Nido ha un progetto educativo nel quale s'intrecciano obiettivi di comportamento di conoscenza, di abilità e di formazione.

Si richiede pertanto che la frequenza dei bambini sia costante; nel caso di assenza prolungata si deve avvertire il Coordinatore del servizio al più presto possibile.

Nel momento in cui il bambino viene consegnato all'interno della struttura viene registrata la sua presenza nell'apposito registro di sezione dall'educatrice responsabile.

### **Le norme igieniche**

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.

Il bambino deve essere allontanato dalla struttura per:

- Malattie infettive;
- Febbre;
- Congiuntivite con secrezione;
- Diarrea o scariche liquide;
- Stomatiti;
- Infezioni erpetiche (bollicine con crosta);
- Piodermiti (infezioni cutanee...).

Per la riammissione del bambino dopo 6 giorni di assenza ed in seguito a qualsiasi malattia o virus infettivo, è necessario il certificato medico.

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

Consigliamo di fare indossare ai bambini un abbigliamento comodo e di portare un paio di pantofole da usare solo all'interno dei locali dell'asilo.

### **Materiali e corredo bambini**

La scuola garantisce ai bambini bavagli, asciugamani, copertine e 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.)

**Personale**

Il personale si costituisce in gruppo di lavoro, organizzandosi collegialmente per portare avanti il progetto e le finalità educative dell'Asilo Nido.

Sono previsti degli incontri periodici per esaminare le esperienze pedagogiche vissute con i bambini ed organizzare con la necessaria continuità la metodologia di intervento appropriata.

Il personale, sulla base di una pianificazione concordata con la psicopedagogista supervisore del servizio, partecipa a dei corsi di aggiornamento per approfondire sempre più le proprie conoscenze sul mondo infantile.

**Le rette**

Il pagamento delle rette mensili da parte delle famiglie va effettuato, in via anticipata, inderogabilmente entro il giorno 10 del mese di frequenza tramite bonifico bancario, bollettino postale o rid bancario.

**PARTE 3. SUPPORTI ALLA QUALITA' DELL'OFFERTA****Formazione e aggiornamento**

Le attività di formazione e aggiornamento coinvolgono tutto il personale del Nido e sono finalizzate alla costante riqualificazione professionale. L'indirizzo formativo è curato dal settore socio-educativo della cooperativa che elabora ogni anno scolastico un piano formativo.

La formazione è caratterizzata da corsi di aggiornamento con svolgimento annuale, rivolti all'approfondimento di contenuti specifici, dall'altro da esperienze più nettamente orientate in senso formativo articolate su programmi pluriennali.

**Supervisione**

La supervisione è lo strumento messo a disposizione delle educatrici nella realizzazione del loro compito educativo. Il percorso di supervisione quale occasione privilegiata di riflessione, confronto, ricerca di strategie, la supervisione pedagogico-educativa si pone come momento indispensabile per (ri)orientare costantemente la struttura educativa secondo i principali indirizzi pedagogico.

La supervisione pedagogico-educativa, si realizza attraverso incontri sistematici, 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.

**Giornata aperta al nido**

In occasione della "giornata aperta al nido" i genitori si propongono "educatori per un giorno": infatti, potranno rendersi partecipi alle attività del nido. Sarà comunque una giornata particolare, sia per loro, sia per i bambini, visto che questi ultimi non sono abituati ad avere vicino in quest'ambito altre persone adulte, oltre alle educatrici. In previsione di questo incontro le educatrici e il genitore collaboreranno per ideare un'attività adeguata al gruppo a cui si propone.



- collabora alla definizione dei programmi educativi e degli indirizzi igienico-sanitari;
- promuove e stimola la conoscenza tra la cittadinanza sulle finalità del servizio, sulla sua organizzazione e sul suo funzionamento;
- propone interventi concernenti il funzionamento del servizio;
- esprime pareri sul regolamento del servizio e su ogni altro atto interessante la vita, la struttura e l'organizzazione dell'Asilo Nido;
- collabora con la A.S.L. in ordine alla promozione delle iniziative di medicina preventiva, sociale e di educazione sanitaria per la prima infanzia.

**Progetti genitori:** Vengono organizzati almeno due incontri all'anno cui partecipano esperti e genitori, per considerare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine, il rapporto genitori /figli e genitori /scuola.

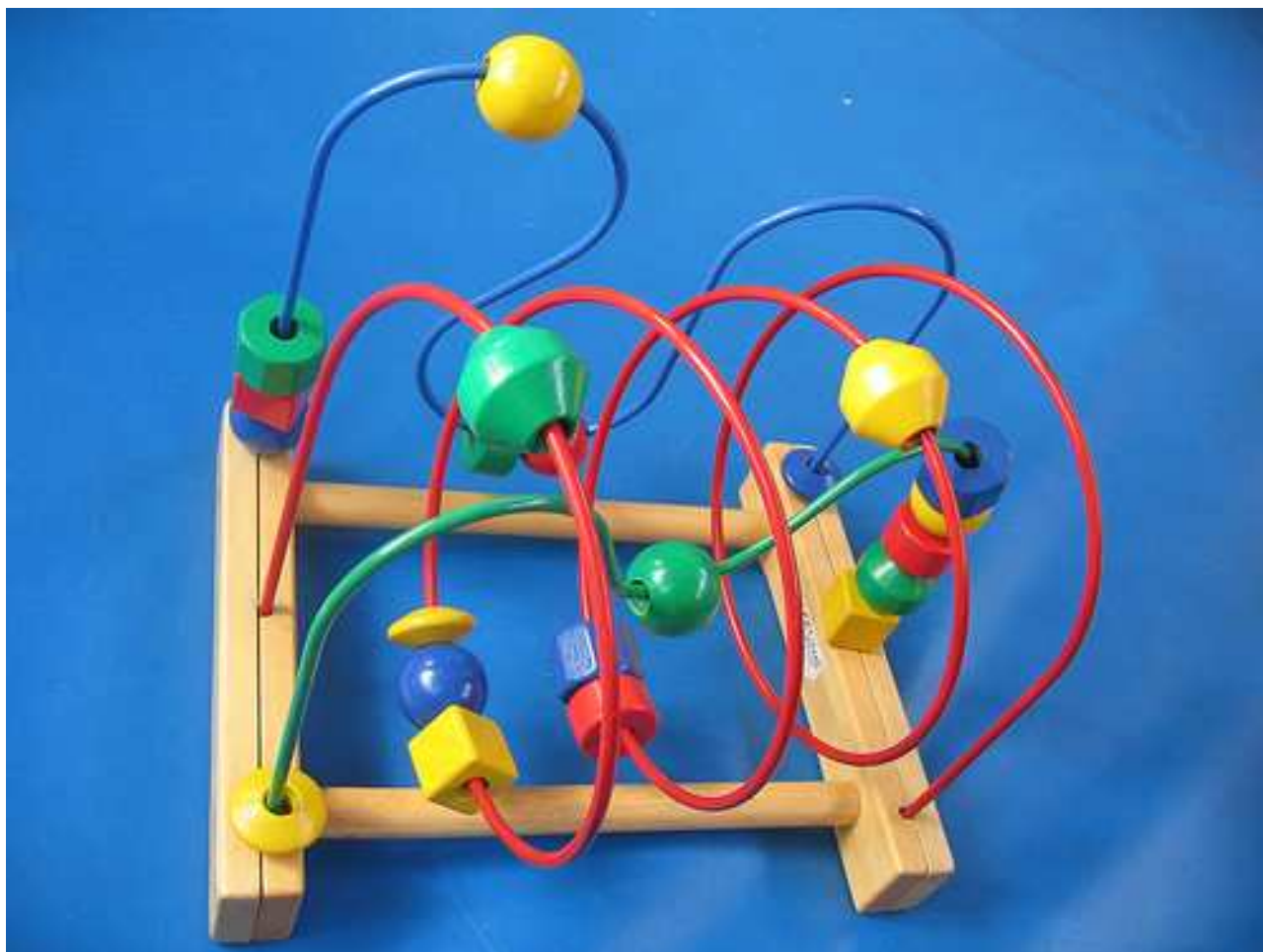
**Colloqui individuali:** Ogni sezione organizza i colloqui individuali con i genitori per parlare di argomenti che riguardano vari aspetti della crescita personale dei bambini e delle bambine, mettendo a punto alleanze e condivisione di principi e comportamenti educativi.

**Incontri con i genitori a piccoli gruppi:** I genitori dei bambini e delle bambine di ogni sezione o gruppo, sono convocati dalle proprie educatrici per un resoconto delle attività dei bambini e delle bambine e per informare delle progettualità didattiche.

**Cartelli** affissi in appositi spazi (bacheca all'ingresso) che informano i genitori su notizie significative della vita del nido.

**Scambi quotidiani** di informazioni a voce o attraverso lo strumento del quaderno delle comunicazioni.

**Collaborazione** dei genitori in occasione di feste e progetti specifici.

**PARTE 5. TUTELA DEGLI UTENTI****L'istituto del 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.

**Modalità e tempi di risposta**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, 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 il "comitato di indirizzo" dei 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.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale (Cfr. tra gli Allegati al progetto psicopedagogico).

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dal Comitato d'indirizzo che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

**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° settembre 2010 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 scolastico.



---

--	--