



COMUNE DI CAMERANO

Provincia di Ancona

ASILO NIDO

LA CARTA DEI SERVIZI



A cura del SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA- Ufficio Servizi Sociali

PREMESSA

CHE COS'E' LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi per l'Asilo nido comunale risponde ai principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la DCPM del 27.01.1994.

E' uno strumento con il quale vengono fornite tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'Asilo Nido Comunale in una logica di trasparenza.

Secondo le ultime indicazioni normative (L.R.n°9/2003 e dal relativo regolamento di attuazione), la carta dei servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi per l'infanzia presenti sul territorio.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti,
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi,
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni,
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo Nido Comunale rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- L'ente che gestisce il servizio,
- L'organizzazione del Nido,
- Le sue modalità di funzionamento,
- I servizi forniti,
- I fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti,
- Le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente,
- La sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

A CHI SI RIVOLGE

E' rivolta a tutti coloro che usufruiscono del Servizio Nido d'Infanzia del Comune di Camerano, quindi ai bambini e alle famiglie utenti, ma anche agli Educatori, agli Operatori d'infanzia, ai Coordinatori Pedagogici, ai Dirigenti e alle altre agenzie educative del territorio.

VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Le indicazioni contenute nella presente Carta del Servizio sono valide fino a quando non intervengano disposizioni normative o organizzative che richiedano di modificarne i contenuti.

SERVIZIO ASILO NIDO

PARTE I

1) FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

1.1 FINALITA' DEL SERVIZIO ASILI NIDO

L'asilo Nido, o Nido d'infanzia (come lo definisce la L.R.9/2003), è un servizio educativo di interesse pubblico volto a favorire, in collaborazione con la famiglia, la crescita e l'armonico sviluppo psicofisico e sociale dei bambini e delle bambine fino a tre anni di età.

Il Nido d'Infanzia si pone come luogo di informazione, formazione e confronto tra operatori e genitori su problematiche legate alla crescita dei bambini.

L'obiettivo che si pone è quello di predisporre un ambiente idoneo a favorire e incentivare la socializzazione e la crescita cognitiva ed emotiva del bambino, nel rispetto dei ritmi personali di sviluppo.

Il Nido, quindi, è un luogo dove si vive, si lavora, si gioca nell'interazione significativa con altri bambini ed altri adulti.

1.2 UGUAGLIANZA E VALORIZZAZIONE DELLE DIFFERENZE

Il Nido d'Infanzia del Comune di Camerano è un servizio educativo e sociale teso a garantire ai bambini e alle bambine utenti uguali opportunità educative e di sviluppo psicofisico, cognitivo, affettivo e relazionale, senza distinzione di sesso, razza, lingua o religione.

La valorizzazione di tali differenze e la promozione dell'integrazione dei bambini disabili o in situazione di svantaggio sociale, sono parte integrante del progetto educativo del Servizio.

1.3 DIRITTO DI ACCESSO

L'Amministrazione Comunale definisce criteri d'accesso trasparenti tramite uno specifico Regolamento e si fa garante del rispetto della scelta espressa dalle famiglie, compatibilmente con la disponibilità di posti della struttura.

1.4 REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire la continuità e la regolarità del Servizio secondo le disposizioni definite dal Regolamento Comunale del Nido d'Infanzia e nel rispetto della normativa vigente che regola i rapporti di lavoro.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio, l'Amministrazione Comunale provvederà ad adottare le immediate soluzioni volte a contenere il disagio determinatosi.

2) MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

2.1 PARTECIPAZIONE

Particolare attenzione è dedicata all'interazione con le famiglie al fine di renderle "protagoniste attive" del progetto educativo, favorendone la continuità.

A tale scopo vengono organizzati periodici incontri a più livelli:

- Assemblea generale che si tiene all'inizio dell'anno scolastico e coinvolge tutto il personale del Nido e tutti i genitori dei bimbi iscritti.
- Colloquio individuale che, di norma, si tiene prima dell'inserimento e ogni qualvolta la famiglia o il personale lo ritengano necessario.
- Incontro di sezione: è il momento di incontro tra genitori e personale della sezione.

- Comitato Consultivo: organismo eletto ogni anno, la cui composizione e durata in carica sono previste dal relativo Regolamento Comunale.
 - Organizzazione di iniziative di sostegno alla genitorialità.
- Gli operatori si impegnano ad attivare un rapporto di fattiva collaborazione con le famiglie utenti, al fine di garantire la gestione partecipata del Servizio.

2.2 TRASPARENZA

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire l'accesso dei potenziali utenti ai dati che li riguardano. Si impegna inoltre a fornire tutte le informazioni circa le disposizioni che regolano il Servizio, l'indirizzo educativo che lo caratterizza, i criteri adottati per la formulazione delle graduatorie di ammissione e delle eventuali liste d'attesa, nonché quelli per la determinazione delle tariffe mensili.

2.3 TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali e i dati dei bambini sono tutelati dal D.Lgs 196/03.

Il personale, quindi, può effettuare riprese video o fotografiche solo previa autorizzazione scritta da parte dei genitori. Foto e filmati dei bambini possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative o culturali.

Tutti gli operatori del Servizio, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.

2.4 STANDARD QUALITATIVI E VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA

L'amministrazione Comunale si impegna a garantire un servizio di qualità, sia attenendosi agli standard qualitativi previsti dalle Legge Regionale 9/2003, che definendo propri standard, criteri ed obiettivi da perseguire, oltre che promuovendo periodiche forme di autovalutazione e di monitoraggio della qualità percepita. Gli utenti sono chiamati a collaborare attraverso la compilazione di un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita. Tale documentazione costituisce un patrimonio strategico e tecnico mediante il quale sviluppare adeguamenti necessari al servizio o ulteriori progetti di miglioramento, in relazione ai diritti dell'infanzia, alla evoluzione delle situazioni, agli adempimenti normativi ed alla complessità crescente dei bisogni del territorio.

2.5 STANDARD DI FUNZIONAMENTO

L'amministrazione Comunale si fa garante della conformità del Servizio agli standard di funzionamento previsti dalle L.R. 9/2003, relativi a:

- idoneità e funzionalità dell'edificio che ospita l'Asilo Nido;
- rispetto del rapporto numerico tra personale e bambini;
- rispetto dei requisiti relativi alla professionalità degli operatori;
- modalità di coordinamento pedagogico.

Particolare attenzione è dedicata alla predisposizione degli ambienti ed all'acquisto di arredi e di giochi, che garantiscono l'assoluta rispondenza alle normative vigenti.

2.6 GESTIONE DEI RAPPORTI COL PUBBLICO E ISTITUTO DEL RECLAMO

L'Amministrazione Comunale assicura la presenza di un ufficio volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale gli utenti possono ricevere tutte le informazioni utili.

Possono essere esposti presso l'Ufficio Servizi Sociali eventuali reclami, segnalazioni di disservizi, proposte e suggerimenti riguardanti:

- graduatorie;
- liste d'attesa;
- criteri di ammissione;
- assegnazione orario;
- mantenimento posto.

I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Il reclamo non sostituisce il ricorso, poiché ha natura e funzioni diverse dal ricorso amministrativo e giurisdizionale previste dalle normative vigenti.

PARTE II

3) ASPETTI AMMINISTRATIVI

3.1 MODALITA' DI ACCESSO

Per usufruire del Servizio Nido d'Infanzia occorre presentare domanda di iscrizione su apposito modulo reperibile presso l'Ufficio Servizi Sociali o scaricabile dal sito Internet www.comune.camerano.an.it. L'Amministrazione Comunale si fa garante della capillare informazione alla cittadinanza rispetto ai termini di presentazione della domanda di iscrizione al servizio.

3.2 COSTO DEL SERVIZIO

Le famiglie dei bambini iscritti contribuiscono alla copertura del costo del servizio mediante il pagamento di una quota fissa mensile e di una quota giornaliera sulla base dell'effettiva presenza. Al momento dell'ammissione viene fornito alle famiglie copia del disciplinare che regola la riscossione delle rette e, ai richiedenti, copia della presente carta dei servizi.

3.3 UFFICI AMMINISTRATIVI

Il I Settore Affari generali e Istituzionali - Servizi alla Persona e alla Collettività del Comune di Camerano - Ufficio Servizi Sociali- è disponibile per eventuali chiarimenti in orario di apertura al pubblico o telefonicamente ai numeri: 071 7303059- 7303020.

PARTE III

4) IL PROGETTO ORGANIZZATIVO

4.1 DAL PROGETTO ALLA PRASSI EDUCATIVA

Il Nido d'Infanzia di Camerano è caratterizzato nel tempo come luogo di "benessere relazionale", nei quali bambini genitori e personale trovano spazi e tempi per rapportarsi e interagire.

Il Progetto Educativo è l'elemento fondamentale che rende coerente l'azione educativa e l'organizzazione del Servizio. E' il frutto di lunga e approfondita ricerca centrata sulla conoscenza dello sviluppo psico-fisico del bambino, nella consapevolezza del ruolo fondamentale che i primi anni di vita rivestono per la costruzione dell'identità.

Proprio in questi anni, infatti, si formano le strutture di base della personalità, dell'affettività e delle capacità cognitive e sociali.

Il Nido rappresenta, per il bambino, il primo ingresso in un contesto sociale che gli consente di vivere un'esperienza ricca di stimoli e realizzare le condizioni che favoriscono una crescita sana e orientata all'autonomia, nel pieno rispetto dei suoi tempi, della sua individualità e delle scelte fatte per lui dalla famiglia.

4.2 L' INSERIMENTO DEL BAMBINO AL NIDO

L'inserimento è un momento molto delicato e importante nella vita di un bambino che deve imparare a conoscere persone e ambienti nuovi, diversi da quelli familiari.

Affinché il bambino possa affrontare il nuovo "mondo" in una condizione di sicurezza e gradualità è importante che il genitore rimanga con lui per i primi giorni di frequenza: in questo modo si facilita l'instaurarsi di una relazione fra genitore ed educatore, attraverso un reciproco scambio di informazioni, opinioni e pensieri.

Inoltre nel Nido è ormai previsto un inserimento a piccoli gruppi di bambini, al fine di favorire una maggiore condivisione dell'esperienza tra gli adulti e i bambini coinvolti.

Successivamente il genitore si allontana dalla sezione per periodi sempre più lunghi, finché il bambino non è in grado di sostenere la frequenza ad orario completo.

Proprio in considerazione della delicatezza di questo momento, la presenza del genitore viene richiesta di norma.

Tenuto conto, comunque, che ogni bambino è diverso dagli altri, si prevede che siano gli stessi operatori della sezione in collaborazione con i genitori, ad individuare le condizioni e i tempi più favorevoli per ogni inserimento.

I bambini vengono inseriti gradualmente dall'inizio di settembre fino alla fine di ottobre; il calendario di ingresso è concordato con il personale nel preliminare incontro con i genitori.

4.3 L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA.

L'organizzazione della giornata al Nido è scandita da momenti che si ripetono, detti *routines*.

Grazie alla ripetitività di esperienze e gesti giocati su affettività ed empatia, si costruisce nei bambini la sicurezza del conosciuto, la rassicurazione del previsto.

- L'accoglienza

Dalle ore 8.00 alle ore 9.30 circa i bambini entrano al Nido.

Ogni sezione ha spazi accoglienti che consentono al genitore di fermarsi e al bambino di vivere in modo sereno la separazione dalla mamma o dal papà, con l'aiuto dell'educatore.

- Il pasto

I pasti dei bambini nel corso della giornata sono:

- piccola colazione alle ore 9.30;
- pranzo, alle ore 11.30/12.00;
- merenda, alle ore 15.30 per i bambini che frequentano l'orario prolungato.

Il menù, predisposto dalla dietista, assicura la rispondenza alle necessità fisiologiche, di crescita e di salute dei bambini nel rispetto delle norme previste dal D.Lgs.n.155/97 concernente l'igiene dei prodotti alimentari.

E' articolato su quattro settimane ed è differenziato a seconda dell'età dei bambini.

E' prevista l'introduzione di alimenti biologici, l'approntamento di pasti specifici per accertate e documentate intolleranze e motivi religiosi e variazioni di menù in relazione alla stagione.

- Il sonno

E' un momento delicato nella giornata del bambino che, per potersi "abbandonare con fiducia" e per "lasciare temporaneamente" ciò che lo circonda, deve essere rassicurato dall'educatore di riferimento attraverso la costruzione di abitudini individuali (l'orsetto, il ciuccio, ecc.) e di gruppo (la ninnananna, il racconto di una fiaba, ecc.). Il riconoscimento e il rispetto di queste abitudini e le emozioni che questo momento scatena permettono ad adulti e bambini di creare gradualmente uno spazio privilegiato, all'interno del quale sentirsi riconosciuti e accolti nei propri bisogni.

- La cura personale

E' un momento di relazione privilegiata tra educatore e bambino fatto di coccole, di gesti individualizzati e di pratiche quotidiane: attraverso il coinvolgimento attivo del bambino si promuove si sostiene il suo processo di crescita verso l'autonomia.

- Le attività di gioco

Se componiamo in un tutto i diversi contributi sul gioco, ne ricaviamo il quadro di una attività centrale della vita del bambino, molto seria e impegnativa, che possiamo considerare al pari del lavoro, se non fosse per la spontaneità che lo caratterizza, e lo distingue da quest'ultimo.

Oltre ad esprimere ciò che ha dentro, attraverso il gioco il bambino si impegna a dare una sistemazione a tutto ciò che sente, in cui deve orientarsi: attraverso prove, verifiche, sperimentazioni, si inoltra in quel processo di conoscenza che lo impegnerà in tutta la vita.

Il ruolo del Nido è quello di esser custode e promotore del gioco dei bambini, creando spazi e tempi idonei.

- Gli spazi al nido

L'attenzione dedicata alla strutturazione degli spazi si fonda sull'idea che nel Nido ogni bambino deve potersi sentire accolto, vivere esperienze in autonomia, ritrovare angoli e situazioni per lui e da lui modificabili.

- Gli spazi verdi

Il contatto con lo "spazio naturale" ha un fortissimo valore pedagogico associato alla possibilità, in tale contesto, di sviluppare relazioni significative.

Gli spazi verdi del Nido sono sicuri, puliti e adeguatamente attrezzati per far giocare all'aperto anche bambini molto piccoli.

4.4 FATTORI E INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORI	INDICATORI
Qualità dell'alimentazione	Esistenza di un centro cottura, in possesso di autorizzazione sanitaria, adiacente i locali del Nido
	Accettazione delle necessità di diete personalizzate
	Tabelle dietetiche predisposte dalla dietista ed approvate dal competente servizio sanitario dell'ASUR
Igiene ambientale	Programmazione degli interventi
	Utilizzo di prodotti previsti dalla normativa HACCP
Igiene personale dei bambini	Pantofole per il nido
	Lavaggio mani
	Cambio pannolino
Igiene personale operatori	Indumenti dedicati al nido
	Calzature dedicate al nido
	Utilizzo guanti monouso
	Protezione di abrasioni, ferite
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente
Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino/a
Efficacia attività educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso inserimento
	Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica
	Rapporto numerico educatrice/bambino
	Formazione e aggiornamento del personale
	Esistenza di materiale vario sempre a disposizione dei bambini
Informazione e comunicazione con le Famiglie	Esistenza della Carta dei Servizi
	Momenti di informazione assembleare
	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino
	Incontri di approfondimento su tematiche educative

	Colloqui individuali famiglia/educatrice
Partecipazione delle famiglie	Partecipazione elettiva al Comitato consultivo Cogestione di momenti di incontro e di festa
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	Pubblicazione graduatorie di ammissione al servizio
	Richiesta di sostituzione operatori assenti

4.5 ORARIO

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,30 oppure dalle ore 8,00 alle ore 17

L'orario di entrata può essere anticipato alle 7,45

L'orario di uscita può essere posticipato alle 17,15.

L'anticipazione dell'entrata e la posticipazione dell'uscita verranno decise all'inizio di ogni anno scolastico in relazione al numero delle domande e valutata l'opportunità dal punto di vista organizzativo ed economico.

4.6 MODALITA' DI FREQUENZA E TARIFFE

La frequenza del nido può essere mensile e per questo tipo di frequenza sono stabilite annualmente delle tariffe composte da una quota fissa mensile e una quota giornaliera dovuta in base all'effettiva frequenza.

Oltre alle tariffe mensili sono previste anche delle tariffe giornaliere che permettono di scegliere di frequentare il nido solo per alcuni giorni la settimana (almeno 2 e con programmazione mensile) anche in maniera alternata (mattino e pomeriggio). La modalità può essere con orario intero (9 ore dalle 8.00 alle 17.00) o con orario ridotto (6 ore dalle 8.00 alle 14.30 o dalle 11.00 alle 17.00 con pranzo o dalle 13.00 alle 19.00 senza pranzo).

Le tariffe sono calcolate in base all'orario di frequenza e alle seguenti fasce di reddito ISEE:

FASCE ISEE	da	a
1^ fascia	€ 0,00	€ 6.750,00
2^ fascia	€ 6.751,00	€ 10.000,00
3^ fascia	€ 10.001,00	€ 15.000,00
4^ fascia	€ 15.001,00	€ 20.000,00
5^ fascia	€ 20.001,00	€ 26.000,00
6^ fascia	€ 26.001,00	€ 33.000,00
7^ fascia	> di € 33.001,00	

4.7 CALENDARIO

L'apertura del servizio va indicativamente dalla prima settimana di Settembre, all'ultima di Giugno, con chiusura del servizio a Natale, Pasqua, ed altre festività nazionali o locali. Nel mese di luglio potrà essere realizzato, previa indagine sulle famiglie interessate, un centro estivo. Questo verrà attivato tenendo conto del numero delle iscrizioni in relazione al rapporto educatore/bambini previsto dalla normativa.

4.8 ORGANIZZAZIONE

Al Nido i bambini sono generalmente divisi in linea di massima in 3 gruppi per età: lattanti, semidivezzi e divezzi.

LATTANTI: 3 - 18 MESI circa

SEMIDIVEZZI: 18 - 24 MESI circa

DIVEZZI: 24 - 36 MESI circa

PARTE IV

5) FIGURE PROFESSIONALI E GRUPPI DI LAVORO

5.1 COORDINAMENTO E COORDINATORE PEDAGOGICO

Il Coordinamento Pedagogico si configura come strumento di gestione, progettazione e verifica dell'esperienza educativa.

Promuove lo sviluppo culturale e sociale del Servizio attraverso un processo di continuo raccordo e confronto con il collettivo di lavoro e gli organi della gestione sociale, sostiene ed orienta l'attività educativa del Nido favorendo la continuità delle esperienze e organizzando occasioni di confronto.

Il Coordinatore Pedagogico è una figura professionale dotata di laurea specifica ad indirizzo socio-pedagogico con compiti di:

- definizione degli aspetti organizzativi del Servizio, monitoraggio e valutazione delle qualità erogata e percepita dai diversi soggetti coinvolti;
- predisposizione del progetto formativo del personale;
- elaborazione del progetto pedagogico, esplicitando i modelli formativi di riferimento e gli obiettivi del Servizio, attraverso il confronto e la condivisione del gruppo di lavoro;
- sostegno tecnico al lavoro degli operatori attraverso la conduzione del gruppo nelle diverse fasi di progettazione del percorso educativo;
- raccordo tra i servizi rivolti all'infanzia presenti sul territorio.

5.2 PERSONALE DEL NIDO

Il gruppo di lavoro che opera all'interno del Nido viene definito Collettivo. Ne fanno parte gli educatori e gli operatori d'infanzia. Di norma ogni anno il Collettivo designa un educatore con funzioni di coordinatore interno.

Gli educatori hanno compiti inerenti:

- La tutela, la cura, la promozione dello sviluppo psicofisico dei bambini;
- La progettazione e la realizzazione del progetto educativo del Nido in collaborazione con il Coordinamento Pedagogico;
- Il coinvolgimento dei genitori nella vita del Nido;
- La documentazione dei percorsi educativi realizzati.

Gli operatori d'infanzia hanno compiti inerenti:

- Il riassetto, la sanificazione e la pulizia degli ambienti;
- Il supporto agli educatori nella cura dei bambini e nella realizzazione del progetto educativo.

5.3 LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'Amministrazione in collaborazione con i soggetti gestori pubblici e del privato sociale garantisce la formazione permanente del Personale.

La formazione e l'aggiornamento si pongono come obiettivo l'analisi e la comprensione della complessità "dell'azione educativa".

Il gruppo di lavoro è stato e continua ad essere indispensabile come momento di confronto e di elaborazione.

La risultante di tale percorso è la definizione di una "identità professionale" del personale che si è costruita attraverso l'integrazione di diversi saperi nel costante e nel paziente esercizio di ascolto di quanto hanno portato i bambini, le bambine e le loro famiglie.

La formazione si attua attraverso:

- incontri tra operatori;
- incontri dei gruppi di lavoro;
- incontri di aggiornamento con tecnici esterni su aree specifiche, quali, per esempio: la relazione, la progettualità, l'intercultura, l'espressività, la creatività.

INDICE

- PRESENTAZIONE

- PREMESSA

CHE COS' E' LA CARTA DEL SERVIZIO

A CHI SI RIVOLGE

VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

- PARTE I

1. FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

- 1.1 Finalità del servizio asilo nido
- 1.2 Uguaglianza e valorizzazione delle differenze
- 1.3 Diritto di accesso
- 1.4 Regolarità nella erogazione del servizio

2. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

- 2.1 Partecipazione
- 2.2 Trasparenza
- 2.3 Tutela della privacy
- 2.4 Standard qualitativi e valutazione da parte dell'utenza
- 2.5 Standard di funzionamento
- 2.6 Gestione dei rapporti con il pubblico e istituto del reclamo

- PARTE II

3. ASPETTI AMMINISTRATIVI

- 3.1 Modalità di accesso
- 3.2 Costo del servizio
- 3.3 Uffici amministrativi

- PARTE III

4. IL PROGETTO ORGANIZZATIVO

- 4.1 Dal progetto alla prassi educativa
- 4.2 L'inserimento del bambino al nido
- 4.3 L'organizzazione della giornata
- 4.4 I fattori e indicatori della qualità del servizio
- 4.5 L'orario
- 4.6 Modalità di frequenza e tariffe
- 4.7 Il calendario
- 4.8 L'organizzazione
- 4.9 Come raggiungere l'asilo nido

- PARTE IV

5. FIGURE PROFESSIONALI E GRUPPI DI LAVORO

- 5.1 Coordinamento e Coordinatore pedagogico
- 5.2 Personale del nido
- 5.3 Formazione del personale