



Comune di Belvedere Ostense

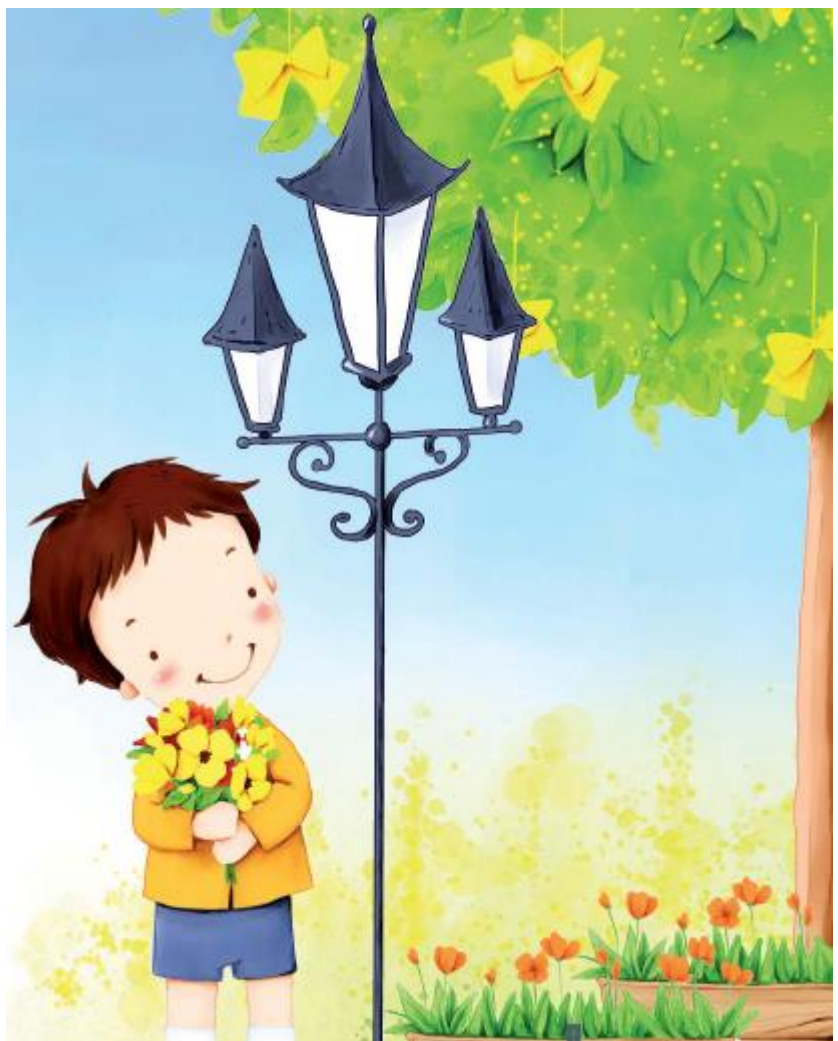


Ente concessionario
ASSISTENZA 2000 srl
C.F. e P.I. 01583280449
Via del Commercio, 70
63100 Ascoli Piceno
Tel. e Fax. 0736/344135
info@assistenza2000.it
www.assistenza2000.it

CARTA DEL SERVIZIO

NIDO D'INFANZIA

*La tana del
canguro*





PRESENTAZIONE



I – CHE COS’E’ LA CARTA DEL SERVIZIO

Strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e Utenti, è una “dichiarazione d’intenti” con la quale il Concessionario dell’asilo nido, insieme con il Comune concedente, si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall’articolo 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla Legge Regionale n°9/2003, oltre che dalla legge 1044/71 e dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo (L.176/91)

II – A CHI SI RIVOLGE

E’ rivolta a tutti coloro che usufruiscono del Nido d’Infanzia “La tana del canguro” del Comune di Belvedere Ostrense (AN), di cui *Assistenza 2000 – Ente del terzo settore* è concessionario, 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.

III – FINALITA’

Ente erogatore e utenti sono protagonisti del Servizio ed hanno quindi diritti, doveri e responsabilità che la Carta esplicita al fine di rendere trasparente il patto tra i soggetti coinvolti.

IV – VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

Annualmente il Servizio Nido d’Infanzia produce un rapporto di valutazione sulla Carta, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio, con indicazione:

- dei risultati dell’attività relativamente agli indicatori di qualità più avanti riportati, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull’attività del servizio
- degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sui destinatari
- delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in riunioni aperte agli organi di partecipazione di cui al Regolamento del nido d’Infanzia, invitati direttamente con apposite comunicazioni.

A seguito degli esiti delle riunioni citate il Nido d’Infanzia aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori riportati nella presente Carta del Servizio.

I PRINCIPI FONDAMENTALI



Eguaglianza come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione del servizio senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali.

Imparzialità e trasparenza come garanzia di equità e imparzialità di trattamento con definizione a priori dei criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa.

Informazione e partecipazione come garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio.

Efficacia ed efficienza come organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia.

Cortesia come garanzia di un rapporto basato sulla disponibilità e sul rispetto reciproco.

Riservatezza come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui la Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA



1.

CARATTERISTICHE E FINALITÀ



1.1 FINALITÀ DEL SERVIZIO ASILO 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 "La tana del canguro" 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

Assistenza 2000 definisce criteri d'accesso trasparenti e si fa garante del rispetto della scelta espressa dalle famiglie, compatibilmente con la disponibilità di posti della struttura.

1.4 REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Gestore Assistenza 2000 si impegna a garantire la continuità e la regolarità del Servizio secondo le disposizioni definite dal Comune e nel rispetto della normativa vigente che regola i rapporti di lavoro. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio, garantisce l'adozione di interventi volti a contenimento del disagio.



2.

L'ORGANIZZAZIONE



2.1 MODALITA' DI ACCESSO

Per usufruire del Servizio Nido d'Infanzia occorre presentare domanda di iscrizione su apposito modulo, scaricabile anche dal sito Internet www.assistenza2000.it, seguendo le istruzioni indicate, nel periodo maggio-giugno.

Assistenza 2000 si fa garante della capillare informazione alla cittadinanza rispetto ai termini di presentazione della domanda di iscrizione al servizio.

La procedura di iscrizione è la seguente:

- Il modulo di domanda di iscrizione è scaricabile presso il sito web
- Il genitore compila la domanda di iscrizione e la digitalizza in formato .pdf
- La domanda, unitamente al documento di identità, può essere presentata unicamente secondo le seguenti modalità:
 - mediante piattaforma online presso il medesimo sito web (modalità consigliata);
 - via PEC all'indirizzo info@pec.assistenza2000.it.
- Assistenza 2000 fornirà automaticamente conferma via email dell'avvenuta presentazione della documentazione con l'indicazione della data e dell'ora.
- Le domande devono pervenire entro il termine indicato
- Successivamente il Gestore provvede a comporre la graduatoria e ne dà comunicazione agli interessati.
 - Nella composizione della graduatoria di terrà conto nell'ordine dei seguenti criteri di priorità:
 - bambini già frequentanti l'asilo La tana del canguro;
 - residenza nel Comune di Belvedere Ostrense;
 - iscrizione full-time;
 - ordine cronologico di arrivo della prenotazione.
- Ricevuta la comunicazione di accettazione, la famiglia potrà perfezionare l'iscrizione col pagamento della retta del mese di settembre, mediante bonifico, entro il termine indicato
- Nei giorni precedenti all'avvio del servizio avverranno i colloqui d'ingresso per i nuovi bambini, previo appuntamento con l'Equipe educativa.
- Al momento dell'ingresso del bambino al nido, il genitore dovrà presentare a mano la restante documentazione prevista, sempre scaricabile dal sito www.assistenza2000.it, (es. Delega al ritiro, Eventuali certificazioni mediche, etc.)

2.2 COSTO DEL SERVIZIO

Il costo mensile delle rette è così determinato:

- a) dalle 7,30 alle 13,30 part-time → Euro 435
- b) dalle 7.30 alle 16,30 full-time → Euro 495

Qualora si voglia usufruire del tempo prolungato fino alle 18,30, il costo è di Euro 668.

La retta mensile include:

- pasto
- spuntini mattutini e pomeridiani
- materiali usati all'interno del nido per le attività
- pannolini

Alle famiglie è richiesto di versare le rette mensili su apposito c/c della cooperativa sociale Assistenza 2000, entro il giorno 25 del mese antecedente a quello di riferimento.

Sono previsti sconti nel caso di mancata frequenza del bambino, nelle condizioni previste dal Regolamento.

Eventuali conguagli, sconti vengono conteggiati nel mese successivo a quello di riferimento.

2.3 UBICAZIONE ED ORARI DEL SERVIZIO

UBICAZIONE

Asilo nido "La tana del canguro"
Piazzale Risorgimento - Belvedere Ostrense (AN) – Tel. 0731/62481

ORARIO E CALENDARIO

L'anno educativo inizia il 1° settembre e termina il 31 luglio dell'anno successivo, per 47 settimane di apertura minima, per cinque giorni alla settimana, da lunedì a venerdì, così come previsto dalla vigente normativa regionale.

Le fasce orarie del servizio sono le seguenti:

- dalle 7,30 alle 13,30 part-time
- dalle 7.30 alle 16,30 full-time

Oltre alle fasce orarie garantite sopra dette, il Gestore intende svolgere un servizio orario prolungato (7,30-18,30), qualora si riscontrino sufficienti adesioni.

E' prevista la chiusura della struttura:

- durante il mese di agosto
- nelle festività del calendario

Durante le festività natalizie (27/12 - 06/01), qualora la richiesta di frequenza al nido in tali periodi sia inferiore a 5 utenti - come risultante da sondaggio effettuato a cura del gestore del nido tra tutti gli utenti del nido – sarà prevista la chiusura del nido per un periodo superiore a due giorni.

Il Gestore, sentiti i genitori, ha facoltà di richiedere al Comune di ampliare l'apertura del servizio anche durante le fasce orarie e i giorni in cui non è previsto il funzionamento della struttura. Tutte le variazioni rispetto all'organizzazione standard saranno attuate con un numero minimo di adesioni.



2.4 IL PERSONALE EDUCATIVO

Il personale in organico prevede al momento le seguenti figure:
il Coordinatore pedagogico, le educatrici, il personale ausiliario (cuoca).

Il Coordinatore pedagogico è il responsabile del nido e della corretta realizzazione del compito istituzionale relativamente al Progetto Educativo.

E' deputato a svolgere funzioni tecnico-organizzative: si occupa dell'organizzazione del personale e attua il monitoraggio costante dei servizi erogati. Inoltre, svolge funzioni relazionali: come punto di riferimento per i fruitori dei servizi, li informa sulle modalità organizzative o su eventuali variazioni; promuove il raccordo con altri servizi (es. servizi sanitari ...), intrattiene rapporti con enti e associazioni del territorio. Infine, svolge funzioni sociali: partecipa e promuove tutte le fasi di attivazione e svolgimento del servizio; aiuta l'operatore del nido nella soluzione di problemi; verifica il grado di perseguimento degli obiettivi della programmazione e l'adeguatezza delle metodologie di intervento adottate, relazionando al Comune.

Insieme al gruppo di lavoro promuove la continuità educativa con la scuola d'infanzia all'interno di un progetto specifico, si raccorda con gli uffici competenti della Regione, dell'Ambito sociale e del Comune. Partecipa alle riunioni del Comitato di gestione.

Alle educatrici è affidata la responsabilità dell'intervento educativo, deve provvedere ad assolvere i compiti per il soddisfacimento dei bisogni del bambino in particolare per quanto attiene: all'attività socio-pedagogica e ludica, all'alimentazione, all'igiene personale ed alla vigilanza avvalendosi delle tecniche della psico-pedagogia dell'infanzia e mirando al soddisfacimento integrale di tali bisogni, nonché di stabilire positivi rapporti di collaborazione con i genitori.

In particolare il personale educativo:

- instaura modalità di relazione che favoriscano il benessere di adulti e bambini;
- si costituisce come figura di riferimento per i singoli bambini e le loro famiglie;
- cura l'inserimento graduale del bambino;
- garantisce e sostiene il rapporto genitore/educatrice/bambino;
- favorisce e valorizza la partecipazione dei genitori, mantenendoli costantemente informati sull'andamento delle attività e sui progressi del bambino.

Le educatrici hanno il compito di realizzare la programmazione degli interventi e i progetti complessivi elaborati dal collettivo. Inoltre l'educatrice predispose spazi, attrezzature e giochi che favoriscano lo sviluppo del bambino, garantisce che gli spazi risultino tranquilli e piacevoli, con particolare attenzione al pasto, al sonno al momento dell'attività guidata.



2.5 LA FORMAZIONE

La formazione e l'aggiornamento degli operatori impiegati nel servizio rivestono un'importanza strategica e a tale riguardo vengono investite risorse significative. Il Gestore predispose ed attua un Piano Formativo il cui principale obiettivo è equilibrare le competenze di tutto il personale operante rispetto ad uno standard elevato. Il Piano viene messo a punto a partire da un'approfondita analisi dei fabbisogni formativi e di un bilancio di competenze individuale degli operatori, condotto da personale specializzato. A seguito di tale analisi ciascun operatore viene classificato rispetto a 5 livelli di qualificazione ed impiegato conseguentemente. Per l'operatore la durata della formazione specifica sarà variabile a seconda del fabbisogno individuale e oscillerà complessivamente da un minimo di 20h ad un massimo di 40h, oltre la formazione obbligatoria prevista dalla normativa.

Le azioni formative che la Cooperativa intende utilizzare e promuovere sono sinteticamente:

<i>Formazione sulle PROCEDURE DEL SERVIZIO</i>	<i>Sapere</i> Azioni formative per favorire una migliore conoscenza dell'educatore delle procedure di lavoro connesse al proprio ruolo all'interno del servizio
<i>Formazione delle RISORSE UMANE</i>	<i>Saper essere</i> Azioni formative dirette a favorire la crescita umana e professionale del personale
<i>Formazione a carattere TECNICO-PRATICO</i>	<i>Saper fare</i> Azioni formative dirette all'acquisizione di competenze nell'ambito del lavoro educativo con i bambini

La formazione è strutturata in moduli tenuti da esperti. Le azioni formative a carattere tecnico-pratico saranno aperte anche alle famiglie degli utenti e ad eventuali risorse umane di supporto (volontari, tirocinanti, volontari di servizio civile, etc.), diventando di fatto seminari informativi pubblici.

In aggiunta a ciò, il Piano formativo include i seguenti elementi:

Formazione neo-assunti	Per ogni nuovo operatore assunto viene attivato un percorso di accompagnamento e formazione, con strumenti tecnici e motivazionali che prevede una presentazione del servizio, un affiancamento ed una supervisione individualizzata
Supervisione psicologica	Il personale viene supervisionato da un esperto psicologo che periodicamente effettua incontri per discutere e approfondire le problematiche emerse nel rapporto con gli utenti/famiglie e le difficoltà legate al ruolo, contribuendo alla maturazione e alla crescita del personale
Scambi pedagogici	Le visite ad altri servizi per la prima infanzia gestiti dalla Cooperativa (e non solo) permetteranno di incontrare le persone che vi lavorano, di vedere luoghi e spazi, di cogliere similitudini e diversità, di fare paragoni.

Iniziative di aggiornamento organizzate dall'Amm.ne	A completamento dell'offerta formativa si integrano in corso d'anno eventuali seminari e iniziative di aggiornamento organizzate dall'Amministrazione; viene riconosciuta anche la partecipazione ad occasioni formative organizzate da altri enti o istituzioni qualora ci sia un particolare interesse e una connessione con le tematiche pedagogiche inerenti il servizio
Certificazione di qualità	Assistenza 2000 adotta il Sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2015. Tale adesione prevede di porre particolare attenzione alla formazione del personale (come prescritto dalla norma) per il mantenimento di un elevato standard qualitativo



3.

LA VITA AL NIDO



3.1 LA GIORNATA AL NIDO

Allo scopo di promuovere nel bambino sentimenti di fiducia e sicurezza, l'organizzazione del tempo è ispirata ai criteri della prevedibilità e della flessibilità. È dalla ripetitività che nasce il ricordo, lo sviluppo della memoria, e la capacità di prevedere quello che starà per accadere e quindi la sicurezza. Le attività quotidiane sono inquadrare nella "giornata tipo", che è uno strumento operativo che aiuta le educatrici a regolare la permanenza del bambino al nido. L'organizzazione segue un ritmo che si ripete quotidianamente scandito da quei momenti che, oltre a soddisfare i bisogni primari dei bambini, consentono loro di instaurare relazioni significative adulto - bambino.

In generale le attività giornaliere sono:

- 07,30/09,30 accoglienza, giochi, spuntino
- 09,30/10,00 igiene personale
- 10,00/11,30 attività strutturate, laboratori
- 11,30/12,00 preparazione al pranzo
- 12,00/12,45 pranzo
- 12,45/13,00 igiene personale e preparazione alla nanna
- 13,00/15,30 riposo pomeridiano bambini a tempo lungo
- 13,00/13,30 uscita per i bambini a part-time
- 15,30/16,30 risveglio, igiene personale e merenda, uscita delle 16,30
- 18,00/18,30 uscita per i bambini a tempo prolungato

Entrata: l'orario di entrata è dalle 7.30 alle 9.00, salvo casi straordinari e motivati e previo avviso all'educatrice del nido.



Gli orari di uscita di norma sono:

- dalle 13,00-13,30 dopo il pasto
- dalle 16,00 alle 16,30 dopo il sonno e la merenda
- e dalle 18,00 alle 18,30, qualora si attivi il servizio orario prolungato

I bambini che escono con delle persone diverse dai genitori o da chi ne fa le veci, possono farlo se i genitori firmano una delega accompagnandola da copia di documento identificativo della persona deputata a prelevare il minore.

3.2 L'AMBIENTAMENTO

L'ambientamento si struttura e si realizza attraverso un percorso che comprende varie fasi:

PRIMA ASSEMBLEA CON I GENITORI. Viene realizzata una decina di giorni prima dell'apertura del nido: è un momento di incontro non solo conoscitivo, ma anche emozionale, all'interno del quale è possibile ricevere informazioni generali e introduttive, esprimere stati d'animo e aspettative, opinioni personali, desideri, preoccupazioni, curiosità.

COLLOQUIO INDIVIDUALE PRE-AMBIENTAMENTO. E' il momento *preliminare* all'inserimento, rivolto in maniera specifica alla raccolta e allo scambio delle informazioni fra struttura pedagogica e famiglia.

IL PERCORSO DEL BAMBINO. L'inserimento all'asilo nido va fatto con pazienza e con un grande rispetto per i tempi e la sensibilità di ciascun bambino e di ciascun genitore. Partiamo dal presupposto che non sarà uguale per tutti i bambini, per qualcuno sarà più semplice per qualcun'altro più difficile.

Il percorso prevede una gradualità dei tempi di permanenza, articolando il distacco su quattro settimane.

Consideriamo un bambino ben inserito quando, superata la crisi del distacco generalmente caratterizzata da elementi più o meno vistosi di protesta, il bambino riconosce i momenti di routine, riconosce le educatrici e le accetta come persone diverse dalla madre, si lascia consolare, apprezza i momenti di cura legati al cambio, al pasto, all'addormentamento con fiducia e disponibilità, si addormenta con facilità e si risveglia con serenità, partecipa alle attività proposte con interesse e motivazione, mostra gioia alla vista dei famigliari che lo vengono a prendere a fine giornata.

I bambini vengono inseriti gradualmente all'inizio del mese di settembre e del mese di gennaio secondo i posti disponibili; il calendario di ingresso è concordato con il personale nel preliminare incontro con i genitori.

3.3 INTEGRAZIONE DEI BAMBINI CON DISABILITA' E IN SITUAZIONI DI SVANTAGGIO

Viene posta grande attenzione all'accoglienza e all'integrazione di bambine e bambini che presentano difficoltà e/o disabilità, nella prospettiva della prevenzione dello svantaggio e della discriminazione. In tutti i casi, il lavoro di integrazione parte dalla progettazione di specifici interventi individualizzati, strettamente connessi al progetto educativo generale del nido, e da un lavoro di rete con i servizi socio-sanitari del territorio e le famiglie interessate.

Da un punto di vista operativo, le strategie da adottare sono elaborate dal gruppo di lavoro interdisciplinare composto dal Coordinatore pedagogico e dagli educatori referenti, dai genitori e dagli specialisti socio-sanitari che seguono il bambino. L'attuazione di tali interventi può prevedere l'assegnazione di un educatore d'appoggio.

3.4 CONTINUITÀ NIDO /SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI DELL'INFANZIA

E' necessario valorizzare e consolidare l'idea di continuità a livello pedagogico-istituzionale tra il nido, la scuola e gli altri servizi/progetti educativi sul territorio, sottolineando la necessità di coerenza negli obiettivi educativi, curando i passaggi e i collegamenti tra i vari ambiti di sviluppo e socializzazione.

Per la continuità con la scuola dell'infanzia si opera su più livelli, attraverso: a) interventi che facilitano il nuovo inserimento dei bambini (conoscenza del nuovo ambiente e coscienza della propria storia); b) passaggio di info fra educatori e insegnanti sui percorsi individuali; c) coinvolgimento dei genitori.

Assistenza 2000 propone annualmente uno specifico progetto di continuità fra nido e scuola dell'infanzia che mira ad un'attenta unitarietà dello sviluppo del bambino, valorizzando il cambiamento come occasione di crescita. Tale "progetto ponte" coinvolge bambini ed operatori nell'ultimo periodo di frequenza al nido e nei primi mesi nella scuola dell'infanzia.

3.5 ALIMENTAZIONE

I pasti dei bambini nel corso della giornata sono:

- piccola colazione mattutina;
- pranzo;
- merenda pomeridiana per i bambini che frequentano l'orario completo.

Il menù, approvato dai competenti Servizi dell'ASUR, assicura la rispondenza alle necessità fisiologiche, di crescita e di salute dei bambini.

Sono previsti due tipi di menu, uno invernale e uno estivo, entrambi articolati in quattro settimane, che prevedono anche alcuni piatti della cucina regionale locale. Nei menu sono anche valorizzati i legumi che a volte, assieme ai cereali, costituiscono un piatto unico e in altri casi vengono serviti come secondo piatto in alternativa alla carne.

E' prevista l'introduzione di alimenti biologici e l'approntamento di pasti specifici per i bambini con accertate e documentate intolleranze.

3.6 IL SONNO

Il riposo è un momento delicato nella giornata del bambino e necessario per il suo equilibrio psico-fisico e per potersi abbandonare ad esso con fiducia, deve essere rassicurato dall'educatore di riferimento attraverso la costruzione di abitudini individuali (l'orsetto, il ciuccio.....) e di gruppo (la ninnananna, il racconto di una fiaba.....). 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.

3.7 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.

3.8 LE ATTIVITA' DI GIOCO.

Al nido è possibile svolgere una grande varietà di attività. Oltre alle routines, infatti, la giornata include attività di "crescita", classificabili in due macrocategorie:

❶ il gioco libero: costituisce un importante esercizio di autonomia, il bambino è libero di scegliere quali attività svolgere e con quali compagni, usufruendo degli spazi appositamente allestiti dagli educatori che hanno una posizione decentrata, di regia educativa e attenta osservazione.

❷ l'attività educativa strutturata: l'educatore coinvolge un gruppo di bambini proponendo loro un'attività educativa specifica finalizzata a sviluppare particolari capacità. Si strutturano quindi momenti pensati e preparati dagli educatori secondo alcuni criteri: varietà, congruenza all'età e progressione, regolarità, interattività sociale.

Le attività strutturate possono suddividersi in:

- *attività di gioco simbolico* volte allo sviluppo delle competenze simboliche;
- *attività motorie* rivolte allo sviluppo delle abilità grosso-motorie e al coordinamento generale, utili per favorire l'autonomia motoria, il controllo dello spazio e l'equilibrio;
- *attività di manipolazione/trasformazione di materiali non strutturati e grafico – pittoriche* funzionali allo sviluppo della coordinazione e della motricità fine, ma anche della capacità di iniziativa e di problem solving;
- *attività euristiche*, realizzate attraverso giochi di scoperta;
- *attività espressive e linguistiche*, volte alla valorizzazione delle emozioni e alla proposta di codici e linguaggi formali come strumento di mediazione e di incontro interpersonale.

3.9 ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI E DEI GRUPPI

Da un punto di vista organizzativo, il nido è strutturato in sezioni.

Le sezioni sono spazi con caratteristiche peculiari in quanto contengono giochi, materiali, aree di attività che offrono situazioni, incontri e relazioni, opportunità di esperienze articolate e diversificate dal punto di vista motorio, cognitivo, linguistico, affettivo, relazionale. Sono allestite in "angoli" o "zone d'interesse" ben identificate, tali da favorire l'aggregazione dei bambini in piccoli gruppi.

La strutturazione degli spazi sarà pensata tenendo conto principalmente di due fattori:

- 1) delle diverse esigenze dei bambini in relazione all'età e al livello di sviluppo,
- 2) della necessità di caratterizzare funzionalmente gli spazi educativi.

3.10 VISITABILITA' CONDIZIONATA



La struttura dell'asilo si sviluppa su due piani. I due piani sono collegati da una scala interna provvista di ringhiera con corrimano. Ciascuno dei piani ha una propria entrata indipendente, dotata di campanello di chiamata all'ingresso, al quale è affiancato il simbolo internazionale di accessibilità.

Il piano inferiore costituisce il nucleo del nido, dove sono presenti, oltre agli spazi di soggiorno dei bimbi in cui vengono svolte le attività educative, anche il refettorio, il dormitorio, i servizi e le stanze per il personale. Il piano superiore dispone di ulteriori sale per le attività dei bambini e per gli incontri con i genitori. L'utilizzo di queste sale viene attivato qualora ci sia un numero elevato di iscritti che ecceda la capacità ricettiva del piano inferiore. In tal caso, l'intera sezione dei più grandi è trasferita al piano superiore, dove svolge stabilmente l'intera giornata (compresi pranzo e sonno), con la presenza costante degli educatori referenti. (Tale organizzazione è funzionale anche al rispetto delle recenti norme per la prevenzione ed il contrasto della diffusione del Covid-19).



4.

LA QUALITÀ CHE CI IMPEGNIAMO A GARANTIRE



4.1 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:

- 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
- Assemblea dei genitori che si tiene all'inizio dell'anno scolastico e coinvolge tutto il personale del Nido e tutti i genitori dei bimbi iscritti, nonché il Comune.
- Comitato di Gestione: organismo la cui composizione e durata in carica sono previste dal relativo Regolamento.

Gli educatori e gli operatori, ognuno con le proprie competenze e secondo modalità concordate, si impegnano ad attivare un rapporto di fattiva collaborazione con le famiglie utenti, al fine di garantire la gestione partecipata del Servizio.

Per il benessere dei bambini è importante che:

i genitori partecipino alla vita del nido;
il rapporto tra il personale ed i genitori sia di fiducia, scambio di informazioni e collaborazione.

Il nido offre ai genitori, nel corso dell'anno, molte occasioni di incontro:

colloqui individuali, organizzati periodicamente dalle educatrici o su richiesta dei genitori per un maggior scambio di informazioni sulla vita del bambino al nido ed in famiglia;

assemblee generali, per approfondire temi di carattere generale sull'organizzazione e programmazione del servizio;

incontri di sezione, per avvicinare ancora di più le famiglie al servizio e seguire da vicino le problematiche ed i progressi del gruppo dei bambini;

comitati di partecipazione, costituiti anche dai rappresentanti dei genitori, che si riuniscono periodicamente;

incontri a tema con esperti, per offrire ai genitori l'opportunità di confrontare molteplici punti di vista educativi ed allargare i propri orizzonti di conoscenza ed esperienza;

serate di lavoro, per far incontrare, attorno ad un tavolo di lavoro, educatrici e famiglie fra di loro, per la realizzazione di materiali, giochi ed attività del progetto educativo oppure per le attività legate alla preparazione delle feste;

feste, per condividere i momenti importanti della vita dei bambini e delle famiglie.



4.2 TRASPARENZA

Il Gestore 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, e quelli per la determinazione delle tariffe mensili.

4.3 TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali e i dati dei bambini sono tutelati dal DLgs 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.



4.4 STANDARD QUALITATIVI E VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA

Assistenza 2000 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 (vedi tabella 1), oltre che promuovendo periodiche forme di autovalutazione e di monitoraggio della qualità percepita.

Inoltre, Assistenza 2000 garantisce la formazione permanente del Personale e l'organizzazione di iniziative di sostegno alla genitorialità.

Obiettivo è comunque il miglioramento continuo del servizio offerto, che verrà perseguito:

- migliorando costantemente l'efficacia dei processi relativi agli aspetti ambientali, organizzativi, pedagogici e relazionali del servizio;
- coinvolgendo tutte le risorse interne nel miglioramento della qualità del servizio;
- mantenendo elevato il livello di soddisfazione del cittadino utente, monitorato periodicamente attraverso specifiche rilevazioni.

IMPEGNI DI QUALITÀ		CONDIZIONE GARANTITA	VALORE DELLO STANDARD DI QUALITÀ	
1	Accesso al servizio	a	Tempo di presentazione delle domande di ammissione al servizio	Minimo 2mesi
		b	Pubblicazione della graduatoria di ammissione	Entro 25 giorni dal termine di presentazione delle domande
2	Informazione alle famiglie	a	Incontri del comitato di partecipazione	Minimo n° 2 all'anno
		b	Assemblea dei genitori ad inizio anno educativo	N° 1
		c	Informazioni sul calendario del servizio	Entro metà giugno
		d	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista dal calendario (esclusi i casi di sciopero e forza maggiore)	Minimo 48 ore prima dell'evento
3	Funzionamento del servizio	a	Apertura annuale	funziona per 11 mesi all'anno, indicativamente da settembre a luglio.
		b	Apertura settimanale e giornaliera	Dal lunedì al venerdì
4	Progettazione educativa ed organizzativa	a	Numero di incontri collettivi annuali del personale educativo ed ausiliario	Minimo n° 3
		b	Numero di incontri collettivi annuali del personale educativo (collettivi e di sezione)	Minimo n° 10
5	Rapporto con le famiglie	a	Riunione con i genitori nuovi iscritti	N° 1 entro la data di inserimento
		b	Colloqui individuali	N° 2 all'anno
		c	Riunione con i genitori della sezione	N° 2 all'anno
6	Benessere del bambino	a	È assicurata la disponibilità dell'educatore ad offrire informazioni sulla giornata del bambino	Tutti i giorni a tutte le famiglie
		b	Varietà del menù	Stagionalità (autunno/inverno e primavera/estate) e rotazione mensile. Menù alternativi per particolari patologie e motivi etici
		c	Sono assicurate cure igieniche quotidiane	Almeno 2 cambi al giorno
7	Formazione e aggiornamento operatori del nido	a	Svolgimento di attività di formazione per gli educatori	25 ore annue
8	Ascolto all'utenza, segnalazioni e reclami	a	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso un questionario biennale	=>75%
		b	Tempo massimo che intercorre tra la data del ricevimento del reclamo in forma scritta e la risposta	30 gg

4.5 STANDARD DI FUNZIONAMENTO

L'Amministrazione comunale e l'Ente gestore si fanno garanti della conformità del Servizio agli standard di funzionamento previsti dalle L.R. 9/2003, relativi a:

- idoneità e funzionalità dell'edificio che ospita il Nido d'Infanzia;
- 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 rispondenza alle normative vigenti.

4.6 GESTIONE DEI RAPPORTI COL PUBBLICO E ISTITUTO DEL RECLAMO

Si definisce non conformità il mancato soddisfacimento di un requisito specificato; nel caso in cui le non conformità siano rilevate dagli utenti si definiscono reclami. Entrambi seguono il medesimo iter procedurale.

Il modulo per la segnalazione della non-conformità (NC) è reperibile presso il sito di Assistenza 2000 ed è pubblicato più avanti nella presente Carta. Ricevuta la NC, la Ditta garantisce un'azione correttiva entro 5 gg. (24h nel caso di NC gravi).

Le non conformità/reclami vengono gestiti mediante le seguenti attività:

- segnalazione e registrazione: è l'azione mediante la quale viene resa evidente, tramite registrazione, la non conformità;
- esame: è l'azione mediante la quale la non conformità viene analizzata al fine di deciderne il trattamento;
- trattamento: è l'azione mediante la quale la non conformità in esame viene gestita, al fine di ristabilire la situazione di conformità;
- controllo della risoluzione: è l'azione mediante la quale viene verificata l'esecuzione del trattamento previsto e quindi la relativa risoluzione della non conformità/reclamo.

Assistenza 2000 assicura la presenza di personale volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale gli utenti possono ricevere tutte le informazioni utili.

Eventuali reclami, segnalazioni di disservizi, proposte e suggerimenti possono essere esposti presso:

Assistenza 2000 scrl Via del Commercio, 70 63100 Ascoli Piceno Tel. e Fax. 0736/344135 info@assistenza2000.it

I reclami, da presentare esclusivamente in forma scritta, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.



FAC SIMILE MODULO DI RECLAMO

Descrivere la situazione (quando, dove e chi ne ha preso parte)
Scrivere in stampatello e in forma leggibile

Nome e Cognome

Indirizzo

Telefono

Mail

Utente del nido

Data

Firma

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In relazione al testo unico riguardante la "Tutela delle persona e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" (D. Lgs. 196/2003) si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una risposta al reclamo.

RECAPITI

Asilo nido “La tana del Canguro”
Piazzale Risorgimento
Belvedere Ostrense (AN)
Tel. 348 6105545
Cell. del Coordinatore 392-2725708
latanadelcanguro@virgilio.it

Servizio gestito su concessione del Comune di Belvedere Ostrense da:

Assistenza 2000- Ente del terzo settore

Via del Commercio, 70 - 63100 Ascoli Piceno

Tel. e Fax. 0736/344135

info@assistenza2000.it

info@pec.assistenza2000.it

Iscrizioni online al sito www.assistenza2000.it