



Comune di Riese Pio X



***CARTA DEI SERVIZI  
MICRONIDO DELLE MERAVIGLIE”  
VALLÀ di RIESE PIO X-TV***

Via Capitello, 1 – 31030 Vallà di Riese Pio X  
**Tel. 366 7255356**

## **PREMESSA**

Questo documento ha l'obiettivo di definire i principi, le regole e le azioni entro le quali i Servizi 0-3 anni operano al fine di rendere trasparenti e leggibili le prestazioni che sono in grado di assicurare.

Con la Carta dei Servizi si stabilisce un accordo forte tra Ente e Famiglia che garantisce il rispetto dei reciproci diritti e doveri nell'ottica del confronto, della condivisione e della responsabilità solidale con riferimento alla educazione dei bambini e delle bambine.

E' un impegno per l'Ente a sostenere e promuovere la qualità dell'offerta educativa, sia quanto riguarda gli aspetti ambientali normati attraverso standard, sia la realizzazione di un progetto reale di crescita per ciascun bambino. Obiettivo primario è riuscire a fornire risposte attente alle esigenze che le fisionomie sociali e gli stili di vita delle famiglie che oggi esprimono, tenendo conto dei bisogni che i bambini e le bambine manifestano nel corso della loro esperienza evolutiva.

Si riconosce il diritto a ogni bambino dai tre mesi ai tre anni, di essere accolto senza distinzione di sesso, di razza, di etnia, di lingua, di religione, di opinioni politiche e di condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Nella Carta dei Servizi si fa riferimento ai principi contenuti nella Convenzione sui Diritti del Bambino (L. 176/91) alla Carta Sociale Europea (L.30/99) ai principi contenuti nella Costituzione Italiana (art. 3, 33, 34) e alla DGR 84/2007.

## IL SERVIZIO DI MICRONIDO

Il Micronido delle Meraviglie è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini e le bambine **dai tre mesi ai tre anni ed accoglie 29 bambini.** (DGR. 84/07).

Si presenta come luogo accogliente, relazionalmente ricco, in grado di sostenere le risorse affettive dei piccoli e di promuoverne la crescita sociale e cognitiva, in collaborazione con le famiglie.

Nello spazio dedicato al servizio nido, caratterizzato dall'affidamento continuativo del bambino a figure diverse da quelle parentali, i bambini sono i protagonisti del contesto relazionale. Sono i soggetti principali della progettualità e delle azioni conseguenti di educatori che promuovono, accompagnano, sorreggono e guidano processi di crescita individuali e collettivi.

*Si cercherà di privilegiare la continuità educativa nella relazione con l'educatrice di riferimento la quale sarà garanzia di connessione fra nido e famiglia nelle informazioni e nella concordanza degli aspetti educativi. Per tale motivo si cercherà di mantenere la stessa educatrice di riferimento per tutto il tempo di permanenza del bambino e della bambina al servizio di nido.*

L'organizzazione dello spazio fisico, dello spazio sociale e dei tempi di vita, la possibilità di sperimentarsi in attività di gioco costituiscono i percorsi privilegiati lungo i quali i bambini trovano occasioni per conoscersi, costruirsi, acquisire coscienza di sé.

Il Servizio è nato per offrire una risposta flessibile e differenziata alle esigenze delle famiglie e dei bambini e si connota per le sue modalità strutturali, organizzative e funzionali. Tuttavia, pur mantenendo i caratteri di flessibilità, si distanzia e si distingue dalle risposte approssimative e culturalmente deboli provenienti da generiche risposte di assistenza e di custodia dei bambini.

## MISSION E FINALITÀ DEL SERVIZIO

I Servizi per la Prima Infanzia assumono oggi più che mai un ruolo fondamentale nella crescita e nello sviluppo del bambino e della bambina fin dai primi mesi di vita.

Esso si costituisce come ambiente che, adeguatamente strutturato, promuove, in coerenza con la famiglia educativa, l'identità, l'autonomia fisica, affettiva ed emotiva nonché le differenti competenze che costituiscono i saperi dei bambini.

**L'obiettivo è di offrire al bambino e alla bambina un'esperienza di socializzazione e di stimolo alle proprie potenzialità cognitive, affettive e sociali nella prospettiva di uno sviluppo armonico in un'ottica di benessere generale.** Tale esperienza di crescita gioiosa e ludica parte sempre e comunque dal rispetto delle esigenze anteriori e dei tempi e modi di agire del bambino riconoscendogli il diritto di essere protagonista del contesto relazionale e di essere il costruttore del futuro della comunità.

Si riconosce al bambino la propria specificità nel rispetto dei bisogni di ogni singolo bambino e nel rispetto dell'appartenenza senza preclusione per differenza di genere, di afferenza religiosa, di provenienza o di razza.

**L'attenzione viene focalizzata sul pensiero di bambino e di bambina, di adulto come genitore, di adulto come educatore e di comunità.** Una comunità riconosciuta come luogo facilitante all'incontro dei saperi e nella diffusione di una cultura per l'infanzia dove il cambiamento è determinato da **un approccio metodologico centrato sulla "cura" e su "prendersi cura" e si pone come centralità nelle scelte educative e nella metodologia del lavoro svolto nei servizi.**

## IL PROGETTO EDUCATIVO E LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il nostro Progetto Educativo trova il suo fondamento filosofico – esistenziale nell'idea che il

**bambino, impara ad “essere”** e non “a fare” perché l’apprendimento, in particolare al nido, si sviluppa grazie a stimolazioni offerte dall’ambiente circostante e alle relazioni che il bambino costruisce attorno a sé.

Il progetto educativo è imperniato sulla condivisione di alcune idee guida quali, **l’accoglienza, il rispetto della diversità, la centralità del bambino, l’attenzione alle pratiche di cura, la partecipazione delle famiglie, capaci di orientare le azioni degli adulti e di rendere significative le attività proposte ai bambini.** Il progetto educativo generale individua le coordinate comuni di indirizzo operativamente strutturate nel rispetto della specificità di ogni singolo nido. Ha carattere di flessibilità per garantire sempre maggiore rispondenza alle istanze ed esigenze dei bambini e delle famiglie. All’inizio di ogni anno d’attività il personale presenta alle famiglie le linee generali della programmazione educativa, al fine di acquisire suggerimenti e contributi per una gestione condivisa e partecipata. Nella progettualità pedagogica è inclusa l’elaborazione dei piani educativi individualizzati per i bambini in situazioni di svantaggio psico-fisico e/o sociale così come per quei bambini e bambine che necessitano di un progetto specifico per rispettare le loro particolarità es. per scelta religiosa.

## **I DIRITTI DELLE BAMBINE E DEI BAMBINI.**

Parlare di diritti dell’infanzia significa riferirsi ad una cultura dei bambini entrando nel loro mondo, osservando i loro “indicatori comportamentali” per individuare i loro punti di vista. L’esperienza dei bambini è connotata da una diversità di comportamenti nell’uso dello spazio, nella percezione temporale, nella elaborazione dei ricordi, nel modo di intessere relazioni ed elaborare conoscenze: il mondo dei bambini ha proprie regole e proprie caratteristiche che richiedono **il rispetto del diritto alla differenza.**

### **Il diritto alla identità.**

Il servizio si impegna a considerare e riconoscere i bambini come **soggetti di diritti individuali, sociali, civili**, nel rispetto della loro specificità culturale e sociale. Contribuisce alla elaborazione ed organizzazione della loro identità, in sostegno al progetto di vita familiare.

### **Il diritto all’eguaglianza.**

Si accolgono bambini dai 3 mesi ai 3 anni senza distinzione di sesso, di razza, di etnia, di lingua, di religione, di opinioni politiche e di condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### **Il diritto all’accoglienza e ad un buon inserimento.**

E’ garantito e favorito un buon ambientamento dei bambini attraverso l’intervento delle educatrici che, tenendo conto delle diverse teorie di riferimento, predispongono spazi, tempi e modalità relazionali, pratiche di comunicazione e di connessione con le famiglie, approcci graduali, strategie per il “sostegno” alla genitorialità nel processo delicato che è l’inserimento al nuovo ambiente: il nido. Nel periodo di inserimento si richiede la disponibilità, per almeno due settimane, di un genitore che accompagni il bimbo nella nuova esperienza.

### **Il diritto all’ascolto.**

All’educatrice è richiesto un ruolo attivo legato alla necessità di capire veramente e di espandere la voce dei bambini.

### **Il diritto all’educazione.**

Attraverso l’elaborazione di un progetto educativo, sono garantite ai bambini le condizioni

educative che permettono il raggiungimento del benessere psico-fisico.

### **Il diritto all'autonomia.**

La promozione dell'autonomia significa per i bambini imparare a governarsi da sé, ad essere indipendenti dagli adulti, ad iniziare un percorso complementare tra il dipendere dalla madre ed il sapere fare con graduale indipendenza.

## **UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO**

**L'erogazione del servizio è offerta a tutti i bambini e alle loro famiglie** senza alcuna discriminazione per sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

**I criteri d'accesso e la partecipazione degli utenti al costo del servizio sono determinati dal regolamento interno** che ne definisce, in maniera dettagliata, i requisiti per l'accesso al servizio **E' tutelato e garantito il diritto all'inserimento di bambini in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale così come stabilito da regolamento. Inoltre si provvederà alla stesura di un piano individualizzato secondo un protocollo di intesa tra servizi competenti e cooperativa per favorire l'inclusione.**

## **ORARI E CALENDARIO SCOLASTICO**

Il Micronido delle Meraviglie apre **la prima settimana di settembre fino e chiude il mese di agosto** dell'anno successivo.

**L'orario di frequenza è dalle 7.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.**

Sono rispettate le festività e le vacanze secondo il calendario approvato dalla Direzione Regionale per l'Istruzione.

## **ALIMENTAZIONE**

L'alimentazione dei bambini è curata, la mensa è interna con una attenzione particolare alla scelta dei prodotti a favore di una alimentazione differenziata ed equilibrata secondo le indicazioni di esperte dietiste, è esposta al nido e viene variata settimanalmente e secondo la stagionalità.

Il menù giornaliero comprende la colazione generalmente a base di frutta verso le ore 9.00 del mattino, il pranzo è composto da un primo e secondo piatto, contorno di verdure e pane e la merenda del pomeriggio. A seconda dell'età alcuni piatti differiscono per composizione e per grammatura.

A chi ne fa richiesta per necessità comprovate da attestazione medica, esempio intolleranze/allergie e per esigenze legate ad altra cultura o religione viene offerto un menù personalizzato.

## **IL SERVIZIO**

**Il Micronido delle Meraviglie** accoglie bambini **dai tre mesi ai tre anni** ed i bambini sono organizzati in gruppi distinti per età. Il rapporto numerico educatrice/bambini è stabilito all'interno dei parametri previsti dalla normativa regionale, tenendo conto dell'età dei bambini e dell'organizzazione delle sezioni.

Le indicazioni regionali riferiscono che la pianta organica del personale con funzione educativa deve assicurare un rapporto numerico di una educatrice ogni sei bambini di età inferiore ai dodici

mesi mentre per i bambini di età superiore ai dodici mesi è previsto la presenza di una educatrice ogni otto bambini

La composizione delle sezioni effettuata con la guida della coordinatrice psicopedagogica facilita la strutturazione degli spazi e l'adeguamento dei modi e dei tempi di cura ai bisogni diversificati dei bambini e delle bambine secondo le tappe del loro sviluppo.

E' presente una costante attenzione alle famiglie ed ai bisogni che l'attuale società induce, nel rispetto della propria identità culturale e religiosa.

## **ACCOGLIENZA ED ORGANIZZAZIONE**

I servizi d'infanzia, ed in particolare il servizio di micronido, sono organizzati a seconda della capienza e con un'offerta educativa adeguata alle diverse età dei bambini. Il Micronido delle Meraviglie è per eccellenza il luogo di accoglienza, cura ed incontro dei bambini piccoli, è educativamente fondamentale e la sua costituzione passa attraverso una serie di accorgimenti ed attenzioni quali:

- Costituzione delle sezioni come ambiti di riferimento per i bimbi
- Cura delle attività prescelte e loro ritmica alternanza
- Organizzazione funzionale ed accogliente degli spazi
- Rispetto dei tempi di ogni bambino
- Possibilità di attività comuni o in microgruppi
- Un numero massimo di accoglienza come da capacità recettiva (29 posti)
- Definizione periodo inserimento (almeno 10 gg)
- Presenza di un genitore o di una persona affettivamente significativa nell'inserimento.

Si cercherà di privilegiare la continuità educativa anche nella relazione con l'educatrice di riferimento ossia dall'ingresso al servizio e fino alla definitiva uscita dallo stesso.

Il bambino, sia in questa fase che nel tempo successivo di permanenza al servizio, ha bisogno di poter contare su punti di riferimento spaziali, relazionali e temporali: la sua giornata deve essere caratterizzata da un ritmo, da rituali per offrire rassicurazione e comprensione del contesto.

## **IL PERSONALE**

Nel servizio operano differenti figure professionali: coordinatore psicopedagogico, coordinatore di servizio, educatori, personale ausiliario. Il personale tutto è in possesso dei titoli richiesti dalla normativa vigente.

## **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO**

La professionalità del personale educativo è supportata da specifiche iniziative di aggiornamento garantite dalla Cooperativa, attraverso contributi di esperti e formatori che mirano alla:

- Valorizzazione delle routine quotidiane
- Disponibilità e ascolto empatico da parte degli adulti operanti
- Collaborazione e rispetto reciproco
- Condivisione ed armonia.

Ambienti ricchi e funzionali, conoscenze sullo sviluppo dei bambini e capacità di costruire percorsi cognitivi sono elementi necessari e fondamentali a cui si unisce la "cura" della relazione e della presa in carico di ogni bambino in quanto persona unica ed irripetibile.

Particolare impegno ed attenzione sono prestatati alla soluzione delle problematiche dei bambini in stato di fragilità o disabilità al fine di ottimizzare l'offerta del micronido nei loro confronti.

## FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI E RECLAMO

Per misurare il grado di soddisfazione delle attese e valutare la qualità del servizio erogato ci impegniamo ad attuare verifiche e valutazioni del servizio attraverso la collaborazione delle famiglie degli utenti ai quali verrà somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita sui seguenti indicatori:

1. Organizzazione del servizio;
2. Funzionalità della struttura.

Dall'elaborazione di tutti i questionari ogni anno verrà esposto un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

## STANDARD DI QUALITÀ

L'esperienza pluridecennale maturata nei servizi all'infanzia ha permesso, alla cooperativa, di maturare un know how volto a garantire determinati parametri di qualità rispetto al lavoro con i bambini e le famiglie. Due dei servizi gestiti sono certificati secondo la norma UNI EN ISO

Per tale motivo il servizio ha attivato una serie di protocolli e strumenti ben precisi che facilitano la comunicazione tra educatrici e famiglie in un'ottica di trasparenza e professionalità.

Il percorso evolutivo di ciascun bambino è definito e delineato con appositi strumenti di valutazione e verifica (**schede di osservazione**).

La giornata dei bambini è programmata dalle educatrici che mensilmente si ritrovano in equipe per stendere la progettazione delle attività definite per ciascun gruppo di bambini. L'attività del giorno così come tutte le altre informazioni riguardanti il pranzo, il sonno e la cura del bambino vengono riportate in una scheda giornaliera affissa in bacheca al fine di dare una corretta e tempestiva informazione ai genitori che possono così essere sempre aggiornati sulla situazione.

Inoltre, peculiarità del servizio è la ricerca costante alla promozione di iniziative, nel corso dell'anno educativo, rivolte al territorio coinvolgendo la biblioteca comunale, i nonni, le associazioni e figure professionali diverse al fine di attivare progettualità laboratoriali che favoriscano l'incontro e l'inclusione della comunità locale. L'intento è di proporsi come polo educativo di comunità per la comunità.

## INDICATORI SPECIFICI DEL SERVIZIO

- **Giorni di apertura del servizio almeno 216**
- **Favorita la flessibilità oraria**
- **Prolungamento del tempo pomeridiano fino alle 18.00**
- **Frequenza a più moduli e modifica del proprio modulo in itinere**
- **Attivazione progetto ambientamento con percorso formativo per le famiglie**
- **Progettualità nel corso dell'anno educativo con figure significative quale i nonni, la mamma, il papà con laboratori specifici**

## **RECLAMI E RISARCIMENTI**

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi, possono presentare reclamo. I reclami possono essere espressi in forma scritta e orale alla referente della struttura. La Direzione del servizio, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, entro e non oltre i 15 gg., attivandosi per rimuovere le cause che hanno generato la non conformità.