



ASILO NIDO COMUNALE

“PICCOLE NOCI”

CARTA DEL SERVIZIO

Documento adottato con deliberazione di Giunta Comunale n. 73 del 18/05/2021

L'ASILO NIDO "PICCOLE NOCI"

L'asilo nido è un servizio pubblico socio-educativo destinato ai bambini dai tre mesi ai sei anni di età. A Camponogara il servizio è stato istituito con deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 13 febbraio 2006. Fino all'anno educativo 2019/2020 l'asilo è stato gestito tramite affidamento a soggetti gestori, a settembre del 2020 il Comune ha ripreso la titolarità del servizio ed ha avviato un accordo di collaborazione con l'Ente pubblico SPES – SERVIZI ALLA PERSONA EDUCATIVI E SOCIALI di Padova, ai sensi e per quanto previsto dall'art. 15 della legge 241/90.

All'asilo nido di Camponogara è stata assegnata la denominazione "Piccole Noci". La struttura è situata in via Arzerini, 1 a Camponogara.

La struttura è nuova e moderna, realizzata su un unico piano è inserita in un ambito piuttosto tranquillo con un ampio giardino a verde. La struttura è dotata di un ampio parcheggio riservato ed è presente anche un parcheggio pubblico fronte strada.

L'Asilo Nido è costituito da due sezioni, i lattanti e i semi-divezzi e divezzi, la capienza massima è di 30 unità, elevabile del 20% (legge regionale 32/1990).

- la sezione lattanti accoglie i bambini dai 3 mesi ai 12 mesi, con una capienza di 6 bambini,
- la sezione semi-divezzi e divezzi accoglie i bambini dai 13 mesi ai 36 mesi (suddivisi in 2 gruppi di medi e grandi, con una capienza di 24 bambini).

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un documento con il quale l'Ente erogatore di un servizio pubblico presenta agli utenti le proprie prestazioni.

Nella specifica materia del servizio di asilo nido, la Carta è deliberata dal Comune, in quanto titolare del servizio, ed ha la funzione di informare l'utente circa il servizio erogato dalla scuola, presentando gli elementi dell'offerta formativa di maggiore rilevanza. Inoltre, fornisce informazioni circa le modalità di erogazione del servizio e descrive i criteri e gli strumenti di valutazione riferiti alle prestazioni.

I fondamenti normativi della Carta dei Servizi dell'Asilo Nido vanno individuati nel D.P.C.M. 7 giugno 1995, che riporta lo schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici".

Nella prima parte del decreto si enunciano i **principi generali** e le **linee didattico-educative**, nella seconda vengono indicati gli **standard di qualità specifici per i servizi amministrativi**, nella terza parte, infine, il decreto si occupa delle condizioni ambientali della scuola (servizi igienici, ascensori, impianti, aule etc.), delle **procedure di reclamo** da attivare in caso di insoddisfazione dell'utente del servizio e della **valutazione del servizio stesso mediante questionari rivolti ai genitori e al personale e agli studenti**.

1.1 LA CARTA DEI SERVIZI DELL'ASILO NIDO "PICCOLE NOCI"

La Carta dei Servizi dell'Asilo Nido del Comune di Camponogara "Piccole Noci" descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerti ai bambini e alle bambine e alle loro famiglie.

La Carta rappresenta un patto tra il Comune di Camponogara, l'Ente gestore SPES e i suoi utenti, attraverso il quale si dichiarano le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio di asilo nido.

La Carta è ispirata alla Costituzione italiana e alla Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia. Su iniziativa dell'Amministrazione comunale, dell'Ente Gestore o degli utenti del servizio, la Carta potrà essere integrata o modificata con apposito atto amministrativo.

La Carta descrive la struttura organizzativa, le modalità di gestione del servizio, compresi i livelli di servizio offerto e gli impegni di qualità che si intendono perseguire.

Presso la struttura saranno inoltre a disposizione le seguenti informazioni e documenti:

- progetto educativo didattico annuale del servizio;
- protocolli e buone prassi per l'intervento e l'inclusione dei bambini con bisogni speciali;
- regolamento e prospetto rette per l'anno educativo in corso;
- risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti.

1.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3 e 33 della Costituzione italiana e la Convenzione di New York sui Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

1. Uguaglianza e Diritto di Accesso

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Il Comune attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso, nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio. In tale ambito, i servizi del Comune tutelano e garantiscono il diritto all'inserimento degli utenti diversamente abili o appartenenti a fasce svantaggiate.

2. Regolarità

Il Comune e l'Ente gestore SPES, attraverso tutte le loro componenti, garantiscono la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative assicurando, anche in situazioni di conflitto sindacale, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e Inclusione

Il Comune insieme all'Ente gestore SPES si impegna a favorire l'accoglienza dei bambini e delle loro famiglie, nonché a perseguire l'inclusione sociale di tutti i frequentanti i propri servizi.

4. Partecipazione, Efficienza, Trasparenza

La famiglia ha il diritto di conoscere il progetto educativo e le modalità di funzionamento del servizio. La famiglia, inoltre, è chiamata a contribuire alla vita della scuola presentando proposte personali.

A tal fine sono istituiti organi di partecipazione come il Comitato di gestione e l'Assemblea dei genitori.

Il progressivo miglioramento dell'efficienza dei servizi è realizzato grazie all'adozione di soluzioni organizzative idonee e ad un adeguato aggiornamento professionale del personale coinvolto.

Gli operatori svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti imparziali. Si garantisce alle famiglie di verificare la corretta erogazione del servizio, esercitare il diritto di accesso alle informazioni che le riguardano e la facoltà di presentare reclami o proposte per il miglioramento del servizio.

5. *Autonomia e Aggiornamento del Personale*

Le finalità perseguite dagli educatori sono soprattutto formative, pertanto l'offerta formativa, nel rispetto e nella libertà garantite dagli educatori stessi, individua obiettivi comuni che assolvono il compito di creare le condizioni della riuscita personale, autonoma e competente dei bambini.

La programmazione, nel rispetto dell'autonomia del personale educativo garantisce la formazione dei bambini, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e della comunità locale, generali e specifici. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale educativo ed un compito per l'Ente gestore che assicura interventi organici e regolari.

1.3 ATTUAZIONE

I criteri di attuazione della presente Carta dei Servizi sono definiti nel "Regolamento comunale dei servizi alla Prima Infanzia - asilo nido comunale Piccole Noci", approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 del 26.03.2021.

2. LE GARANZIE DEL SERVIZIO

2.1 ASILO NIDO E MISSION EDUCATIVA

L'asilo nido è un servizio socio-educativo che ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, l'equilibrato sviluppo psicofisico del bambino e la sua socializzazione.

Il servizio di asilo nido ha il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo attraverso:

- linee pedagogiche relative alle aree formative della corporeità, della comunicazione, della logica, dell'autonomia, dell'affettività;
- un ambiente che, negli spazi, nei materiali e nell'uso degli strumenti, permetta la costruzione di un contesto educativo;
- espressione della corporeità con la quale il bambino percepisce la realtà esterna, si riconosce, impara ed agisce.

La **mission** educativa del servizio è fondata in primo luogo sulla costruzione ed il mantenimento di una positiva relazione educativa tra i bambini, tra gli adulti e i bambini e tra gli adulti stessi che diventa una condizione necessaria per favorire un sereno sviluppo e l'apprendimento di nuove conoscenze e capacità.

L'asilo nido si propone di offrire un sostegno alla genitorialità nella condivisione del compito educativo, all'interno della rete sociale e territoriale. I bisogni affettivi e di sicurezza che caratterizzano la prima infanzia, trovano una "base sicura" nell'asilo nido e nelle figure di attaccamento aggiuntive, seppure in un ambiente esterno alla famiglia. Il personale dell'asilo nido adotta nei diversi momenti della giornata atteggiamenti di: accoglienza, ascolto, empatia e valorizza le specificità e le differenze dei bambini e delle loro famiglie.

Uno strumento particolarmente importante nella relazione educativa è l'attenta osservazione dei ritmi e delle modalità di crescita di ciascun bambino. L'osservazione, pensata per comprendere e non per valutare, permette di rilevare i bisogni, anche transitori, e le continue conquiste del percorso evolutivo, e di programmare interventi adeguati.

La *mission* dell'asilo nido, orienta alla formazione di identità aperte, flessibili, solidali e rispettose di tutte le opportunità culturali e religiose. L'apertura e la collaborazione con diversi soggetti del

territorio permette ai bambini una conoscenza propria del contesto di appartenenza, permettendo così di sviluppare una maggiore consapevolezza della propria identità sociale.

La **collegialità** è la modalità con cui si progetta, si realizza e si verifica l'intervento educativo e didattico, per adottare atteggiamenti condivisi di accoglienza, ascolto ed empatia.

2.2 RISORSE UMANE COINVOLTE NEL SERVIZIO NIDO

Le risorse umane coinvolte nella gestione dell'asilo nido si costituiscono come gruppo di lavoro e contribuiscono, nel rispetto di specifici ruoli e competenze, alla promozione e alla realizzazione della programmazione educativa, definendo i tempi, le strategie, gli strumenti e la verifica degli interventi. L'asilo nido "Piccole Noci" è inserito nella rete dei servizi SPES e può contare su un coordinamento generale la cui funzione si sostanzia nell'elaborare l'indirizzo pedagogico ed educativo dei servizi e l'organizzazione nel suo insieme. Tale coordinamento pedagogico ed organizzativo concorre alla progettazione educativa ed effettua una pianificazione di momenti di verifica e di valutazione, favorendo il corretto funzionamento della rete dei servizi.

Il coordinatore interno dell'asilo nido promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi opportuni e necessari per garantire la funzionalità educativa ed organizzativa del servizio, definisce e verifica l'attuazione della programmazione educativa annuale in accordo con il coordinamento pedagogico, conduce gli incontri collettivi e metodologici del personale, assicura quotidianamente la qualità del servizio offerto. Il coordinatore è inoltre garante del buon funzionamento del servizio ed è referente per le famiglie e per l'amministrazione dell'Ente titolare.

Le *educatrici* prendono in carico i bambini e compete loro l'attenzione individualizzata ai loro bisogni, l'attivazione di interventi di cura, la promozione di esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale. Il personale educativo rappresenta una figura di riferimento per il bambino e la sua famiglia dall'inserimento fino all'uscita alla scuola dell'infanzia, attraverso specifiche occasioni di osservazione, ascolto, cura e progettazione educativa. La professionalità delle educatrici è supportata da una formazione costante e dal confronto sia all'interno del gruppo di lavoro sia con la psicopedagoga di riferimento.

Al personale ausiliario competono tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni alla struttura, collaborano nelle attività dei pasti e concorrono a supporto delle attività educative.

Il personale amministrativo dei Servizi Scolastici del Comune cura i rapporti con l'Ente Gestore, con le famiglie, con il Comitato di Gestione, con la Coordinatrice della struttura e si occupa del coordinamento. Cura inoltre la parte burocratica e amministrativa (predisposizione graduatorie, promozione e pubblicizzazione del servizio, autorizzazioni ed accreditamenti in collaborazione con U.T.C).

All'asilo nido "Piccole Noci" è assegnato il personale nel rispetto dei parametri indicati dalla normativa regionale, tenendo conto della natura del servizio offerto, delle caratteristiche della struttura, dell'età e delle caratteristiche dei bambini accolti, nonché dei tempi di apertura del servizio (1 educatore ogni 6 bambini di età inferiore ai 12 mesi e 1 educatore ogni 8 bambini di età superiore ai 12 mesi).

2.3 LA CORRESPONSABILITA' EDUCATIVA

Il progetto educativo dell'asilo nido prevede il confronto con le famiglie attraverso una relazione di reciprocità. Solo attraverso una proficua collaborazione nido-famiglia, il bambino acquista la sicurezza necessaria ad aprirsi all'esterno.

Genitori e insegnanti condividono con competenze e ruoli specifici e complementari il progetto di crescita nella consapevolezza che il bambino cresce sereno se gli adulti che se ne prendono cura stabiliscono tra loro una relazione di ascolto reciproco e di ricerca condivisa di strategie e atteggiamenti educativi.

Tutte le occasioni di incontro tra la scuola e le famiglie rappresentano occasioni importanti per il bambino di comprendere i diversi contesti di vita.

Le famiglie possono inoltre trovare nell' asilo nido uno spazio di ascolto e dialogo per orientarsi nel difficile compito educativo attraverso un sostegno alla propria genitorialità.

L'asilo nido predispone momenti di incontro individuale e collettivo con le famiglie, per la condivisione e la co-costruzione del progetto educativo e per la valutazione del processo di crescita di ogni singolo bambino.

Le modalità attraverso le quali viene promossa e incoraggiata la collaborazione nido-famiglia si pongono su diversi livelli di partecipazione, dando concretezza alla continuità educativa tra nido e famiglia.

Colloqui individuali: all'inizio dell'anno scolastico per i bambini in fase di inserimento e durante l'anno, concordati con la famiglia. Le modalità comunicative sono oggetto di specifiche analisi e codificazione.

Consulenza psico-pedagogica alle famiglie: è prevista la possibilità di colloqui con la figura dello psicopedagogo per il confronto su tematiche educative che riguardano le fasi di crescita del singolo bambino. I genitori possono rivolgere la richiesta al coordinatore dell'asilo nido.

Comitato di gestione: costituito da tre rappresentanti del consiglio comunale, di cui uno della minoranza, da due rappresentanti dei genitori utenti eletti nell'Assemblea dei Genitori, e dal Coordinatore Responsabile dell'asilo e da un Referente del Settore Socio Culturale.

Il Comitato di Gestione ha i seguenti compiti:

- a) ratificare la graduatoria di ammissione all'Asilo Nido in base ai criteri fissati dal regolamento, predisposta dall'Ufficio Socio culturale;
- b) promuovere incontri periodici con le famiglie e con le formazioni sociali, per la discussione delle questioni di interesse dell'asilo nido e per la diffusione dell'informazione sul servizio;
- c) contribuire all'elaborazione degli indirizzi educativo-assistenziali ed organizzativi dell'asilo nido;
- d) promuovere attività e progetti di informazione e formazione rivolti alle famiglie, anche al fine di esaminare le questioni relative all'aspetto socio-educativo e formativo del bambino;
- e) presentare annualmente, entro il mese di giugno, al settore servizi sociali del Comune una relazione sull'attività svolta e ogni altra proposta che interessi il servizio per l'infanzia.

Assemblea dei genitori: costituita dai genitori dei bambini ammessi al Servizio e presieduta dal Presidente del Comitato di Gestione; alle sedute partecipano di diritto. Senza diritto di voto, gli altri membri del Comitato di Gestione, il Sindaco o suo delegato, il responsabile servizi sociali, il personale educativo. Valuta l'andamento generale del nido, discute sugli indirizzi amministrativi, pedagogici e organizzativi del servizio, formulando proposte sui programmi di intervento. Inoltre nomina i propri rappresentanti (n.3) chiamati a far parte del Comitato di gestione.

Sono previste attività formative a favore dei genitori su tematiche di comune interesse. Sono altresì previste iniziative di coinvolgimento diretto dei genitori in attività educative su pianificazione all'inizio dell'anno scolastico e secondo obiettivi coerenti con la "mission" dell'Ente gestore, come la partecipazione attiva ai laboratori, il coinvolgimento nelle feste e così via.

Questi momenti rappresentano per le famiglie la possibilità di conoscere l'ambiente dove il bambino trascorre molte ore della sua giornata, nonché offrono possibilità di incontro e conoscenza con altri genitori.

Al termine di ogni anno educativo ai genitori, tramite specifico questionario, viene richiesto di valutare l'attività della struttura frequentata dai loro figli, sia con riferimento alla programmazione educativa effettuata sia all'organizzazione del servizio erogato.

2.4 LA VITA AL NIDO

L'asilo nido è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione dei bambini e delle bambine sino all'età di 3 anni. Si propone come contesto educativo che favorisce la costruzione dell'identità del bambino attraverso la proposta di spazi, attività e materiali stimolanti, all'interno di una rete di relazioni significative. L'asilo nido ha il compito di stimolare nel bambino la crescita di competenze che gli permettano elaborare e costruire la percezione del mondo a cui appartiene. Il bambino vive la quotidianità come una serie di esperienze, sia attraverso i momenti di routine che attraverso i momenti di gioco. La ripetitività delle azioni, l'utilizzo di regole chiare, semplici e condivise da tutti e la disponibilità all'ascolto danno al bambino stabilità nel rapporto e la sicurezza che chi c'è si cura di lui.

L'AMBIENTAMENTO

Il delicato momento dell'ambientamento coinvolge il bambino e gli stessi educatori, poiché rappresenta un'esperienza emotivamente importante, che richiede chiarezza di impostazione metodologica ed atteggiamenti di disponibilità, pazienza e accoglienza, al fine di creare le condizioni ottimali per tutti.

L'inserimento va dunque costruito per quanto riguarda le scelte organizzative, il ruolo degli educatori e le stesse modalità di presenza dei genitori, che devono essere aiutati ad assumere gli atteggiamenti più facilitanti per il buon esito dell'esperienza.

La scelta organizzativa di fondo sarà orientata verso l'inserimento di gruppo, che si prospetta essere la modalità da privilegiare, consentendo di ridurre i tempi di attesa delle famiglie e garantendo loro nel contempo la possibilità di condividere questa fase, anche attraverso l'intreccio di utili relazioni con altri

genitori: il bambino verrà inserito in piccoli gruppi e con orario progressivamente crescente, con la presenza del genitore per alcuni giorni (dai tre giorni a due settimane, in relazione alle difficoltà incontrate dal piccolo). L'inizio della frequenza è fissato dal coordinatore, secondo l'ordine di graduatoria e le esigenze della famiglia.

LE ROUTINES

Per routines si intendono le attività quotidiane che rappresentano delle sequenze fisse, che si riferiscono ad alcuni momenti della vita all'asilo nido che si ripetono giorno dopo giorno e che rispondono ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza e l'uscita, il cambio, il pasto, il sonno.

Questi momenti consentono al bambino di costruire una relazione affettiva significativa con l'adulto e di percepire l'ambiente del nido come rassicurante, in grado di accompagnarlo gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

L'attività si articola dalle ore 7.30 alle ore 16.30. Si prevede la possibilità di posticipo dell'orario pomeridiano, fino alle 18.00 se vi è la richiesta di un numero minimo di 5 utenti. Può, inoltre, essere scelto l'orario part-time mattutino. (7.30 – 13.30). Le scelte dell'orario (part-time o tempo normale – prolungamento di orario).

Tempi	Attività	Bisogni
7,30 – 9,00	Entrata	Bisogno affettivo
9,00 – 9,30	Attività di accoglienza	Bisogno affettivo Comunicazione con l'adulto
9,30 – 10,00	Merenda e bagno	Ricerca delle abitudini Acquisizione di norme di vita pratica Ricerca dell'autonomia Bisogno fisiologico - affettivo
10,00 – 11,00	Attività di programma o di laboratorio	Bisogno di apprendimento e di socializzazione con il gruppo
11,00 – 11,15	Gioco libero, bagno e preparazione al pranzo	Sfogo delle tensioni Bisogno fisiologico Acquisizione di norme di vita pratica
11,15 – 12,00	Pranzo	Bisogno fisiologico Ricerca dell'autonomia Acquisizione di norme di vita pratica

12,00 – 12,30	Bagno	Bisogno fisiologico Ricerca dell'autonomia Bisogno affettivo
13,00 – 13,30	1° Uscita	Bisogno affettivo
13,00 – 15,00	Riposo	Ricerca delle abitudini Bisogno affettivo
15,00 – 15,30	Merenda	Ricerca delle abitudini Bisogno fisico
15,30 – 16,00	Bagno	Bisogno fisiologico Ricerca delle abitudini Acquisizione norme di vita pratica
16,00 – 16,30	Gioco libero – ultima uscita	Bisogno di esprimersi e liberare l'aggressività Bisogno affettivo

L'accoglienza e l'uscita

Parlare delle routines di entrata e di uscita, è parlare del “lasciare e ritrovare” riconoscendo in queste parole il valore dei rapporti e delle relazioni del bambino con i genitori. Le educatrici nel momento dell'accoglienza cercano di rendere il distacco il più sereno possibile. Scambiano con i genitori alcune informazioni riguardanti i loro figli e ricercano modalità, atteggiamenti, strategie e gesti per far vivere questo momento di separazione in modo non traumatico. Come per l'accoglienza, anche il momento del ricongiungimento a fine giornata è carico di valenze emotive ed affettive: l'educatrice facilita l'incontro tra genitore e bambino rispettandone i tempi e le modalità, proponendo attività piacevoli e fornendo al genitore le informazioni sulla giornata del bambino al nido.

Il cambio

Le componenti affettive e di relazione che si instaurano durante il cambio, anche attraverso il contatto fisico, sono molto importanti. Questo è per il bambino un momento di contatto con il proprio corpo ma anche con l'adulto che si prende cura di lui.

Il pasto

Il Nido si avvale di un centro cotture esterno che serve tutte le scuole comunali. La dieta è appositamente predisposta da dietiste e validata dal competente Settore dell'ULSS. Tutte le fasi vengono realizzate secondo le procedure di corretta prassi igienica ed applicando il sistema HACCP.

La dieta è esposta affinché i genitori ne possano prendere visione. Parte o tutta la dieta potrà essere di origine biologica.

Diete particolari potranno essere somministrate su richiesta dei medici pediatri dei singoli bambini, per esigenze cliniche comprovate e documentate dai competenti organi Ulss.

Dovranno essere garantiti alimenti sostitutivi rispetto al menu predisposto a favore di bimbi di diversa fede religiosa su richiesta della famiglia.

E' obbligatorio presentare un certificato medico che attesti eventuali allergie od eventuali intolleranze di tipo alimentare, respiratorio o di qualsiasi altro genere.

Il sonno

Anche il sonno è un momento importante per il bambino. Addormentarsi significa abbandonare uno stato di veglia, un posto conosciuto, per farvi ritorno solo al risveglio. Per questo l'adulto deve avere una particolare attenzione alle esigenze individuali dando al sonno caratteristiche meno anonime e più rispondenti ai bisogni dei bambini come ad esempio la possibilità di portare un pupazzetto con sé, una ninna nanna, le coccole che fanno compagnia e invitano i bambini al riposo.

2.5 SPAZI E ATTIVITA'

L'asilo nido è dotato di spazi organizzati in funzione delle esigenze e dell'età del bambino. Gli spazi destinati ai lattanti e ai divezzi sono pensati per favorire lo sviluppo dell'autonomia, la sperimentazione delle attività motorie, la promozione della socializzazione, l'esplorazione di attività espressive e lo sviluppo delle competenze simboliche attraverso il gioco.

L'asilo nido dispone di uno spazio verde attrezzato, pensato ed organizzato nel rispetto dei bisogni e delle potenzialità di sviluppo dei bambini.

Gli spazi sono organizzati in modo da prevedere attività di sezione e di intersezione, con la possibilità di angoli attrezzati per attività strutturate e non. Ci sono spazi per favorire il gioco simbolico, ci sono gli angoli per favorire lo sviluppo del linguaggio dove leggere e fare conversazione, c'è il salone per i giochi di movimento liberi o guidati per il raggiungimento della sicurezza motoria e un angolo "morbido", per i bisogni affettivi di tutti i bambini. Inoltre, c'è una stanza allestita per la sezione lattanti.

2.6 I SERVIZI OFFERTI

Si fornisce un quadro d'insieme dei principali campi di intervento dell'asilo nido ed i servizi offerti:

accoglienza e cura del bambino

- ascolto e accoglienza dei bisogni del bambino
- ambientamento del bambino all'asilo nido
- cura individualizzata del bambino
- rispetto dei ritmi di riposo
- comunicazione quotidiana tra educatori e genitori rispetto al vissuto del bambino casa-nido
- garanzia di igiene nelle cure del bambino con l'utilizzo di specifici materiali

sostegno allo sviluppo psicomotorio e sensoriale

- attività mirate allo sviluppo dell'autonomia del bambino: sviluppo delle conoscenze, sviluppo di relazioni significative, sviluppo di capacità motorie;
- fornitura di materiale ludico-didattico per il gioco, per lo sviluppo psicomotorio e sensoriale, per la lettura di immagini e per lo sviluppo affettivo

sostegno alla genitorialità

- colloqui individuali e incontri di gruppo (vedi progetto educativo unitario)
- incontri di formazione rivolti ai genitori
- consulenza individualizzata alle famiglie
- sportello pedagogico
- coinvolgimento in feste e momenti ludici per genitori e bambini

servizio di refezione

- menu elaborati per specifiche esigenze di salute o religiose (diete certificate)

- i menu proposti sono adeguati ai fabbisogni indicati per le fasce d'età considerate, secondo i livelli di assunzione giornalieri raccomandati ed elaborati dal settore materno infantile ULSS 3 Serenissima.

continuità Nido-Scuola dell'Infanzia

- attività finalizzate a favorire il passaggio del bambino dal nido alla scuola dell'infanzia.

igiene e pulizia dei locali

- pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti interni ed esterni secondo pianificazione.

3. AREA DIDATTICA

3.1 LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA UNITARIA

Il progetto educativo unitario delinea gli orientamenti pedagogici e le pratiche didattiche che esprimono la “mission” formativa e valoriale dell’Ente gestore nel compito di co-educazione e di promozione culturale e sociale a favore dei bambini e delle loro famiglie, nella fascia d’età 3-36 mesi, all’interno della comunità territoriale. Esso è l’esito di un processo di riflessione e condivisione all’interno del Gruppo di Coordinamento insieme al Direttore Generale, alla Coordinatrice pedagogico-organizzativa delle scuole, alle Psicopedagogiste e al Presidente e le indicazioni in esso contenute risultano essere guida e vincolo per le persone che operano con differenti ruoli nei gruppi di lavoro in tutti i nidi di SPES.

3.2 LA PROGRAMMAZIONE

L’attività didattica è svolta seguendo una programmazione annuale, approvata dal Collegio degli Educatori.

Le attività conformandosi al progetto educativo unitario fanno riferimento ad una progettualità educativa e didattica unitaria a base psicomotoria, interculturale e inclusiva. La progettazione didattica annuale è predisposta dal personale docente con obiettivi ed attività adeguati alle varie fasce di età, riferiti ai diversi campi e aree di sviluppo e apprendimento ed articolati in progetti o in unità di apprendimento interdisciplinari.

DIMENSIONI EDUCATIVE TRASVERSALI

1. *approccio a base psicomotoria*: questo approccio è finalizzato a garantire la crescita globale del bambino, nel rispetto dei suoi ritmi e tempi. Questa scelta educativa privilegia la conoscenza del bambino della realtà e l’intervento attivo su essa attraverso il corpo, inteso come movimento, ma anche come canale di espressione delle emozioni e come fonte di sviluppo del pensiero.

2. *accoglienza*: oltre ad una fase specifica (ambientamento), l'accoglienza è una dimensione dell'educazione dove ognuno, grande o piccolo, si senta riconosciuto e valorizzato nei suoi bisogni, nelle sue peculiarità e nelle sue potenzialità.

3. *educazione interculturale*: la proposta educativa che si attua nei nidi S.P.E.S. si distingue per la finalità di promuovere nei bambini la formazione di una mente aperta e solidale, creando la consapevolezza che la diversità rappresenta una ricchezza e coltivando una cultura dell'accoglienza e della partecipazione di tutti e di ciascuno. In quest'ottica i nidi S.P.E.S. sollecitano i bambini a confrontarsi con le differenze culturali e le diversità e a fornire agli educatori competenze complementari che permettano di lavorare con efficacia nei nidi in cui è presente una pluralità di identità e storie anche provenienti da diversi Paesi e da diverse culture.

4. *continuità*: è un orientamento educativo che qualifica il progetto pedagogico e che fa riferimento alla necessità che tra i diversi luoghi educativi (famiglia, nido, scuola dell'infanzia, territorio) ognuno con la propria specificità, si realizzi un'interazione dinamica in grado di consentire al bambino di fare esperienze eterogenee in ambienti diversi ma con uno stesso obiettivo: la sua crescita.

La continuità dei processi educativi si costruisce attraverso la condivisione delle premesse pedagogiche e la coerenza della progettazione educativa e didattica tra i diversi contesti educativi.

LABORATORI

1. *uscite didattiche*: l'asilo nido organizza durante l'anno uscite didattiche volte ad avvicinare i bambini alle diverse realtà territoriali, favorire l'osservazione e l'utilizzo di materiali specifici presenti nel territorio, far conoscere la realtà attraverso l'esperienza diretta.

2. *laboratorio dell'esplorazione*: nasce dal desiderio di accompagnare i bambini alla scoperta dei cinque sensi per favorire l'affinamento delle capacità percettive e per esprimere sensazioni ed emozioni. Il laboratorio permette ai bambini di vivere esperienze sensoriali attraverso la manipolazione, il linguaggio verbale e non verbale.

3. *laboratorio espressivo*: comprende le attività grafico-pittoriche, plastico-manipolative, ritmico musicali. Il nido cerca di valorizzare al meglio le potenzialità creative, ritmiche e espressive del bambino, partendo dal presupposto che questo può giovargli in tutti i contesti di vita, personali e relazionali.

4. *laboratorio linguistico*: ci si propone di dare la massima importanza al bisogno che il bambino ha di padroneggiare e arricchire le proprie conoscenze linguistiche e cognitive, utilizzando il libro come strumento privilegiato; promuovere un'educazione emotiva attraverso la lettura, facendo sì che il bambino impari gradualmente ad esprimere il proprio vissuto e le proprie emozioni.

5. *Attività motoria*: l'attività motoria stimola nel bambino la creatività, l'espressività e la coscienza di sé attraverso il piacere di vivere, di essere, di fare e di produrre effetti nella relazione e nell'azione. L'obiettivo è: "aiutare il bambino a integrare le emozioni vissute nel corpo e nel movimento con le rappresentazioni e le immagini mentali".

4. RAPPORTI CON I CITTADINI

4.1 INFORMAZIONE, ASCOLTO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune e l'Ente gestore si impegnano a diffondere tutte le notizie relative al servizio di asilo nido tramite una distribuzione capillare alle famiglie del materiale informativo. Essi istituiscono diverse forme per raccogliere le opinioni ed il giudizio dei cittadini sul loro operato:

- verificano la soddisfazione dell'utenza con indagini periodiche e annuali;
- promuovono gruppi di focalizzazione con le famiglie per verificare l'andamento e la qualità del servizio, una volta l'anno;
- verificano le cosiddette non conformità, ovvero in quali casi e quante volte non sono rispettati gli impegni contenuti nella Carta del Servizio.

Le indagini svolte che vengono pubblicizzate e rese note alle famiglie, servono per impostare i piani di miglioramento del servizio.

4.2 RECLAMI E SUGGERIMENTI

I genitori possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta del Servizio, inoltrare proposte in merito a qualsiasi problema o disfunzione e dare suggerimenti utili per il miglioramento della qualità.

I suggerimenti e le segnalazioni di disservizio devono essere formulati in forma precisa e scritta, non anonima, fornendo le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami, in forma scritta, devono pervenire al Comune o al gestore ai seguenti indirizzi:

- Comune di Camponogara, P.zza Mazzini, 1 – CAP 30010 (VE)

e-mail: morena.muraro@comune.camponogara.ve.it

pec: comune.camponogara@pec.tuni.it;

- S.P.E.S. via Ognissanti, 70 – 35129 PADOVA

fax 049.8697719 e-mail: info@spes.pd.it

5. MISURA DELLA QUALITA'

Nella presente Carta del Servizio sono stati analizzati gli aspetti di seguito indicati che definiscono la qualità del servizio. Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e relativi indicatori:

- qualità della prestazione del servizio;
- qualità della sicurezza;
- qualità alimentare;
- qualità igienico-sanitaria;
- qualità professionale;
- qualità dell'ambiente;
- qualità della partecipazione delle famiglie

5.1 SCHEDE DI LIVELLO

1. LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore	Misuratore	Valore assicurato
Regolare erogazione del servizio	Apertura e chiusura del servizio secondo gli orari indicati	Apertura: ore 7.30 Uscita intermedia: 12.30-13.00 Chiusura: ore 15.30 - 16.30 In caso di eventuale orario prolungato: ore 18:00
Interruzione servizio	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista da calendario (escluso casi di sciopero o eventi straordinari)	Una settimana
Capillarità e tempestività dell'informazione per l'iscrizione al nido	Comunicazione diretta alle famiglie potenzialmente interessate	Entro la fine di aprile per inserimenti da settembre
Apertura del servizio	Apertura dal 1°settembre al 31 luglio, vacanze da calendario scolastico regionale e Patrono	Garantito dal lunedì al venerdì
Richiesta di certificati	Da redigersi su apposito modulo presso l'asilo e/o gli uffici amministrativi	Entro 10 giorni dall'inoltro della richiesta
Riduzione retta per 2 o più figli	Riduzione mensile su retta 2° e 3° figlio iscritto e frequentante	Riduzione 25%°

La famiglia contribuisce al costo del servizio in relazione alle tariffe determinate dal Comune di Camponogara con apposita deliberazione di Giunta Comunale, modulate a seconda della tipologia di orario e di servizio prescelta dall'utente con la distinzione tra richiedenti residenti e non residenti.

Per particolari casi di comprovato disagio socio-economico, il genitore residente può presentare richiesta di contributo economico ai Servizi Sociali del Comune di Camponogara, secondo quanto previsto dal Regolamento dei Contributi Economici.

Le rette di frequenza non possono superare il costo del servizio al netto dei contributi di altri enti pubblici. La retta di frequenza mensile non comprende eventuali costi per attività e uscite didattiche organizzate in corso d'anno.

La Giunta Comunale, in base al vigente regolamento, stabilisce tariffe agevolate in caso di pluralità di fratelli frequentanti l'asilo nido. Per l'eventuale prolungamento dell'orario viene applicata una maggiorazione rispetto alla retta determinata per la frequenza del tempo pieno.

Oltre alla retta di frequenza, la Giunta determina la quota di iscrizione, che deve essere versata contestualmente alla consegna del modulo di conferma di iscrizione.

PAGAMENTI

La retta di frequenza deve essere corrisposta all'Ente Gestore entro e non oltre il decimo giorno di ogni mese attraverso bonifico bancario o bollettino postale, indicando nella causale il nome del bambino e il mese di frequenza.

In caso di morosità nel versamento della retta, nonostante sia intervenuto formale sollecito, si provvederà al recupero coattivo di quanto dovuto con addebito di relative spese e interessi.

Sono previste riduzioni della retta in caso di malattia di lunga durata, e nell'ipotesi di ritiro definitivo, nella sussistenza dei presupposti previsti dal Regolamento che disciplina il servizio di Asilo Nido. (art. 28)

2. LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Progetti e dichiarazione di conformità impianti (elettrici, riscaldamento, gas, antincendio, idrosanitari, ecc ..)	Dichiarazione di conformità	Presenza
Documento di valutazione del rischio	Documento	Presenza
Piani di emergenza, prove di sfollamento, addestramento periodico	Registro di documentazione delle prove (a cura del coordinatore)	Si assicura annotazione nell'apposito registro e almeno due prove di sfollamento
Corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze e l'antincendio	Effettuazione dei corsi con documentazioni ed attestazioni	Con la frequenza stabilita dalla legge in materia
Formazione per l'attività distribuzione e somministrazione di cibi e bevande	Attestato di frequenza	Presenza
Presenza del sistema di illuminazione di emergenza	Verifica del funzionamento	Almeno 2 volte l'anno a cura dell'ufficio tecnico
Corretta installazione, visibilità e manutenzione della cartellonistica	Verifica	2 volte l'anno
Prove di evacuazione nel plesso	Annotazione sul registro apposito	2 volte l'anno a cura del coordinatore
Controllo delle vie di esodo da parte dei referenti	Verifica	Almeno 2 volte l'anno a cura del coordinatore
Controllo delle porte di emergenza	Verifica	Almeno 2 volte l'anno da parte dei referenti
Verifica carica e scadenza degli estintori portatili	Verifica	2 volte l'anno
Verifica da ditta specializzata degli impianti elettrici	Verifica	1 volta l'anno
Prova dell'efficacia degli interruttori salvavita degli impianti elettrici	Verifica	2 volte l'anno

3. LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Menu	Nella preparazione dei menu si tiene conto delle differenze culturali e religiose presenti nel nido	Assicurato
	Nella preparazione dei menu si tiene conto della eventuale presenza di bambini in fase di svezzamento	Assicurato
	E' previsto un pasto sostitutivo per motivi di salute su presentazione di certificato medico	Assicurato
	Il menu è redatto da dietiste e sottoposto a controllo e validazione dell'apposito servizio dell'ULSS	Assicurato
	Il rispetto delle norme igieniche e di sicurezza alimentare e assicurato in tutte le fasi	Assicurato
Controllo di qualità attraverso il sistema di HACCP (Analisi dei rischi e controllo dei punti critici da parte dell'ASL e dei laboratori di analisi autorizzati)	E' previsto il possesso e attuazione del piano autocontrollo (D.lgs.155/97)	Assicurato E' redatto dagli operatori delle strutture
	Il addetto alla distribuzione indossa camice bianco, cuffia grembiule	Assicurato
	E' previsto un programma di controlli di tipo analitico su superfici di lavoro e sugli alimenti	Il programma prevede ogni anno almeno 1 controllo sull'acqua, 2 controlli sugli alimenti, 2 controlli sulle superfici
Attrezzature e stoviglie	Sono previsti registri per il controllo periodico delle temperature dei frigoriferi	Si in tutte le strutture. Il controllo avviene due volte al giorno
	E' previsto l'uso di stoviglie usa e getta	Solo in casi eccezionali
	Utilizzo della lavastoviglie	Si

4. LIVELLO DELLA QUALITA' IGIENICO-SANITARIA

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Garanzia dell'igiene personale del bambino	Numero di cambi giornalieri minimi per il bambino che frequenta con orario a tempo pieno	n. 3 100% dei bambini

5. LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori	Come previsto dalla Legge Regionale L.R. 22/2002	E' assicurato che il personale sia in possesso del titolo di studio previsto
Formazione e aggiornamento professionale degli educatori	a. Esistenza Piano formativo annuale e di attività di aggiornamento b. Almeno 28 ore annue dedicate all'aggiornamento c. Presenza di una figura di tutor dei corsi d. Produzione di documentazione dell'attività di aggiornamento	E' assicurata la frequenza del personale di tutte le ore di corso previste per l'aggiornamento E' assicurata la produzione di materiale di documentazione dell'aggiornamento
Titoli di studio e professionali del personale che non svolge mansioni educative	Come previsto dalla legge	E' assicurato
Organizzazione corsi per il personale che non svolge mansioni educative	E prevista l'organizzazione di corsi con frequenza Obbligatoria per un minimo di 12 ore	Per il personale ausiliario
Riunioni periodiche di team	Sono assicurate riunioni periodiche dei team della struttura	Si svolgono almeno una volta al mese
Coordinamento interno	Presenza referenti con compiti programmazione, gestione del personale, organizzazione della struttura e rapporti con le famiglie	E' assicurata
Coordinamento pedagogico e organizzativo	a. Esistenza del coordinamento pedagogico- organizzativo b. Collaborazione e messa in rete	E' assicurato
Funzioni del Coordinamento pedagogico e organizzativo generale	1. Programmazione generale 2. Monitoraggio 3. Supporto alla qualità 4. Sostegno ai Team (per programmazione e verifica) 5. Organizzazione delle attività di aggiornamento 6. Produzione di documentazione sulle attività del servizio	Sono assicurate tutte le misure elencate
Organizzazione dei gruppi di bambini	Esistenza di gruppi stabiliti Attività di inter-gruppo	Di norma, è assicurato. Può essere prevista una diversa organizzazione nel corso di anno per la realizzazione di progetti specifici

6. LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Differenziazione degli spazi interni	Sono previsti i seguenti spazi 1. Spazi sezione. 2. cucina 3. servizi 4. altri locali	E' assicurata la presenza di almeno 4 spazi differenziati.
Arredi per le sezioni adeguati per i bambini	Nel nido sono assicurati 1. Sedie e tavoli di altezza adeguata 2. Mensole accessibili per i bambini 3. Contenitori facilmente accessibili 4. Armadi per riporre giochi accessibili ai bambini	In ogni sezione del nido sono assicurati arredi adeguati ai bambini e alle bambine nel rispetto della sicurezza.
Gli spazi frequentati dai bambini sono organizzati per routine: pranzo cambio sonno	1. Attenzione ai menu 2. Rispetto dei ritmi individuali 3. Esistenza di ambienti attrezzati per il sonno 4. Presenza di attrezzature funzionali 5. Aerazione degli ambienti	Le misure sono presenti
Spazi adulti	Gli spazi per adulti comprendono 1. Spogliatoio 2. Servizi 3. Piccolo spazio riunioni	Spazi presenti
Organizzazione degli spazi interni, articolati e polifunzionali per attività	1. tappetone 2. specchio 3. angolo travestimenti 4. angolo libri 5. angolo manipolazione 6. angolo colore 7. zona movimenti	Sono assicurati almeno 3 dei 4 elementi previsti per i piccoli
Materiali per sviluppo gioco simbolico	Materiali da 12 a 24 mesi: bambole, animali di peluche, posate, specchi, gioco del cucù, libri di immagini, contenitori di varie dimensioni e forme, pentoline, animali morbidi, giocattoli musicali, cubi e costruzioni in legno, oggetti in miniatura.	Sono assicurati almeno 5 dei 7 elementi previsti per i medi e grandi
	Materiali oltre i 24 mesi: abiti per travestirsi, mobili per bambini, piatti, pentole, bicchieri, posate, bambole, animali morbidi, teatro burattini, specchi, costruzioni legno e plastica, incastri, puzzle, acqua, farina e semi vari, spago/fili e materiale da infilare.	Sono presenti almeno 8 elementi su 13 Sono presenti almeno 10 elementi su 18

7. LIVELLO DELLA QUALITA' DELL PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Favorire relazioni significative con gli adulti attraverso: a) presentazione preliminare del servizio b) la valorizzazione del momento di entrata e di uscita dal Nido c) dare spazio ai rapporti individuali adulti-bambini	Visita al Nido prima dell'iscrizione, riunione con presentazione del regolamento L'educatore incoraggia i genitori ad introdurre il bambino e la bambina nell'ambiente del Nido con una accoglienza individualizzata. Durante il cambio l'educatore stabilisce un rapporto diretto con il minore.	E' assicurata E' assicurata L'educatore si occupa direttamente di ogni bambino
Opinione dei genitori	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale	80% dei questionari restituiti sul totale degli iscritti
Reclami	Tempo massimo che intercorre tra la segnalazione del reclamo e risposta Certificazione e risposta	30 giorni Entro 10 giorni dall'inoltro della richiesta
Presentazione ai genitori del progetto educativo	Incontro di presentazione del programma con i genitori. Sono resi pubblici: 1. calendario annuale 2. orario di apertura 3. strutturazione delle sezioni 4. personale assegnato al servizio 5. attività rappresentanti dei genitori 6. funzionamento del servizio refezione e/o menu adottato 7. iniziative rivolte alle famiglie	Il progetto è comunicato ai genitori e trasmesso al nido all'inizio dell'anno educativo.
Incontri di sezione o piccoli gruppi.	Nell'anno scolastico vengono organizzati incontri per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori	Sono assicurati in tutti i nidi almeno 2 incontri
Colloqui individuali	Nell' anno scolastico sono assicurati i colloqui individuali con i genitori	E' assicurato almeno un colloquio individuale
Attività Extra-didattiche: incontri a tema	Sono effettuati incontri a tema con il coinvolgimento dei genitori	Sono assicurati almeno 3 incontri annuali
Comunicazione tra le famiglie	L'accoglienza è assicurata anche con modalità rispettose delle differenze culturali	E' assicurato