

LA CARTA DEI SERVIZI



INFORMAZIONI
PRINCIPI FONDAMENTALI
METODOLOGIA
ORGANIZZAZIONE

PRESENTAZIONE

Il micro nido “A Piccoli Passi” è il primo servizio interaziendale in Valtellina nato dall’idea di tre ragazze laureate in scienze dell’educazione con l’appoggio e la disponibilità di un dirigente di due aziende della zona industriale di Morbegno-Talamona.

Il servizio è stato pensato per andare incontro alle esigenze di genitori lavoratori bisognosi di un luogo affidabile, sicuro e facilmente raggiungibile in cui poter lasciare i propri figli, con un’età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni, durante l’orario lavorativo.

Le educatrici si propongono di:

- contribuire al miglioramento della qualità della vita delle lavoratrici e dei lavoratori:
 - rendendo più facile la ricerca di una struttura adeguata e comoda a cui affidare i propri figli;
 - agevolando, data la vicinanza al posto di lavoro, i momenti di accompagnamento e ritiro del bambino.
- favorire un rientro delle lavoratrici dalla maternità in tempi più rapidi e con un atteggiamento più sereno;
- favorire, attraverso il sostegno alla gestione familiare, le possibilità di sviluppo e carriera delle donne lavoratrici e la valorizzazione dell’apporto professionale di ciascuna di esse alla vita dell’impresa.

INDICE DEGLI ARGOMENTI

Premessa

- Cos'è la carta dei servizi
- Principi fondamentali

Offerte e garanzie

- Impegno educativo
- Garanzie

Peculiarità del servizio

- Sede e orari
- Capacità ricettiva
- A chi è rivolto il servizio
- Quando iscriversi
- Costi del servizio
- Graduatoria d'accesso e lista d'attesa

Organizzazione

- Personale
- Spazi
- Progetto educativo
- Inserimento
- Rapporto Micro nido - Famiglia
- Ritiro del bambino
- Alimentazione
- Norme igienico - sanitarie

Qualità del servizio

Validità della carta

PREMESSA

Cos' è la carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento che fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio di micro nido, ne stabilisce i livelli qualitativi, le garanzie e l'organizzazione.

Rappresenta dunque un impegno concreto per l'erogatore del servizio verso il raggiungimento di precisi obiettivi di gestione e verso la qualificazione dei rapporti con l'utenza.

La Carta dei servizi è quindi uno strumento di programmazione dinamico, suscettibile di aggiornamenti e variazioni conseguenti a mutamenti che si possono verificare nel corso del tempo.

Le informazioni che traspaiono in questo documento servono alle famiglie per conoscere meglio il servizio e agli educatori per mettere in atto una costante valutazione dei bisogni.

Principi fondamentali

Accoglienza e organizzazione.

Il servizio, con opportuni atteggiamenti e azioni di tutti gli operatori, favorisce l'accoglienza dei genitori e dei bambini, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi con particolare riguardo alla fase di ambientamento e alle situazioni di rilevante necessità.

Nello svolgimento della propria attività il personale educativo ha pieno rispetto dei diritti, dei bisogni e degli interessi del bambino e della famiglia.

Uguaglianza.

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti del bambino: le regole di accesso e di fruizione sono uguali per tutti. Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche; da parte del genitore ci si aspetta disponibilità al rispetto e al confronto con i principi ispiratori del micro nido e del suo regolamento.

Partecipazione, informazione, trasparenza.

Per una gestione partecipata viene favorita la collaborazione della famiglia in ogni occasione di conoscenza, di programmazione e verifica del servizio. La famiglia ha diritto di conoscere il progetto educativo e le modalità di funzionamento del micro nido.

È data alle famiglie la possibilità di entrare nel nido non solo come destinatarie di un servizio, ma come “protagoniste attive” di percorsi educativi.

Gli incontri e i colloqui con le famiglie sono frequenti soprattutto nella fase di inserimento per dare la possibilità di conoscere e condividere il processo educativo e discutere e acquisire fiducia nel servizio. Vengono a tal scopo organizzati periodici incontri a più livelli.

Garanzia e continuità.

Molto importante per il bambino è l'inserimento in un contesto sociale stabile, con relazioni affettive solide. Questo viene garantito dalla stabilità del gruppo dei pari e soprattutto dalla presenza continua nel tempo delle medesime figure educative.

Efficacia ed efficienza.

Obiettivo prioritario è il progressivo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio grazie all'adozione di soluzioni organizzative

idonee e a un adeguato aggiornamento professionale del personale coinvolto.

Tutela e privacy.

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati ai sensi della normativa vigente. Il personale può effettuare riprese video o fotografiche esclusivamente previa autorizzazione scritta da parte dei genitori. Foto e filmati dei bambini possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative del nido.

OFFERTE E GARANZIE

Impegno educativo

Il micro nido è un servizio educativo rivolto a bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni in stretta collaborazione con le famiglie e con l'ambiente sociale, ci impegniamo ad assicurare un adeguato sviluppo psicofisico e relazionale dei bambini attraverso:

- organizzazione degli spazi a misura di bambino
- attività ludiche e accudimento in un contesto di continua ricerca educativa
- rapporti educatore-bambino individualizzati

Tutta la programmazione educativa si fonda sul rispetto dell'unicità del bambino, sulla centralità della famiglia e sulla personalizzazione dell'intervento educativo.

Garanzie

Le educatrici del Servizio garantiscono:

- Il rispetto di tutti gli standard previsti dalla legge in materia di struttura e sicurezza garantendo ai bambini un ambiente accogliente e sicuro.
- La continuità e la flessibilità del servizio, aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30; offre inoltre la possibilità di frequenza anche il sabato mattina con una richiesta minima di tre bambini (dalle 7.30 alle 12.30).
- La partecipazione delle educatrici a corsi di aggiornamento in logica di una formazione permanente.
- La partecipazione ai momenti di confronto promossi dall'Ufficio di Piano.

- L'impegno nella creazione e nel mantenimento di una rete con le altre unità d'offerta per la prima infanzia presenti sul territorio.
- La valutazione, almeno una volta l'anno, del grado di soddisfazione del servizio da parte dei genitori.

PECULIARITÀ DEL SERVIZIO

Sede e orari

Il micro nido “A Piccoli Passi” si trova nella provincia di Sondrio, più precisamente, nell’area industriale di Morbegno-Talamona in Via Val D’Aosta n°187. Esso è situato al primo piano dello stabile dell’azienda Assytech s.r.l., ditta specializzata in assemblaggi elettromeccanici.

La sua superficie si sviluppa su pianta rettangolare per 100 mq e ha uno spazio esterno di 80 mq.

Il micro nido “A Piccoli Passi” è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30; offre inoltre la possibilità di frequenza anche il sabato mattina (dalle 7.30 alle 12.30), con una richiesta minima di 3 bambini.

Rimane chiuso in occasione delle feste Nazionali. Le vacanze natalizie ed estive saranno concordate durante l’anno e comunicate tempestivamente.

Capacità ricettiva

La struttura può ospitare contemporaneamente 10 bambini di età compresa tra i tre mesi e i tre anni.

A chi è rivolto il servizio

Il nostro servizio si impegna a ospitare bambini con un’età compresa tra i tre mesi e i tre anni.

Saranno accolte le richieste di tutte le famiglie favorendo quelle in cui almeno uno dei genitori svolga la propria attività lavorativa nelle aziende

dell'area industriale.

Quando iscriversi

Le iscrizioni sono aperte tutto l'anno; per qualsiasi tipo di informazione è possibile rivolgersi direttamente alle educatrici presenti nel nido oppure contattare telefonicamente queste ultime.

Graduatoria d'accesso e lista d'attesa

Essendo le iscrizioni aperte tutto l'anno per la formazione della graduatoria verrà seguito un criterio temporale.

Nell'eventualità della formazione di una lista d'attesa la priorità sarà data ai bambini dei quali almeno uno dei genitori lavori all'interno dell'area industriale; saranno tenuti in considerazione casi di famiglie in grave difficoltà socio economica e con la presenza di minori diversamente abili.

Costi del servizio

I costi del servizio variano a seconda della modalità di frequenza scelta.

Nello specifico:

- Tempo pieno: 7.30-18.30 (entrata fino alle ore 9.30 – uscita dalle ore 16.30): € 570
- Part-time mattino: 7.30-13.30 (entrata fino alle ore 9.30 – uscita dalle ore 13.00): € 440
- Part-time pomeriggio: 13.00-18.30 (pasto escluso) (entrata dalle ore 13.00 – uscita dalle ore 16.30): € 360

C'è inoltre la possibilità di usufruire di pacchetti orari personalizzati con un minimo di 70 o 90 ore mensili rispettivamente al costo di € 5,50/h e €

4,50/h.

Al momento dell'iscrizione del bambino dovranno essere versati € 150 comprensivi di inserimento e copertura assicurativa annuale. Nei giorni successivi l'inserimento fino all'esaurirsi del mese la retta sarà calcolata secondo una tariffa giornaliera pari a 28 euro per chi frequenta il full time e 21 euro per il part time, anche in caso di assenza o ritiro del bambino.

Il pagamento della retta mensile dovrà essere effettuato entro il giorno 5 del mese successivo la frequenza, tramite bonifico bancario o in denaro contante.

ORGANIZZAZIONE

Personale

Nel micro nido “A Piccoli Passi” lavora personale qualificato: le tre educatrici, nonché gestrici, sono tutte in possesso della laurea in Scienze dell'educazione, indirizzo prima infanzia, e di tutti gli attestati necessari al funzionamento della struttura (Corso per alimentaristi, Rspg, Primo Soccorso, Disostruzione delle vie aeree e Prevenzione Incendi).

Ogni anno, a rotazione, una delle tre educatrici assumerà il ruolo di coordinatrice, ossia colei che si porrà come riferimento principale per le famiglie durante l'apertura del servizio.

Spazi

Il micro nido possiede la regolare autorizzazione al funzionamento e risponde ai requisiti strutturali previsti dalla normativa vigente.

Gli spazi presenti sono:

- Zona accoglienza
- Angolo cottura
- Area consumazione pasti e attività a tavolino
- Area attività libere
- Spazio creativo
- Stanza sonno
- Bagno bambini
- Bagno educatrici con annesso spogliatoio e ufficio
- Giardino

Progetto educativo

Il principi pedagogici e il progetto educativo che regolano e ispirano la nostra filosofia educativa si basano sul concetto di “centralità del bambino”.

Il vero protagonista di tutte le nostre proposte educative diviene quindi il bambino come persona che interagisce attivamente con l’ambiente circostante, portatore di particolari bisogni, unico e irripetibile nel suo essere.

Il micro nido “A Piccoli Passi” si propone di offrire un ambiente accogliente e caloroso dove le giornate vissute dai bambini, coi bambini e con gli adulti che si prendono cura di loro, possano trascorrere serene e tranquille. Il più importante obiettivo che ci proponiamo è il benessere dei piccoli, condizione indispensabile per una sana crescita.

Come servizio educativo il micro nido si offre come un momento di crescita e di formazione cognitiva, affettiva e sociale nel rispetto dei ritmi di sviluppo e dei bisogni di ciascuno. Promuove lo sviluppo armonico di tutta la personalità, dando ai piccoli l’opportunità di sperimentare situazioni nuove, giocare e socializzare con gli altri bambini, stabilire legami affettivi, sviluppare la propria identità e autonomia.

Tutto ciò si svolgerà nel rispetto delle figure genitoriali; sarà quindi necessario creare con loro un rapporto di fiducia, di interscambio e di collaborazione reciproca indispensabile per il benessere psico-fisico del bambino.

La giornata al micro nido, dal momento dell’accoglienza fino al ricongiungimento con i genitori, è costituita da una serie di momenti di gioco libero, strutturato o guidato e da momenti di condivisione e di relazione reciproca che si ripetono ogni giorno nello stesso modo (routines). La regolarità e prevedibilità di questi rituali danno al bambino

la sicurezza e la stabilità di cui ha bisogno e gli permettono di orientarsi nel tempo e nello spazio, giungendo a riconoscere il micro nido come un luogo a lui familiare.

Inserimento

L'inserimento al nido rappresenta un momento estremamente delicato per tutti i suoi protagonisti.

È l'inizio di un nuovo percorso sia per il bimbo o la bimba che devono affrontare il primo vero distacco dal loro ambiente familiare, sia per mamma e papà che si trovano a vivere un'esperienza unica, a volte non esente dall'ansia o dal senso di colpa di dover lasciare il proprio figlio così piccolino nelle mani di persone "estranee".

Per questo motivo riteniamo importantissimo che si instauri fin dall'inizio di questa nuova avventura un rapporto di conoscenza e di fiducia reciproca tra le famiglie che hanno deciso di affidarsi al servizio e le educatrici che, dal canto loro, cercheranno di fare tutto ciò che è nelle loro possibilità per far sì che questo delicato passaggio venga affrontato con serenità.

Il compito di educatrici e genitori è quello di creare una continuità emotiva e relazionale tra la famiglia e il nido, tra l'ambiente familiare e conosciuto e quello sociale, ancora estraneo: proprio per questo è fondamentale una separazione graduale tra genitori e figlio o figlia.

La presenza di una figura familiare che accompagni il bambino nei suoi primi giorni in questo mondo tutto nuovo diventa quindi indispensabile; essa inizialmente è la "base sicura" da cui il bimbo comincia gradualmente a distanziarsi quando le sue esplorazioni rendono il nuovo ambiente più accogliente e sicuro. Il bambino sa che la mamma o il papà sono lì accanto a lui e si sente così in una condizione emotiva favorevole

per esplorare, conoscere, accettare e consolidare nuovi rapporti.

Ogni bambino e ogni genitore hanno i propri tempi per riuscire a distaccarsi in maniera serena perciò non ce la sentiamo di imporre un rigido schema di inserimento, riteniamo però opportuno che questo si prolunghi per almeno due settimane. I primi giorni al nido avverranno con la presenza di un genitore, che accompagna il piccolo e vive con lui i momenti nuovi, in modo da infondergli fiducia e sicurezza; poi, dopo qualche giorno, si allontanerà per brevi periodi spiegando al bimbo ciò che sta succedendo in modo da non spaventarlo. L'ultimo passo è determinato dalle educatrici che, in base al comportamento del bambino, sapranno individuare qual è il momento più opportuno per far iniziare al piccolo la frequentazione completa dell'asilo.

È molto importante spiegare al bambino quello che sta accadendo e il momento del saluto alla mamma o al papà è fondamentale: il commiato non deve mai assomigliare a una fuga.

Rapporto Micro nido – Famiglia

La famiglia ricopre un ruolo fondamentale per il bambino perciò riteniamo importantissimo che non venga esclusa dalla vita del nido. Per questo motivo abbiamo previsto una serie di incontri sia per conoscerci prima dell'inserimento che durante tutto l'arco dell'anno; in particolare:

- una giornata specifica di apertura per chi volesse conoscere la realtà del servizio;
- un colloquio con i genitori di ogni singolo bambino prima dell'inserimento;
- scambi quotidiani sia verbali che scritti attraverso un apposito quadernetto personale;

- incontri su richiesta tra educatrici e genitori.
- due incontri individuali all'anno sulla condivisione del progetto educativo.

Ritiro del bambino

Le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare il bambino al momento del congedo soltanto ai genitori o a persona maggiorenne delegata tramite apposito modulo fornito al momento dell'iscrizione del bambino e consegnato alle educatrici.

Alimentazione

Il momento del pasto al nido è sicuramente uno dei più delicati e ricchi di significato: attraverso l'alimentazione il bambino può sperimentare sensazioni piacevoli e gratificanti che vanno a rafforzare il suo senso di sicurezza, la sua fiducia e la sua conoscenza della realtà. Per questo motivo riteniamo indispensabile che il bambino affronti il momento del pasto solamente dopo alcuni giorni di ambientamento; sarà nostra cura ricreare una situazione in cui ritrovarsi e mangiare tutti insieme in un'atmosfera tranquilla e rilassata.

I menù, due tipologie (estate e inverno), a rotazione ogni quattro settimane, sono appositamente studiati dalle educatrici e approvati da un pediatra competente. Comprendono molti tipi di alimenti pertanto, nel corso dell'anno, la famiglia dovrà comunicare al micro nido le nuove introduzioni alimentari, per permettere un adeguamento della dieta. Sono previste variazioni in caso di intolleranze, allergie, indisposizioni e diete etico-religiose.

I pasti sono preparati in una zona a uso esclusivo e cucinati dalle

educatrici che hanno frequentato appositi corsi e aggiornamenti.

Norme igienico – sanitarie

Essendo molto difficile prevenire l'insorgere di malattie infettive e contagiose, il micro nido vuole dare delle regole di tipo igienico sanitario adottate dal servizio stesso e da adottare a casa, per garantire il più possibile la tutela della salute del bambino e della collettività che frequenta il nido.

- Particolare pulizia dei giochi usati quotidianamente, frequente lavaggio delle mani, utilizzo di guanti da parte delle educatrici nella pulizia di ogni bambino per evitare il contagio di malattie/infezioni per via fecale.
- Le educatrici non sono autorizzate a somministrare farmaci ai bambini se non paracetamolo, sotto il consenso dei genitori, in caso di febbre superiore ai 38°C.
- Il bambino viene allontanato dal nido, attenendosi alla normativa vigente, qualora le educatrici riscontrino disturbi che si presuppongono dannosi per il bambino stesso e/o per la comunità.

In ogni caso, qualsiasi problema di salute presentato dal bambino, sarà segnalato al genitore affinché prenda gli opportuni provvedimenti.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il micro nido “A Piccoli Passi” risponde ai requisiti strutturali e organizzativi della regione Lombardia, delibera n°20588, 11/02/2005. Gli elementi costruttivi, gli arredamenti e le attrezzature, compresi i giochi, hanno caratteristiche antinfortunistiche e sono dotati di accorgimenti atti a evitare situazioni di pericolo.

Il personale educativo è in possesso di laurea in Scienze dell’Educazione e di tutti gli attestati necessari e obbligatori per poter svolgere l’attività.

I genitori saranno chiamati a esprimere un parere anonimo sulla qualità del servizio mediante un questionario che sarà distribuito a fine anno; i risultati saranno analizzati e comunicati alle famiglie.

VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente carta dei servizi, redatta dalle educatrici Diana, Laura e Veronica, è disponibile presso l'asilo nido e sul sito www.apiccolipassi.net

La carta dei servizi entra in vigore dal 20 settembre 2011 e sarà periodicamente aggiornata.

