

COMUNE DI SEDRINA
PROVINCIA DI BERGAMO

CARTA DEI SERVIZI
dell'ASILO NIDO PETER PAN
anni educativi 2019-20 e 2020-21

PREMESSA

Questa carta dei servizi dell'Asilo Nido Peter Pan, ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", è un documento che nasce da esigenze di trasparenza, di informazione, di ricerca del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio pubblico nei confronti dell'utenza e vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del servizio.

Serve ad informare e guidare il cittadino allo scopo di conoscere meglio le prestazioni offerte, esplicita e rende trasparente il patto tra cittadini ed amministratori in un'ottica di corresponsabilità e compartecipazione ed indica i contenuti su cui si costruisce il rapporto con le famiglie dei bambini iscritti al servizio.

Indica gli standard di qualità che ci si impegna a garantire all'Asilo Nido Peter Pan rispetto:

- ✓ all'attività educativa
- ✓ al personale
- ✓ all'ambiente
- ✓ ai servizi amministrativi
- ✓ alla valutazione degli stessi da parte degli utenti.

PRINCIPI E FONDAMENTI

I valori alla base del servizio educativo dell'asilo nido si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

• Uguaglianza ed imparzialità

Il nido accoglie tutti i bambini in età che richiedano l'ammissione compatibilmente con il numero dei posti disponibili, senza alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Garantisce parità di trattamento, obiettività ed equità nei confronti dei bambini e delle loro famiglie. Tutela e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

• Continuità e regolarità

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. L'Asilo Nido non costituisce un servizio essenziale, tale per cui può essere interrotto in caso di sciopero del personale. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'Ente, vi è l'impegno a limitare al massimo i possibili disagi.

• Partecipazione

E' garantita la partecipazione attiva degli utenti a diversi momenti della vita al nido.

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il servizio.

• Trasparenza e riservatezza

Ad ogni utente si assicurano informazioni chiare, complete e tempestive riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui gode.

I bambini frequentanti e le loro famiglie hanno diritto alla tutela dei dati personali e sensibili.

• Efficienza ed efficacia

Il nido opera secondo modalità che garantiscano un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti e che si realizzano attraverso processi di verifica e valutazione periodica.

MODALITA' DI GESTIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

• Definizione e finalità

L'Asilo Nido Peter Pan con sede a Sedrina in Via Roma n. 23 è un servizio educativo di interesse pubblico che accoglie bambini fino all'età di tre anni e che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorre con la famiglia alla loro formazione.

Ha lo scopo di favorire lo sviluppo psico-fisico e sociale del bambino nei primi anni di vita. In particolare:

- ✓ contribuisce alla formazione dell'identità, dell'autonomia, dello sviluppo delle competenze socio-affettive/linguistiche/motorie/sensoriali valorizzando gli stimoli e i vissuti familiari;
- ✓ opera in stretto contatto con la famiglia e si impegna a creare rapporti di collaborazione e scambio con altri servizi presenti sul territorio: biblioteca, scuola dell'infanzia, Comune, anche per intervenire tempestivamente su eventuali situazioni di difficoltà o di svantaggio.

• Accoglienza ed organizzazione

Fondamentale è strutturare adeguatamente *l'accoglienza e l'inserimento* di bambini e genitori con particolare attenzione all'*ambientamento* nel primo periodo di accesso al servizio.

Particolare importanza e cura viene dedicata alla *programmazione* dell'attività assistenziale-educativa, che nasce e si svolge all'interno della struttura avvalendosi di un *progetto educativo*, ovvero di *tempi, e attività appositamente pensati* (l'accoglienza mattutina, l'igiene, il pasto, il sonno, il ricongiungimento, le varie attività...), e di *spazi interni ed esterni, arredi, giochi strutturati e concepiti per l'età dai tre mesi ai tre anni*, così come i *diversi materiali* (oggetti di recupero, oggetti che si trovano in natura, oggetti di legno, carta, cartone, ferro, pelle...).

L'*ambiente* è organizzato per rispondere alle esigenze di stabilità e sicurezza e per permettere ai bambini di sperimentare attraverso il gioco, attività motorie ed esplorative, ludico-educative, individuali e a piccoli gruppi, routine e pranzo.

L'*alimentazione* dei bambini è curata in modo differenziato per fasce di età, e tenendo conto di eventuali allergie od intolleranze in riferimento a specifiche tabelle dietetiche elaborate dall'ATS di competenza. Il nido si avvale di *cucina interna* che adotta per la preparazione dei pasti *un menù estivo ed uno invernale*.

Sono consultabili e a disposizione degli utenti i seguenti documenti:

- il regolamento
- la carta dei servizi
- il progetto educativo;

mentre la programmazione educativa viene presentata ai genitori all'inizio di ogni anno.

Particolare attenzione è dedicata al *rapporto nido-famiglia*: per assicurare e favorire la continuità educativa si organizzano incontri periodici, individuali e collettivi, con i genitori:

Il *personale educativo* ed i *genitori* sono protagonisti e responsabili dell'attuazione e della periodica richiesta di aggiornamento della carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata che si realizza nel *Comitato di gestione* dell'Asilo Nido con riunioni appositamente dedicate.

Il personale in servizio

L'*équipe educativa* è costituita da un *coordinatore* e da *operatori socio-educativi* in possesso di titoli di studio specifici attestanti la professionalità conseguita in rispetto alla normativa vigente.

Il *coordinatore*, con la collaborazione degli operatori socio-educativi promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi atti a garantire una buona qualità del servizio ed è *referente dei genitori*.

L'attività educativa e l'orario di servizio di tutto il personale sono organizzati in base a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità per garantire l'erogazione di un servizio di qualità.

La programmazione assicura il rispetto della libertà dello stile educativo degli operatori garantendo il benessere, lo sviluppo psico-fisico e sociale del bambino nel rispetto degli obiettivi educativi.

E' un diritto e un obbligo per tutto il personale l'aggiornamento e la formazione in servizio.

Il responsabile della gestione assicura pertanto interventi regolari sia nella promozione che nell'organizzazione dei percorsi formativi. Favorisce inoltre scambio ed occasioni di confronto con altre strutture promuovendo progetti di sperimentazione, seguendo l'inserimento di bambini svantaggiati; assicura, qualora fosse necessaria la sostituzione del personale per motivi non imputabili alla gestione stessa, la corretta continuità del servizio avvalendosi di personale adeguato all'incarico di supplenza.

Il personale ausiliario, costituito da un cuoco ed un addetto ai servizi (pulizia e distribuzione pasti), coopera con il personale educativo e partecipa all'attività complessiva del nido, secondo le specifiche mansioni inerenti la qualifica funzionale.

Il progetto educativo

Il progetto educativo definisce le coordinate di indirizzo del servizio: gli obiettivi educativi, l'organizzazione dei tempi e degli spazi, le proposte di attività, le strategie e le modalità espresse nell'accoglienza, nell'inserimento e nel ricongiungimento dei bambini, la cura delle routine, il rapporto nido-famiglia e nido-servizi territoriali, e gli strumenti di verifica e valutazione anche in itinere.

Tale attività pedagogica è il prodotto della riflessione di tutta dell'équipe educativa e viene elaborato annualmente.

Il progetto educativo viene esposto nel suo contenuto ai genitori e ha carattere di flessibilità per accogliere le nuove esigenze e i bisogni dei bambini e delle loro famiglie.

La programmazione educativa

La programmazione annuale si articola attraverso alcuni periodi determinati, ognuno dei quali si caratterizza per la specificità delle attività che vengono svolte.

All'inizio dell'anno il lavoro è concentrato sull'ambientamento del bambino, momento particolare e delicato sia per il piccolo che per i genitori. In questo periodo gli educatori osservano i bambini per poi poter programmare il lavoro educativo rivolto principalmente alle attività didattiche.

Ai bambini, raccolti in gruppi, vengono offerte proposte attività motorie, grafico- pittoriche, di manipolazione ed esplorazione di diversi materiali (farina, pongo, sale, acqua, ecc...). Il bambino sperimenta diverse sensazioni tattili, olfattive, gustative ed inizia a scoprire le caratteristiche fisiche della realtà.

L'open day

Al fine di rendere il nido un servizio conosciuto ai cittadini, residenti e non, il gestore del servizio promuove nel corso dell'anno educativo l'iniziativa "Open day", ovvero una giornata a disposizione di chi volesse visitare e conoscere gli spazi della struttura e le attività proposte con relativi materiali di utilizzo, attivando così momenti di dialogo e di conoscenza con il personale.

Calendario, orari d'apertura e costo del servizio

Il funzionamento del servizio è garantito per 47 settimane ogni anno educativo dal 1° settembre al 31 agosto, come previsto dal Regolamento. Il calendario, aggiornato annualmente, è comunicato ai genitori entro il mese di ottobre di ogni anno educativo.

L'apertura è garantita cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì per dieci ore e trenta giornaliere.

Le fasce orarie di frequenza e le rette corrispondenti, aggiornabili annualmente, per l'a.e. 2019-20 sono fissate come segue:

FREQUENZE e RETTE anno educativo 2019/20

(Deliberazione della Giunta comunale n. 12 del 30.01.2019)

Retta mensile

Tempo lungo			
	tempo giornaliero (base)	8.30-16.30	€ 550,00
	tempo giornaliero (base) + post 1	8.30-17.30	€ 570,00
	tempo giornaliero (base) + post 2	8.30-18.00	€ 600,00
	pre+ tempo giornaliero (base)	7.30-16.30	€ 570,00
	pre+ tempo giornaliero (base) + post 1	7.30-17.30	€ 610,00
	tempo pieno (base - pre e post 2)	7.30-18.00	€ 620,00
Part time			
	part time 1 - con pasto	7.30-13.30	€ 500,00
	part time 2 - senza pasto (solo mattino)	7.30-11.30	€ 270,00
	part time 3 - pomeridiano	13.30-18.00	€ 300,00

- per gli **utenti residenti a Sedrina** la **riduzione** del 10% della retta mensile, ed un'ulteriore riduzione fino al 10% della retta mensile con ISEE inferiore a € 6.000,00.
- al fine di garantire l'eventuale accesso alla misura "Nidi Gratis" promossa dalla Regione Lombardia anche ai non residenti, la **riduzione per gli utenti non residenti a Sedrina** fino al 10% della retta mensile con un ISEE inferiore a Euro 6.000,00;
- la dichiarazione ISEE dovrà essere consegnata agli uffici contestualmente all'iscrizione,
- in caso di **frequenza contemporanea di due fratelli**, la retta del secondo è scontata del 40%;

per il **primo mese di frequenza**, se **l'inserimento avviene nel corso del mese**, è previsto il pagamento a settimane (al massimo tre) così calcolato:

per ogni settimana (o frazione di essa superiore a giorni 2) in base al tipo e orario di frequenza "retta mensile/4".

Accesso e frequenza

1. L'accesso e le domande di ammissione

L'accesso all'Asilo Nido è aperto a tutti i bambini e le bambine. Possono essere ammessi al nido i bambini e le bambine che abbiano compiuto i tre mesi nell'anno in cui si intende iniziare la frequenza.

Per iscriversi occorre compilare la domanda di ammissione su apposita modulistica predisposta annualmente dal Comune (correlata dalla documentazione integrativa richiesta, ai fini della verifica e valutazione dei requisiti e delle situazioni previste dal regolamento), che ogni famiglia può ritirare e riconsegnare nei tempi e nei luoghi previsti dall'Amministrazione Comunale.

Tutti i dati e le dichiarazioni personali raccolte attraverso le domande sono trattati dal Comune di Sedrina, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito dell'organizzazione dei servizi per l'infanzia e quindi del procedimento per cui le dichiarazioni sono rese, ai sensi delle disposizioni legislative in vigore.

Nel caso in cui il numero delle iscrizioni fosse superiore al numero dei posti disponibili il Responsabile del redigerà una graduatoria di accesso al nido, nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento e applicando i criteri di valutazione, che tengono conto delle condizioni del minore e socio-economiche del nucleo familiare, ed i relativi punteggi qui di seguito riportati.

CRITERI PER LA FORMAZIONE DELLE GRADUATORIE DI AMMISSIONE

Le domande di ammissione presentate entro i termini fissati dal Comune per ciascun anno educativo per utenti residenti nel comune di Sedrina che hanno già frequentato l'anno precedente i servizi per l'infanzia precedono in graduatoria le altre, in virtù del riconoscimento del principio di continuità educativa.

Per la formazione delle graduatorie si applicano in primo luogo, i seguenti criteri con attribuzione dei relativi punteggi:

CRITERIO	PUNTI
• Bambini già iscritti e frequentanti i servizi educativi del Comune di Sedrina	20
• Fratelli di bambini frequentanti i servizi educativi del Comune di Sedrina	19
• Bambini residenti nel Comune di Sedrina	18
• Bambini diversamente abili con certificazione del servizio ASL	17
• Caso sociale segnalato dai servizi sociali comunali	16
• Nucleo familiare monoparentale	15
• Presenza nel nucleo familiare di persona inabile o con patologia invalidante che necessita d'assistenza	14
• Stato di gravidanza della madre con almeno un figlio iscritto	13
• Domanda di ammissione non accolta in periodi precedenti	12
• Bambini residenti in uno dei Comuni limitrofi	11
• Genitore residente a Sedrina che lavora fuori dal Comune di Sedrina	10
• Condizione lavorativa dei genitori a tempo pieno	9
• Condizione lavorativa a tempo pieno di un genitore e a tempo parziale dell'altro	8
• Genitore studente con obbligo di frequenza	7
• Condizione lavorativa part-time di entrambe i genitori	6
• Genitore disoccupato (con certificato di accertamento dello stato di disoccupazione in base al D. Lgs. 181/2000)	5

La graduatoria è pubblica.

I nominativi dei bambini non ammessi al servizio formeranno le liste d'attesa, cui attingere qualora si verifichi la disponibilità di posti in base a quanto prevede il Regolamento.

L'Amministrazione Comunale si riserva di ammettere al servizio, in via straordinaria, in qualsiasi momento, con determinazione del Responsabile del servizio e in accordo con il coordinatore del Nido, minori in stato di grave rischio accertato con relazione dei servizi sociali, a prescindere dalla data di presentazione della domanda e in deroga ai criteri contenuti nel Regolamento.

In tal caso l'équipe educativa predispone, in accordo con il Comune e la famiglia del bambino, un progetto individualizzato di inserimento e di intervento educativo e garantisce la collaborazione con i servizi specialistici.

2. La frequenza, le assenze e le rinunce al servizio

La regolarità della frequenza è la premessa per assicurare la qualità dell'inserimento e la graduale integrazione dei bambini, oltre a migliorare il funzionamento del servizio.

La presenza dei bambini è registrata giornalmente su appositi registri dal personale educativo e trasmessa agli uffici competenti.

Per le assenze dei bambini, che vanno sempre motivate e se dovute a malattia giustificate nei termini previsti dalle norme sanitarie vigenti, e le rinunce al servizio si rimanda all'art. 4.8 del Regolamento.

3. Il passaggio alla scuola dell'infanzia

All'inizio della scuola dell'infanzia, con l'intento di consentire a ogni bambino e a ogni bambina la possibilità di farsi conoscere con le proprie abilità e competenze, il gestore del servizio nido concorderà un incontro tra il personale educativo del nido e gli insegnanti della scuola dell'infanzia, ma ad ambientamento ultimato presso la scuola.

Ciò garantirà ai nuovi insegnanti di osservare il bambino liberi da qualsiasi immagine o restituzione fatta a fine anno educativo, ed ai piccoli la grande opportunità di farsi conoscere liberi da qualsiasi presentazione.

RAPPORTI CON I GENITORI – PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

I genitori sono a pieno titolo fruitori attivi del servizio asilo nido.

All'interno del nido sono previsti incontri periodici con i genitori con lo scopo di assicurare la continuità educativa nido-famiglia finalizzata all'attivazione del rapporto di fiducia e al perseguimento di modalità di collaborazione e scambio reciproco.

Per questo il personale promuove diverse occasioni d'incontro:

- ✓ individuali: colloquio pre-ambientamento e colloqui di verifica in corso d'anno;
- ✓ di gruppo: assemblee annuali con tutti i genitori, incontri informali per momenti ricreativi (festa di Natale, festa di fine anno educativo, ecc.)

Il rapporto nido-famiglia all'interno del nido è promossa anche attraverso:

- ✓ l'affissione in spazi dedicati delle informazioni su: menù della giornata, programmazione delle attività didattiche, organico del personale, calendario, regolamento;
- ✓ la comunicazione ai singoli genitori di altre informazioni.

QUALITA', VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E PROCEDURE DI RECLAMO

Qualità'

Il gestore del nido eroga un servizio che realizza con:

- ✓ le competenze professionali e la collaborazione del personale che risponde ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie;
- ✓ il coordinamento pedagogico;
- ✓ le strutture idonee e conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza;
- ✓ l'utilizzo degli edifici e delle attrezzature oltre l'orario giornaliero di apertura per momenti complementari alle finalità del nido;
- ✓ le collaborazioni con il territorio.

Standard di qualità per il servizio

Il gestore del servizio garantisce:

- ✓ trasparenza delle modalità di accesso, della graduatoria e della lista d'attesa
- ✓ rispetto dell'orario di attivazione e delle modalità di erogazione del servizio programmate
- ✓ adeguatezza dell'organico del personale
- ✓ adeguatezza del rapporto numero di bambini iscritti / capienza della struttura
- ✓ adeguatezza del rapporto numero medio personale educativo / numero bambini
- ✓ rispetto dei requisiti strutturali previsti dalla normativa (dimensioni, caratteristiche e articolazione degli ambienti, con indicazione della loro destinazione, caratteristiche degli arredi e attrezzature dei locali)
- ✓ rispetto delle condizioni di sicurezza e pulizia degli ambienti

Procedure di reclamo

Qualunque espressione di insoddisfazione o segnalazione di disservizi dev'essere presentata per iscritto. La segnalazione comporterà la verifica di quanto segnalato e la predisposizione del superamento delle criticità rilevate.

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI

Per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi dell'asilo nido, sono previste due modalità:

1. la somministrazione di un questionario da sottoporre ai genitori a conclusione di ogni anno educativo, con restituzione dei risultati;
2. la predisposizione di uno spazio dedicato alla libera espressione dei genitori.

1. Come questionario è intenzione avvalersi della seguente scheda tecnica di valutazione.

ASILO NIDO PETER PAN di SEDRINA SCHEMA TECNICA DI VALUTAZIONE PER L'UTENZA		
Il bambino che frequenta il nido è Maschio <input type="checkbox"/> Femmina <input type="checkbox"/>		
1	All'interno del nido sono presenti le tabelle dietetiche ATS?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
2	All'interno del nido è presente la "Carta dei Servizi"?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
3	All'interno del nido sono presenti il "Progetto educativo" e la "Programmazione annuale"?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
4	Gli spazi interni sono strutturati (zona gioco, zona pasto, zona nanna...)?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
5	Nelle attività proposte è rispettata abitualmente la divisione dei bambini in gruppi omogenei per fascia di età: piccoli, medi, grandi?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
6	E' individuata la figura dell'educatrice di riferimento?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
7	Una giornata "tipo" al nido prevede le seguenti situazioni: routine, gioco libero, attività strutturate. Tale impostazione è seguita correttamente?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
8	I menù giornalieri programmati sono rispettati?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
9	E' soddisfatto/a del grado di familiarità raggiunto dal suo bambino con:	
	- gli spazi interni ed esterni?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	- l'educatrice di riferimento?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	- i bambini presenti?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	- le attività proposte?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
10	L'inserimento del suo bambino si è svolto regolarmente nei tempi previsti?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
11	L'inserimento del suo bambino si è svolto con le modalità di accoglienza valutate assieme al personale educativo della struttura?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
12	La coordinatrice garantisce la funzionalità educativa ed organizzativa del nido?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
13	Le modalità ed i tempi di accesso al servizio sono rispettati?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
14	E' stato semplice compilare la domanda di iscrizione al nido?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
15	Le informazioni ricevute sono state chiare ed esaurienti?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
16	L'orario di apertura al nido a tempo pieno e part-time è rispettato?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
17	C'è un diretto ed efficace scambio di informazioni con il personale del nido, anche al fine di assicurare la continuità educativa nido-famiglia?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
18	Si tiene regolarmente l'assemblea annuale dei genitori	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
19	Nella struttura è presente un apposito spazio per le informazioni e comunicazioni principali ai genitori?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
20	Il nido è dotato di spazi esterni, attrezzati per le attività all'aperto?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
21	Ha riscontrato l'esistenza nel nido di eventuali barriere architettoniche?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
22	I locali del nido si presentano puliti e curati?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

