La Fenice
Società Cooperativa Sociale ONLUS

LA FENICE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS - Via Duca d'Aosta 17 – 24021 Albino (BG) – Tel 035 752876 - Fax 035 0349822 – email amministrazione@lafenicecoop.org - Cod. Fisc. e p.i. 01956530164 Registro Imprese CCIAA BG n. 250195 – Albo Nazionale delle Cooperative A122855 - www.lafenicecoop.org

NIDO D'INFANZIA

Femì

"…Ricorda il tempo,
prima che si indurisse la cera,
quando ognuno di noi era come un sigillo.
Di noi ciascuno reca l'impronta
Dell'amico incontrato per via."
Primo Levi, 1985

LA CARTA DEL SERVIZIO

Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI 3
1.1 Che cosa è la Carta dei Servizi 3
1.2 Quali sono i principi a cui si ispira? 3
2. IL SERVIZIO ASILO NIDO 4
2.1 Che cos'è e a chi si rivolge 4
2.2 A quali principi si ispira 4
2.3 Quali finalità perseguiamo 4
2.4 Come raggiungere il nido e contatti 5
2.5 Come accedere al nido 5
Iscrizioni 5
Rette 6
Come dare le dimissioni 7
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 7
3.1 Il progetto educativo 7
3.2 Chi lavora al nido 7
3.3 Esperienze di aggiornamento e corsi di formazione 8
3.4 Gli orari di funzionamento del nido 8
3.5 Il calendario 9
3.6 Accoglienza e L'ambientamento di nuovi bambini 9
3.7 Spazi e ambienti 10
3.8 Interventi di rete 10
3.9 Genitori al nido 10
4. I MENU' 10
5. GARANZIE DI IGIENE 10
6. CUSTOMER SATISFACTION E GESTIONE RECLAMI 11

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirvi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'Asilo Nido Femì, in una logica di trasparenza.

Secondo le ultime indicazioni di legge, la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo Nido Femì, rende pubblica la propria Carta dei Servizi, della quale sarà possibile conoscere:

- L'ente che gestisce il servizio
- L'organizzazione del nido e le sue modalità di funzionamento
- I servizi forniti
- I fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti
- Le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente
- La sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

1.2 Quali sono i principi a cui si ispira?

La carta dei servizi adottata presso l'Asilo Nido Femì, risponde ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni riguardanti la nazionalità, il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione economica o la diversa abilità dei bimbi accolti.

IMPARZIALITA'

I comportamenti del personale dell'asilo nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati

PARTECIPAZIONE

I nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi dell'asilo nido sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori

2. IL SERVIZIO ASILO NIDO

2.1 Che cos'è e a chi si rivolge

L'asilo nido si propone come un servizio dalle finalità educative e sociali; favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

Offre al bambino un ambiente protettivo e accogliente, garantendo le cure necessarie al suo benessere quotidiano e gli strumenti per un equilibrato sviluppo.

Promuove una cultura dell'infanzia, che consideri il bambino una persona unica, portatrice di bisogni individuali da cogliere, ascoltare e sostenere.

Si affianca alla famiglia nel percorso di crescita dei figli rispondendo con flessibilità alle esigenze dettate dal contesto socio-economico e lavorativo.

L'asilo Nido Femì offre il servizio a bambini e bambini di età compresa fra i 3 e i 36 mesi.

2.2 A quali principi si ispira

Il servizio asilo nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella **Convenzione sui diritti dell'infanzia** approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il passo: "*convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività".*

Inoltre ci preme sottolineare come il servizio asilo nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art.24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art.29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art.13) e del gioco dei più piccoli (art.31).

2.3 Quali finalità perseguiamo

In una prospettiva pedagogica che riconosce il bambino come competente, attivo e desideroso di conoscere fin dalla nascita e che vede la formazione poggiare sulle esperienze quotidiane del bambino e su percorsi individuali, riteniamo che l'ambiente (spazi, arredi, materiali, proposte, colori, rumori, tempi…) abbia grande importanza e vada curato nel dettaglio e organizzato in modo da favorire il più possibile la libera scelta dell'attività da parte dei bambini per permetterne il naturale sviluppo.

La costante osservazione del percorso che ogni bambino sta compiendo è l'elemento da cui l'educatore deve partire per valutare come arricchire l'ambiente, quali proposte introdurre, quali occasioni proporre. Non dunque attività collettive per tutti uguali, ma percorsi differenziati fondati sulle competenze in via di sviluppo.

La convinzione che la formazione nella prima infanzia significhi favorire osservazione esplorazione, comunicazione e permettere il progressivo sviluppo delle prime indipendenze non significa ignorare i bisogni affettivi del bambino. La ricerca della qualità nella relazione rimane al centro del lavoro dell'educatore. La dimensione della cura e dell'accudimento riveste pertanto un'importanza fondamentale che si deve tradurre in un profondo rispetto per i ritmi del bambino piccoli, specialmente in quei momenti che vedono un intenso coinvolgimento sul piano relazionale ed emotivo: l'accoglienza, l'alimentazione, l'igiene personale, il sonno.

Il rispetto dell'individualità, dei gesti, delle parole e di tutto quello che sta intorno al bambino sono tutt'uno.

2.4 Come raggiungere il nido e contatti

L'asilo nido si trova in via Giorgio Gusmini n. 5, quartiere Redona, Bergamo.
È possibile contattare la struttura telefonando tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì, nei giorni di apertura al numero mobile 3451750489 o tramite posta elettronica femi@lafenicecoop.org.

2.5 Come accedere al nido

Iscrizioni

Il periodo delle iscrizioni viene pubblicizzato via internet sul sito, sulla stampa e in genere sui mezzi di comunicazione locali.
All'asilo nido possono iscriversi bambini in età compresa tra i 3 ed i 36 mesi .
Il nido che ha sottoscritto un contratto di concessione con il Comune di Bergamo, riserva 20 posti dei 45 dispionibili ai bambini provenienti dalle liste comunali risulta pertanto incluso nella rete dei servizi del Comune come servizio a gestione indiretta. L'Amministrazione monitora e controlla il funzionamento per garantire gli stessi livelli di qualità.
Le iscrizioni sono differenziate per i posti comunali e quelli privati.
Per accedere ai nidi comunali le iscrizioni si ricevono presso il Centro Famiglia nel mese di maggio: mese durante il quale è previsto un sabato di Open Day per la visita dei servizi.
Il costo dei servizi per le famiglie è deciso dal Consiglio Comunale ed è progressivo in base alla propria capacità reddituale, secondo lo schema che trovate di seguito. Per tutte le informazioni rivolgersi a:
Centro Famiglia via Tito Legrenzi 31, Bergamo.
Per informative iscrizioni nidi e corsi ecc:
tel. 035.399.593 - fax 035.399.380.
per email: centrofamiglia@comune.bg.it
sito comunale: www.comune.bergamo.it
Per informazioni aggiornate periodicamente sito dedicato:
www.bambiniegenitori.bergamo.it

Ufficio rette

Sede via del Polaresco, 15 - 24129 Bergamo.
Aperto da lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 13,00.
Email sportello informatico: retteistituzione@comune.bg.it
numero verde gratuito per le rette: tel. 800.121.905.

Per accedere al nido privatamente le iscrizioni si ricevono presso l'asilo nido tutto l'anno, fino alla completa copertura dei posti disponibili.
I documenti necessari all'atto dell'iscrizione sono:

- Codice fiscale e documento valido dei due genitori e del bambino che frequenterà il nido;
- Carta vaccinale del bambino aggiornata;
- Certificato di nascita del bambino.

Gli orari di apertura e chiusura sono differenziati nelle fasce di uscita e comunicati alle famiglie all'atto dell'iscrizione e confermati al momento dell'accettazione della domanda.

Rette

ISCRIZIONE	100 euro
PART TIME (7.30-13.00)	415euro + pasti(4 euro a consumo) 410 euro per famiglie con reddito inferiore a 14.000 secondo i criteri ISEE
FULL TIME (7.30-16.30)	540 euro + pasti(4 euro a consumo) 510 euro per famiglie con reddito inferiore a 14.000 secondo i criteri ISEE
PROLUNGATO (16.30-18.00)	25 euro : 1 giorno alla settimana 45 euro : 2 giorni alla settimana 90 euro: tutta la settimana
PERIODO AMBIENTAMENTO	Per il mese di ambientamento la retta è in proporzione ai giorni di frequenza (:20)
MODIFICA OCCASIONALE DELL'ORARIO DI FREQUENZA DA PART-TIME A TEMPO PIENO	15 euro al giorno da aggiungere alla quota mensile
MODIFICA OCCASIONALE DELL'ORARIO DI FREQUENZA DA TEMPO PIENO A PROLUNGATO	7 euro al giorno da aggiungere alla retta
MODIFICA PROGRAMMATA DELL'ORARIO DI FREQUENZA DA PART-TIME A TEMPO PIENO	50 euro da aggiungere alla retta per 1 giorno 100 euro da aggiungere alla retta per 2 giorni
PER DUE FRATELLI FREQUENTANTI	Riduzione del 25% sulla retta del secondo figlio
BONUS VACANZA (max 2 settimane all'anno anche non consecutive)	Riduzione del 50% sulla retta in relazione alle due settimane del bonus. Il resto della retta rimane invariato.
ASSENZE	Riduzione del 50% dopo 4 settimane consecutive di assenza per malattia.

Nella retta sono inclusi i pannolini.

Il pagamento della rette dovrà essere effettuato entro il 20 del mese in corso, considerando la media di 20 pasti. Nel caso di variazione della frequenza verrà effettuato un conguaglio nella fattura del mese successivo.

Tutte le quote non comprendono l' Iva (attualmente al 5%)

Come dare le dimissioni

Per ritirare il bambino occorre una comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della cessazione della frequenza. Il ritiro comporta il pagamento del 25% della retta del mese successivo al ritiro. Il ritiro durante il periodo di ambientamento prevede il pagamento intero della retta dello stesso mese e il 25% di quella del mese successivo. Il ritiro nei mesi di Giugno, Luglio e Agosto comporta comunque il pagamento del 25% della retta di frequenza

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Il progetto educativo

Il nido Femì nasce da un progetto condiviso tra le scelte imprenditoriali della Coop Sociale La fenice di Albino e il Comune di Bergamo, per poter offrire anche al quartiere di Redona, il suo asilo nido. Il nido è quindi inserito nella rete dei Servizi all'Infanzia del Comune di Bergamo, ai quali fa riferimento da un punto di vista organizzativo e di indirizzo pedagogico.

Il funzionamento del nido è basato su un lavoro di équipe, all'interno del quale le diversità formative e professionali si integrano creando un sinergico lavoro cooperativo.

Il personale attualmente è costituito da quattro educatrici a cui si aggiunge un'ausiliaria con funzioni di supporto e cura.

È inoltre previsto il coordinamento organizzativo del Servizio da parte del Responsabile e il coordinamento pedagogico affidato alla Cooperativa Percorsi per Crescere.

Il progetto pedagogico è l'insieme dei valori e delle azioni che si ispirano al rispetto dell'unicità del bambino e alla sua storia; il risultato di tali valori si concretizza in una organizzazione e programmazione pensata e dettagliata: dalla cura quotidiana degli spazi e dei materiali all'intervento educativo. La modalità d'intervento è supportata dalla consapevolezza che i bambini, per un sereno e armonico sviluppo hanno bisogno di stabilità, continuità, ripetitività nonché di un clima pacato che promuove la concentrazione.

Elemento chiave di questo progetto è la Relazione con l'educatrice di riferimento. Solo a partire da una buona relazione di fiducia è possibile l'attivazione di una curiosa esplorazione di spazi e proposte. L'educatrice è la persona competente nell'ascolto dei bisogni del bambino e delle famiglie, capace di osservare, comprendere e rispondere in modo adeguato.

Il materiale proposto, pensato scelto e disposto con cura nell'ambiente è a portata di mano dei bambini, garantendo così libertà di scelta corrispondete ai loro desideri e ritmi.

La relazione con le famiglie è infine elemento chiave della vita del nido, prevedendo differenti momenti di incontro e condivisione sia nel corso della giornata che durante l'anno educativo: gli incontri quotidiani al mattino e all'uscita per le comunicazioni sulla giornata, i colloqui individuali programmati che danno modo di condividere i momenti di crescita dei loro bambini e incontri di piccolo gruppo su tematiche particolari.

3.2 Chi lavora al nido

La Coordinatrice Pedagogica

È la persona di riferimento all'interno del Servizio per il personale e le famiglie. Coordina, supporta e supervisiona il lavoro educativo inoltre garantisce il raccordo tra i servizi per la prima infanzia all'interno del

sistema educativo territoriale secondo i principi di coerenza e continuità degli interventi sul piano educativo e di omogeneità ed efficienza sul piano organizzativo e gestionale.

Le educatrici

Le educatrici in organico garantiscono il rispetto del rapporto educatore: bambino previsto dalla normativa e dai criteri di accreditamento regionali (1:7 sopra i 12 mesi e 1:5 per i bambini al di sotto dei 12 mesi). Il personale educativo all'interno della struttura ha un ruolo centrale nella relazione con il bambino e la famiglia. Il compito delle educatrici è la stesura e l'aggiornamento del progetto pedagogico che si concretizza nella preparazione e cura dell'ambiente, nell'organizzazione attenta ai dettagli nei momenti di cura legati al benessere quotidiano: pranzo, riposo e cura del corpo. L'osservazione è lo strumento principale di ogni intervento educativo che permette di predisporre gesti, situazioni ambienti e materiali pensati per ogni singolo individuo in una prospettiva di crescita e benessere. La specificità dell'educatrice di riferimento è quella di costruire gradualmente una relazione significativa allo scopo di promuovere la conquista della fiducia e un sano sviluppo affettivo del bambino.

L'ausiliaria

Parte integrante del gruppo di lavoro, presiede principalmente alla pulizia e all'igiene di ambienti e strumenti. Presente in orario di pranzo si occupa di accogliere il catering, di porzionare le pietanze e di portarle alle educatrici. In generale collabora con il personale educativo per il buon funzionamento del servizio.

3.3 Esperienze di aggiornamento e corsi di formazione

Le educatrici in servizio presso il nido sono in possesso di titoli di studio specifici attestanti la professionalità conseguita.

Per le specifiche finalità del servizio la Gestione garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

Inoltre garantisce l'omogeneità dell'indirizzo educativo tramite il Coordinamento pedagogico, affidato alla Cooperativa Percorsi per Crescere, favorendo inoltre scambio ed occasioni di confronto con altre strutture.

La Gestione assicura, qualora fosse necessaria la sostituzione del personale, la corretta continuità del servizio avvalendosi di una lista di personale adeguato all'incarico di supplenza.

3.4 Gli orari di funzionamento del nido

Il nido garantisce l'apertura per un massimo di 47 settimane annuali., da lunedì a venerdì e per un massimo di undici ore giornaliere.

Le fasce orarie sono le seguenti:

Tempo pieno	7.30-16.30
Part time	7.30-13.00
Uscita posticipata	16.30 – 18.00

Le Tabella rette, valida per i privati, viene aggiornata annualmente e contiene la specifica di tutti i costi del servizio.

3.5 Il calendario

Il calendario di apertura, in accordo con il calendario comunale – in allegato – viene aggiornato annualmente e messo a disposizione dei genitori.

Calendario Anno Educativo 2017 - 18

Le chiusure in corso d'anno legate alle festività saranno le seguenti:

- **30 agosto 2017**: apertura dei Nidi (la frequenza dei bambini nei primi 3 gg di apertura è fissata fino alle hh. **13.00)**
- **1/11/2017:** chiusura 1° novembre
- **8/12/2017:** chiusura festa Immacolata
- **dal 22/12/2017 al 05/01/2018:** chiusura per vacanze natalizie. Rientro lunedì 8 gennaio 2018
- **12 e 13 febbraio 2018:** chiusura per carnevale. Rientro mercoledì 14 febbraio
- **dal 29/03/2018 al 3/04/2018:** chiusura per festività pasquali. Rientro mercoledì 4 aprile
- **25 aprile 2018:** chiusura festa di Liberazione
- **30 aprile 1 maggio 2018:** chiusura ponte per festa dei Lavoratori
- **29 giugno 2018:** termine ordinario anno educativo 2017/2018
- **27 luglio 2018:** termine delle 4 settimane di Centro Estivo con chiusura anticipata alle ore 13.00

27 luglio 2018: termine delle 4 settimane di Centro Estivo con chiusura anticipata alle ore 13.00

Si precisa che il mese di luglio è considerato **Centro Estivo**, e la frequenza è prevista solo per i bambini che hanno frequentato gli asili nido comunali .

In relazione al numero delle richieste, per il Centro Estivo verranno utilizzati solo alcuni asili nido.

L'orario d'uscita scelto durante l'anno educativo dovrà essere mantenuto anche per il Centro Estivo,

3.6 Accoglienza e L'ambientamento di nuovi bambini

Per favorire la conoscenza del progetto pedagogico, della prassi e del calendario degli ambientamenti, il servizio organizza un incontro, con le famiglie, propedeutico all'ingresso del bambino. Il servizio prevede, al fine di favorire la conoscenza del bambino, dell'educatrice di riferimento e dei genitori:

. un colloquio con la singola famiglia e l'educatrice responsabile del bambino

- Un periodo di permanenza quotidiana al nido con un genitore o una persona che il bambino conosce

- La gradualità dei tempi di permanenza che può modificarsi in relazione ai bisogni e al benessere del bambino e della famiglia. Questo tempo di permanenza e di distacco dal familiare che accompagna il bambino è concordato con lo stesso sulla base dell'osservazione del bambino.

3.7 Spazi e ambienti

Il nido, che è autorizzato per 45 bambini, è strutturato su un unico piano composto da 3 stanze, un salone una zona accoglienza comune, una cucina per porzionatura e scaldavivande, un locale lavanderia, l'ufficio e i bagni per adulti. Ogni stanza ha adiacente il bagno dei bambini e una zona per il riposo. I piccoli del nido hanno uno spazio separato e protetto. La struttura è all'interno di un polo che ospiterà un Centro Diurno per Disabili e una Piscina al piano inferiore. Gode di un giardino ad uso esclusivo del nido nella parte posteriore rispetto l'ingresso principale.

3.8 Interventi di rete

L'asilo nido per perseguire le finalità previste dal progetto pedagogico si relaziona coi servizi presenti sul territorio: Centro Famiglia, Scuole dell'Infanzia e Servizi Sociali.

3.9 Genitori al nido

Al fine di promuovere la partecipazione dei genitori il nido prevede:

- Il libero accesso alle sale del nido, quotidianamente in accoglienza e al riaffido dei bambini.
- Colloquio individuali programmati che danno modo ai genitori di conoscere e condividere i momenti di crescita dei loro figli
- Incontri a piccolo gruppo
- Incontri di aggregazione (incontro presentazione del nido; serate a tema, etc.)
- Una giornata di apertura del servizio alla cittadinanza (open day)

4. I MENU'

I pasti vengono forniti ogni giorno da un servizio catering esterno alla struttura e sono affidati alla ditta di ristorazione scolastica Sercar. I Menù semestrali vengono concordati con gli operatori della struttura in riferimento alle direttive ATS, dalle esigenze dei bambini e le richieste dei genitori.

Le famiglie vengono preventivamente informate rispetto all'alimentazione del bambino, tramite un menù consegnato ad inizio stagione a tutti gli iscritti e apposto in bacheca.

5. GARANZIE DI IGIENE

Igiene ambientale

- Garanzia di pulizia quotidiana della struttura, svolta in più momenti della giornata.
- Lavaggio manutenzione del materiale di giochi e arredi.
- Controlli periodici fatti dall'ASL.
- Prevenzione igienico - sanitaria.
- Bagno predisposto per la pulizia personale del bambino, arredato con fasciatoio e lavandino.

Igiene del bambino

- Il nido fornisce pannolini e prodotti per la cura e l'igiene del bambino.
- Il nido fornisce corredo per il letto, fazzoletti, salviette.
- L'educatore segnala tempestivamente alla famiglia lo stato di salute del bambino.
- Nel caso di allergie la famiglia provvede personalmente a portare pannolini e ausili vari adeguati alle esigenze del proprio bambino.

Igiene del personale

- Il personale ha in dotazione calzature e abbigliamento dedicati al nido.
- Utilizza guanti mono uso per il cambio del bambino.

6. CUSTOMER SATISFACTION E GESTIONE RECLAMI

Il nido, oltre a garantire una quotidiana presenza sulle eventuali problematiche e domande avanzate dalle famiglie, predispone:

- Un protocollo di Customer Satisfaction, attraverso la distribuzione e compilazione una volta all'anno, in assoluta forma anonima, dei questionari.

- La presenza perenne di un contenitore, predisposto per la raccolta del modulo "reclami ed encomi".