COMUNE DI SEDRINA

PROVINCIA DI BERGAMO

CARTA DEI SERVIZI
dell'ASILO NIDO PETER PAN
anni educativi 2017-18 e 2018-19

PREMESSA

Questa carta dei servizi dell'Asilo Nido Peter Pan, ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Princìpi 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 ann*i, 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. 2017-18 sono fissate come segue:

FREQUENZE e RETTE anno educativo 2017-18

(Deliberazioni della Giunta Comunale n. 24 del 29.03.2017 e n. 46 del 27.06.2017)

Retta mensile

tipo frequenza	orario frequenza	retta mensile
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 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 è prevista una riduzione del 10% della retta mensile, ed un'ulteriore riduzione fino al 10% della retta mensile con ISEE inferiore a € 6.000,00.

*Per gli utenti non residenti a Sedrina è prevista una riduzione fino al 10% della retta mensile con ISEE inferiore a € 6.000,00.

La dichiarazione ISEE dovrà essere consegnata agli uffici entro il 15 luglio 2017.

In caso di frequenza contemporanea di due fratelli, la retta del secondo è scontata del 40%.

Retta settimanale

Nel primo mese di frequenza, se l'inserimento avviene nel corso del mese, è ammesso il pagamento settimanale per massimo tre settimane così calcolato:

Frequenza settimanale (limitata al primo mese e per max 3 settimane	
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 (corredata 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 servizio 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 famigliare monoparentale	15
• Presenza nel nucleo famigliare 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 certicato 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
SCHEDA TECNICA DI VALUTAZIONE PER L'UTENZA

Il bambino che frequenta il nido è Maschio ☐ Femmina ☐

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

2. E' intenzione mettere a disposizione dei genitori, nello spazio dedicato alla libera espressione, un modulo per comunicare le loro considerazioni; tale modulo, che una volta compilato va inserito in un apposito contenitore, riporta una lettera-invito come da fac-simile che segue:

ASILO NIDO PETER PAN di SEDRINA
CARI GENITORI, CI INTERESSA LA VOSTRA OPINIONE

Cari genitori,
ci avete affidato i vostri bambini, che mese dopo mese vediamo crescere e cambiare.
Vogliamo offrirvi l'occasione per restituirci eventuali considerazioni sull'esperienza vissuta, ma nella forma più libera; per questo scegliamo di proporvi uno spazio in cui scrivere tutto ciò che ritenete importante e utile per migliorare il servizio.
Ci interessa sapere se vi pare che il bambino si sia trovato bene, come vi siete sentiti nel rapporto quotidiano con le educatrici nei momenti di accoglienza e di ricongiungimento.
Se vi sono parse utili le riunioni, le proposte fatte, se avreste desiderato affrontare alcuni temi specifici. Se avete riscontrato difficoltà o qualche problema specifico, non temete di segnalarcelo, così pure se avete dei suggerimenti o delle proposte.
E' nostra intenzione di anno in anno migliorare il nido e introdurre quei cambiamenti che rendano questa esperienza la più serena possibile per i bambini e per i loro genitori: le vostre indicazioni in questo senso sono per noi importanti.
Vi ringraziamo sin da ora per la collaborazione e chiediamo gentilmente di riconsegnare il foglio piegato nell'apposita scatola entro il ……..

Scrivete qui di seguito le vostre considerazioni

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……