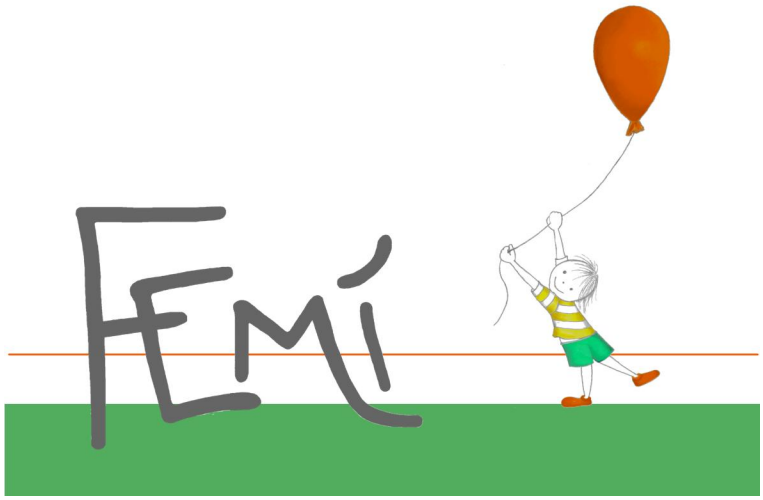
La Fenice
Società Cooperativa Sociale ONLUS

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



LA CARTA DEL SERVIZIO

2019-2020

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 vengono fornite tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'Asilo Nido *Femì*, in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi è un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi e 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 A quali principi si ispira la Carta dei Servizi?

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 dell'identità culturale di ciascuno.

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, si richiama 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 persegue

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 vissuto da ogni bambino 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 uguali per tutti, 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

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.

La cooperativa *La Fenice* gestisce il servizio e ha sottoscritto un contratto di concessione con il Comune di Bergamo, per riservare 25 posti dei 45 disponibili ai bambini provenienti dalle liste comunali. Pertanto il Nido *Femì* isulta 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.

Iscrizione per i Nidi Comunali

Per accedere ai nidi comunali le iscrizioni si ricevono presso il *Centro Famiglia* del Comune di Bergamo. Si possono trovare informazioni sul sistema dei Nidi comunali anche attraverso gli appuntamenti di Open Day, utili per visitare i servizi.

Il costo dei servizi per le famiglie è deciso dal Consiglio Comunale del Comune di Bergamo ed è regolato sulla base delle fasce ISEE, secondo lo schema reperibile presso il *Centro Famiglia*.

Per tutte le informazioni rivolgersi a:

CENTRO FAMIGLIA via Tito Legrenzi 31, Bergamo.

Per le informazioni relative alle iscrizioni nidi e ai 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.

Iscrizioni per i privati

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;
- Certificato di nascita del bambino.
- Carta vaccinale del bambino aggiornata;

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

RETTE MENSILI DI FREQUENZA settembre 2019/ luglio 2020	
QUOTA D'ISCRIZIONE DI € 100,00	
FASCIA DI FREQUENZA	**RETTA MENSILE**
TEMPO PIENO 7.30 - 16.30	€ 540,00 + pasti consumati (€ 4,00 a pasto) € 510,00 + pasti consumati (€ 4,00 a pasto) per famiglie con reddito inferiore a € 14.000 secondo i criteri ISEE
PART TIME 7.30 - 13.30	€ 415,00 + pasti consumati (€ 4,00 a pasto) € 410,00 + pasti consumati (€ 4,00 a pasto) per famiglie con reddito inferiore a € 14.000 secondo i criteri ISEE
PROLUNGAMENTO 16.30 - 17.30	€ 25,00 1 giorno alla settimana € 45,00 2 giorni alla settimana € 90,00 tutti i giorni
PERIODO AMBIENTAMENTO	La retta del mese di ambientamento sarà in calcolata in proporzione al giorno di inizio frequenza.
MODIFICA **OCCASIONALE** DELL'ORARIO DI FREQUENZA DA PART-TIME A TEMPO PIENO	€ 15,00 al giorno da aggiungere alla retta mensile.
MODIFICA **OCCASIONALE** DELL'ORARIO DI FREQUENZA DA TEMPO PIENO A PROLUNGATO	€ 7,00 al giorno da aggiungere alla retta.
MODIFICA **PROGRAMMATA** DELL'ORARIO DI FREQUENZA DA PART-TIME A TEMPO PIENO	€ 50,00 da aggiungere alla retta per 1 giorno € 100,00 da aggiungere alla retta per 2 giorni
MODIFICA **PROGRAMMATA** IN **RIDUZIONE** DELL'ORARIO DI FREQUENZA	La modifica in riduzione dell'orario di frequenza comporta il pagamento della retta relativa al tempo di frequenza concordato al momento dell'iscrizione sia per il mese solare in corso che per quello successivo alla richiesta.
PER DUE FRATELLI FREQUENTANTI	Riduzione del 25% sulla retta del secondo fratello
BONUS VACANZA (**max n. 2 settimane all'anno anche non consecutive**)	Riduzione del 50% sulla retta relativa alle due settimane del bonus. Resta invariato il resto del mese.
ASSENZE PER MALATTIA	Dopo 4 settimane consecutive di assenza per malattia e qualora il bambino continui ad essere ammalato, la retta viene ridotta del 50% per ogni settimana ulteriore di assenza.
RITIRO	Se si vuole **chiudere anticipatamente la frequenza** occorre comunicarlo per iscritto almeno 30 giorni prima. Il ritiro comporta il pagamento della retta intera per il mese in corso e del 25% della retta per il mese successivo al ritiro. **Il ritiro durante il mese di ambientamento** prevede il pagamento della retta intera per il mese e del 25% della retta del mese successivo. Se si **chiude la frequenza nel mese di maggio** si devono pagare anche i mesi di giugno e luglio con una retta ridotta al 25%.
NELLA RETTA E' COMPRESA LA FORNITURA DI PANNOLINI E CREME. Tutte le quote indicate non comprendono l'IVA al 5%	
Le rette vanno pagate mensilmente entro il giorno 20 dello stesso mese considerando la media di 20 pasti. Nel caso di variazioni sulla frequenza sarà effettuato un conguaglio nella fattura del mese successivo. Le variazioni di frequenza vanno richieste per iscritto e saranno valutate caso per caso rispetto all'organizzazione complessiva del servizio.	

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 onlus* di Albino e il Comune di Bergamo, per offrire il servizio di nido anche al quartiere di Redona. Il nido è quindi inserito nella rete dei *Servizi all'Infanzia* del Comune di Bergamo, ai quali fa riferimento dal punto di vista organizzativo e di indirizzo pedagogico.

Il funzionamento del nido è basato sul 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 una coordinatrice, quattro educatrici e un'ausiliaria con funzioni anche di supporto e cura.

Inoltre, funziona il coordinamento organizzativo del Servizio da parte del Responsabile del Servizio Nidi della cooperativa e il coordinamento pedagogico.

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 si concretizza in una organizzazione e programmazione rigorose e dettagliate sia per la cura quotidiana degli spazi e dei materiali che per l'intervento educativo. La modalità d'intervento è supportata dalla consapevolezza che i bambini hanno bisogno di stabilità, continuità, ripetitività per un sereno e armonico sviluppo nonché di un clima pacato che promuova 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 esplorazione curiosa 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 alla portata delle mani dei bambini, garantendo così libertà di scelta corrispondente ai loro desideri e ritmi.

La relazione con la famiglia è infine l'altro 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 bambini e gli 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). Il personale educativo all'interno della struttura ha un ruolo centrale nella relazione con il bambino e la famiglia. Il compito delle educatrici consiste nella stesura e nell'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 l'acquisizione 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 nell'orario del pranzo, accoglie il catering, definisce la porzionatura delle pietanze e le porta 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 e organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

Inoltre, garantisce l'omogeneità dell'indirizzo educativo comune alla Rete dei Nidi Comunali tramite la supervisione durante l'intero anno di una delle Coordinatrici della Rete.

Qualora, per cause imprevedibili, si rendesse necessaria la sostituzione del personale, la cooperativa assicura, la corretta continuità del servizio grazie a 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: 7.30-13.30

Uscita posticipata: 16.30-17.30 estendibile fino alle 18 su richiesta di un numero minimo di quattro persone.

La 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 2019 - 2020

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

- **2 settembre 2019**: apertura dei Nido
- **1° novembre 2019:** Festa di tutti i santi
- **dal 23/12/2019 al 01/01/2020 compresi:** chiusura per le vacanze natalizie.
- **6 gennaio 2020:** Epifania
- **13 aprile 2020:** Lunedi dell'Angelo
- **1° maggio 2020:** chiusura per Festa dei Lavoratori
- **1 e 2 giugno 2020:** Festa della Repubblica e ponte
- **31 luglio 2020:** termine delle attività (con possibilità di due settimane aggiuntive di *Centro Estivo* al raggiungimento di un numero minimo di adesioni)

3.6 L'accoglienza e l'ambientamento di nuovi bambini

Per favorire la conoscenza del progetto pedagogico, delle prassi e del calendario degli ambientamenti, il servizio organizza per le famiglie un incontro propedeutico all'ingresso del bambino nel corso del quale l'educatrice di riferimento incontra i genitori per una conoscenza approfondita del bambino.

È previsto inoltre:

- Un periodo di permanenza quotidiana al nido con un genitore o una persona che il bambino conosca;
- Una 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 tra la famiglia e il servizio sulla base dell'osservazione del bambino.

3.7 Spazi e ambienti

Il nido è autorizzato per 45 bambini ed 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. Il Nido dispone di due giardini a disposizione dei bambini. La struttura è collocata all'interno di un polo che ospita al primo piano una Comunità Socio-Sanitaria per Disabili e al piano inferiore Impianti Sportivi (Piscina e Palestra).

3.8 Interventi di rete

Per perseguire le finalità previste dal progetto pedagogico il nido si relaziona con i servizi presenti sul territorio: il *Centro Famiglia*, le Scuole dell'Infanzia del territorio e i Servizi Sociali Territoriali.

3.9 Genitori al nido

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

- Il libero accesso quotidiano alle sale del nido, al momento dell'accoglienza e del riaffido dei bambini;
- Colloqui individuali programmati che danno modo ai genitori di conoscere e condividere i momenti di crescita dei loro figli;
- Incontri di 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 esterno di catering provenienti dalla ditta di ristorazione scolastica SerCar. I menù, organizzati per semestre, vengono concordati con il personale della struttura sulla base delle direttive dell'ATS, in riferimento alle esigenze dei bambini e alle richieste dei genitori.

Le famiglie vengono preventivamente informate rispetto all'alimentazione del bambino, tramite un menù consegnato a tutti gli iscritti all'inizio della stagione e disponibile 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'ATS.
- 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.
- 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 garantisce una quotidiana presa in carico delle varie problematiche emergenti così come delle domande avanzate dalle famiglie. Inoltre predispone:

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

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

Bergamo, giugno 2019