

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

2023-2024

Bergamo, gennaio 2023

Redatto dalla coordinatrice Eleonora Manzoni

Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 Che cosa è la Carta dei Servizi.....	3
1.2 A quali principi si ispira la Carta dei Servizi?	3
2. IL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA	4
2.1 Che cos'è e a chi si rivolge	4
2.2 A quali principi si ispira	4
2.3 Quali finalità persegue.....	4
2.4 Come raggiungere il nido e contatti Il Nido d'Infanzia si trova in via Giorgio Gusmini n. 3, quartiere Redona, Bergamo.	5
2.5 Come accedere al nido.....	5
Iscrizione per i Nidi Comunali di Bergamo	5
Iscrizioni tramite convenzione con il Comune di Torre Boldone	6
Iscrizioni per i privati	6
Rette iscritti privati.....	6
Rette iscritti Posti in Convenzione Comune di Torre Boldone	7
Ritiri.....	7
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	7
3.1 Il progetto educativo.....	7
3.2 Chi lavora al nido.....	9
3.3 Esperienze di aggiornamento e corsi di formazione.....	10
3.4 Gli orari di funzionamento del nido	10
3.5 Il calendario	11
3.6 L'accoglienza e l'ambientamento di nuovi bambini.....	11
3.7 Spazi e ambienti	11
3.8 Interventi di rete	11
3.9 Genitori al nido.....	11
4. I MENU'	12
5. GARANZIE DI IGIENE	12
6. CUSTOMER SATISFACTION E GESTIONE RECLAMI	12

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 dal Nido d'Infanzia *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.

Il Nido d'Infanzia *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 il Nido d'Infanzia *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 bambini accolti (da ora in avanti con il termine "bambino" ci si riferirà ai bambini e alle bambine).

IMPARZIALITA'

I comportamenti del personale del Nido d'Infanzia 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 del Nido d'Infanzia 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 NIDO D'INFANZIA

2.1 Che cos'è e a chi si rivolge

Il Nido d'Infanzia 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.

Il Nido d'Infanzia *Femi* 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 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 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

Il Nido d'Infanzia si trova in via Giorgio Gusmini n. 3, quartiere Redona, Bergamo.

È possibile contattare la struttura telefonando tutti i giorni dal lunedì al venerdì, nei giorni di apertura al numero mobile 3451750489, tramite posta elettronica femi@lafenicecoop.org o attraverso il sito www.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.

Al Nido d'Infanzia 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, attualmente sono riservati 35 posti dei 60 disponibili ai bambini provenienti dalle liste comunali. Pertanto il Nido *Femi* risulta 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.

Il Comune di Torre ha riservato, tramite convenzione, n°5 posti per i residenti nel proprio comune. L'accesso al servizio avviene tramite iscrizione da privato e successivamente le famiglie possono partecipare al bando pubblicato dal Comune di Torre Boldone per accedere ai posti in convenzione

Iscrizione per i Nidi Comunali di Bergamo

Per accedere tramite convenzione con il Comune di Bergamo è necessario presentare la domanda di iscrizione online sul portale del Comune di Bergamo;

Per informazioni: Centro Famiglia "Rita Gay" centrofamiglia@comune.bergamo.it

- da marzo ad aprile per le richieste di iscrizione per il mese di settembre;
- tutto l'anno per le richieste di iscrizione in corso d'anno;
- nel mese di maggio solo per i bambini nati nel mese di maggio e che intendono iscriversi per il mese di settembre.

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

per email: centrofamiglia@comune.bergamo.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.

Telefono: 035.399697 da lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 13,00.

E-mail: retteserviziinfanzia@comune.bergamo.it

Iscrizioni tramite convenzione con il Comune di Torre Boldone

I residenti nel comune di Torre Boldone possono usufruire delle agevolazioni date dalla convenzione tra Il Nido d'Infanzia ed il comune di Torre Boldone (nella misura di cinque posti). Per accedere alla convenzione è necessario preiscriversi al nido d'infanzia e successivamente partecipare al bando emesso dal comune per l'assegnazione dei posti convenzionati. Il posto al nido viene garantito solo ai vincitori del bando.

Per le informazioni relative all'iscrizione rivolgersi a:

femi@lafenicecoop.org

Per le informazioni relative al bando per l'assegnazione dei posti rivolgersi a

UFFICIO SERVIZI SOCIALI E SCUOLA Tel: 035-4169.442

Per e-mail: servizisociali@comune.torrebaldone.bg.it

Sito comunale: www.comune.torrebaldone.bg.it

Iscrizioni per i privati

Per accedere al nido privatamente le iscrizioni si ricevono presso Il Nido d'Infanzia tutto l'anno; l'accesso è regolato secondo quanto espresso dal regolamento del servizio. Il regolamento, i moduli per l'iscrizione, la carta del servizio ed il calendario delle aperture sono pubblicate sul sito sul sito www.lafenicecoop.org

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;

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. L'iscrizione deve essere rinnovata per ogni anno di frequenza.

Rette iscritti privati

ISCRIZIONE settembre 2023 - luglio 2024: 100 euro (una tantum all'atto della prima iscrizione)

TEMPO PIENO: 7.30-16.30: 680 euro (comprensivo di pasti) +iva 5%

PART-TIME: 7.30-13.30: 525 euro (comprensivo di pasti)+ iva 5%

POSTICIPO: 16.30-17.30: 90 euro +iva 5%

Rette iscritti Posti in Convenzione Comune di Torre Boldone

ISCRIZIONE settembre 2023 - luglio 2024: 100 euro (una tantum all'atto della prima iscrizione)

TEMPO PIENO: 7.30-16.30: 600 euro

PART-TIME: 8.30-13.30: 450 euro

POSTICIPO: 16.30-17.30: 90 euro

PASTI: 5 euro al giorno

Tutte le quote indicate non comprendono l'IVA al 5%

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

Ritiri

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 *Femi* 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.

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, 10 educatrici e due ausiliarie con funzioni di pulizia e accoglienza pasti.

Il coordinamento organizzativo e pedagogico del Servizio è supervisionato dal Responsabile del Servizio Nidi della cooperativa e dal referente pedagogico del Comune di Bergamo.

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** nella fase dell'accoglienza. 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 bambino, con il passare del tempo, amplia ed articola le proprie relazioni con altre figure educative presenti all'interno del servizio, proponiamo quindi un sistema di riferimento capace di dare sicurezza e garantire continuità.

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 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.

L'esperienza educativa del nido d'infanzia si articola attraverso momenti di routine quotidiana organizzati per sostenere l'acquisizione di competenze mirate ed individuali dei bambini: ogni bambino affronta il momento del pranzo, del cambio a partire da ciò che sa fare, il ruolo dell'educatrice è di affiancarlo e sostenerlo.

A partire da questa idea, gli spazi, i materiali e le proposte di gioco sono finalizzate ad affinare ed acquisire le competenze che sostengono gli apprendimenti del bambino. L'educatrice introduce materiali e giochi affinché il bambino impari a far da solo (vestirsi o svestirsi, prendere il bicchiere con l'acqua, mangiare con il cucchiaino).

Lo schema sotto riportato aiuta a comprendere quali sono le esperienze di gioco del bambino e perché vengono proposte.

Aree	Obiettivi	Proposte di gioco
Area sensoriale e della manipolazione	<ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo del tatto, del gusto, olfatto e dell'udito - Scoperta dei propri gusti personali (ciò che è piacevole e ciò che non lo è) - Acquisizione del concetto pieno – vuoto, tanto – poco - Sviluppo della motricità fine - Coordinazione oculo – manuale 	<ul style="list-style-type: none"> - Manipolazione (farina gialla, semi, acqua, sabbia, impasti, pongo, didò, maizena, cereali, schiuma da barba, frutta e verdura ...) - Travaso (acqua, farina, pastina, semi, materiale di recupero) - La colla e le forbici, attacco e stacco - Manipolazione con materiale di recupero per la costruzione di oggetti - Fare musica e produzioni di suoni con l'ausilio di diversi strumenti (voce, corpo, strumenti musicali...).
Area grafica – pittorica	<ul style="list-style-type: none"> - Sperimentare la capacità di lasciare segni e tracce con materiali diversi - Sviluppo della fantasia e della creatività - Riproduzione di tracce - Sviluppo della motricità fine - Coordinazione oculo – manuale 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo di tempere a dito, tempere, pastelli, pastelli a cera, grassetti, pennarelli, impasti su diversi tipi di supporti e con diversi strumenti (mani, piedi, pennelli, spugnette, stoffe, tappi di sughero, legnetti ...)

Area motoria	<ul style="list-style-type: none"> - Riconoscimento del proprio corpo - Riconoscimento e consapevolezza dell'ambiente e dello spazio - Motricità globale 	<ul style="list-style-type: none"> - Disposizione degli arredi in modo da richiedere al bambino posture diverse - Disposizione dei percorsi motori all'interno ed all'esterno del nido con l'ausilio di varie strumentazioni - Drammatizzazione di storie e racconti (storie giocate) - Passeggiate in gruppo sul territorio finalizzate ad un obiettivo specifico (biblioteca, raccolta materiale, conoscenza del clima e del paesaggio ...)
Area cognitiva e linguistica	<ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo linguistico (linguaggio funzionale, pensiero narrativo) - Sviluppo delle potenzialità memoniche e di attenzione - Sviluppo delle potenzialità di concentrazione e di costruzione dei giochi 	<ul style="list-style-type: none"> - Lettura di libri e fiabe - Canzoncine e filastrocche - Gioco sonoro e vocale - Cesto dei tesori - Gioco euristico con l'utilizzo del materiale di recupero (gioco delle scoperte: entra e esce, su e giù, grande e piccolo, classificazione...) - Costruzioni di vario tipo e di varie misure - Incastri e puzzle sempre più complessi - Attività dell'infilare
Area del gioco simbolico	<ul style="list-style-type: none"> - Riconoscimento ed interiorizzazione dei ruoli - Sviluppo della fantasia e della creatività - Sviluppo sociale ed emotivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione degli angoli della cucina, delle bambole, delle macchine, del falegname - Utilizzo dei travestimenti e gioco di ruolo (facciamo finta di essere ...) - Gioco delle marionette
Area dello sviluppo e dell'autonomia	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisire fiducia nelle proprie capacità - Sperimentarsi in nuove situazioni attraverso un percorso - Riconoscere spazi, cose e persone - Imparare ad essere autonomi nella gestione di alcuni momenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione del gioco e del riordino materiali in gruppo - Verbalizzazione delle singole azioni ed accompagnamento vocale nei diversi momenti della giornata - Sperimentazione di autonomie (spostarsi da uno spazio all'altro, riconoscere le proprie cose, togliersi e mettersi le calze, appendere e mettere la bavaglia, utilizzo del water, seguire le indicazioni dell'educatore ...)

Per quanto l'attenzione sia posta sull'unicità del bambino, la sua esperienza quotidiana è vissuta dentro un gruppo di bambini. Il gruppo quindi diventa lo strumento per il bambino per confrontarsi, per sperimentare, per imitare, per configgere... Il gruppo è la palestra dentro cui un bambino sperimenta ed affina i propri apprendimenti.

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.

Gestisce i rapporti con le famiglie relativi alle problematiche riscontrate con il servizio o gli aspetti formali legati alla frequenza. Gestisce inoltre i rapporti con le organizzazioni del territorio e con le agenzie istituzionali.

Le educatrici

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. Le educatrici in organico garantiscono il rispetto del rapporto educatore- bambino di 1:7 previsto dalla normativa e dai criteri regionali di esercizio e per l'accreditamento per le ore finalizzate della giornata (7.30-13.30 / 14.30-16.30), mentre per il momento della nanna (13.30-14.30 e dalle 16.30-17.30) in quanto ora considerata di non attività rispetto alle restanti ore di apertura, potrebbe venire ottimizzato il personale in sorveglianza con un rapporto numerico di 1:10.

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. Attualmente le ore effettive di apertura sono nove. La frequenza minima richiesta deve essere superiore alle 15 ore settimanali per obbligo normativo.

Le fasce orarie sono le seguenti:

Tempo pieno:	7.30-16.30
Part time:	7.30-13.30

Uscita posticipata: 16.30 – 17.30 su richiesta di un minimo di 5 persone

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.

La frequenza nel mese di luglio è facoltativa per gli iscritti in convenzione con il Comune di Bergamo, tale periodo viene definito Centro Estivo e prevede una razionalizzazione del personale in base alle richieste di frequenza. Naturalmente viene garantito anche in questo mese il rapporto numerico tra educatori e bambini di 1:8, secondo la normativa regionale.

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 condotto dalla coordinatrice e da alcune educatrici. È previsto inoltre, a ridosso del periodo di ambientamento, un colloquio individuale con l'educatrice di riferimento, nel corso del quale si incontrano i genitori per una conoscenza delle abitudini familiari.

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. Di norma dura dalle due alle tre settimane.

3.7 Spazi e ambienti

Il nido è autorizzato per 60 bambini ed è strutturato su un unico piano composto da 4 stanze, una zona accoglienza comune, una terrazza, 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. Partecipa inoltre al Coordinamento Pedagogico Territoriale dell'ambito di Bergamo e partecipa alla rete di territorio del Polo Civico.

3.9 Genitori al nido

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

- Colloqui informali quotidiani nel momento dell'accoglienza e ricongiungimento;
- Colloqui individuali programmati che danno modo ai genitori di conoscere e condividere i momenti di crescita dei loro figli;
- Bachecca virtuale dove viene pubblicata la documentazione organizzativa e gestionale del servizio;

- Bachecca virtuale per documentare ogni 15 giorni l'esperienza delle singole stanze;
- Consegna a fine anno di un libriccino per documentare l'esperienza personale di ogni bambino e la consegna delle immagini fotografiche;
- Incontri di sezioni per presentare la programmazione;
- Incontri di aggregazione (incontro presentazione del nido; serate a tema, etc.);
- Una giornata di apertura del servizio alla cittadinanza (open day);
- Momenti di aggregazione e socializzazione.

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 bachecca.

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 alle famiglie la presa in carico delle varie problematiche emergenti così come delle domande avanzate dalle famiglie. Le famiglie si possono avvalere di differenti modalità per porre all'attenzione del servizio le differenti problematiche:

- contatto telefonico con la coordinatrice 347 3889616 ;
- invio di una mail eleonoramanzoni@lafenicecoop.org
- coinvolgimento del rappresentante di stanza;
- coinvolgimento del responsabile dell'Area minori della Cooperativa "La Fenice " Emanuela Bertocchi (mail emanuelabertocchi@lafenicecoop.org)
- contenitore per segnalazioni o reclami all'ingresso del nido d'infanzia per le segnalazioni in forma anonima.

Inoltre predisporre:

- Un protocollo di Customer Satisfaction, attraverso la distribuzione e compilazione di questionari una volta all'anno, in forma anonima. (Allegato 1)

Allegato 1

SERVIZIO NIDO D'INFANZIA FEMÌ"

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE NELLA QUALITA' PERCEPITA DAI GENITORI DEI BAMBINI FREQUENTANTI IL SERVIZIO.

Gentile Signora, Gentile Signore

Vi chiediamo cortesemente di dedicare qualche minuto per rispondere alle domande del presente questionario: i dati raccolti ci permetteranno di conoscere le vostre opinioni, importanti sia per il conoscere il livello di funzionamento del Servizio sia per migliorarlo ulteriormente.

Il questionario è anonimo e le risposte contenute saranno conservate in modo riservato, nel rispetto della legge sulla privacy (DI 196/2003)

Le garantiamo che qualsiasi informazione vorrà darci verrà trattata in forma anonima e strettamente riservata, senza l'uso del suo nome o di altre informazioni riferite a lei o alla sua famiglia. Le informazioni verranno elaborate in forma aggregata e saranno sempre riferite a categorie e mai a Lei come singolo intervistato.

1. Compila il questionario: il padre la madre il padre e la madre insieme altro _____
2. Età (in mesi) del bambino/a frequentante il Servizio: _____
3. Età degli altri eventuali figli: _____
4. di cui n. _____ figli già frequentanti il Servizio

	MADRE	PADRE
5 Età		
6 Titolo di studio		
7 Professione		
8 Stato civile		

9. Per quali motivi avete iscritto il Vostro bambino/a in questo Servizio educativo per l'infanzia?

- per esigenze di lavoro
- per esigenze familiari (es altri figli piccoli o anziani da accudire)
- per mancanza di familiari di aiuto nell'accudimento
- per una scelta educativa
- per esperienze precedenti nei servizi per l'infanzia

altro (specificare)

10. Prima di decidere di iscrivere il vostro bambino avete acquisito informazioni sul Servizio?

SI NO

11 Se avete risposto SI, in che modo?

	SI	NO
1) Ci siamo rivolti agli uffici comunali		
2) Ci siamo rivolti direttamente al Servizio		
3) Ci siamo rivolti a conoscenti		
4) Abbiamo consultato il sito Internet del Comune		
5) Abbiamo letto la carta dei servizi del Servizio		
6) Abbiamo partecipato all' open day del Servizio		
7) Altro (specificare)		

LA SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO

Vi chiediamo di seguito di esprimere la Vostra opinione su una serie di elementi che caratterizzano il Servizio.

Per ciascun elemento, indicate il Vostro grado di soddisfazione, mettendo una crocetta sul punteggio desiderato, da 1 a 5 (dove 1 indica " per niente soddisfatto" e 5 indica " totalmente soddisfatto")

	QUANTO È SODDISFATTO?
1. Chiarezza delle informazioni sull'organizzazione del Servizio	1 2 3 4 5
2. Facilità della procedura per l'iscrizione del bambino al Servizio	1 2 3 4 5
3. Puntualità di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	1 2 3 4 5
4 Flessibilità di orario di ingresso e di uscita	1 2 3 4 5

5 Diversificazione dell'orario di presenza	1 2 3 4 5
6. Tempo di apertura giornaliero del Servizio	1 2 3 4 5
7. Gradualità della fase iniziale di inserimento del bambino e della figura familiare nel Servizio	1 2 3 4 5
8. Piacevolezza dell'accoglienza quotidiana del bambino e della figura familiare al mattino	1 2 3 4 5
9. Piacevolezza del ricongiungimento quotidiano nel bambino e della figura familiare al pomeriggio	1 2 3 4 5
10 Conoscenza delle proposte educative realizzate nella giornata nel Servizio	1 2 3 4 5
11 Capacità degli educatori di incoraggiare i bambini a scoprire e a conoscere cose nuove	1 2 3 4 5
12. Chiarezza della documentazione delle esperienze di apprendimento dei bambini	1 2 3 4 5
13. Disponibilità degli educatori a confrontarsi con le figure familiari	1 2 3 4 5
14.Frequenza delle occasioni di partecipazione delle figure familiari alla vita del Servizio.	1 2 3 4 5
15. Piacevolezza delle occasioni di partecipazione delle figure familiari alle attività del Servizio	1 2 3 4 5
16. Cortesia e disponibilità del personale non educativo (personale ausiliario, cuoca..)	1 2 3 4 5

III. ASPETTI E CONDIZIONI PER LA SCELTA DEL SERVIZIO

1. Quali sono, secondo Voi, gli aspetti più importanti nella scelta di un servizio educativo per l'infanzia?
2. Tra gli aspetti di seguito elencati, quale importanza dareste a ciascuno? Indicate per ciascun aspetto un punteggio da 1 a 5, dove 1 indica "per niente importante" e 5 "molto importante".

	QUANTO E' IMPORTANTE?
1. Vicinanza del Servizio a casa	1 2 3 4 5
2. Ampiezza degli orari di apertura del Servizio nella giornata	1 2 3 4 5
3. Capacità degli educatori di incoraggiare i bambini alla scoperta	1 2 3 4 5
4. Varietà dei materiali	1 2 3 4 5

5. Cura degli spazi	1 2 3 4 5
6. Attenzione "personalizzata" alle esigenze del bambino/a	1 2 3 4 5

3. In quali momenti vi sentite di essere maggiormente parte della vita del Servizio?

4. Quali sono, secondo Voi, gli aspetti positivi e quelli negativi della relazione fra gli educatori e le famiglie?

5. Avete qualche suggerimento e/o proposta per migliorare la qualità del Servizio?

GRAZIE per la collaborazione e per il tempo prezioso che avete voluto dedicarci!

I genitori che hanno sottoscritto l'iscrizione sono al corrente che le rette mensili di frequenza del Nido *Femí* per l'anno educativo 2023/2024 sono le seguenti:

RETTE MENSILI DI FREQUENZA settembre 2023/ luglio 2024	
QUOTA D'ISCRIZIONE DI € 100,00	
FASCIA DI FREQUENZA	RETTA MENSILE
TEMPO PIENO 7.30 - 16.30	€ 680,00 comprensivo di pasti + iva 5%
PART TIME 7.30 - 13.30	€ 525,00 comprensivo di pasti +iva 5%
PROLUNGAMENTO 16.30 – 17.30 verrà attivato per un minimo di 5 iscritti	€ 90,00 +iva %
PERIODO AMBIENTAMENTO	La retta del mese di ambientamento sarà calcolata in proporzione al giorni di inizio frequenza.
MODIFICA OCCASIONALE DELL'ORARIO DI FREQUENZA DA PART-TIME A TEMPO PIENO	€ 15,00 al giorno da aggiungere alla retta mensile.+ iva 5%
MODIFICA OCCASIONALE DELL'ORARIO DI FREQUENZA DA TEMPO PIENO A PROLUNGATO (solo in caso di attivazione del prolungamento)	€ 7,00 al giorno da aggiungere alla retta mensile.+ iva 5%
MODIFICA PROGRAMMATTA IN RIDUZIONE DELL'ORARIO DI FREQUENZA	La modifica in riduzione dell'orario di frequenza è possibile a partire dal mese di febbraio. La riduzione dell'orario richiesta nei mesi precedenti comporta il pagamento della retta del tempo pieno fino al mese di gennaio compreso
PER DUE FRATELLI FREQUENTANTI	Riduzione di 50 € mensile 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 3 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 - ro. 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 del mese successivo alla frequenza.	
Le variazioni di frequenza vanno richieste per iscritto e saranno valutate caso per caso rispetto all'organizzazione complessiva del servizio.	

Data.....

Firma.....

Firma