



### ***Introduzione al servizio***

Il nido è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che accoglie i bambini dai dodici mesi ai tre anni.

Esso ha lo scopo di:

- offrire ai bambini un ambiente sereno e rassicurante di formazione, di socializzazione e di stimolo alle loro capacità cognitive, psicomotorie e affettive;
- collaborare con le famiglie nella cura dei figli, favorendo la continuità educativa con esse e quindi rispondere alle esigenze dei genitori offrendo loro un servizio di qualità;
- offrire ai suoi utenti pari opportunità, garantendo le differenze nel rispetto dell'identità di ciascun bambino.

Nel nido ogni bambino trova occasioni di gioco, di scoperta, di socializzazione tra coetanei e di esplorazione dell'ambiente circostante in un clima affettivamente sereno e nel rispetto dei propri ritmi evolutivi. Il bambino all'asilo nido vive la sua giornata alternando momenti di routine (il pranzo, il sonno, il cambio) ad altri di gioco individuale e di gruppo, sotto l'attenzione e la cura degli educatori, in ambienti e spazi opportunamente strutturati ed arredati.

### ***Definizione e finalità della Carta dei Servizi***

La presente Carta dei servizi è un documento che fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio di asilo nido, ne stabilisce i livelli qualitativi (standard) da rispettare e indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte degli utenti. Rappresenta dunque un impegno concreto per l'erogatore del servizio verso il raggiungimento di precisi obiettivi di gestione e verso la riqualificazione dei rapporti con l'utenza. La Carta dei servizi è quindi lo strumento di garanzia e tutela con cui la Cooperativa "La Scintilla Sociale" dichiara apertamente le caratteristiche e la qualità del servizio che intende fornire a chi usufruisce dell'Asilo Nido. La Carta dei servizi è infine uno strumento di programmazione dinamica, suscettibile di aggiornamenti e variazioni conseguenti a mutamenti che si possono verificare.

La Carta dei servizi per il nido si basa essenzialmente sui principi indicati da :

### ***Uguaglianza e diritto di accesso***

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

L'Ente gestore, attraverso procedure trasparenti, definisce le regole di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio,(i criteri sono quelli contenuti nel Regolamento).

### ***Imparzialità***

L'Ente gestore s'impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed equità nei confronti di tutti, garantendo il rispetto del bambino e delle sue esigenze affettive, fisiche e intellettuali.

### ***Continuità del servizio***

Il Gestore, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la continuità e la regolarità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. Inoltre si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni dipendenti da terzi in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione dei disagi agli utenti.

### ***Accoglienza***

L'asilo nido s'impegna a favorire l'accoglienza dei bambini e dei genitori.

Attenzione privilegiata è dedicata al momento dell'inserimento e dell'integrazione dei bambini attraverso opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni degli operatori del servizio.

### ***Partecipazione, efficienza e trasparenza.***

Il Gestore, il personale e i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata del nido, ciascuno nell'ambito delle proprie funzioni e competenze.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio, impegnandosi in prima persona nell'individuazione di eventuali limiti del servizio e nella

formulazione di proposte per la soluzione dei problemi contingenti. Il rapporto tra Ente Gestore - educatori – famiglie si realizza nelle riunioni periodiche con le famiglie dei bambini frequentanti.

L'Amministrazione, al fine di favorire ogni forma di partecipazione, garantisce un'informazione completa e trasparente e la massima semplificazione delle procedure. L'attività e l'organizzazione del servizio s'informano a criteri di qualità, efficacia ed efficienza, intesa quest'ultima come capacità di adeguarsi ai diversi bisogni, alle aspettative e alle richieste dell'utenza.

### **LA POLITICA DELLA QUALITA'**

La Cooperativa "La Scintilla Sociale" ha adottato una politica della qualità per offrire servizi di qualità nei suoi asili nido. In particolare:

- la sua qualità dipende essenzialmente dalla capacità degli educatori e degli operatori di instaurare relazioni positive con i bambini, con le famiglie e gli Enti.
- garantendo la massima trasparenza affinché tutte le persone coinvolte nel servizio di asilo nido: 1) siano messi su un piano di parità, 2) possano effettuare le loro scelte liberamente e 3) contribuiscano in modo attivo al miglioramento continuo del servizio.
- Per essere realmente effettive, le politiche di qualità hanno bisogno di essere tradotte in piani di azione e di controllo. Per questo la Cooperativa "La Scintilla Sociale" si è dotata di un corredo di strumenti adatti a valutare le sue varie dimensioni tra i quali l'applicazione delle norme **UNI EN ISO 9001:2008**

### **GLI STRUMENTI**

#### ***Adozione di standard***

Con la Carta dei servizi vengono individuati, e quindi adottati nell'erogazione del servizio, livelli di qualità e di quantità (*standard*) di cui l'Ente Gestore s'impegna ad assicurare il rispetto.

Tali standard, opportunamente divulgati, costituiranno elementi di verifica periodica dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, nonché della soddisfazione dell'utenza.

Gli stessi rimangono invariati fino a successive modifiche. Le nuove regole devono comunque essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti.

Nel seguito vengono proposte le tavole che indicano le dimensioni qualitative più rilevanti dell'Asilo nido ed i fattori di cui sono fatte le stesse dimensioni di qualità. Sono poi riportati, e si tratta della voce più importante, gli standard di qualità che promettiamo di garantire. Per rendere tangibili gli standard sono riportati anche i relativi indicatori. L'uso delle tavole può avvenire nel seguente modo: rispetto ai fattori indicati si guardi cosa dice l'indicatore correlato e a seguire qual' è lo standard previsto.

**Si specifica che gli standard minimi garantiti per legge, pur non riportati nelle seguenti tabelle, sono comunque osservati.**

La compilazione delle tabelle fa riferimento alla Scala per la valutazione dell'asilo nido Svani.

## QUALITA' EDUCATIVA

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
<b>ESPERIENZE DI LAVORO</b>	Quanti educatori hanno un'esperienza lavorativa di almeno un anno nel servizio?	100%
<b>AGGIORNAMENTO</b>	Quante ore sono previste per l'aggiornamento degli operatori?	40 monte ore annuale
<b>SUPERVISIONE</b>	Quante ore di supervisione sono previste durante l'anno?	100 ore
<b>METODO EDUCATIVO</b>	È regolamentato ?	Si
<b>UNIFORMITA' PROGRAMMI E DOCUMENTI</b>	Esiste uniformità tra progetto organizzativo e progetto pedagogico?	Si
<b>ACCOGLIENZA E CONMIATO</b>	E' regolamentato come modalità comportamentale di tutto il Gruppo Educativo?	Si
<b>PRIMO INSERIMENTO</b>	Tempi dell'inserimento Esistono schede inserimento? Previsto colloquio iniziale? Esiste un documento di osservazione?	10 giorni minimo Si Si Si
<b>PIANO EDUCATIVO E RAPPORTI CON LE FAMIGLIE</b>	Viene illustrato piano educativo ai genitori? Il metodo viene condiviso con i genitori? E' assicurata la continuità con la scuola materna?	Si Si Si
<b>SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA'</b>	Sono previsti colloqui individuali con il genitore? Sono previsti incontri di gruppo a tema genitoriale e incontri di sezione?	Si Si
<b>CONTINUITA' EDUCATIVA</b>	È presente almeno un educatore di riferimento in ogni sezione?	Si
<b>INTERAZIONE ADULTO/BAMBINO</b>	E' garantito il parametro rapporto educatore/bambino?	Si
<b>INTERAZIONE TRA BAMBINI</b>	Sono previste routines e attività strutturate di gruppo e tra sezioni?	Si
<b>INTERCULTURALITA'</b>	Sono previste attività ludico-didattiche per valorizzare specificità culturali?	Si
<b>ATTENZIONE ALLA DISABILITA'</b>	Esiste una capacità di venire incontro alle esigenze ed ai bisogni dei bambini disabili?	Si

## QUALITA' ORGANIZZATIVA

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
<b>COORDINAMENTO</b>	Esiste Coordinatore pedagogico? Quante ore settimanali è presente ?	SI 20
<b>PROGRAMMAZIONE ANNUALE DELLE ATTIVITA'</b>	Viene fatto un riesame annuale della programmazione ? La programmazione viene monitorata e supervisionata? La programmazione viene comunicata alle famiglie?	SI Coordinatore e responsabile tecnico della Cooperativa  SI, Coordinatore  SI, con la Carta dei Servizi e il Piano Educativo
<b>MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA'</b>	Vengono monitorate le attività? Chi valuta le attività?	SI Gruppo educativo (autovalutazione tra pari) e il responsabile tecnico della Cooperativa
<b>RIUNIONI GRUPPO EDUCATIVO</b>	Ogni quanto si riunisce il Gruppo educativo?	Almeno due volte al mese
<b>DOCUMENTAZIONE</b>	Esistono strumenti per la documentazione? Esiste un reporting periodico alla cooperativa?	SI, ne è responsabile il coordinatore  SI, ne è responsabile il coordinatore
<b>MENU'</b>	Varia a seconda dell'età del bambino? Varia a seconda della stagione? Sono previsti menù alternativi per esigenze particolari (allergie, intolleranze, fattori culturali e religiosi ecc.)? Il menù è articolato su più settimane? C'è una procedura per la selezione dei fornitori? Approvvigionamento prodotti alimentari a Km. 0 Il menù è redatto da un Dietista?	SI SI  SI SI, su 4 settimane  SI SI SI SI, con approvazione A.S.L.
<b>SONNO</b>	Si effettuano rituali per il sonno? Si rispettano i ritmi del sonno i tempi e le esigenze individuali?	SI SI
<b>IGIENE PERSONALE E CAMBIO</b>	Quante volte avviene il cambio? Viene curata l'igiene del bambino e sollecitata l'autonomia per i più grandi?	SI, almeno due volte al giorno  SI
<b>ACCESSIBILITA'</b>	Ci sono criteri di accesso?	SI
<b>PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE</b>	Quanti incontri del Consiglio di Nido e dell'Assemblea dei genitori?  Quanti incontri aperti ai genitori per attività ludico creative?	Tutte quelle previste dal Regolamento Comunale  Almeno 7 volte l'anno tra feste, gite e laboratori
<b>SUPERVISIONE</b>	Quante ore di Supervisione si svolgono in un anno?	Almeno 60 ore dedicate al Gruppo educativo Almeno 20 ore dedicate alla programmazione educativa

## QUALITA' RELAZIONALE

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
<b>COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE</b>	Sono usati strumenti di comunicazione stabile e periodica con le famiglie?	Si, bacheca – incontri – comunicazioni – carta dei servizi – diario attività- diario di fine anno
<b>COMUNICAZIONE CON ENTI</b>	Sono usati strumenti di comunicazione stabile e periodica con Amministrazione Comunale e altre Agenzie territoriali?	Si, comunicazioni scritte, riunioni ecc.
<b>COMUNICAZIONI INTERNE</b>	Sono usati strumenti di comunicazione stabile e periodica con i lavoratori?	Si, circolari, bacheca, verbali di riunione, assemblee
<b>ATTIVITA' DI ROUTINE</b>	Sono programmate in modo da avere una finalità educativa?	Si
<b>RAPPORTI CON IL TERRITORIO</b>	Esistono momenti programmati di confronto e interazione con altri servizi del territorio?	Si, minimo 25 all'anno

## QUALITA' AMBIENTALE

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
<b>ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI INTERNI</b>	Esistono i Centri d'interesse o Angolo gioco? Vi è attenzione ai giochi e giocattoli?	Si Si
<b>SICUREZZA</b>	Esiste un protocollo per tutelare la sicurezza dei bambini? Viene emesso un documento informativo sulla sicurezza del nido? Questo documento è redatto da un esperto del settore?	Si Si Si, Ingegnere specializzato
<b>IGIENE</b>	Esiste un piano di pulizie e igiene dell'ambiente? Gli ambienti sono puliti? Si utilizzano prodotti per le pulizie a marchio ECOLABEL	Si Si Si
<b>SPAZI ESTERNI</b>	Ci sono spazi all'aperto accessibili e attrezzati? Vengono utilizzati?	Si Si
<b>RIPOSO E SPAZI CONFORTEVOLI</b>	Esiste una cura e un'attenzione a creare ambiente confortevole? Esistono spazi per i genitori?	Si Si
<b>MATERIALI LUDICI E DIDATTICI</b>	I materiali sono a norma? I materiali vengono sostituiti quando usurati?	Si Si
<b>ARREDI</b>	Gli arredi sono appropriati, adeguati e confortevoli? Gli arredi vengono sostituiti quando usurati?	Si Si



## ***Attività educativa***

Nell'ambito dell'attività educativa gli standard di qualità garantiti sono:

### ***Accesso flessibile:***

**Apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 18,00**

**Per i bambini i cui genitori ne fanno richiesta è previsto un orario di permanenza fino alle ore 16,30 oppure fino alle ore 14,30**

**L'ingresso è previsto dalle ore 7,30 alle ore 9,00**

### ***Inserimento:***

L'inserimento in un nuovo ambiente è per il bambino un momento particolarmente delicato; per renderlo sereno e rassicurante è indispensabile la collaborazione tra nido e famiglia. Per questo il nido offre:

- un primo incontro con tutti i genitori degli iscritti per fornire loro informazioni circa la struttura e la sua organizzazione;
- un successivo incontro con i singoli genitori per conoscere le abitudini e le necessità del bambino;
- un inserimento graduale nel rispetto delle differenze individuali e delle risposte del bambino al nuovo ambiente.
- Il periodo di inserimento può durare da un minimo di una settimana a un massimo di un mese.
- È prevista anche la presenza di un familiare per tutto il tempo necessario alla tranquillità del bambino;
- l'accoglienza delle richieste dei genitori all'ammissione al mattino e alla dimissione alla sera;
- E' previsto un breve periodo di reinserimento per i bambini medi/grandi al rientro delle vacanze estive.

### Partecipazione.:

L'asilo nido offre:

- il coinvolgimento dei genitori nelle proposte e nelle attività educative, creando momenti d'incontro con gli stessi (assemblee con i genitori, almeno 4 riunioni nel corso dell'anno);
- i colloqui di gruppo o individuali per uno scambio anche giornaliero di opinioni e di notizie d'interesse reciproco sul bambino;
- la disponibilità quotidiana degli educatori all'ascolto e all'accoglienza di iniziative da parte dei genitori al momento dell'ingresso, dell'uscita e del sonnello dei bambini;
- Incontri tematici sulla genitorialità, occasioni di confronto e crescita per le famiglie condotti dalla psicologa del nido;
- Incontri con la pediatra del nido.

### Progetto educativo:

Il nido è l'ambiente dove si attua un progetto educativo atto a garantire la crescita e lo sviluppo del bambino. In questo ambito assumono rilevanza i seguenti standard di qualità:

- la programmazione e l'aggiornamento delle attività psicopedagogiche che deve avvenire nel rispetto dei tempi di sviluppo e di apprendimento dei bambini sia come gruppo sia come singoli (attività individualizzata);
- la divulgazione di informazioni sull'attività quotidiana dei bambini;

### ***Il personale***

Tutto il personale svolge il proprio lavoro in sintonia con le linee del progetto educativo e s'impegna ad instaurare rapporti positivi con i bambini e le famiglie. Lo stesso partecipa a momenti formativi (corsi) ed è soggetto a supervisione periodica.

In particolare, relativamente al personale educativo il nido offre:

- una coordinatrice psicopedagogica;
- psicologo dell'asilo;

- il mantenimento del rapporto numerico personale/bambini secondo normativa regionale vigente e Regolamento Comunale;
- l'affidamento, salvo in casi eccezionali, ad ogni educatrice dello stesso gruppo di bambini almeno per l'anno educativo in corso;
- la disponibilità quotidiana all'incontro con i genitori per fornire loro informazioni, accogliere proposte e favorire uno scambio di opinioni e notizie di reciproco interesse sul bambino;
- la formazione e l'aggiornamento professionale attraverso supervisioni e corsi nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Ente Gestore;
- la garanzia di una continuità di servizio nei turni prevedendo la sostituzione del personale assente per malattia entro la mattinata al fine di mantenere il rapporto numerico bambini/educatrici;
- riunioni periodiche anche con i genitori per verifiche, discussioni e per la programmazione dell'attività educativa e dell'organizzazione interna al nido.
- Le altre figure professionali di cui viene garantita la presenza all'interno della struttura del personale ausiliario per la pulizia degli ambienti.

### ***I servizi amministrativi***

La gestione amministrativa dell'asilo nido è affidata all'Ufficio Amministrativo della Cooperativa La Scintilla Sociale con l'indicazione di una figura responsabile di riferimento.

Nell'ambito dei servizi amministrativi vengono garantiti l'osservanza e il rispetto dei seguenti fattori di qualità, celerità, puntualità e semplificazione nelle procedure attraverso:

- una modulistica chiara e sintetica;
- la garanzia che la compilazione della richiesta d'iscrizione sia effettuata con tempestività;
- la garanzia che la comunicazione di pagamento della retta avvenga presso la struttura frequentata dal bambino;

- la possibilità di consegnare la ricevuta di pagamento della retta direttamente presso il servizio;
- eventuali correzioni di addebiti errati in un tempo massimo di trenta giorni;
- la garanzia che i tempi di risposta alle varie richieste e problemi sono i seguenti: risposta telefonica immediata, risposta scritta entro un massimo di dieci;
- giorni e risposta a casi particolari e complessi entro un massimo di trenta giorni;
- tempestività e trasparenza nel fornire informazioni tramite comunicazioni scritte, telefoniche, avvisi da esporre nelle bacheche del Servizio flessibilità degli orari dell'ufficio a contatto con il pubblico, aperto compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo nei seguenti giorni e orari:

*dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 16.30*

*tel. 06-9396138 – 06- 9390762*

Nel caso in cui i genitori siano impossibilitati ad accedere al servizio per necessità lavorative, è possibile la prenotazione di colloqui su appuntamento.

## LA TUTELA

---

### ***L'istituto del reclamo***

Nella logica della qualità il reclamo è uno strumento importante per migliorare il funzionamento del servizio.

Gli utenti possono presentare reclamo nel caso in cui rilevino disservizi e la violazione degli standard di qualità contenuti nel presente documento.

L'istituto del reclamo ha lo scopo così di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei servizi.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e per fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali o telefonici possono essere accettati solo se successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Ente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta con tempestività e, comunque, non oltre 30 giorni, adoperandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Se il reclamo coinvolge l'operato di un singolo addetto al servizio, l'Ente informerà l'interessato.

### ***La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio***

La valutazione del servizio da parte degli utenti è fondamentale per verificare il livello effettivo della qualità del servizio ai fini di un miglioramento futuro.

Più precisamente l'Ente gestore effettua, programmandone periodicità e modalità (questionari, interviste), sondaggi per conoscere come gli utenti giudicano il servizio dal punto di vista organizzativo, educativo e amministrativo.

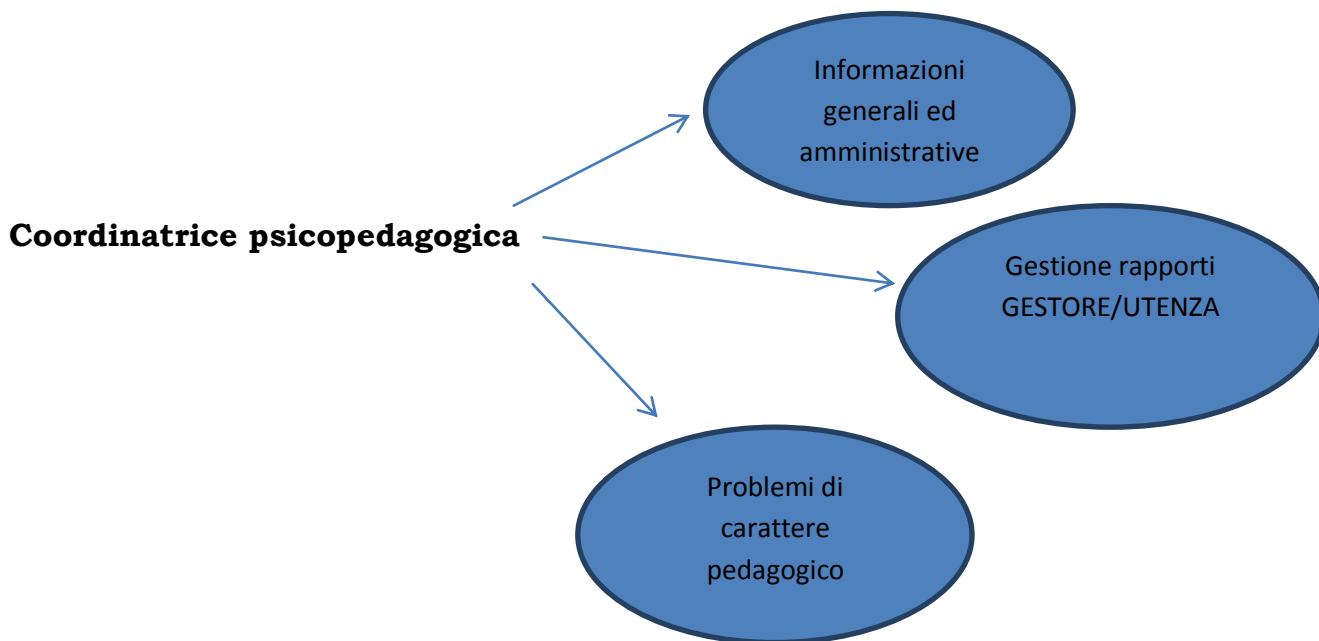
Le modalità di valutazione adottate devono prevedere la possibilità di formulare proposte.

## **ATTUAZIONE**

---

L'ente gestore s'impegna a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente Carta dei servizi fino a quando non intervengano disposizioni modificative o contrarie.

L'Asilo nido comunale "Peter Pan" di Bellante (TE) adotta il Regolamento Comunale. Il Regolamento disciplina le modalità di ammissione, di frequenza, l'organizzazione e il funzionamento del Nido.



**Cooperativa**

