



DiventarGrande
"MICRONIDO"

CARTA DEI SERVIZI

SETTEMBRE 2018

rev.0.1

DiventarGrande Soc. Coop. Soc.
Via Gen. A. Infante, 24
67051 Avezzano (AQ)



CARTA DEI SERVIZI

PRINCÌPI, FINALITÀ E CRITERI DI ATTUAZIONE

Parte I

PRINCÌPI E FONDAMENTI

La carta dei servizi è lo strumento organizzativo con il quale il micronido d'infanzia s'impegna a garantire la qualità del servizio nella prospettiva del miglioramento continuo. Esprime un “patto” per una qualità esplicita, controllabile, esigibile. Riferimenti imprescindibili per la gestione del servizio sono il rispetto degli standard e l'ascolto degli utenti.

La carta infatti descrive sinteticamente i servizi offerti, indica le modalità per accedervi, definisce gli standard che la struttura si impegna a garantire. I principi su cui si basa questa Carta dei Servizi sono la trasparenza e la certezza del servizio.

Definizione

Il micronido è un servizio educativo di interesse pubblico che accoglie le bambine e i bambini dai tre mesi fino all'età di tre anni e che concorre con la famiglia alla loro formazione.

I principi generali e le idee guida

Il micronido d'infanzia *DiventarGrande* è un'iniziativa privata di *DiventarGrande* Società Cooperativa Sociale, con sede nel Comune di Avezzano, ed ha come fonte d'ispirazione fondamentale l'articolo 3 delle Costituzioni italiana e, per quanto in essi pertinente, gli articoli 33 e 34.

Eguaglianza

Offrire le stesse opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti gli utenti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.



Imparzialità

Trattare con giustizia, imparzialità e cortesia tutti coloro che fanno uso del servizio e assicurare la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti in ogni fase di organizzazione e di erogazione del Servizio.

Continuità e regolarità di erogazione

Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni. Individuare celermente soluzioni in ogni caso di condizioni avverse al regolare svolgimento delle attività. Garantire la continuità del servizio degli anni.

Partecipazione delle famiglie

Garantire e favorire la partecipazione della famiglie al funzionamento del servizio allo scopo di soddisfare le esigenze dell'utenza. Creare occasioni di confronto con le famiglie per raccogliere e acquisire suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni.

Efficienza ed efficacia

Ricerca la piena soddisfazione degli utenti attraverso il miglioramento continuo del Servizio. Impegno nel rispetto degli standard di qualità previsti per l'erogazione del Servizio, nonché nella più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

Chiarezza e trasparenza

Informare in modo chiaro, completo e tempestivo riguardo ai tempi e ai criteri di erogazione del Servizio.



Finalità

Il micronido ha lo scopo di offrire alle bambine e ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro *potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.*

Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, il micronido favorisce la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti, mette in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità garantendo le differenze, svolgendo altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio ed un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

Uguaglianza e diritto di accesso

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche.

La coordinatrice attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio.

In tale ambito il micronido tutela e garantisce il diritto all'inserimento delle bambine e dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

Regolarità

La coordinatrice garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative assicurando, anche in situazione di conflitto, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.



Parte II

AREA AMMINISTRATIVA E ATTIVITÀ DIDATTICA

Modalità di accesso

Il micronido accoglie un massimo di venticinque bambine e/o bambini dai tre mesi ai tre anni d'età.

Non sono presenti graduatorie d'accesso che incidono sulla disponibilità dei posti.

La richiesta di iscrizione va effettuata compilando una scheda predisposta dall'amministrazione della struttura.

All'atto d'iscrizione andrà allegato il contratto, di norma valido fino al compimento dei tre anni di età della bambina o del bambino.

Calendario e orari di funzionamento

Il micronido è aperto dal lunedì al venerdì per undici mesi e mezzo l'anno, da settembre alla prima metà di agosto. Non segue il calendario scolastico e garantisce un numero maggiore di aperture durante i periodi festivi rispetto alla Scuola Dell'Infanzia.

Per l'anno educativo 2018/ 2019 il micronido ha, di norma, funzionamento antimeridiano, dalle 8:10 alle 14:00. Per rispondere a eventuali necessità delle famiglie, purché sussistano le adatte condizioni organizzative, l'orario di funzionamento può essere esteso.

Personale e rapporti numerici

La struttura si avvale di educatrici, coordinatore pedagogico, cuoca e personale ausiliario.

I rapporti numerici rispettano le norme vigenti disposte dalla Legge della Regione Abruzzo numero 76 del 2000.

Iscrizione e frequenza

La procedura di iscrizione, effettuata dai genitori delle bambine e/o dei bambini, consiste nell'approvazione del contratto che regola i rapporti tra *DiventarGrande* e i genitori degli iscritti e nella redazione del modello utilizzato dalle educatrici di *DiventarGrande* per conoscere le nuove iscritte e i nuovi iscritti.

In particolare, nella procedura di iscrizione i genitori scelgono il numero di ore giornaliero di frequenza da parte del bambino.



Ambientamento ed organizzazione

Il micronido è organizzato in spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita delle singole bambine e/o dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo, ed in questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, il riposo.

Attenzione privilegiata è dedicata all'ambientamento del bambino prevedendo anche, all'inizio dell'anno educativo, opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche delle bambine e dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico.

Nello svolgimento della propria attività l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino.

Composizione dei gruppi/sezione

L'organizzazione del nido prevede la divisione delle bambine e dei bambini in gruppi sezione omogenei per età, per quanto possibile: piccoli (3-12 mesi), medi (13-24 mesi), grandi (25 e raramente 36 mesi).

Mensa

La mensa, interna, è attiva soltanto per il pranzo ed è riservata a tutte le bambine e a tutti i bambini iscritti a *DiventarGrande* e i cui genitori abbiano fatto richiesta (giornaliera) di utilizzo del servizio.

Il menu è stato aggiornato e vidimato dall'Azienda Sanitaria Locale in data 27 ottobre 2015.

E' possibile scegliere tra due diverse tipologie di pasto:

- pasto "ridotto": comprende un piatto unico nutrizionalmente completo;
- pasto "completo": comprende un "primo piatto", un "secondo piatto" e un contorno.

Tariffe

- Prezzo dell'iscrizione ----- € 35



- Prezzo della accoglienza ----- (variabile)

Prezzo mensile delle fasce di frequenza:

- Fascia 1 - 3 ore al giorno ---- € 175,00
- Fascia 2 - 4 ore al giorno ---- € 200,00
- Fascia 3 - 5 ore al giorno ---- € 225,00

- Prezzo di una ora di frequenza extra ----- € 3,50

Prezzo di un pasto

- Pasto “ridotto” ----- € 1,20
- Pasto “completo”----- € 2,70

Organizzazione della giornata tipo. La routine

Così si definiscono quei momenti che scandiscono il ritmo della giornata del bambino all'interno del micronido:

- L'accoglienza 8,10 – 9, 30
- Il gioco e le attività 9, 30 – 11, 30
- La cura e l'igiene 11, 30 – 12
- Il pranzo 12 – 12, 30
- La cura e l'igiene 12,30 – 13,00
- Gioco libero e uscite 13,00 – 14,00

Per eventuali frequenze pomeridiane la giornata si sviluppa nel modo seguente:

- Il sonno 13, 30 – 15, 30
- La merenda 15, 30 – 16, 30
- Gioco libero e uscita 16, 30 – 18, 00

Le attività ludico-didattiche da svolgersi sono distribuite uniformemente nei giorni della



settimana lavorativa secondo il seguente calendario:

- Lunedì:** Drammatizzazione, linguaggio, giochi d'imitazione e fiabe.
Spazi utilizzati: angolo di travestimento e toilette, angolo della lettura, teatro.
- Martedì:** Attività motoria.
Materiali utilizzati: cerchi, corde, mattoncini, tunnel...
- Mercoledì:** Attività manipolative.
Spazi utilizzati: salone.
Materiali utilizzati: farina, acqua, foglie, verdure, creta, plastilina...
- Giovedì:** Attività musicale.
Spazi utilizzati: salone.
Strumenti utilizzati: flauto, chitarra.
- Venerdì:** Attività grafico-pittoriche.
Materiali utilizzati: colori a dita, collage, pittura con spugne.

Reclami

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati gli utenti possono presentare reclamo.

Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare alla coordinatrice comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

La coordinatrice, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.



Relazioni e partecipazione delle famiglie.

È importante che si instauri tra i genitori e gli educatori un rapporto di fiducia, uno scambio di informazioni e una reale collaborazione per attivare quella indispensabile continuità educativa "famiglia-nido" e, rendere più efficace, una azione educativa integrata. Per questo, oltre all'assemblea iniziale, rivolta in particolare ai nuovi genitori, ed ai colloqui prima e dopo l'inserimento, il micronido promuove durante l'anno altri momenti di incontro e confronto per e con le famiglie:

- Colloqui individuali

Lo scambio tra educatrici e famiglie, usualmente, è quotidiano, essendo il nostro servizio, per la dimensione, vicino alle famiglie. A richiesta dei genitori e/o degli educatori vengono organizzati colloqui pomeridiani, che consentono un maggior scambio di informazioni sul comportamento e sulle "abitudini" di vita del bambino al nido e in famiglia.

- Assemblee dei genitori

Per approfondire temi di carattere generale sulla gestione, organizzazione e programmazione del nido.

- Riunioni di sezione

Per la presentazione e la riflessione sulle diverse esperienze educative e didattiche realizzate con le bambine e con i bambini.

- Feste

Momenti per ricordare frammenti importanti di un anno al nido: il compleanno, la primavera, la fine dell'anno educativo...

- Gite

Occasioni di incontro e di svago in città e fuori città condivise dai genitori, personale del nido, bambine e bambini.

- Incontri a tema

Proposti periodicamente dal nido e dalla famiglia, per affrontare alcuni aspetti dello sviluppo e della crescita del bambino.



- Attività di laboratorio

Incontro di lavoro fra genitori e personale, nei locali del nido, da finalizzare alla realizzazione di giochi, attività e all'organizzazione di feste.

Rapporto con il territorio

Il micronido d'infanzia si colloca in un contesto più allargato, in un sistema di rapporti con il territorio.

In primo luogo la struttura adotta come interlocutori privilegiati esterni:

- l'Asl locale in materia di autorizzazioni e controlli igienico-sanitari, adottando il sistema di autocontrollo HACCP (D.Lgs. 155/97) e le tabelle dietetiche;
- il Comune ed i servizi sociali;
- il contesto sociale, culturale e produttivo del territorio.

La *DiventarGrande* Società Cooperativa Sociale per garantire una continuità verticale del percorso educativo dal 2005 (paritaria dal 2006) ha attivato una sezione di Scuola della Infanzia riservata agli iscritti del micronido d'infanzia “DiventarGrande”.

* Questo è un documento non contrattuale, soggetto a revisioni periodiche.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.