

CARTA DEI SERVIZI NIDO D'INFANZIA COMUNALE

Prima parte : PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

Imparzialità, trasparenza e partecipazione

Libertà e collegialità

Continuità

Efficienza ed efficacia

Seconda Parte: GUIDA LA SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

A chi si rivolge

Come siamo Organizzati

Caratteristiche educative del servizio

Giornata "Tipo" al Nido

Accessibilità

Terza Parte: STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

Quarta Parte: COME CONTROLLARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Strumenti di valutazione della qualità

Reclami

Rimborsi

Per Concludere: COME CONTATTARCI

PRIMA PARTE

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il Comune di Arpino nella gestione dei servizi socio-educativi si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole sostanzialmente uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Tali regole tuttavia si differenziano e si caratterizzano in funzione delle finalità del servizio e nel rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza, per valorizzarne le peculiarità e le risorse e per essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili.

In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza gestendo, con particolare attenzione, le situazioni inerenti soggetti portatori di handicap e /o appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità, trasparenza e partecipazione

Gli operatori dei diversi servizi svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti. In tale prospettiva e al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente affinché l'utente possa:

verificare la corretta erogazione del servizio fornito;

collaborare al miglioramento dello stesso;

esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;

esercitare la facoltà di presentare reclami ed istanze e di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

Come previsto dal Regolamento, è istituito un comitato di gestione che opera, in qualità di organo consultivo, per una partecipazione attiva degli utenti, e delle istituzioni al funzionamento e miglioramento dei servizi.

Libertà e collegialità

La programmazione delle attività educative viene realizzata, nel rispetto della libertà del singolo operatore, attraverso momenti collegiali di confronto e di formazione.

Vengono assicurati interventi regolari per l'aggiornamento degli operatori usufruendo anche della collaborazione di istituzioni ed esperti esterni.

Continuità

L'erogazione dei servizi sarà assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni.

Eventuali interruzioni o sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da:

Guasti e/o manutenzioni straordinarie e impreviste necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture;

Cause di forza maggiore.

Vertenze sindacali, assemblee del personale, per le quali sarà data comunicazione all'utenza con cinque giorni di anticipo.

In questi casi, ci si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia.

Obiettivo prioritario è il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio grazie all'adozione delle soluzioni organizzative più funzionali a tale scopo.

SECONDA PARTE

GUIDA AL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

Il Nido d'Infanzia è un servizio socio-educativo che ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, l'equilibrato sviluppo fisico e psichico del bambino e la sua socializzazione.

Ha il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo:

Cure adeguate sul piano igienico - alimentare, stimolazioni sensoriali, motorie, affettive, intellettive ed espressive, un ambiente di vita idoneo e sereno.

1 - A CHI SI RIVOLGE

Il Nido d'Infanzia accoglie i bambini residenti nel Comune di Arpino di età compresa tra i tre mesi e i tre anni. Qualora vi fosse una disponibilità di posti potranno essere ammessi anche bambini non residenti.

2 - COME SIAMO ORGANIZZATI

La struttura è sita in Via Alcide De Gasperi.

L'Edificio che ospita il Nido d'Infanzia è situato in un tranquillo quartiere residenziale dove è presente anche la Scuola Materna Statale.

Sono garantite le condizioni generali di stabilità e nonchè la sicurezza degli impianti e degli arredi in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti.

La struttura è costituita da più locali, tutti al piano terreno, in diretta comunicazione con una vasta area verde utilizzabile per le attività ricreative.

I locali sono arredati ed organizzati in modo da costituire due differenti sezioni:

un salone suddiviso in modo da offrire veri "angoli" a tema, ad esempio: l'angolo morbido, lo spazio motorio.

Annesso al salone vi è una sala per il pranzo.

Il Nido ha due camerette opportunamente attrezzate per il riposo.

All'interno di uno spazio comune, vi sono apposite zone nelle quali vengono allestiti i laboratori per le attività di manipolazione, disegno, pittura travasi, musica, travestimenti.

Completano la struttura i locali di servizio quali la cucina, il bagno dei bambini, del personale e dei genitori, la lavanderia, i ripostigli per il materiale, l'ufficio.

Il personale

Nel Nido d'Infanzia operano:

1 coordinatrice

4 educatrici

1 cuoca

1 ausiliaria

La coordinatrice soprintende all'andamento del Servizio in esecuzione degli indirizzi del Comitato di Gestione e dell'Amministrazione comunale, in particolare:

Si interessa della prima conoscenza del bambino e della relativa famiglia in collaborazione con l'assistente sociale per situazioni che necessitano di appoggio socio assistenziale.

Coordina gli incarichi tra il personale per i problemi attinenti alla conduzione del Nido.

Provvede alle spese minute ed urgenti con l'obbligo della resa dei conti, secondo modalità indicate dalle leggi e normative vigenti.

Collabora con il Comitato di Gestione nel formulare proposte per il miglioramento del Servizio.

Gestisce il servizio per l'aspetto amministrativo ed organizzativo in collaborazione con i vari uffici comunali di competenza.

Segnala ai genitori le indisposizioni fisiche del bambino con riferimento al Regolamento Sanitario ed eventuali situazioni di difficoltà o ritardi nello sviluppo.

Coordina l'Assemblea degli educatori , che si occupa di:

Elaborare indirizzi pedagogici e strumenti didattici.

Verificare la realizzazione dei programmi.

Individuare le esigenze formative e proporre iniziative di aggiornamento.

Studiare iniziative di collaborazione e partecipazione dei genitori dei bambini.

Le Educatrici operano nel Nido rispondendo ad obiettivi di armonico sviluppo psicofisico, di socializzazione del bambino e d'integrazione dell'azione educativa della famiglia. Ad esse competono altresì le operazioni di igiene e pulizia del bambino , la somministrazione del pasto ed il momento del sonno.

Segnalano alla coordinatrice casi di indisposizione fisica del bambino ed eventuali situazioni di difficoltà o ritardi nello sviluppo.

La cuoca prepara gli alimenti secondo la tabella dietetica elaborata dal pediatra, provvede all'igiene ed alla pulizia degli utensili e della cucina ed alla conservazione delle derrate alimentari.

Le ausiliarie addette al servizio garantiscono l'assolvimento delle funzioni di pulizia generale degli ambienti, strumenti ed oggetti, curano il lavaggio, il riordino e la distribuzione della biancheria e di aiuto in cucina. Il personale ausiliario è tenuto nei momenti di necessità alla collaborazione, poichè è figura di supporto complementare al lavoro dell'educatrice.

Il ruolo della famiglia

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita del nido d'infanzia. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

L'Assemblea annuale alla quale sono invitati, prima dell'inizio dell'anno scolastico, tutti i genitori. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio.

L'Assemblea annuale di sezione durante la quale viene illustrata la programmazione educativa dell'anno.

I colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al termine dell'inserimento e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che della Coordinatrice e delle educatrici. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino.

"Giornate di animazione" che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare si organizzano iniziative aperte alle famiglie in occasione della chiusura dell'anno con le dimissioni per il passaggio alla scuola materna.

Il ruolo del Comitato di Gestione

Alla gestione del Nido d'Infanzia partecipa un Comitato che, in qualità di organo consultivo:

Ha i compiti positivi di verifica, di controllo e consultivi su temi legati alle problematiche organizzative e gestionali del Nido d'Infanzia e ha come obiettivo quello di promuovere la partecipazione delle famiglie alla gestione sociale del Nido.

Esamina le domande di ammissione e, su richiesta degli Uffici Comunali, gli eventuali ricorsi relativi alle domande di ammissione o alla determinazione delle rette, trasmettendo il parere all'Ufficio comunale competente.

Sottopone all'Amministrazione comunale proposte in merito alla realizzazione di opere di miglioramento del servizio, acquisti di attrezzatura e gestione dei fondi destinati al Nido d'Infanzia.

Formula proposte all'Amministrazione Comunale in ordine alla revisione del Regolamento di Gestione del Nido d'Infanzia.

Il Comitato di Gestione è composto da:

- 1 Presidente, nominato dal Comitato di Gestione;
- 2 Rappresentanti del Consiglio Comunale, almeno uno dei quali in rappresentanza delle minoranze;
- 3 Genitori eletti dall'Assemblea dei genitori, designati dai genitori stessi;
- 3 Rappresentanti del personale educativo ed ausiliario;
- 1 Assessore ai Servizi Sociali.

Alle riunioni del Comitato di Gestione assiste la Coordinatrice del Nido d'Infanzia che svolge anche le funzioni di segreteria.

Controlli e igiene

Il controllo igienico e degli standards relativi al personale e alla struttura è di competenza della A.S.L. della Provincia di Frosinone, che effettua sopralluoghi periodici. Il Nido d'Infanzia Comunale rispetta le indicazioni della normativa vigente in materia di igiene e sicurezza degli ambienti e degli alimenti.

Alimentazione e dieta

Il Servizio Nido D'Infanzia è dotato di una cucina interna.

La dieta è differenziata per le due fasce di età.

Per i bambini da 3-12 mesi ci si attiene alle indicazioni dietetiche del proprio pediatra di base. Alle famiglie viene consegnata all'inizio dell'anno una copia della dieta.

Il personale non può somministrare ai bambini medicinali di alcun genere, salvo deroghe previste da autorizzazioni da parte della famiglia.

3. - CARATTERISTICHE EDUCATIVE DEL SERVIZIO

Il Nido d'Infanzia ai caratterizza con una programmazione educativa che rispetta e valorizza le esigenze e le potenzialità dei bambini delle diverse fasce di età per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

Favorire l'acquisizione di adeguati livelli di autonomia in relazione ad alimentazione , igiene, abbigliamento;

Favorire lo sviluppo di nuove e più strutturate modalità comunicative;

Promuovere un armonico sviluppo motorio;

Stimolare lo sviluppo cognitivo attraverso la scoperta e l'esperienza dell'ambiente e della realtà circostante;

Favorire un equilibrato sviluppo affettivo e sociale attraverso significativi contesti relazionali e momenti di incontro con figure di riferimento con gli altri bambini.

Le modalità attraverso cui si sviluppano gli obiettivi è l'approccio ludico graduale che prevede la realizzazione di attività esplorative, giochi di imitazione, di costruzione, esperienze grafiche, musicali, motorie e manipolative.

Il raggiungimento degli obiettivi viene verificato, periodicamente, con osservazioni sul gruppo e sul singolo bambino, condotte sia dalla singola educatrice sia dal gruppo delle educatrici e attraverso la compilazione di apposite schede di osservazione.

4. GIORNATA TIPO AL NIDO

8,00/9,30 Accoglienza

9,30/10,45 Attività educative

10,45/11,00 Preparazione al pranzo

11,15/11,30 Pranzo

12,00/13,00 Gioco-Cambio e preparazione al "sonno"

13,00 Sonno

15,00 Merenda

16,00 Uscita

5. ACCESSIBILITA'

Periodi e Orari di apertura

Il Nido d'Infanzia è aperto dal primo lunedì di settembre di ogni anno al 31 luglio di ogni anno , con esclusione delle festività previste in calendario.

Il Nido è aperto dalle ore 8,00 alle ore 16,00 con possibilità di prolungamento di tale orario a richiesta delle famiglie e per esigenze motivate.

Modalità di iscrizione

Le domande di iscrizione, debitamente compilate e con allegata la documentazione attestante la situazione socio-economica del nucleo familiare, devono essere consegnate all'Ufficio Servizi Sociali del Comune;

entro il 30 giugno per le ammissioni nei mesi di settembre e ottobre e per le riammissioni, entro il 30 novembre per le ammissioni nel mese di gennaio e marzo.

Sono ammessi con priorità i residenti del Comune di Arpino. Qualora vi fosse una disponibilità di posti potranno essere ammessi anche i bambini non residenti e l'Amministrazione Comunale può stipulare convenzioni con i Comuni di provenienza al fine di garantire parità di condizioni nell'accesso al servizio.

In caso di eccedenza di domande rispetto alla disponibilità di posti il Comitato di Gestione, in collegamento con i Servizi Socio Educativi, formula una graduatoria delle richieste di ammissione e definiscono un criterio di punteggio sulla base dei criteri e modalità per l'attribuzione dei punteggi come descritti nel Regolamento del Nido d'Infanzia Comunale.

A parità di condizioni diventa criterio di priorità l'appartenere ad una fascia di minor reddito familiare.

Detta graduatoria è pubblicata e può essere consultata da chi ha presentato domanda di ammissione al servizio presso l'ufficio Servizi Socio Educativi.

Modalità di ammissione e frequenza

Ricevuta la conferma dell'ammissione, i genitori prendono contatto con la Coordinatrice del Nido per un colloquio informativo per una prima conoscenza del bambino e per una presentazione dell'organizzazione del servizio e delle modalità di inserimento.

Per la frequenza del bambino al Nido i genitori devono consegnare alla Coordinatrice:

- fotocopia del libretto di vaccinazioni;
- fotocopia del risultato dell'esame coproculturale (salmonella).

L'inserimento del bambino avviene secondo modalità graduali e flessibili.

TERZA PARTE

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

Vengono assicurati i seguenti standard di qualità:

Procedure di iscrizione

Viene garantita l'assistenza di idoneo personale per la compilazione della modulistica di iscrizione e per risolvere eventuali problemi.

La comunicazione dell'accettazione della domanda verrà effettuata entro il 15 giugno ed entro il 15 dicembre. Con la comunicazione verranno inviate anche le modalità di inserimento ed il regolamento sanitario.

Inserimento

Si garantisce l'impiego di una modalità di inserimento sperimentata ed in grado di rispondere in modo flessibile alle esigenze dei bambini.

Tale modalità sarà illustrata al genitore durante l'incontro con la Coordinatrice.

La durata media della fase di inserimento è di n. 2 settimane.

Ogni educatrice provvede all'inserimento di un gruppo di bambini di età omogenea che seguirà sino al momento della dimissione, divenendone punto di riferimento.

Si garantisce una organizzazione che prevede l'inserimento dei bambini in sezioni diverse secondo la fascia di età di appartenenza.

Accoglienza giornaliera

Si garantisce la presenza di n. 2 unità di personale dalle 8,00 alle 8,30.

Dalle 11,00 vi è la compresenza di tutto il personale educativo.

Attività educativa e gioco

Viene garantita e comunicata una programmazione educativa differenziata per fasce d'età.

Ogni educatrice di norma segue il proprio gruppo di bambini durante l'attività educativa.

I bambini, piccoli e medi, permangono in ambienti specifici divisi in piccoli gruppi.

I bambini giocano con materiale sicuro ed adeguato alla loro età.

Per i bambini grandi viene proposta una rotazione settimanale delle attività.

Ogni attività viene svolta in uno specifico spazio (laboratorio)

Ogni attività ha una durata media di 15/20 minuti.

Ogni giorno viene esposto un breve resoconto dell'attività svolta durante la giornata.

In funzione della stagione e dei diversi momenti della giornata, si offre la possibilità di usufruire di spazi interni e/o esterni della struttura.

Cura della persona

Ogni educatrice segue il proprio gruppo dei bambini nella cura ed igiene personale e ne è responsabile;

Ad ogni sezione è annesso un bagno attrezzato per la cura e l'igiene personale.

Si garantisce il rispetto delle indicazioni previste dal regolamento sanitario degli asili nido comunali della locale ASL.

Refezione - Alimentazione

Si assicura una cucina con personale qualificato.

Si garantisce il rispetto delle tabelle dietetiche indicate dalla A.S.L.

Si effettuano variazioni dietetiche solo a seguito di prescrizioni del pediatra e confermate dalla A.S.L..

Si garantisce la presenza dell'educatrice di riferimento per ogni gruppo di bambini durante il momento del pranzo.

Si garantisce il rispetto dei seguenti orari:

pranzo: ore 11,30

merenda : dalle ore 15,00

Contatti con le famiglie.

Annualmente si organizza un incontro assembleare con i genitori utenti per la presentazione del servizio.

Dopo che è terminata la fase di inserimento, si organizza una assemblea di sezione per la presentazione del programma annuale.

Entro la fine del mese di giugno si organizza un incontro con i genitori per la verifica di fine anno.

Prima dell'inserimento si effettua un colloquio individuale per la compilazione della scheda conoscitiva. Dopo il periodo di inserimento si effettua un colloquio di verifica con i genitori.

Durante l'anno si garantisce la possibilità di effettuare colloqui individuali, in giorni ed orari prestabiliti.

Separazione positiva al termine della giornata.

L'uscita al termine della attività giornaliera avviene dalle ore 15,30 alle ore 16,00.

Nel momento dell'uscita dei bambini, le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata. Nel caso in cui il genitore abbia bisogno di un colloquio con l'educatrice si rimanda alle modalità d'incontro stabilite nella presente carta.

Dimissioni al termine del triennio di frequenza.

E' previsto un momento di festa nel mese di Giugno per la chiusura dell'anno scolastico dove si salutano i bambini che andranno alla scuola materna.

Alla famiglia viene consegnato un raccoglitore con i lavori e la storia personale del bambino vissuta al Nido.

Ci si propone di sviluppare strategie che favoriscano la continuità tra Nido d'Infanzia e Scuola Materna.

QUARTA PARTE

COME CONTROLLARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO

1 - Strumenti di valutazione della qualità

L'Amministrazione comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio, sia in modo diretto, sia attraverso la collaborazione degli utenti. In tale prospettiva si attueranno:

Incontri periodici di valutazione e verifica con la Coordinatrice ed il personale educativo;

Questionario annuale per la valutazione delle qualità percepita dall'utenza;

Sulla base delle attività precedenti ci si impegna annualmente a:

Pubblicare un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;

Definire un piano di miglioramento della qualità del servizio erogato.

2 - RECLAMI

Qualora i genitori intendano presentare un reclamo sul funzionamento del servizio, dovranno farlo per iscritto inviandolo all'Ufficio Servizi Sociale del Comune. A fronte di ogni reclamo, il Comune si impegna a riferire il risultato degli accertamenti entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo e, ove necessario, ad indicare i tempi entro i quali si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

3 - RIMBORSI

Il Gestore si impegna a rimborsare una quota forfettaria pari al 10% della quota di frequenza pagata dall'utente qualora venga rilevato il mancato rispetto dei seguenti standards:

Apertura giornaliera del servizio dalle ore 8,00 alle ore 16,00;

Regolare erogazione del pasto;

Definizione della programmazione delle attività educative e didattiche entro il mese di ottobre.

Le domande di rimborso in forma scritta dovranno pervenire all'Ufficio Servizi Sociali del Comune entro 5 giorni lavorativi dal verificarsi dell'evento che ha determinato il reclamo.

Il Comune provvederà entro 30 giorni agli accertamenti necessari per le opportune verifiche, riconosciuta la validità della richiesta, disporrà l'accreditamento del rimborso entro 120 giorni dalla data della richiesta, da parte del gestore.

PER CONCLUDERE

COME CONTATTARCI

Per avere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi alla Coordinatrice del Nodo d'Infanzia dalle ore 9,00 alle ore 15,00 , Via Alcide De Gasperi oppure all'Ufficio Servizi Sociali presso la Casa Comunale di Arpino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00;

oppure chiamare i seguenti numeri:

Coordinatrice Nido d'Infanzia presso sede di Via Alcide De Gasperi Tel. 0776/859050

Ufficio Servizi Sociali del Comune di Arpino Tel. 0776/852104 - 0776/852123