

## CARTA DEI SERVIZI



### PREMESSA

Viviamo in una società in cui le Amministrazioni sono diventate interlocutore adeguato ad accogliere le richieste che i genitori pongono relativamente ai servizi educativi. Questo è il risultato di cambiamenti sociali che hanno modificato il tessuto collettivo, le abitudini, le modalità di cura e la cultura dell'accudimento dei bambini.

Recepire queste esigenze significa pensare che gli interventi ed i servizi rivolti alla prima infanzia devono connotarsi di due requisiti: la flessibilità ed una nuova riflessione pedagogica. Tale riflessione non può essere centrata solo sui bisogni dei bambini, ma deve considerare che il loro benessere è necessariamente legato al benessere delle loro famiglie. Queste, inoltre, sono inserite nel territorio non solo in quanto cittadini, ma anche come lavoratori, sovente soggetti a spostamenti quotidiani ed a cambiamenti d'orario nei quali coinvolgono i propri figli.

## LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti da Gesed nella gestione dell'Asilo nido Comunale Colibrì in una logica di trasparenza.

La carta dei servizi si pone l'obiettivo di qualificare le relazioni educative e incrementare la partecipazione delle famiglie nei Servizi Educativi 0/3 anni.

IL GESTORE del nido, Gesed srl, intende offrire il suo impegno continuo nei confronti delle famiglie e dell'Amministrazione per una crescita costante della qualità dei servizi proposti, in un'ottica di confronto, di condivisione e di responsabilità solidale sull'educazione del bambino.

Il nostro intento è di migliorare ed ampliare i servizi anche attraverso la formazione degli operatori come forza di una qualità continuamente cercata e verificata nel tempo, al fine di venire incontro sempre più ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie.

Il nostro impegno è volto ad una maggior organizzazione e cura dei contesti educativi, all'ascolto delle singole unicità, alla valorizzazione del gioco quale dimensione privilegiata di consolidamento delle esperienze e delle regole, all'attenzione delle diverse forme comunicative e ai diversi linguaggi espressivi.

La promozione di nuovi contesti creativi, faranno da sfondo alla pratica educativa del nostro servizio. Attraverso la programmazione di attività innovative, verranno offerte occasioni di riflessione nell'ambito della continuità famiglia-nido/nido scuola dell'infanzia, in grado di coinvolgere bambini, famiglie ed educatori per arrivare sempre più ad un rapporto di fiducia e collaborazione.

Gesed Srl è fortemente impegnata nel lavoro che viene dedicato a questa fascia di età che si manifesta come la più delicata sia per i bambini che per le loro famiglie: il primo ingresso in comunità è da sostenere e promuovere perché è da questi piccoli che si inizia a formare il cittadino del futuro.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta fanno riferimento ai principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e si ispirano al rispetto dei diritti del bambino così come espressi nella "Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia" approvata dall'ONU il 20 novembre 1989. In particolare si vuole sottolineare come l'asilo nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute del minore (art. 24), di sviluppo della sua personalità e delle sue facoltà e attitudini mentali e fisiche (art. 29), di rispetto delle sue esigenze di gioco e del diritto di dedicarsi ad attività ricreative (art. 31). Richiamiamo anche il preambolo della Convenzione: *"convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere*

*di tutti i 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 di asilo nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute e di sviluppo psicologicamente equilibrato e quindi al rispetto del diritto all'espressione e al gioco dei più piccoli.

### **Eguaglianza**

L'accesso e l'erogazione al servizio è garantito a tutti i bambini senza distinzione di sesso, nazionalità, cultura, religione, convinzioni e opinioni politiche, differenti abilità e condizioni socio-economiche. Il diritto di uguaglianza è garantito tenendo conto delle condizioni personali e sociali, e adottando tutte le iniziative necessarie per adeguare gli interventi alle esigenze della famiglia e del bambino.

### **Imparzialità**

Gli operatori del nido operano ispirandosi a criteri di obiettività e di giustizia, garantendo comportamenti di imparzialità verso le famiglie e i bambini. A tal fine, si garantisce la massima trasparenza dei comportamenti e delle procedure affinché la famiglia possa verificare la corretta erogazione del servizio.

### **Continuità nell'erogazione**

L'erogazione del servizio viene assicurata con regolarità e continuità. Nel caso si verificano temporanee interruzioni o sospensioni delle attività, il Gestore si impegna a ridurre al minimo il disagio arrecato agli utenti.

### **Partecipazione**

Viene garantito il diritto di partecipazione delle famiglie alla vita e al funzionamento del nido sia per consentire il controllo sull'erogazione del servizio sia per promuovere la collaborazione con gli operatori. La partecipazione si promuove garantendo l'accesso alle informazioni, proponendo occasioni di scambio e di confronto tra famiglie, educatori e responsabili del servizio e attivando periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità offerta dal servizio.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio viene erogato dando la necessaria attenzione all'efficacia degli interventi nel raggiungimento degli obiettivi educativi e perseguendo la massima efficienza utilizzando al meglio le risorse umane, economiche e strutturali.

### **Centralità del bambino**

Il bambino è al centro. Ogni attività o iniziativa tiene conto di questa priorità. L'asilo offre innanzitutto un equilibrato sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e sociali di ogni bambino, nella prospettiva del suo miglior benessere in un ambiente sociale armonico. La presenza di bambini diversamente abili sollecita ancor di più capacità progettuali e risposte sempre più attente alle esigenze del bambino.

## **Personalizzazione dell'intervento**

Ogni intervento educativo proposto è rispettoso dei tempi di sviluppo del bambino, delle sue capacità di apprendimento, delle sue potenzialità, delle sue attitudini, dei luoghi e delle situazioni familiari in cui è inserito. L'individualizzazione dell'intervento è visto all'interno di uno sviluppo armonico dell'ambiente sociale ed educativo.

## **Continuità pedagogica-educativa**

Per i bambini e le loro famiglie è importante trovare un contesto ambientale caratterizzato da relazioni educative e affettive stabili. Per questo motivo il servizio si pone come obiettivo la continuità pedagogica ed educativa che persegue garantendo un rapporto costante tra personale educativo e famiglia, promuovendo la continuità delle figure educative e la stabilità del clima educativo, ricercando la congruenza dell'approccio educativo tra gli educatori.

## **Flessibilità**

La struttura organizzativa ed educativa del nido è in grado di rispondere in modo articolato e congruente ad esigenze, situazioni e problemi diversificati. Tutta l'organizzazione è orientata ai bisogni dell'utenza. L'attenzione alla flessibilità degli orari nella frequenza quotidiana rappresenta uno sforzo significativo in questa direzione, nell'intento di sintonizzare le esigenze delle famiglie con il processo educativo e i tempi interni del Servizio.

## **Cooperazione educativa**

E' importante accompagnare le famiglie nel loro percorso di genitorialità, condividere le scelte educative, comprendere le differenti esigenze, offrire strumenti per acquisire consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie idee educative. Il sostegno agli adulti sarà un sostegno alle capacità educative dei genitori, affiancandone le competenze e valorizzandone le risorse.

## **Integrazione**

Il Gestore si impegna a favorire l'integrazione sociale e culturale dei bambini e delle famiglie. Particolare attenzione è riservata ai bambini stranieri, ai bambini diversamente abili e ai bambini che presentano situazioni familiari di forte disagio. Ci si impegna a considerare l'interculturalità una ricchezza che passa attraverso il confronto- incontro tra la nostra cultura e la cultura delle famiglie che accogliamo, nella consapevolezza che questo incontro richiede tempo per conoscere e riconoscere le persone e le loro diversità.

## **ACCESSIBILITA'**

L' Asilo Nido "Colibrì" si trova in via Pascoli, 11 Chieri. Il Nido "Colibrì" accoglie 35 bimbi: possono accedere al servizio tutti i bimbi di età compresa tra i 5 e i 36 mesi, senza discriminazioni di genere, razza, religione, lingua, condizione psico-fisica e sociale, con le seguenti modalità :

- attraverso le iscrizioni presso le graduatorie della Città' di Chieri (20 posti disponibili)
- privatamente, direttamente presso il Gestore del Nido (15 posti disponibili)

L'Asilo nido "Colibri" è un nido a titolarità comunale gestito dal Comune tramite concessione a Gesed srl, gestisce il servizio asilo nido e la riscossione volontaria delle tariffe nel rispetto della legge e delle seguenti indicazioni.

#### **Iscrizione al servizio attraverso la graduatoria comunale**

- a) La domanda di iscrizione, depositata presso la segreteria del Servizio Nidi e in copia presso la sede dell'Asilo "Colibri", deve essere sempre firmata da uno dei due genitori o, in casi particolari, da chi ne fa le veci (tutore, affidatario, ecc.).
- b) Le informazioni fornite al momento dell'iscrizione devono essere veritiere e chi le fornisce ne assume la piena responsabilità, riconoscendo al Comune e al Concessionario il diritto-dovere di verificarne l'esattezza.
- c) L'utilizzo dei dati personali è conforme alla vigente normativa in materia di tutela della riservatezza sui dati personali e relative disposizioni attuative. Gli eventuali dati sensibili relativi alle "diete speciali" o ad altre informazioni sullo stato di salute dell'utente saranno trattati per le finalità esclusive di organizzazione del servizio

#### **Iscrizione direttamente presso il Gestore del Nido**

- a) La domanda di iscrizione, depositata presso la sede dell'Asilo "Colibri", deve essere sempre firmata da uno dei due genitori o, in casi particolari, da chi ne fa le veci (tutore, affidatario, ecc.).
- b) Le informazioni fornite al momento dell'iscrizione devono essere veritiere e chi le fornisce ne assume la piena responsabilità
- c) L'utilizzo dei dati personali sarà conforme alla vigente normativa in materia di tutela della riservatezza sui dati personali e relative disposizioni attuative. Gli eventuali dati sensibili relativi alle "diete speciali" o ad altre informazioni sullo stato di salute dell'utente saranno trattati per le finalità esclusive di organizzazione del servizio.
- d) Le iscrizioni si perfezionano con il versamento di una cauzione pari all'importo di una mensilità; in caso di inadempimento o di ritiro anticipato del bimbo dal nido (non rispetto dei 30 giorni di preavviso), la cauzione sarà trattenuta dalla direzione a titolo di indennizzo, altrimenti sarà computata in conto ultima retta, salvo conguaglio

Le modalità di attribuzione delle tariffe per la frequenza all'asilo nido e di modifiche ed interruzioni del servizio sono disciplinate dal "Regolamento Generale delle Entrate", approvato con D.C.C. n. 120/2014 e modificate con D.C.C. n. 52/2020, ivi richiamato integralmente nelle parti riguardanti il servizio di Asilo Nido.

Nel corso dell'anno è possibile modificare la fascia oraria d'uscita, previa richiesta scritta da inviare al Concessionario, entro il 20 del mese con decorrenza dal mese successivo. In tal caso la tariffa viene aggiornata dal primo giorno di effettiva variazione della fascia di uscita.

La richiesta di cessazione della frequenza in corso d'anno scolastico deve essere presentata entro il 20 del mese con decorrenza dal mese successivo. Nel caso di richiesta di cessazione oltre il 20 Maggio il corrispettivo del servizio è comunque dovuto fino al 31 Luglio, salvo il caso



in cui contestualmente alla cessazione ci sia il subentro di un nuovo utente.

In caso di **ritiro anticipato** del bimbo dal nido dovrà essere rispettato un preavviso di 30 giorni altrimenti verrà addebitata la retta del mese successivo oppure trattenuta la cauzione versata

Le mensilità pagate per intero in modo anticipato entro il 5° giorno del mese di competenza.

### Modalità di pagamento

- a) L'utente iscritto al servizio è tenuto al pagamento della tariffa unitaria relativa alla retta mensile del servizio di Asilo Nido applicata. La natura giuridica della tariffa, quale contribuzione dovuta al costo della prestazione complessiva, comporta la sua corresponsione indipendentemente dalle giornate di effettiva fruizione del servizio.
- b) Le Tariffe dei servizi di asilo nido sono definite annualmente, approvate con Deliberazione della Giunta Comunale, e comunicate all'utenza prima dell'inizio dell'anno scolastico.
- c) La retta viene sospesa in caso di ricovero ospedaliero dell'utente, documentato da idonea certificazione rilasciata dall'Azienda Ospedaliera, e successiva necessaria assenza, superiore o uguale a 30 giorni, si procederà alla sospensione della retta di frequenza. Tale sospensione viene applicata sulla prima mensilità utile e per un massimo di n. 2 volte nel corso dell'anno scolastico.
- d) Altre tipologie di assenze, a fronte della disponibilità del servizio, non comportano alcuna riduzione delle tariffe.
- e) Per i nuovi utenti la tariffa viene applicata a decorre dal primo giorno di disponibilità del servizio individuata dal Concessionario per l'inserimento.
- f) Per i casi previsti, ovvero nel caso non sia applicabile l'intera mensilità, la determinazione della tariffa giornaliera è effettuata dividendo la tariffa mensile in ventiduesimi.
- g) Le fasce orarie di uscita sono vincolanti, in caso di reiterato non rispetto delle stesse si incorrerà in ammonizioni scritte ed eventuali penali.
- h) L'utente è obbligato ad informare tempestivamente il Concessionario di ogni eventuale modificaturiguardante ogni elemento identificativo riportato nella domanda di adesione al servizio.
- i) Il pagamento della tariffa deve essere effettuato entro il 5° giorno del mese di competenza.
- j) E' causa di sospensione del servizio di Asilo Nido il mancato pagamento di due quote mensili, anche non consecutive, previa diffida di 30 giorni, con decorrenza dal mese successivo della diffida stessa.
- k) In caso di morosità nei pagamenti, come indicato al punto h), il Concessionario potrà

cedere il credito al Comune, perché questi proceda con la riscossione coattiva, o in alternativa potrà esperire direttamente le procedure di legge per il recupero del credito.

- l) Eventuali concessioni, promozioni o abbuoni da parte del Concessionario, previa autorizzazione del Comune di Chieri, sui corrispettivi del servizio è limitata alle circostanze specifiche per le quali è stata concessa.
- m) Attività extrascolastiche. Il pagamento dei servizi aggiuntivi e dei corsi extra scolastici, verrà regolato secondo le indicazioni date dal gestore al momento dell'iscrizione al corso; in caso di mancata frequenza, le quote non verranno rimborsate.

### **Tariffe agevolate ( iscrizione presso la graduatoria del comune di Chieri)**

- a) L'accesso al servizio asilo nido è facilitato da un sistema agevolatorio che si avvale dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente, di seguito Isee, con indicazione di prestazione agevolata rivolta ai minorenni.
- b) I nuclei familiare con Isee inferiore a € 6.000,99 e contestuale relazione del Servizio Sociale Professionale, possono richiedere l'esonero dal pagamento del servizio asilo nido.
- c) Per ottenere l'esenzione o la parziale riduzione della tariffa il richiedente deve presentare apposita domanda al Comune, contestualmente all'iscrizione, prima dell'inizio dell'anno scolastico (potrà essere richiesta all'utente documentazione integrativa sulla base delle disposizioni di legge e di regolamento vigenti). Eventuali richieste di esenzione e riduzione della tariffa inoltrate successivamente avranno decorrenza dalla data di emissione del relativo provvedimento.
- d) In caso di iscrizione al servizio in corso d'anno scolastico, la presentazione dell'istanza di esenzione o di riduzione della tariffa deve essere contestuale alla domanda di iscrizione.
- e) A coloro che non presenteranno la domanda di agevolazione tariffaria sarà applicata la tariffa massima, stabilita dall'Amministrazione Comunale contestualmente alla determinazione delle tariffe. E' lasciata facoltà di presentare, nel corso dell'anno scolastico, un'attestazione ISEE il cui valore verrà utilizzato per rideterminare la retta di frequenza al nido d'infanzia a partire dal mese successivo a quello di presentazione.
- f) Le agevolazioni tariffarie hanno efficacia limitata a ciascun anno scolastico, per poter continuare a fruirne è necessario rinnovare la richiesta attraverso la modulistica predisposta dal Comune.
- g) Il Comune di Chieri provvede ad integrare la differenza tra la tariffa agevolata applicata e il prezzo pro-capite bambino mensile definito dal contratto di concessione in essere.
- h) E' prevista una riduzione pari al 50% della tariffa mensile nel caso di due o più utenti

appartenenti allo stesso nucleo familiare (individuato ai sensi dell'art. 4, D.P.R. 223/89) frequentanti contemporaneamente il servizio di asilo nido.

- i) Gli utenti non residenti nel Comune di Chieri pagano una tariffa maggiorata del 10% e non hanno accesso alle agevolazioni

### **Norme generali cui fare particolare attenzione**

L'utente non deve compiere azioni che possano comportare una messa in pericolo o un danno per l'operatività del servizio; l'utente deve conformarsi ad ogni eventuale istruzione e Comunicazione riguardante l'utilizzazione del servizio. I pagamenti sono effettuati direttamente al Gestore mediante rette mensili anticipate (entro il 5 del mese di competenza):

- a) L'utente non deve compiere azioni che possano comportare una messa in pericolo o un danno per l'operatività del servizio; l'utente deve conformarsi ad ogni eventuale istruzione e Comunicazione riguardante l'utilizzazione del servizio
- b) Il Concessionario, previa acquisizione di specifico parere del Comune, può decidere di non erogare il servizio all'utente, qualora vi sia stata una violazione in merito alle clausole "Modalità di pagamento"
- c) Il Concessionario effettua periodicamente controlli sulla correttezza e tempestività dei pagamenti e ne dà comunicazione al Comune di Chieri in modo tempestivo.
- d) Il Concessionario si impegna a mettere in atto ogni sforzo per rendere il servizio fruibile in ogni tempo; può comunque accadere che, per cause di forza maggiore, in qualche caso non sia in condizioni di erogare il servizio, senza che ciò comporti responsabilità a suo carico.
- e) L'iscrizione al servizio viene rinnovata ogni anno scolastico in base alla documentazione che verrà disposta dal Comune di Chieri.
- f) La versione aggiornata di queste condizioni generali potrà essere ritirata presso la sede del Concessionario o presso la sede del Servizio Nidi Comune e relativo sito internet.
- g) Per ogni eventuale controversia, comunque riguardante il rapporto con gli utenti, sarà competente in via esclusiva il foro di Torino.
- h) Queste condizioni generali vincolano l'utente anche senza che siano materialmente riportate nella domanda di iscrizione al servizio.
- i) Nella domanda di iscrizione l'utente deve dichiarare di aver preso visione e di accettare tutte le presenti disposizioni.



## **OBIETTIVI E FINALITÀ GENERALI DEL SERVIZIO**

Obiettivo dell'Asilo nido è offrire ai piccoli utenti un luogo educativo accogliente, che possa sostenere i processi di crescita di ogni singolo bambino da un punto di vista cognitivo, sensorio-motorio ed emotivo relazionale, in un'ottica di alleanza con le famiglie.

L'asilo nido promuove il diritto all'uguaglianza delle opportunità educative, nel rispetto della pluralità e della diversità delle culture familiari, e garantendo l'accoglienza e l'inclusione di bambine e bambini che presentano difficoltà e/o disabilità. Il servizio prevede un'attenta progettazione pedagogica, che pone al centro del quotidiano educativo il bambino, inteso come soggetto attivo, competente, protagonista della sua crescita e da accogliere nella sua unicità.

La gestione del servizio si caratterizza come attività complessa e articolata, finalizzata al raggiungimento dei seguenti obiettivi educativi:

- a) assicurare un'efficace risposta ai bisogni di cura e di educazione dei bambini;
- b) garantire un'unitarietà progettuale in grado di integrarsi con i principi del progetto pedagogico dei nidi d'infanzia comunali;
- c) sostenere la relazione interpersonale, partendo dall'assunto che la cura delle relazioni e dell'accoglienza sono da intendersi verso il bambino e le famiglie frequentanti il servizio;
- d) garantire pari opportunità educative;
- e) perseguire un confronto costante con i servizi del territorio che si occupano di questa particolare fascia di età promuovendo un lavoro di rete e l'inserirsi in una comunità educante;
- f) curare il passaggio nido-infanzia attraverso l'attuazione di uno specifico progetto di continuità educativa, avvalendosi anche di progettazioni innovative in un'ottica 0-6 anni

## **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

L'organizzazione dell'asilo nido Colibri prevede l'apertura all'utenza per 5 giorni settimanali dalle ore 7.30 alle ore 18, con la possibilità di ampliare il servizio nido fino alle ore 19.00.

Il Calendario scolastico, definito in continuità con quello dell'Asilo Nido in gestione diretta "Cucciolo", viene approvato annualmente dal Comitato di Gestione entro il mese di Maggio per il successivo anno scolastico e definisce le aperture minime che il servizio deve garantire.

Sono previste chiusure coincidenti con le festività del calendario scolastico, quali : festa patronale, festività natalizie, pasquali e nel corso del mese di Agosto.

L'articolazione oraria prevede le seguenti fasce di frequenza, part-time, full-time e di prolungamento dell'orario:

- part-time 6h (fascia A 7:30-13:30)
- full-time 8h (fascia B 7:30 – 15:30/16)
- full-time 9h e 30 min (fascia C 7:30 – 17)
- full-time 10h e 30 min (fascia D 7:30 – 18)
- prolungamento 11h e 30 min (fascia E/F 7:30 – 18:30//8:00 – 19:00).

L'ingresso al mattino è previsto dalle 7:30 alle 9:30.

Le fasce orarie di prolungamento sono garantite in caso di presenza di almeno n. 5 utenti.

E' prevista anche la frequenza part-time pomeridiana

Durante tutta l'articolazione della giornata è garantito il rapporto numerico educatore/bambino non superiore a 1/10, secondo la normativa vigente L.R. n.3/1973.

Tale rapporto numerico tiene conto dell'età dei bambini, degli spazi, dei diversi momenti della giornata e del progetto gestionale.

## GLI AMBIENTI AL NIDO

Gli spazi, gli ambienti e gli arredi sono progettati a misura di bambino e secondo le norme in materia di sicurezza, per essere polifunzionali e rispondere alle diverse attività educative e di cura. Sono predisposti per offrire ai bambini un ambiente confortevole e luminoso, prestando attenzione ai particolari, all'ordine e alla scelta dei materiali e dei colori.

Ciascuna sezione dispone di uno spazio ludico, di una zona pranzo, del bagno e di una zona dedicata al sonno. Lo spazio è strutturato in modo confortevole, rassicurante e familiare. Lo spazio dedicato al sonno può essere utilizzato durante la giornata anche per altre attività. In tal caso, lo spazio viene predisposto per il sonno quotidianamente, con un arredo funzionale all'età dei bambini.

Lo spazio ludico si compone di angoli-gioco strutturati secondo l'idea di bambino competente, autonomo e libero di scegliere. Gli angoli sono arredati in modo funzionale all'attività svolta, facilmente riconoscibile dai bambini. Permettono ai bambini di organizzarsi autonomamente nella realizzazione delle attività di gioco e apprendimento sia individuali che di gruppo.

La zona del pranzo è adeguatamente arredata con tavoli e sedie a misura di bambino. In altri momenti gli stessi spazi possono essere utilizzati per attività ludiche.

Ogni sezione è dotata di un bagno: i servizi igienici sono a misura di bambino e l'ambiente è organizzato per favorire la sua autonomia.

L'Asilo Nido è dotato di una cucina interna. I pasti vengono confezionati all'interno della struttura secondo un preciso protocollo che ne garantisce sicurezza e qualità.

Sono previsti spazi adeguati per l'accoglienza delle famiglie, sia per i colloqui con gli educatori e per i momenti di distacco dal bambino in fase di ambientamento.

Completa la struttura un giardino attrezzato. Gli ambienti e gli impianti sono controllati secondo quanto previsto dalle norme vigenti in materia di sicurezza.

## ARTICOLAZIONE INDICATIVA DELLA GIORNATA

7.30 - 9.30	Accoglienza - garantendo la divisione in piccolo gruppo
9.00 - 10.00	attività di routine e spuntino
10.00 - 11:15	attività ludica strutturata in piccolo gruppo
11:15 - 11.30	routine prima del pasto
11.30 - 12:00	Pranzo
12:30 - 13.30	preparazione al sonnellino gestione dell'uscita dei bimbi part time
13.30 - 15.00	Riposo pomeridiano (sorveglianza dormitorio)
15.00 - 16.00	merenda e prime uscite dei bambini full-time
16.00 - 19.00	servizio di posta scuola

### L'EQUIPE DEL NIDO

**La Direzione del servizio** è affidata al referente del Gestore in possesso di esperienza pluriennale nella gestione di Servizi educativi. Egli è il referente per ogni aspetto amministrativo inerente al servizio nei confronti dell'Amministrazione Comunale e delle famiglie. Sovrintende all'andamento dell'Asilo Nido. Collabora, inoltre, con l'Amministrazione comunale nel formulare proposte di miglioramento del Servizio.

**L'equipe di coordinamento** è formata da: Direzione (referente generale Covid), Responsabile delle educatrici del nido ( Referente Covid in asilo), Supervisore psicologico e pedagogiste ; altre professionalità presenti e messe a disposizione della Gestione sono: la pediatra, la Nutrizionista, il gruppo delle Educatrici, la/e Ausiliaria/e e la Cuoca, Consulente per Haccp, gli esperti di Musica, Psicomotricità, Pet Therapy, Lingua straniera e altre attività extrascolastiche.

**Le educatrici** svolgono le attività educative e di cura dei bambini, mantengono la relazione con le famiglie e promuovono la partecipazione attiva dei genitori alla vita dell'Asilo Nido.

Tutti gli educatori si aggiornano costantemente per migliorare la qualità del loro lavoro. La cuoca si occupa della preparazione dei pasti: prepara e ne coordina la distribuzione, gestisce l'approvvigionamento degli alimenti, sovrintende alla pulizia della cucina e delle attrezzature.

Le ausiliarie/ assistenti provvedono alla pulizia degli ambienti, degli arredi, dei giochi e dei materiali. Presiedono alla cura e all'ordine del guardaroba, collaborano con il personale educativo in specifici momenti della giornata, in particolare durante i momenti il riposo, i pasti, l'accoglienza e il ricongiungimento, contribuendo a garantire il buon funzionamento dell'Asilo Nido.

Il lavoro di gruppo è uno strumento importante per il buon andamento e la qualità del Servizio. Esso avviene tenendo conto delle diverse professionalità e responsabilità degli operatori coinvolti.

Sono previsti incontri dedicati alla condivisione e al confronto sulla programmazione, alla verifica delle attività educative e all'organizzazione.

Tutti gli educatori sono in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa regionale vigente.

Per tutto il personale è previsto un piano di formazione e aggiornamento annuale.

## **LA COMUNICAZIONE E LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE ALLA VITA DELL'ASILO NIDO**

La comunicazione, il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie alla vita dell'Asilo Nido sono strumenti indispensabili per instaurare un rapporto di fiducia reciproca e per garantire continuità e coerenza educativa tra il contesto familiare e quello dell'Asilo Nido.

Lo scambio e la condivisione di informazioni permettono, infatti, agli educatori di operare in stretta collaborazione con le famiglie.

A tal fine, sono previsti in diversi periodi dell'anno, incontri formali e informali, collettivi e individuali, nei quali gli operatori e i genitori condividono il progetto educativo e le strategie di intervento e si confrontano anche su temi di carattere più generale. Periodicamente vengono organizzate riunioni di sezione, feste, incontri a tema, momenti per i colloqui individuali.

Nel corso di tutto l'anno le famiglie possono chiedere di incontrare individualmente gli educatori e la responsabile dei servizi.

I momenti dell'accoglienza e del ricongiungimento sono altre occasioni quotidiane per un breve scambio verbale con l'educatore. In asilo è presente una bacheca nella quale sono affissi gli avvisi di carattere generale, quali il regolamento dell'Asilo Nido e il calendario scolastico, il menù e tutte le informazioni relative alle attività e alle iniziative.

Per i genitori dei nuovi iscritti è programmato un incontro specifico prima dell'inizio dell'anno scolastico e entro il mese di ottobre è prevista una riunione per la presentazione della programmazione annuale.

Sono previsti colloqui individuali ogni anno tra i genitori e gli educatori.

I genitori possono chiedere in ogni momento un colloquio individuale con gli educatori.

## **LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Tra gli elementi costitutivi della Carta dei Servizi, vi è quello di indicare con precisione quali strumenti di valutazione, direttamente riferibili all'utenza, sono da attivare per monitorare i servizi e le prestazioni erogate.

A tale scopo, per avere un quadro aggiornato della valutazione delle famiglie, circa la qualità dei servizi erogati e sulla rispondenza dei servizi alle loro attese ed ai loro bisogni, Il Gestore si impegna a:

- monitorare e verificare periodicamente tutti gli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi;
- effettuare una valutazione annuale della qualità percepita dalle famiglie attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione riscontrato per diversi aspetti dei servizi, i cui risultati saranno restituiti alle famiglie e inseriti come indici di valutazione della performance del nido.
  
- monitorare costantemente la qualità dei servizi attraverso la valutazione dei reclami e dei suggerimenti pervenuti.

STANDARD DI QUALITA'
AFFIDABILITA'
CAPACITA' DI RISPOSTA
CAPACITA' DI COMPETENZA , CORTESIA , CREDIBILITA'
COMUNICAZIONE CON I GENITORI
TRASPARENZA E CONIVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE
RPROFESSIONALITA' DEGLI EDUCATORI
PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE AUSILIARIO
BENESSERE DEL BAMBINO
PROPOSTA FORMATIVA ED EDUCATIVA/Progetto Educativo
RISTORAZIONE: QUALITA' DEI MENU'
ATTIVITA' E LABORATORI PROPOSTI
PROPOSTE DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA'

## LE FORME DI TUTELA DELLE FAMIGLIE

E' prevista una procedura che consente ai genitori di presentare reclami e di ottenere tutela rispetto alla non conformità dei servizi agli standard di qualità stabiliti.

I reclami dei genitori, insieme ai suggerimenti e alle segnalazioni di irregolarità, rappresentano non soltanto una forma di tutela, ma costituiscono per il Gestore e per l'Amministrazione comunale strumenti utili al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi. In caso si verifichi una violazione della presente Carta, i genitori possono inoltrare reclamo scritto alla Direzione del Nido, che verifica la pertinenza della segnalazione e compie i necessari accertamenti

Entro pochi dalla segnalazione, il genitore riceverà dalla Direzione comunicazione degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità



riscontrate. Il reclamo deve necessariamente essere presentato in forma scritta, inviando una mail all'indirizzo a [info@gesed.it](mailto:info@gesed.it) oppure anche utilizzando il modulo predisposto, disponibile al nido.

Nel caso sia effettivamente accertata un'inadempienza rispetto agli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi, il Gestore si impegna a rimuovere l'irregolarità e a comunicare l'avvenuta procedura di ripristino dello standard alle famiglie che hanno inoltrato il reclamo .

Gesed srl