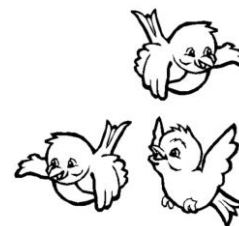




COMUNE DI SIZIANO
Provincia di Pavia



SEZIONE PRIMAVERA



CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI	3
1.1 Che cos'è la carta dei servizi.....	3
1.2 Quali sono i principi a cui si ispira	3
2. LA SEZIONE PRIMAVERA	4
2.1. Il contesto territoriale	4
2.2. Che cos'è e a chi si rivolge.....	4
2.3 La struttura.....	4
2.4. A quali principi ci ispiriamo	5
2.5. Quali finalità perseguiamo	5
2.6. Gli obiettivi specifici della sezione primavera	6
3. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	7
3.1 Iscrivere e reinscrivere	7
Come procedere	7
3.2 Essere ammessi	7
3.3 Quali altri documenti occorre produrre.....	8
3.4. Quanto costa frequentare.....	8
3.5 Come dare le dimissioni	8
4. COME FUNZIONIAMO.....	9
4.1. Le figure professionali	9
4.2 Gli orari di apertura del servizio.....	10
4.3 Pasti e merende	10
4.4 Il calendario.....	10
4.5 L'inserimento dei nuovi bambini.....	10
4.6 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori	10
4.7 L'accoglienza	11
4.8 La giornata tipo	11
4.9 Le attività.....	11
4.10 Il ritorno a casa.....	12
4.11 Ambiti in cui è richiesta la collaborazione delle famiglie	12
4.11.1. Il Vestiario	12
4.11.2 Le esigenze dietetiche particolari	12
4.11.3 La puntualità	12
4.11.4 Le richieste di variazione di orario	12
4.11.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al servizio	12
5. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	13
6. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE.....	15
6.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie.....	15
6.2 Reclami.....	15
ULTERIORI INFORMAZIONI	16

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dalla SEZIONE PRIMAVERA del Comune di Siziano in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi 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.

La Sezione Primavera rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione;
- 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 Quali sono i principi a cui si ispira

La carta dei servizi adottata risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la DCPM del 27.01.1994.

Eguaglianza ⇨ Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

Imparzialità ⇨ I comportamenti del personale della Sezione Primavera nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.

Continuità ⇨ 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 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. LA SEZIONE PRIMAVERA

2.1. Il contesto territoriale

Il Comune di Siziano, sito in Provincia di Pavia, si colloca al confine della cintura milanese, tra scorci di tranquillità propri del piccolo paese e serrati ritmi di vita del modello metropolitano.

La maggior parte delle famiglie con figli minori presente sul territorio risulta composta da genitori entrambi lavoratori, spesso immigrati da altri paesi o regioni, talvolta stati, e con scarsa possibilità di sostegno parentale o amicale. Persone che lavorano per lo più nell'hinterland della grande città, pendolari, che escono molto presto alla mattina per rincasare alla sera. Persone per le quali la presenza di servizi educativi rivolti alla prima infanzia, gli orari e le modalità d'accesso degli stessi, diventano cruciali. Da tempo l'Amministrazione Comunale ha promosso l'attivazione, la sperimentazione ed il consolidamento di servizi in rete, che offrano risposte a più bisogni e su più livelli, sia per consentire alle famiglie di mantenere il proprio lavoro, sia per garantire ai bambini cure adeguate in contesti educativi significativi. Ecco quindi che a Siziano sono presenti numerosi e articolati servizi, nell'intento di garantire alle famiglie un ampio arco temporale di cura ed educazione dei bambini.

In tale contesto l'Amministrazione ha ritenuto fondamentale poter garantire ai bambini l'armonico e graduale passaggio tra i diversi servizi educativi, che frequentano sin dalla più tenera età. Tra i passaggi più difficili per i bambini vi è quella dall'Asilo Nido alla Scuola dell'Infanzia, che prevede nuovi spazi, nuovi compagni, nuove attività, nuovi adulti di riferimento. Al fine di facilitare tale passaggio nasce l'esigenza di una sezione ponte, la Sezione Primavera, che consente al bambino di sperimentare con gradualità percorsi di conoscenza e avvicinamento al nuovo contesto.

2.2. Che cos'è e a chi si rivolge

Il progetto Sezione Primavera, avviato dal Comune di Siziano in via sperimentale a partire dall'anno scolastico 2007-2008 e poi consolidato, ha come obiettivo la realizzazione di una sezione ponte tra Asilo Nido e Scuola dell'Infanzia dove accogliere un massimo di 20 bambini, di età compresa tra 24 e 36 mesi.

La sezione è posta in uno spazio collocato all'interno della Scuola dell'Infanzia Statale, in gestione al Comune che garantisce il coordinamento dell'attività e l'impiego di idoneo e qualificato personale educativo ed ausiliario.

Il progetto Sezione Primavera è finalizzato a favorire, per i bambini inseriti, l'esperienza di continuità educativa tra l'Asilo Nido e la Scuola dell'Infanzia e a rispettare maggiormente i loro tempi di crescita e di acquisizione di competenze e autonomie.

La Sezione Primavera si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa. Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

2.3 La struttura



La Sezione Primavera è stata realizzata in una sala di circa 75 metri quadrati posta direttamente in comunicazione con una porzione di giardino dedicato di circa 100 metri quadrati (porzione protetta di parco di circa 3.000 mq che circonda le due strutture Nido-Scuola dell'Infanzia).

Dalla sala, ampia e luminosa, si accede ai servizi interni, riservati alla sezione, in cui sono presenti un lavabo con 3 rubinetti, 3 waterini, il fasciatoio e la vaschetta con doccia isotermaica. Tutti gli arredi sono certificati ed idonei sia per una sezione di Asilo Nido, sia per una di Scuola dell'Infanzia.

L'importanza della Sezione Primavera collocata all'interno della Scuola dell'Infanzia è quella di connotarsi come vero e proprio spazio transizionale dall'Asilo Nido alla Scuola dedicata ai bambini da 3 a 6 anni.



Le nostre strutture già si prestano a rappresentare questa continuità, grazie all'unione dei due edifici tramite un tunnel di collegamento; inoltre la Sezione Primavera si affaccia sullo stesso grande salone comune alle tradizionali sezioni della Scuola dell'Infanzia e può godere, oltre che del giardino dedicato, anche del grande giardino condiviso.

Il complesso comprende al suo interno un centro cottura che garantisce la preparazione fresca dei pasti per i piccoli utenti, con un menù supervisionato dal Settore Nutrizione della locale Azienda Sanitaria, un capitolato che certifica la qualità della produzione ed un rigoroso rispetto del piano di autocontrollo (HACCP).

2.4. A quali principi ci ispiriamo

Il servizio 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, richiamiamo il preambolo: "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".

Ci preme inoltre sottolineare come il servizio 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 al *gioco dei più piccoli* (art. 31).

2.5. Quali finalità perseguiamo

Le finalità principali del servizio sono quelle di offrire ai bambini e alle bambine un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali. All'interno di questa "macrofinalità", gli operatori pongono cura e attenzione in modo specifico a:

- Garantire e promuovere l'igiene personale;
- Garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente;
- Garantire la preparazione e somministrazione dei cibi;
- Educare ad una corretta e varia alimentazione;
- Educare a corretti ritmi di veglia/attività e sonno/riposo;
- Garantire incolumità e sicurezza;
- Sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale;
- Offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate;
- Garantire attenzione alla comunicazione non verbale e verbale;
- Offrire ascolto ai bisogni emotivi;
- Creare situazioni di fiducia reciproca;
- Sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni;
- Aumentare l'autostima;
- Facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti;
- Aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore;
- Favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l'uso autonomo di oggetti di uso quotidiano);

- Accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli);
- Eseguire da soli consegne e compiti;
- Favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza;
- Sostenere la risoluzione positiva dei conflitti;
- Promuovere situazioni di cooperazione;
- Sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- Facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori,
- Favorire la socializzazione tra i genitori;
- Garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio- culturale;
- Promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;
- Proseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio (biblioteca, spazio gioco, ATS, etc.)

2.6. Gli obiettivi specifici della sezione primavera

Il progetto educativo della Sezione Primavera permette ai bambini dai 24 ai 36 mesi di avere figure professionali e tempi a loro dedicati, per intraprendere un processo di avvicinamento graduale alle modalità della Scuola dell'infanzia, ma soprattutto all'appropriazione dei luoghi.

Alcuni spazi comuni, in particolare, pur permettendo corse e giochi di libero movimento tra bimbi più grandi e sicuri possono spaventare i più piccoli. Essi hanno invece modo di avvicinarsi piano piano a sentire come propri gli spazi come il salone e il giardino comune.

Anche il raggiungimento del controllo sfinterico e l'uso completamente autonomo del bagno potranno essere modulati su un tempo più rilassato e vicino alle esigenze individuali, senza risentire del confronto con le diverse autonomie e competenze raggiunte da bambini che hanno già compiuto i tre e i quattro anni. Da ultima, la vicinanza di bimbi più grandi e l'abitarne lo stesso spazio, senza doverne necessariamente seguire i ritmi e tutte le attività, possono costituire un contesto stimolante per assumere cambiamenti di comportamento, abitudini, interiorizzazione di regole senza la necessità di compiere "salti" e accelerazioni forzate e per l'acquisizione di competenze comunicative, linguistiche e narrative più ricche.

In questo progetto ha grande importanza l'approccio psicomotorio, che si concretizzerà in un'intenzionalità e in uno "sguardo" che attraverseranno tutte le attività, i materiali e l'uso degli oggetti proposti. Questo "sguardo" può consentire ad educatrici ed insegnanti di accompagnare lo sviluppo dei bambini attraverso una lettura dell'esperienza che connette i processi corporei, emozionali e del pensiero.

3. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

3.1 Iscrivarsi e reinscrivarsi

Le iscrizioni sono da effettuarsi mediante piattaforma online indicativamente nei mesi di aprile e maggio di ciascun anno per quello successivo; le domande presentate in altri periodi troveranno accoglimento solo in presenza di posti disponibili e sino alla loro completa copertura.

Nel periodo di apertura delle iscrizioni, è inoltre possibile, per due sabati, visitare la struttura e conoscere le educatrici.

Come procedere

Se necessario, fissare un appuntamento per il calcolo dell'ISEE (certificazione della situazione economica che verifica il diritto ad agevolazioni tariffarie), quindi procedere con la compilazione della domanda di iscrizione tramite il portale online (link dal sito comunale).

Le credenziali di accesso rimangono valide per tutto il percorso scolastico del minore.

Anche per la riammissione di bambini già frequentanti è necessario procedere con la compilazione della domanda online.

3.2 Essere ammessi

Le domande di nuova ammissione concorrono a formare una graduatoria, formulata sulla base di criteri stabiliti dall'Amministrazione comunale; secondo l'ordine graduato, i bambini/e vengono ammessi alla frequenza, fino ad esaurimento della disponibilità di posti.

Le domande presentate da non residenti sono prese in considerazione unicamente nel caso di previsione di disponibilità di posti nel corso dell'anno e sulla base di precise disposizioni della Giunta Comunale. Diversamente l'accesso al servizio è riservato ai bambini ed alle famiglie residenti.

La frequenza a part-time è ammessa solo in assenza di richieste di posti a tempo pieno.

La graduatoria di ammissione, approvata dal responsabile del Settore Servizi alla Persona del Comune di Siziano con apposito atto determinativo entro il mese di giugno di ogni anno, viene redatta in base ai seguenti criteri che costituiscono ordine di priorità:

- orfani di madre o di padre;
- figli di madre lavoratrice nubile;
- bambini appartenenti a nuclei familiari in carico ai servizi sociali del comune e della A.S.L.;
- figli conviventi con un solo genitore legalmente separato o divorziato, solo qualora nel nucleo familiare non siano presenti altre figure adulte in grado di contribuire alla cura del bambino;
- figli di genitori entrambi lavoratori.

In caso di parità di condizioni la graduatoria sarà stilata secondo i seguenti criteri, sempre indicati in ordine di priorità:

- permanenza della richiesta in liste di attesa di graduatorie precedenti, purché non si sia mai verificata la rinuncia dell'utente all'inserimento qualora disponibile
- minor valore indicante la situazione economica del nucleo familiare (valore ISEE)
- maggiore età dei bambini da inserire

La graduatoria sarà stilata secondo gruppi omogenei di età.

3.3 Quali altri documenti occorre produrre

In fase di compilazione della domanda online è necessario produrre la seguente documentazione a completamento della pratica:

- documento di riconoscimento valido di entrambi i genitori;
- eventuale documentazione del tribunale attestante: separazione legale, sentenza di divorzio, affidamento esclusivo del minore;
- per i genitori lavoratori: attestazione comprovante l'impiego presso il datore di lavoro, rilasciata dallo stesso su carta intestata, contenente tipologia del contratto in essere ed eventuale data di fine rapporto per i contratti a tempo determinato, o in alternativa documentazione comprovante lavoro autonomo copia attribuzione partita iva rilasciata dall'agenzia delle entrate
- Attestazione ISEE in corso di validità (necessario per ottenere agevolazioni tariffarie e per i nuovi iscritti per la definizione della graduatoria)
- Certificato medico per la richiesta di diete speciali (intolleranze/allergie alimentari/richieste etiche religiose);
- copia del libretto delle vaccinazioni obbligatorie o certificazione rilasciata dagli organi competenti;

3.4. Quanto costa frequentare

Annualmente la Giunta Comunale stabilisce le tariffe servizio ed eventuale modalità di calcolo della retta e del buono da applicare alle famiglie. Nonché eventuali sconti o maggiorazioni.

Nella scheda allegata vengono indicate le tariffe per ogni tipologia di servizio disponibile. Gli utenti residenti che producono la certificazione ISEE in corso di validità possono ottenere delle agevolazioni tariffarie; nell'allegato sono indicate le esenzioni possibili e le modalità di calcolo delle riduzioni.

In presenza di una "lista di attesa" (*utenti in graduatoria per mancanza di posti disponibili*) e nel caso in cui i genitori richiedano un inserimento del bambino successivo a quello in cui il posto si rende disponibile, questi, per il periodo di non frequenza, dovranno versare al comune il 75% della retta stabilita per il mantenimento del posto; in caso di mancato o insufficiente versamento, il richiedente sarà collocato all'ultimo posto della lista di attesa.

3.5 Come dare le dimissioni

Per ritirare il figlio dalla Sezione Primavera occorre far pervenire comunicazione scritta al coordinatore o agli uffici comunali competenti.

4. COME FUNZIONIAMO

4.1. Le figure professionali

IL RESPONSABILE DEL SETTORE

- Promuove e coordina l'attività in collegamento con le altre istituzioni presenti sul territorio.
- È responsabile del funzionamento complessivo del servizio, anche dal punto di vista amministrativo.
- Procede ad affidare, secondo le procedure di legge, forniture di servizi ad agenzie esterne, cura la gestione amministrativa del personale adottando i provvedimenti disciplinari di propria competenza secondo le norme stabilite dal C.C.N.L..
- Esplica le funzioni amministrative per la gestione delle risorse economiche attribuite dall'Amministrazione.

Rientra tra i compiti del Responsabile del Settore di assumere provvedimenti di emergenza e di far fronte a quelli richiesti dalle normative, al fine di garantire la sicurezza del servizio.

IL COORDINATORE

- Promuove e verifica la programmazione educativa, l'aggiornamento e la formazione del personale, la sperimentazione educativa.
- Procede a definire l'organizzazione generale del servizio secondo criteri di efficienza, efficacia in funzione degli obiettivi stabiliti dall'Amministrazione, ed economicità.
- Mantiene i contatti con il Responsabile del Servizio e con l'Amministrazione Comunale.
- Mantiene i contatti con l'ATS.
- Mantiene i rapporti con le famiglie.
- Prepara ordini da inoltrare ai fornitori.
- È responsabile dei beni inventariati.
- Riunisce il Collettivo degli educatori di cui è referente decidendo l'ordine del giorno e redigendo il verbale.
- Supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del nido.
- Raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie.
- Raccoglie i reclami e li trasmette all'amministrazione Comunale.

GLI EDUCATORI (RAPPORTO 1:10)

- Provvedono alla cura dei bambini/e.
- Svolgono le attività educative.
- Mantengono la relazione con le famiglie.
- Partecipano al buon funzionamento del servizio.
- Promuovono il protagonismo attivo dei genitori.

GLI AUSILIARI

- Provvedono alla pulizia degli ambienti e degli oggetti presenti al nido.
- Collaborano con il personale educativo e con la cuoca per il buon funzionamento del servizio.

IL PERSONALE AMMINISTRATIVO

- Emette i bollettini dei pagamenti.
- Controlla e registra gli incassi.
- Cura la corrispondenza.

4.2 Gli orari di apertura del servizio

La Sezione apre alle ore 7,30 ed accoglie i bambini/e fino alle ore 9,15.

Per la frequenza a tempo pieno la prima uscita pomeridiana è prevista dalle ore 15,30 alle ore 16.30.

Dalle ore 16,30 alle ore 18,30 è previsto un servizio di post nido, sempre gestito dal personale educativo.

È possibile anche la frequenza:

- part time mattutina con uscita tra le ore 13.00 e le ore 13.15
- part time pomeridiana con entrata dalle ore 13.00 alle ore 13.15 e con uscita dalle ore 16.30 alle ore 18.30

4.3 Pasti e merende

La preparazione e somministrazione degli spuntini, del pasto e delle merende è affidata a società esterna, esperta in servizi di ristorazione scolastica, a seguito di regolare procedura di gara a evidenza pubblica. La preparazione e cottura degli alimenti avviene in loco, in apposita cucina interna adeguatamente attrezzata. La società opera nel pieno rispetto delle norme igieniche nazionali e regionali. I menù e gli schemi dietetici sono validati dall'Azienda per la Tutela della Salute di Pavia. E' presente una Commissione Mensa per l'attività di rilevazione del grado di soddisfazione e per eventuali proposte migliorative.

4.4 Il calendario

La Sezione Primavera è aperta all'utenza per un minimo di 47 settimane annue, di norma da inizio settembre a fine luglio. Il calendario viene approvato annualmente dalla Giunta comunale tenendo conto dei periodi di vacanza degli altri ordini scolastici.

4.5 L'inserimento dei nuovi bambini

Per garantire un sereno inserimento del bambino, si ritiene indispensabile la presenza di uno dei genitori per un periodo di almeno due settimane (una per gli iscritti part time). Tale periodo potrà subire variazioni in relazione alla risposta del piccolo/a al nuovo ambiente e verrà concordato tra l'educatrice e i genitori in base alle esigenze del bambino/a.

4.6 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita della Sezione. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- l'Assemblea annuale dell'Asilo Nido alla quale sono invitati, all'inizio dell'anno scolastico (ma di solito prima dell'inizio degli inserimenti), tutti i genitori, compresi i genitori dei bambini iscritti alla Sezione Primavera. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio.
- l'Assemblea annuale durante la quale viene illustrata la programmazione educativa dell'anno.
- I Colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, a metà a fine anno, nonché ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che degli educatori. I colloqui

sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino.

- "Laboratori aperti", momenti in cui le famiglie hanno la possibilità di vivere una "giornata al nido" assieme ai loro figli, organizzati nel corso della stagione primaverile. I laboratori avvengono di sabato; nel corso della mattinata, è possibile trascorrere qualche ora con il proprio figlio (ma anche eventuali fratelli e sorelle sono invitati a partecipare) e con gli educatori di riferimento della sezione. In questo spazio viene data alle famiglie la possibilità di vedere con i propri occhi e "toccare con mano" le attività di cui solitamente possono solo sentir parlare oppure vedere in fotografia. Mamme, papà e bambini hanno quindi modo di giocare insieme, per esempio, a cucinare e colorare. La proposta è modulare, proporzionata all'età dei bambini del gruppo e alle loro potenzialità e possibilità.
- Eventi in occasione di festività (Festa di Natale, Festa del Papà, Festa della Mamma, Festa di fine anno, etc.) e momenti conviviali.
- Incontri riservati ai soli genitori organizzati di consueto nel corso dell'anno con la supervisione di professionisti.

4.7 L'accoglienza

Il distacco, per il bambino, è un momento molto importante e delicato, che condiziona lo svolgersi della sua giornata. Rappresenta infatti la prima esperienza di allontanamento dai genitori. Proprio per questo è necessario che il clima di accoglienza si presenti come motivante: il contesto deve essere sereno, calmo, rassicurante, festoso e positivo.

Si cerca di trovare strategie per aiutare il bambino a superare il disagio che può esprimere in questi momenti. Per questo si tende a strutturare gli stessi in modo che abbiano caratteristiche di costanza e di ritualità, per favorire così tutte le possibili situazioni del ri-trovarsi che danno sicurezza e cioè:

- la possibilità di ritrovare sempre lo stesso spazio;
- la possibilità di ritrovare un gruppo di bambini e adulti riconoscibili;
- lo sperimentare situazioni di gioco o di attività che aiutino l'elaborazione del vissuto del lasciare e del ritrovare.

4.8 La giornata tipo

7.30 – 9.15	Ingresso/accoglienza
9.15 – 9.30	Spuntino e cambio
10.00 – 11.30	Gioco e attività strutturate
11.30 – 12.00	Gioco libero
12.00 – 12.45	Pranzo
12.45 – 13.15	Igiene personale e gioco libero
13.00 – 13.15	Uscita bambini iscritti <i>part time mattutino</i> / Ingresso bambini iscritti <i>part time pomeridiano</i>
13.30 – 15.15	Sonno pomeridiano
15.15 – 15.30	Risveglio e cambio, merenda
15.30 – 16.30	Uscita bambini iscritti <i>full time</i>
16.30 – 18.30	Uscita bambini iscritti al servizio <i>post-nido</i>

4.9 Le attività

Le attività che gli educatori svolgono con i bambini, si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica, sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino/a e comprendono: giochi di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di scoperta. Ulteriori

dettagli si possono trovare nella programmazione educativa, approntata nel dicembre di ogni anno scolastico, presentata alle famiglie in un incontro e disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

4.10 Il ritorno a casa

Gli operatori hanno l'obbligo di affidare il bambino/a al momento del congedo soltanto ai genitori. Qualunque altra persona venga a prendere il bambino/a deve essere maggiorenne e munito di delega scritta dai genitori, con modulo prestampato da chiedere al coordinatore, a cui va allegata carta d'identità. Nel momento dell'uscita gli educatori danno un breve resoconto sull'andamento della giornata. Per comunicazioni più approfondite occorre chiedere un colloquio. Il bambino/a e il suo accompagnatore possono fermarsi alcuni minuti per prepararsi all'uscita.

4.11 Ambiti in cui è richiesta la collaborazione delle famiglie

4.11.1. Il Vestiario

Ogni bambino/a deve avere una scatola contrassegnata contenente due cambi completi, cinque bavaglie, corredo per dormire, un paio di pantofole e sacchetti per riporre gli indumenti sporchi.

4.11.2 Le esigenze dietetiche particolari

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento (a meno che non si basino su problematiche intercorse o scoperto in corso d'anno) e possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi.

È possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei se di facile esecuzione e richieste entro le ore nove.

4.11.3 La puntualità

È richiesto ai genitori il rispetto degli orari d'ingresso ed uscita e l'avviso in caso di ritardo imprevisto tramite telefonata.

4.11.4 Le richieste di variazione di orario

Qualsiasi variazione di orario, temporanea, e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con il coordinatore del servizio.

4.11.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al servizio

In caso di assenza prevedibile i genitori devono preventivamente avvertire il personale del nido e precisare la presumibile durata dell'assenza.

Negli altri casi i genitori devono avvertire nel corso del primo giorno dell'assenza.

Le famiglie dovranno contattare il Medico Curante del bambino/a e obbligatoriamente autocertificare di essersi attenuti alle indicazioni ricevute, compilando e restituendo il modulo messo a disposizione dal servizio, nei seguenti casi di:

- assenza per malattia superiore a cinque giorni (compresi sabato e domenica)
- assenza per malattia infettiva
- allontanamento dalla collettività per sospetta malattia infettiva

Dopo sessanta giorni di assenza ingiustificata, il coordinatore compiute le opportune verifiche, può proporre la perdita del posto del bambino/a in questione.

5. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina interna	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP
	Accettazione delle necessità di diete personalizzate	Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata: - per motivi di salute se accompagnate da certificato medico - per motivi religiosi
	Tabelle dietetiche indicate dall'Asl	Osservanza delle tabelle indicate
Igiene ambientale	Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione: - pulizia ambienti 2 volte al giorno - pulizia dei bagni 2 volte al giorno - pulizia dei vetri 1 volta al mese - cambio lenzuolini (richiesto ai genitori) 1 volta ogni settimana - pulizia dei giochi settimanale a rotazione
	Prodotti previsti dalla normativa HACCP	Piena corrispondenza
Igiene personale dei bambini/e	Pantofole per il nido	Cambio scarpe giornaliero all'ingresso
	Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno
	Cambio pannolino	Almeno 2 cambi al giorno per i frequentanti part time, almeno 4 per chi frequenta l'intera giornata
Igiene personale operatori	Indumenti dedicati	Cambio abbigliamento inizio turno
	Calzature dedicate	Cambio calzature inizio turno
	Utilizzo dei guanti monouso	Ogni cambio pannolini
	Protezioni di abrasioni, ferite	Completa copertura dell'abrasione o ferita
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità

Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino/e	Il servizio fornisce: - pannolini - fazzoletti di carta
Efficacia attività educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso di inserimento	Durata da 7 a 30 giorni
Informazione e comunicazione con le famiglie	Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica	Minimo 30 ore di progettazione nel Collettivo delle educatrici
	Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	Conforme alla normativa: 1:10
	Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino/e	Sono sempre presenti e accessibili ai bambini/e giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per abilità motorie.
	Esistenza della Carta dei Servizi	Diffusione alla richiesta di accesso al servizio
	Momenti di informazione assembleare.	Almeno due volte all'anno
	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/e.	Almeno due volte all'anno
	Serate di approfondimento su tematiche educative	Almeno tre volte all'anno
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Da 1 a 4 giorni in base alla natura delle problematiche
Partecipazione delle famiglie	Partecipazione elettiva al Comitato di gestione	Almeno tre riunioni all'anno
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	Cogestioni di momenti di festa o giornate di nido aperto	Almeno due eventi all'anno
	Arco di tempo in cui viene pubblicata la graduatoria annuale di ammissione al servizio	Entro 10 giorni dalla chiusura del bando di iscrizione
Efficacia dell'azione di coordinamento	Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti	Entro poche ore
	Tempestività delle forniture dei materiali di funzionamento	Entro 10 giorni dalla richiesta

6. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

6.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

L'amministrazione comunale attua verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie, tramite strumenti diversificati, quali questionari per la valutazione della qualità percepita, interviste a campione, ecc.

I dati raccolti sono elaborati dal Coordinatore e dal Responsabile del Servizio, che producono apposito rapporto di ricerca a disposizione degli utenti e dell'Amministrazione Comunale.

Sulla base degli esiti dell'attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio, il coordinatore definisce annualmente un piano di miglioramento che sottopone alla Responsabile del Servizio.

6.2 Reclami

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

Il reclamo dovrà essere scritto e spedito al settore "Servizi alla persona" del Comune. L'Amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

ULTERIORI INFORMAZIONI

Coordinatore del Servizio: Dr.ssa Francesca de Stefani

Tel 0382/6780223

E-mail francesca.destefani@comune.siziano.pv.it

Responsabile del Servizio: Dr.ssa Patrizia Cornalba

Tel. 0382/6780220

E-mail patrizia.cornalba@comune.siziano.pv.it

