



Fondazione "Asilo Monumento ai Caduti"
Scuola Materna – Nido Integrato
"Regina della Pace"

CARTA DEI SERVIZI



Nido Integrato

Rev. n. 01 del 04.01.2021

Rev. n. 02 del 01.09.2023



Fondazione "Asilo Monumento ai Caduti"
Scuola Materna – Nido Integrato
"Regina della Pace"

1. INTRODUZIONE

- 1.1 La Carta dei Servizi
- 1.2 Principi fondamentali della "Carta dei Servizi"
- 1.3 Mission

2. IL SERVIZIO

- 2.1 Cenni storici
- 2.2 I nostri obiettivi
- 2.3 L'organigramma
- 2.4 I servizi che offriamo
 - 2.4.1 La domanda di ammissione e la graduatoria
 - 2.4.2 Gli aspetti finanziari
 - 2.4.3 I servizi alberghieri
 - 2.4.4 I rapporti con i genitori
 - 2.4.5 Il calendario e gli orari di apertura
 - 2.4.6 Il progetto educativo
 - 2.4.7 L'attività educativo-didattica

3. IMPEGNI E GARANZIE

- 3.1 Standard e impegni di qualità - Generali e Specifici
- 3.2 Fattori di qualità, indicatori standard di qualità garantiti e reclamo
 - 3.2.1 Reclami
- 3.3 Sicurezza
 - 3.3.1 Gestione dei dati sensibili e tutela della privacy
 - 3.3.2 Sicurezza e igiene



1. INTRODUZIONE

1.1 La Carta dei Servizi

Questa "Carta dei Servizi" descrive le regole, le azioni e i servizi offerti dal Nido Integrato dell'IPAB "Regina della Pace" di Cornuda, utili al fine di favorire un rapporto diretto con i propri utenti attraverso il rispetto delle disposizioni normative in tema di Qualità dei Servizi.

Con la Carta dei Servizi si stabilisce un accordo forte tra Ente e Famiglia che garantisce il rispetto dei reciproci diritti e doveri nell'ottica del confronto, della condivisione e della responsabilità solidale sulla educazione dei bambini e delle bambine.

È un impegno per l'Ente a sostenere e promuovere la qualità dell'offerta educativa, sia quello che riguarda gli aspetti ambientali normati attraverso standard che la realizzazione di un progetto reale di crescita per ciascun bambino.

Si riconosce il diritto ad ogni bambino, dai tre mesi ai tre anni, di essere accolto senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, di condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

1.2 Principi fondamentali della "Carta dei Servizi"

Nella Carta dei Servizi si fa riferimento ai principi contenuti nella Convenzione sui Diritti del Bambino (L. 176/91), alla Carta Sociale Europea (L.30/99) e ai principi contenuti nella Costituzione Italiana (Art. 3, 33, 34) e alla DGR 84/2007.

Eguaglianza e Imparzialità

Osserviamo il principio di eguaglianza per tutti i nostri bambini, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

Chiarezza e Trasparenza

I genitori hanno il diritto di conoscere le attività svolte dal Nido Integrato, le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Partecipazione

I genitori possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che possano aiutare a migliorare il nostro servizio.

Efficienza ed Efficacia

Ci impegniamo costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. Il Nido Integrato non costituisce un servizio essenziale, tale per cui può essere interrotto in caso di sciopero o assenza del personale. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'Ente, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

Semplificazione

In linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 la direzione opera con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa con lo scopo di snellire le procedure burocratiche a carico delle famiglie.



Fondazione "Asilo Monumento ai Caduti"
Scuola Materna – Nido Integrato
"Regina della Pace"

1.3 Mission e finalità del servizio

Le finalità del Nido Integrato "Regina della Pace" sono quelle di promuovere il benessere del bambino e dei suoi genitori.

Il nostro progetto educativo trova il suo fondamento filosofico-esistenziale nell'idea che il bambino, nel Nido, impari ad "essere" e non a "fare". Perché nel Nido il suo apprendimento si sviluppa grazie a stimolazioni offerte dall'ambiente che lo circonda e alle relazioni che il bambino costruisce intorno a sé.

Nel Nido il bambino impara a crescere come persona vera, unica ed irripetibile. Per questo il Nido offre una proposta educativa che rispetti la potenzialità ed individualità di ogni bambino, con una costante attenzione alle famiglie ed ai bisogni che la società attuale induce, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

Di importanza fondamentale è per noi la partecipazione dei genitori, nella consapevolezza della ricchezza del loro apporto educativo e del loro diritto di essere informati, ascoltati ed aiutati a svolgere con equilibrio e consapevolezza il loro ruolo.

Un altro punto di notevole pregio è la formazione del personale, cui l'Ente pone particolare attenzione.

Si rimanda inoltre alla mission del settore infanzia della Cooperativa Insieme Si Può per una maggiore articolazione di contenuti sempre nella prospettiva più sopra indicata.

2. IL SERVIZIO

2.1 Cenni storici

Il Nido Integrato "Regina della Pace" viene riconosciuto e avviato nell'anno educativo 2003/2004 per rispondere alle necessità educativo/assistenziali delle famiglie con bambini piccoli ed entrambi i genitori occupati nel lavoro. Esso si inserisce all'interno della Scuola Materna fondata negli anni trenta del secolo scorso e dal 1966 trova sede in via Kennedy, in una struttura collocata in zona centrale, comoda per l'accesso e il parcheggio.

Fino al 2010 l'Ente è stato dalle Suore dell'Ordine di Maria Bambina.

Oggi la scuola è una FONDAZIONE, retta da un presidente, un consiglio di amministrazione e una direzione, da un corpo insegnante qualificato ed in continua formazione e da personale ausiliario che si occupa della cucina interna e dei servizi.

La struttura offre spazi e aule funzionali per tutte le attività didattiche proprie dei due cicli, nido e materna, e la dotazione didattica e ludica è sempre aggiornata. Completa la struttura l'area esterna attrezzata per le attività ludiche e ricreative.



Fondazione "Asilo Monumento ai Caduti"
Scuola Materna – Nido Integrato
"Regina della Pace"

2.2 I nostri obiettivi

Il Nido Integrato, in armonia con la finalità e gli aspetti che la caratterizzano e che vengono esplicitati nel "**Progetto Educativo**" e nel Piano dell'Offerta Formativa:

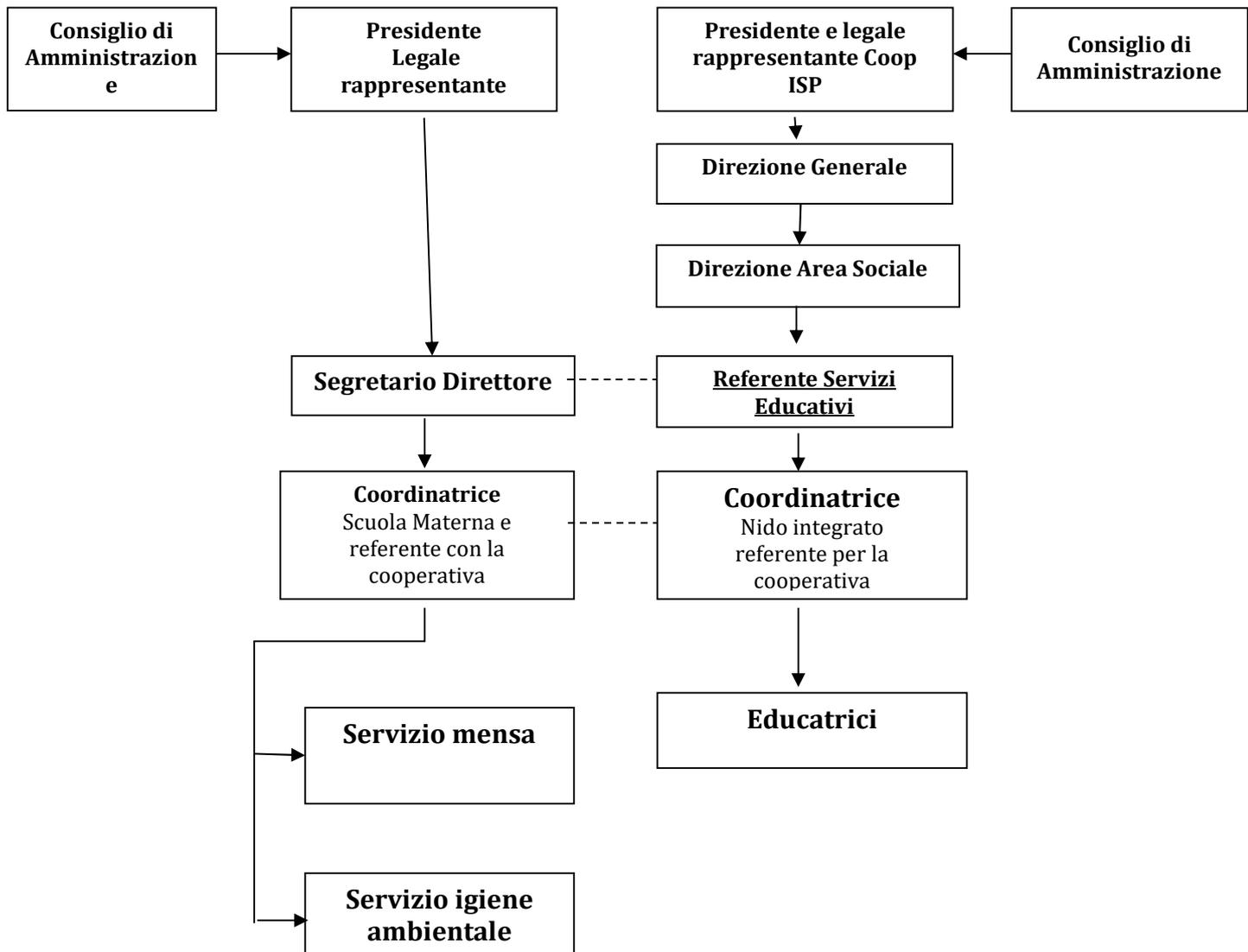
- a) Promuove la partecipazione delle famiglie e degli operatori delle scuole negli organi di gestione comunitaria, come espressione della comunità educante, previsti dallo Statuto;
- b) Considera la qualificazione e l'aggiornamento del proprio personale quale condizione fondamentale dell'impegno educativo e ne assume la responsabilità e l'onere finanziario; al personale è fatto obbligo di partecipare alle iniziative di aggiornamento e qualificazione;
- c) Favorisce i rapporti con le altre istituzioni presenti nel territorio e un confronto costruttivo e una verifica delle proprie attività;
- d) È aperta ai contributi della comunità ecclesiale e civile, in cui esprime la propria originalità educativa nella ricerca e nella sperimentazione didattica;
- e) Collabora con le iniziative della FISM e di altri enti culturali;
- f) Tiene i rapporti con gli enti locali e con le strutture centrali e periferiche dello Stato, nel rispetto delle reciproche autonomie;
- g) Attua e sviluppa rapporti e convenzioni con gli enti locali, nel rispetto del presente regolamento.



2.3 L'organigramma

La gestione dell'Asilo Nido Integrato avviene attraverso il ricorso a un appalto esterno. A far data dal 01.09.2015 il servizio è stato affidato alla Cooperativa Insieme Si Può.

Di seguito viene rappresentato il relativo organigramma :





Fondazione "Asilo Monumento ai Caduti"
Scuola Materna – Nido Integrato
"Regina della Pace"

2.4 I servizi che offriamo

L'Asilo Nido Integrato è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, rivolto a tutti i bambini e le bambine dai tre mesi ai tre anni (DGR. 84/07).

Si presenta come luogo accogliente, in grado di favorire la socializzazione e di sostenere le risorse affettive dei piccoli, promuovendone la crescita sociale e cognitiva, in collaborazione con le famiglie. Nello spazio dedicato al nido, caratterizzato dall'affidamento continuativo dei bambini a figure diverse da quelle parentali, i piccoli sono i protagonisti del contesto relazionale.

2.4.1 La domanda di ammissione e la graduatoria

Il nido integrato è organizzato a seconda della capienza e con un'offerta educativa adeguata alle diverse età dei bambini. In particolare il nido, quale luogo di accoglienza, cura ed incontro, viene organizzato con:

- Un numero massimo di accoglienza (29 bambini)
- La costituzione delle sezioni come ambiti di riferimento per i bimbi
- La cura delle attività prescelte e loro ritmica alternanza.
- La definizione di un periodo inserimento (almeno 10 gg)
- La presenza di un genitore o di una persona conosciuta durante l'inserimento

La domanda di ammissione può essere presentata, previa compilazione dell'apposito modulo, durante tutto l'anno scolastico. Ciò permette l'iscrizione nell'apposita lista di attesa. Nel caso in cui ci siano più domande rispetto ai posti a disposizione, l'ammissione sarà subordinata alla presenza di alcuni predeterminati criteri di preferenza, quali la residenza nel comune di Cornuda, situazioni documentabili attestanti condizioni particolari di disagio in cui versa la famiglia e l'ordine cronologico di arrivo.

2.4.2 Gli aspetti finanziari

Annualmente il Consiglio di Amministrazione approva le tariffe mensili, differenziate in base gli orari di frequenza al nido, la quota annua di iscrizione, oltre a eventuali decurtazioni e/o riduzioni.



2.4.3 I servizi alberghieri

Il servizio di nido integrato assicura:

- i pasti dei bambini: la preparazione viene effettuata presso la cucina interna, gestita con personale dipendente, e il menù, rispettoso delle linee guida regionali in materia, è stato vidimato dal competente ufficio dell'ULSS 2, tenendo conto della stagionalità, che permette una variazione di settimana in settimana. Il menù si trova esposto presso la sala mensa. Nel caso di comprovate necessità mediche o per esigenze culturali, viene offerto un menù personalizzato;
- i pannolini e i prodotti per l'igiene personale dei bambini;
- il servizio di lavanderia della biancheria utilizzata (ad esempio: tovaglie, lenzuolini, asciugamani, etc...);
- armadietti personalizzati per ciascun bambino;
- il servizio di pulizia degli ambienti

2.4.4 I rapporti con i genitori

I genitori, considerati a pieno titolo fruitori attivi del servizio, vengono resi partecipi dell'andamento e delle attività:

- quotidianamente;
- attraverso incontri periodici individuali;
- attraverso incontri specifici, se necessari;
- attraverso incontri periodici collettivi;
- attraverso incontri informali, quali feste per ricorrenze.

Viene inoltre eletto un rappresentante dei genitori cui spetta il compito di partecipare agli incontri (minimo due) informativi e di presentazione indetti dalla direzione dell'ente

2.4.5 Il calendario e gli orari di apertura

Annualmente il Consiglio di Amministrazione approva il calendario e l'orario di apertura del nido integrato.

L'attività educativa inizia i primi giorni di settembre e termina durante l'ultima settimana di luglio. Per quanto riguarda gli orari di accesso, mentre l'entrata al nido avviene dalle ore 7.30 alle 9.15, salvo deroghe concordate con la Direzione; l'uscita viene articolata in differenti fasce orarie.



Fondazione "Asilo Monumento ai Caduti"
Scuola Materna – Nido Integrato
"Regina della Pace"

2.4.6 Il progetto educativo

Il Progetto Educativo trova il suo fondamento filosofico – esistenziale nell'idea che il bambino, impara ad "essere" e non "a fare" poiché l'apprendimento, in particolare al nido, si sviluppa grazie a stimolazioni offerte dall'ambiente circostante e alle relazioni che il bambino costruisce intorno a sé.

Il progetto educativo è imperniato sulla condivisione di alcune idee guida quali l'accoglienza, il rispetto della diversità, la centralità del bambino, l'attenzione alle pratiche di cura, la partecipazione delle famiglie, capaci di orientare le azioni degli adulti e di rendere significative le attività proposte ai bambini.

Il progetto educativo generale individua le coordinate comuni di indirizzo operativamente strutturate nel rispetto della specificità di ogni singola sezione. Ha carattere di flessibilità per garantire sempre maggiore rispondenza alle istanze ed esigenze dei bambini e delle famiglie. All'inizio di ogni anno d'attività il personale presenta alle famiglie le linee generali della programmazione educativa, al fine di acquisire suggerimenti e contributi per una gestione condivisa e partecipata. Nella progettualità pedagogica è inclusa l'elaborazione dei piani educativi individualizzati per i bambini e le bambine in situazioni di svantaggio psico-fisico e/o sociale così come per quei bambini e bambine che necessitano di un progetto specifico per rispettare le loro particolarità, quali ad esempio per scelta religiosa.

2.4.7 L'attività educativo-didattica

Il nido integrato, attraverso le competenze professionali del personale e in collaborazione con le famiglie, le Istituzioni e gli Enti Pubblici, è responsabile della qualità del servizio educativo e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative; attraverso il raggiungimento degli obiettivi enunciati nel Progetto Educativo.

La Fondazione garantisce la continuità educativa tra i vari ordini scolastici ed elabora strumenti e modalità al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità infantile.

Nella scelta di materiali e strumenti didattici, il nido privilegia i criteri della validità culturale e della funzionalità educativa per il raggiungimento degli obiettivi formativi correlati ai bisogni dei bambini.

Nel rapporto con i bambini, gli educatori si impegnano a realizzare il progetto, attivandolo in un clima di professionalità, di responsabilità e di familiarità.

L'azione educativo-didattica si avvale principalmente degli strumenti: Progetto Psico-pedagogico e Programmazione educativa-didattica, i quali muovono dalla prospettiva pedagogica del personalismo.

Il Progetto Psico-pedagogico e la programmazione educativa-didattica delineano i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità conformi alle indicazioni ministeriali e regionali in materia dei servizi educativi all'Infanzia.



3. IMPEGNI E GARANZIE

3.1 Standard e impegni di qualità - Generali e Specifici

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ ALL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura	45 ore settimanali
	Disponibilità ai colloqui con i genitori	Momenti di entrata / uscita e almeno due appuntamenti nell'anno scolastico
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento specifico, formazione alla persona	Coinvolti tutti gli operatori
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Bacheca visibile negli spazi di attesa di ogni sezione	Aggiornata e ben visibile
	Diario di sezione	Aggiornamento quotidiano
	Carta dei servizi	Consegnata ad ogni famiglia
	Statuto, Progetto Educativo, Programmazione educativo-didattica, Menù	A disposizione per consultazione
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	Indagini sulla soddisfazione dei destinatari del servizio Indice di realizzazione attività programmate Partecipazione dei genitori alle attività dedicate Efficacia delle attività didattiche	Una indagine annuale, a disposizione per consultazione Valutazione sulle attività realizzate rispetto alle attività programmate Rapporti tra genitori presenti/genitori invitati



3.2. Fattori di qualità, indicatori standard di qualità garantiti e reclamo

Per misurare il grado di soddisfazione delle attese e valutare la qualità del servizio erogato ci impegniamo ad attuare verifiche e valutazioni del servizio attraverso la collaborazione delle famiglie degli utenti ai quali verrà somministrato un questionario annuale (garantendone l'anonimato) per la valutazione della qualità percepita sulle seguenti aree tematiche:

1. organizzazione del servizio;
2. progetto educativo e proposta educativo-didattica;
3. rapporto asilo nido-famiglia.

La rielaborazione dei risultati viene:

- esposta in cartaceo nella bacheca ad uso dei genitori
- relazionata nella prima riunione utile con le famiglie all'inizio dell'anno educativo successivo.

3.2.1 Reclami

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi, possono presentare reclamo. I reclami possono essere espressi in forma scritta e orale alla referente della struttura. La Direzione del servizio, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, entro e non oltre i 15 gg., attivandosi per rimuovere le cause che hanno generato la non conformità.

3.3 Sicurezza

3.3.1 Gestione dei dati sensibili e tutela della privacy

I dati personali forniti saranno trattati con tutta la riservatezza prevista dalla legge (d.lgs. 196/03), unicamente per le finalità connesse al servizio educativo e alle comunicazioni che ne risultano necessarie: adempimenti amministrativi, didattici e di prevenzione sanitaria inerenti la partecipazione del bambino alle attività del nido integrato; invio e/o gestione di comunicazioni, offerte, promozioni, iniziative formative e/o culturali del nido integrato, della scuola materna e/o della Cooperativa Insieme Si Può. Su semplice richiesta, questi dati potranno rapidamente essere cancellati o rettificati

3.3.2 Sicurezza e igiene

L'obiettivo principale è di fornire un servizio di qualità, considerando sempre prioritari le esigenze dei bambini, nel rispetto delle regole culinarie e igienico-sanitarie in base alla legislazione vigente.

Per assicurare la qualità igienico-sanitaria, nell'attività di ristorazione (servizio di cucina e mensa), il nido integrato opera in conformità con il d.lgs. n. 193/07, con riferimento specifico al sistema HACCP.

Si garantisce, inoltre, il rispetto della normativa in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro (legge 81/08).