

# Nido d'Infanzia



# Carta del Servizio



## INDICE

LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA.....	pag 3
I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	pag 3
PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA.....	pag 4
GLI OBIETTIVI DEL NIDO.....	pag 5
GLI ORARI.....	pag 5
LA GIORNATA TIPO.....	pag 6
IL PROGETTO EDUCATIVO.....	pag 6
L' AMBIENTAMENTO DEI BAMBINI AL NIDO.....	pag 7
PARTECIPAZIONE DEI GENITORI.....	pag 8
E'QUIPE EDUCATIVA.....	pag 9
GLI STANDARD DI QUALITA'.....	pag 9
COME CONTATTARE IL NIDO.....	pag 10

## CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa **Carta dei Servizi** vuole proporre uno strumento per l'individuazione, la divulgazione e la verifica permanente dei livelli di qualità del servizio socio-educativo del Nido d' Infanzia "Il Magico Boschetto". La Carta rappresenta, così, un metodo di lavoro per favorire la partecipazione dei genitori al Nido e un progetto di miglioramento organizzativo del Nido stesso.

Per questo motivo, la Carta sarà soggetta ad un processo permanente di aggiornamento; non viene scritta una volta e per sempre, ma verrà rinnovata ed aggiornata ogni volta interverranno cambiamenti organizzativi che incideranno sulla qualità dei servizi offerti.

È importante considerare la Carta, non come un unico documento, ma come un impegno scritto costituito da più sezioni, ognuna delle quali si riferisce ad una particolare tematica: l'aggiornamento potrebbe riguardare, quindi, anche solo una o più di queste sezioni, o anche una sola parte di esse e non tutto il documento nella sua complessità.

La Carta dei Servizi è composta fondamentalmente da due parti:

**I.** La prima relativa ai principi cui la Cooperativa Sociale L'Albero e La Rua intende ispirarsi nella gestione dei servizi socio-educativi rivolti alla prima infanzia e agli Obiettivi che il Nido si propone di perseguire nella cura dei bambini dai 12 ai 36 mesi;

**II.** La seconda, più articolata, costituisce il corpo dinamico della Carta, suscettibile nel corso dei prossimi anni di aggiornamenti dovuti alla specificità nel tempo degli argomenti trattati.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa Sociale L'Albero e La Rua nella gestione dei servizi socio-educativi descritti in questa Carta si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali, in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

### EGUAGLIANZA

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, diversa abilità, nazionalità, etnia, condizione economica, religione, opinioni politiche. Tali regole tuttavia si differenziano e si caratterizzano nel rispetto delle diverse categorie di utenza. In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini, gestendo



con particolare attenzione, le situazioni inerenti soggetti disabili e/o appartenenti a fasce sociali deboli.

## **IMPARZIALITA'**

Gli operatori dei diversi servizi svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti.

## **PARTECIPAZIONE e TRASPARENZA**

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'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;
- presentare reclami ed istanze e formulare proposte per il miglioramento del servizio.

## **CONTINUITA'**

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;

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.



## PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

L'Albero e La Rua Cooperativa Sociale, nasce nel 2001 per rispondere ai bisogni della persona attraverso la forma della cooperazione e per offrire l'opportunità di una proposta

educativa laica sul territorio. Da allora la cooperativa è impegnata nella **creazione di benessere e coesione sociali** e nella crescita di una Comunità Solidale, attraverso la progettazione e la gestione di servizi alla persona (sociali, socio-sanitari, educativi e culturali). Tutta l'attività della cooperativa è ispirata ai principi **di uguaglianza e imparzialità** verso gli utenti; **di continuità degli interventi**; di riservatezza sui dati e sulle informazioni ricevute; di rispetto del diritto **di partecipazione e informazione dei cittadini**.

Attualmente L'Albero e La Rua gestisce sul territorio della provincia di Arezzo servizi educativi per l'infanzia, assistenza domiciliare educativa ai minori, assistenza all'handicap e accoglienza ai cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale, oltre a servizi diversificati dedicati ai giovani.

La Cooperativa al fine di garantire il miglioramento continuo delle attività aziendali si avvale di un Sistema di gestione della qualità per i servizi alla persona in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001: 2015 ed è certificato anche per la gestione di nidi d'infanzia.

Dal punto di vista organizzativo la cooperativa ha la sede legale a Rassina in via Cavour n. 2 e due sedi operative: una in Casentino a Rassina e una in Valtiberina a Sansepolcro.

## GLI OBIETTIVI DEL NIDO

I principi fondamentali che sono alla base del servizio e che ne costituiscono l'essenziale premessa al funzionamento sono:

- ✓ il riconoscimento del bambino come persona da rispettare nei suoi bisogni, a cui offrire un luogo di formazione, di cura e socializzazione nella prospettiva del suo benessere e dello sviluppo delle sue potenzialità affettive, sociali e di conoscenza;
- ✓ l'importanza della qualità, della stabilità e della continuità delle cure offerte al bambino, per consentirgli di crescere in modo armonico durante i periodi in cui i suoi genitori lavorano;



- ✓ la necessità di un dialogo tra genitori ed educatori affinché si stabilisca tra loro una relazione di fiducia;
- ✓ la socializzazione del bambino attraverso una programmazione mirata ed attenta delle attività.

Il Nido è un luogo nel quale i bambini possono stare tutta la giornata perché i loro bisogni di accudimento e di vita quotidiana sono presi in carico nel quadro di una concezione

complessiva del fare educazione, che è offrire nutrimento, accudimento e occasioni di socializzazione e apprendimento.

## GLI ORARI

Il servizio è aperto dalle 8:30 alle 16:00.

L'orario d'ingresso è compreso:

- ✓ tra le 8:00-8:30 per chi ha fatto richiesta di servizio aggiuntivo
- ✓ tra le ore 8:30 e le ore 9:30

L'orario d'uscita è compreso:

- ✓ dalle 15:30 alle 16:00 per tutti i bambini

## GIORNATA TIPO:

8.30 - 9.30	Accoglienza e Gioco Libero
9.30 - 10.00	Lavaggio mani e Colazione
10.00 - 10.15	Canzoncine
10.15 - 11.30	Attività strutturate e riposino per i bambini piccoli
11.30 - 11.45	Cambi programmati
11.45 - 12.30	Lettura e Isola d'intimità
12.30 - 13.15	Pranzo
13.15 - 13.30	Igiene personale e preparazione al sonno
13.30 - 15:00	Sonno del pomeriggio
15.15 - 15.30	Cambi programmati
15.30 - 16:00	Gioco libero e Uscita

## IL PROGETTO EDUCATIVO

Alla definizione della cura del bambino concorre un insieme complesso di attività, che vanno da quelle direttamente rivolte a favorire il suo armonico sviluppo psicofisico e la sua socializzazione, a quelle pensate per la creazione di un ambiente stabile ed omogeneo, fino a quelle più strettamente legate alla sua igiene personale.

Stare insieme per i bambini è fonte di piacere, occasione di fare esperienza di relazioni anche emotivamente e affettivamente intense; permette loro di scambiare informazioni e condividere conoscenze, stimolando la capacità di cooperare intellettualmente e dando impulso all'apprendimento.

In poche parole, questi sono anni fondamentali per imparare ad imparare.

### **Il progetto educativo deve tenere conto:**

- ✓ della strutturazione dello spazio e la disposizione degli arredi, perché attraverso la cura degli ambienti si trasmette un messaggio di serenità e accoglienza ai bambini e ai genitori;
- ✓ dell'organizzazione della giornata educativa e della programmazione alternata e integrata delle attività di cura e di quelle di apprendimento;
- ✓ della capacità delle educatrici di attuare delle relazioni significative con i bambini e con i genitori.

## L'AMBIENTAMENTO DEI BAMBINI AL NIDO

L'ingresso di ogni bambino al nido è un momento molto delicato poiché rappresenta la prima esperienza di distacco dai genitori, dalla mamma in particolare, e dall'ambiente familiare.

È tuttavia un momento significativo di crescita in quanto segna un mutamento importante, un cambiamento di vita, con una diversa qualità e quantità di relazioni, di giochi, di apprendimenti. Il bambino, infatti, esce dalla ristretta cerchia delle relazioni familiari per ampliare i suoi rapporti con altre figure adulte e soprattutto con i coetanei.

Si tratta di un'esperienza complessa e molto coinvolgente a livello emotivo, che innesca dinamiche psichiche profonde: per questo viene preparata e mediata con consapevolezza e professionalità, con tatto e sensibilità, ricorrendo ad adeguate strategie di intervento sia da parte delle educatrici sia da parte dei genitori.

L'esperienza della prima separazione dalle figure di attaccamento è uno dei tempi più complessi.



Allontanarsi dai propri genitori, dal proprio ambiente è sempre fonte di sentimenti contrapposti, specie all'inizio.

Il bambino è attratto dal mondo esterno e da nuove esperienze che suscitano in lui aspettative, curiosità e speranze, ma sente anche il dispiacere e la paura di separarsi dalla cerchia ristretta e conosciuta degli affetti più intimi.

Per questi motivi è necessario che nel primo periodo dell'ambientamento sia presente un genitore, per far sì che il bambino si ambienta positivamente ed attivamente.

L'ambientamento inizia con un incontro individuale tra i genitori e l'educatore che seguirà più da vicino il bambino.

Durante i primi giorni, il bambino viene accolto al nido insieme al genitore che si occuperà personalmente di lui e che, in un secondo momento, si allontanerà gradualmente.

Per il primo periodo, la durata di permanenza giornaliera del bambino al nido e la consumazione dei pasti verranno concordate giornalmente con gli educatori.

L'ambientamento, solitamente, ha una durata di circa due settimane, ma è possibile variarlo in base alle esigenze e alla risposta del bambino.

## **PARTECIPAZIONE DEI GENITORI**

Uno degli elementi base che caratterizza il Nido "Il Magico Boschetto" è il coinvolgimento dei genitori nelle routine quotidiane, attraverso un reciproco dialogo e scambio di informazioni che arricchiscono l'esperienza dell'intera famiglia. I principali momenti di incontro, sia individuali che di gruppo, con le famiglie e i rappresentanti dei genitori sono i seguenti:

### **Assemblee**

Si prevede la convocazione di:

- ✓ un'assemblea ad inizio anno educativo per presentare l'equipe educativa, e dove si illustra la vita al nido (esposizione delle linee educative, spiegazione del regolamento, presentazione degli spazi, comunicazione dell'organizzazione degli ambientamenti...);
- ✓ un'assemblea a fine novembre per una prima restituzione sull'andamento del servizio, degli ambientamenti e presentazione della programmazione educativa;
- ✓ un'assemblea a fine anno educativo dove vengono presentate le principali attività realizzate, raccogliendo il punto di vista dei genitori rispetto alle esperienze vissute.



## **Comitato Nido-Famiglia**

L'Assemblea delle famiglie elegge un Rappresentante tra i genitori. Il Comitato di Gestione ha il compito di promuovere la partecipazione delle famiglie e incontri formativi con i genitori, di mantenere stretti rapporti con la Coordinatrice del Servizio, di verificare la corretta gestione di funzionamento del servizio, di collaborare alla definizione dei programmi educativi. Il Consiglio è composto da: Il Coordinatore del Servizio; un Rappresentante del team educativo, un Rappresentante della Cooperativa e dal Rappresentante dei genitori, il Consiglio resta in carica due anni, fatto salvo le eventuali sostituzioni e cooptazioni resisi necessarie.

## **Colloqui individuali**

I colloqui con i genitori sono organizzati e gestiti dalle educatrici di riferimento.

Di norma i colloqui sono organizzati

- prima dell'ambientamento (solo per il primo anno di frequenza), a inizio anno educativo
- a gennaio
- a fine anno educativo

Grazie ai contenuti dei colloqui individuali, vengono messi a punto i progetti educativi individuali e generali, tenendo conto dei bisogni psicoaffettivi, sociali e culturali del bambino e della sua famiglia. La equipe educativa è a disposizione per eventuali colloqui anche in momenti diversi, su richiesta delle famiglie.

## **ÉQUIPE EDUCATIVA**

L'équipe educativa del "Il Magico Boschetto" è formata dalle educatrici e dal personale ausiliario ed ha il compito di condurre e gestire tutte le attività del nido. In collaborazione

con la coordinatrice che ha il compito di elaborare e verificare il progetto educativo in tutti i suoi aspetti. L'andamento del progetto educativo del nido viene presentato e condiviso con le famiglie nel corso delle assemblee che si tengono durante l'anno educativo.

## **GLI STANDARD DI QUALITÀ**

Il sistema Qualità adottato da anni dalla Cooperativa permette una valutazione/monitoraggio dei risultati e una costante azione di miglioramento che trae spunto dalla rilevazione puntuale di una serie di indicatori definiti e verificati



periodicamente. All'inizio di ogni anno infatti l'equipe educativa con il supporto dell'Ufficio Qualità della Cooperativa definisce gli indicatori che saranno utilizzati per monitorare l'andamento del servizio. Tali indicatori vengono analizzati sistematicamente; l'analisi termina con l'individuazione, per ogni indicatore, di azioni da mettere in atto nel periodo successivo al fine di migliorare i risultati ottenuti. Tutto questo viene condiviso nella equipe educativa e relazionato al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa che ne è il garante.

## COME CONTATTARE IL NIDO

### INDIRIZZO

Nido d'infanzia "Il Magico Boschetto" ha sede in San Piero in Frassino Via Nazionale 1 (Ar)

### RECAPITI UTILI:

La gestione del servizio è affidata alla Cooperativa L'Albero e La Rua sede legale via Cavour, 2 Rassina 52016 Arezzo unità operativa Via F. Turati,38 Rassina (Ar) tel. 0575-590787 fax 0575-590814 E-MAIL [info@lalberoelarua.org](mailto:info@lalberoelarua.org)

La coordinatrice del nido "Il Magico Boschetto" è Elisa Gioli cell. 334-3232166

E-MAIL [elisa.gioli@lalberoelarua.org](mailto:elisa.gioli@lalberoelarua.org)

Per qualsiasi richiesta di informazioni o chiarimenti, il personale educativo può essere contattato da Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00 presso il nido d'infanzia "Il Magico Boschetto" al numero di telefono 375/5349638 o attraverso mail all'indirizzo [nidomagicoboschetto@libero.it](mailto:nidomagicoboschetto@libero.it)

Per tutte le informazioni amministrative contattare l'ufficio Servizi Sociali dell'Unione dei Comuni tel. 0575/507286.