

Carta dei servizi



Micronido "Il Girotondo" Piacenza D'Adige

(Approvata con delibera di G.C. n. 67 del 22.06.2010)

PREMESSA

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Piacenza d'Adige nel predisporre una Carta dei Servizi del micronido, è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con i cittadini.

Con la carta dei Servizi, intesa come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata e analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative del servizio Micronido. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Il Sindaco

L'Assessore

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dal Servizio educativo Micronido.

Con la Carta il Comune di Piacenza d'Adige si impegna a migliorare la qualità del servizio, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative del cittadino, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida al Servizio Micronido", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico. La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione Comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

LA MISSION DEL SERVIZIO

L'Amministrazione Comunale di Piacenza d'Adige (PD) ha voluto realizzare un servizio di Micronido per soddisfare le criticità presenti nel proprio territorio e nei paesi limitrofi, organizzando pertanto un servizio rivolto ai bambini e alle bambine di età compresa tra i primi tre mesi di vita e i tre anni d'età. Nel contempo, la stessa Amministrazione offre un servizio di qualità mirato al sostegno delle capacità genitoriali. Il micronido è un servizio alla prima infanzia autorizzato dalla Regione Veneto L. 32/90 e con procedura di accreditamento L. 22/2002.

Per Micronido intendiamo infatti una struttura diretta a garantire la formazione e la socializzazione delle bambine e dei bambini, di età compresa tra i tre mesi e i tre anni, pensata

proprio con lo scopo di sostenere le famiglie, i genitori e in particolar modo le madri che intendono proseguire la propria attività lavorativa dopo la maternità.

Il Micronido “*Il Girotondo*” si ispira ai principi enunciati dalla Convenzione Onu sui Diritti dell’Infanzia e pone al centro di ogni sua attività il bambino nella sua unicità e globalità: il Micronido sostiene in maniera armonica le tappe evolutive, promuovendo lo sviluppo psicomotorio dei bambini nel rispetto delle differenze individuali. Il micronido si propone come un ambiente sicuro ma stimolante, in grado di provocare la curiosità dei bambini e, attraverso di essa, l’apprendimento di nuove competenze indispensabili alla crescita. Oltre che un “*ambiente per apprendere*”, il micronido si caratterizza come luogo privilegiato per la socializzazione.

I servizi resi dalla struttura micronido sostengono le famiglie nella cura dei figli, facilitando l’accesso delle donne al lavoro e promuovendo la conciliazione tra scelte professionali e familiari, nel rispetto della valorizzazione del ruolo educativo attivo dei genitori; è garantita altresì una completa informazione sulla gestione dei servizi e la partecipazione dei genitori alle scelte organizzative e formative.

Inoltre, sono favoriti adeguati momenti di scambio fra il Micronido e la Scuola dell’Infanzia, sulla linea della continuità pedagogico-curricolare tra micronido e scuola dell’infanzia

In conclusione, l’obiettivo del Micronido “*Il Girotondo*” è di predisporre un ambiente sereno idoneo a favorire e ad incentivare la socializzazione, la crescita emotiva e cognitiva del bambino nel rispetto delle diverse fasi e dei ritmi personali di sviluppo.

ANALISI DEI BISOGNI

Preso atto che nel territorio comunale di Piacenza d’Adige (PD) e nei Comuni ad esso limitrofi non esiste una struttura atta ad accogliere bambini e bambine di età compresa fra i tre mesi e i tre anni, si propone di istituire “il nido” tenendo conto della presenza di una scuola dell’Infanzia statale a cui fare riferimento per eventuali progetti educativi di continuità.

L’attivazione del micronido comunale è stata fortemente voluta dall’Amministrazione Comunale di Piacenza d’Adige (PD) e, visti i dati raccolti tramite un’indagine curata dall’Amministrazione stessa, ampiamente supportata dalle esigenze dei paesi circostanti.

Infine, il micronido soddisfa a pieno le esigenze di conciliazione dei tempi che oggigiorno si rendono indispensabili alle famiglie, divise fra la cura dei propri figli e la giornata lavorativa.

PRINCIPI ISPIRATORI

La Cooperativa “Peter Pan”, nella gestione del Micronido si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

- *Eguaglianza:* in accordo con l’art. 3 della Costituzione italiana, i servizi sono erogati secondo regole sostanzialmente uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Tali regole tuttavia si differenziano e si caratterizzano in funzione delle finalità del servizio e nel rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza, per valorizzarne le peculiarità e le risorse e per essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili. In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza, gestendo con particolare attenzione, le situazioni inerenti soggetti disabili e/o appartenenti a fasce sociali deboli.
- *Trasparenza e partecipazione:* il personale operante al micronido svolge la sua attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso tutti i bambini. In tale prospettiva e al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente affinché i genitori possano: verificare la corretta erogazione del servizio fornito, collaborare al miglioramento dello stesso ed esercitare la facoltà di presentare reclami ed istanze e di formulare proposte per il miglioramento del servizio.
- *Collegialità e formazione continua:* la programmazione delle attività educative viene realizzata, nel rispetto della libertà di ogni singolo lavoratore, attraverso momenti collegiali di confronto e di formazione.
Vengono assicurati interventi regolari per l’aggiornamento delle educatrici usufruendo anche della collaborazione di istituzioni ed esperti esterni.
- *Continuità:* L’erogazione dei servizi sarà assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni. Sarà cura delle educatrici comunicare ai genitori il calendario di apertura/chiusura del micronido e di vagliare eventuali necessità particolari a cui dare risposta.

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

ORGANIGRAMMA

Al Micronido operano: una coordinatrice interna, un'educatrice per sei lattanti, fino ai 15 mesi, ed un'educatrice per otto semidivezzi e divezzi dai 15 mesi, un'ausiliaria fino a 16 bambini.

Tutto il personale è in possesso dei titoli di studi idonei al lavoro nel settore. Per la Cooperativa, la referente è la Sig.ra Girotto Beatrice, mentre la coordinatrice interna è la Dott.ssa Cailotto Maria Grazia.

STRUTTURA

Considerate le istruzioni della L. 32/90 il micronido prevede tre sezioni: una per i lattanti e una per i semidivezzi e una per divezzi, considerando che i rapporti ottimali previsti dalla L.R. 22/02 sono di un'educatrice per sei lattanti, fino ai 15 mesi, ed un'educatrice per otto semidivezzi e divezzi dai 15 mesi.

La capacità ricettiva del micronido prevede l'accoglienza di ventinove bambini e bambine e, in particolare, potranno essere accolti non più di sei bambini di età inferiore ai quindici mesi e ventitre bambini di età sopra i quindici mesi. Al fine di perseguire il pieno utilizzo del servizio è previsto un numero di ammissioni superiori del 20% rispetto alla capienza complessiva del nido.

Le attività si articolano in gruppi pedagogici costituiti con riferimento all'età, allo sviluppo e all'autonomia psico-motoria raggiunta dei bambini ed al rapporto numerico educatore-bambino.

L'edificio che ospita il Micronido si trova nel medesimo plesso che ospita la Scuola dell'Infanzia e la scuola Primaria.

Sono garantite le condizioni generali di stabilità, nonché la sicurezza degli impianti e degli arredi in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti in materia. La struttura è costituita da più locali, tutti al piano terra, in diretta comunicazione con un'area verde attrezzata con opportuni arredi e giochi ed utilizzabile per le attività ricreative.

IL SERVIZIO COME LAVORIAMO

Il Micronido è un servizio socio-educativo che ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, l'equilibrato sviluppo psico-fisico del bambino e la sua socializzazione. In sostanza, ha il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo cure adeguate sul piano igienico-alimentare, stimolazioni sensoriali, motorie, affettive, intellettive ed espressive e un ambiente di vita idoneo e sereno.

Il Micronido si caratterizza con una programmazione educativa che rispetta e valorizza le esigenze e le potenzialità dei bambini delle diverse fasce di età per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Favorire l'acquisizione di adeguati livelli di autonomia in relazione ad alimentazione, igiene;
- Favorire lo sviluppo di nuove e più strutturate modalità comunicative;
- Promuovere un armonico sviluppo motorio;
- Stimolare lo sviluppo cognitivo attraverso la scoperta e l'esperienza dell'ambiente e della realtà circostante;
- Favorire un equilibrato sviluppo affettivo-sociale attraverso significative relazioni con le figure di riferimento e con gli altri bambini.

In ogni apprendimento risulta fondamentale la relazione, nella quale al centro si pone sempre il bambino nella sua globalità; attorno a lui ruotano le figure dell'educatore e dei compagni, attraverso i quali apprende nuovi schemi di comportamento, principalmente per imitazione.

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

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

La giornata tipo al micronido si svolge secondo una scansione oraria:

- 7.30/9.30 - Accoglienza
- 9.30/10.00 - Merenda
- 10.00/11.00 - Attività educative e per i più piccoli "sonno"

- 🍽️ 11.00/11.15 – Riordino con i bambini
- 🍽️ 11.15/11.45 - Cambio e preparazione igienica al pranzo
- 🍽️ 11.30 Prima Uscita
- 🍽️ 11.30/12.15 - Pranzo
- 🍽️ 12.15/13.00 - Gioco – Cambio e preparazione al "sonno"
- 🍽️ 13.00/15.00 - Sonno
- 🍽️ 15.00/16.00 - Cambio per l'uscita e Merenda
- 🍽️ 16.00/16.30 - Seconda Uscita
- 🍽️ 16.30/18.00 – Gioco libero e terza uscita

INDICATORI DI RISULTATO

I momenti Del collettivo verranno utilizzati per svolgere attività di verifica. Il coordinatore prevede un calendario di date per tali attività.

Contenuti della verifica:

- ⊕ adeguatezza del progetto educativo;
- ⊕ congruenza tra progetto educativo e modalità organizzativa;
- ⊕ coerenza tra progetto educativo, organizzazione del servizio e bisogni degli utenti;
- ⊕ formazione del personale;
- ⊕ casi difficili ed efficacia delle soluzioni attuate per risolverli;
- ⊕ distribuzione dei compiti tra i membri dell'equipe e sulle eventuali rotazioni.

Strumenti per la verifica:

- ⊕ Diario del Centro;
- ⊕ Schede di sintesi delle riunioni;
- ⊕ Griglie di osservazione;
- ⊕ Schede individuali dei minori;
- ⊕ Fotografie;
- ⊕ Schede delle attività proposte;

Somministrazione questionari rivolti a:

- ⊕ Soggetto inviante;
- ⊕ Famiglie;
- ⊕ Operatori;
- ⊕ Fruitore.

TEMPI E CRITERI DI ACCESSO

Le domande di ammissione sono accolte tutto l'anno. Si possono ritirare presso il Micronido o il Comune. La domanda dovrà essere indirizzata al Comune e protocollata con tutte le indicazioni necessarie per redigere la graduatoria.

Entro il mese di Maggio si predispone la graduatoria che comprenderà i bambini e le bambine che saranno inseriti oltre a quelli in lista di attesa. La Cooperativa accoglie i bambini al micronido sulla base della graduatoria formata secondo i criteri stabiliti nel Regolamento.

Gli inserimenti avverranno nei seguenti periodi:

- a) primi giorni di Settembre
- b) primi giorni di Gennaio

La graduatoria di ammissione sarà esposta presso il micronido e all'Albo Pretorio del Comune in luogo aperto al pubblico entro il 30 Giugno.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

 *Periodo e Orari di apertura:* Il micronido è aperto dal primo di settembre al 31 luglio con esclusione dei seguenti periodi: vacanze natalizie, vacanze pasquali, mese di agosto.

Le date dei suddetti periodi sono precisate con avviso in bacheca entro il mese di ottobre di ogni anno.

 Il Micronido è aperto dalle ore 7.30 alle 16.30 o alle 18.00:

Entrata: dalle 7.30 alle 9.15

Uscita : dalle 12.30 alle 13.00

dalle 16.00 alle 16.30

dalle 16.30 alle 18.00.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Si prevedono i seguenti momenti d'incontro delle educatrici con una pedagogista:

- Settembre/ottobre per la stesura della programmazione annuale;

- Gennaio verifica delle attività e degli inserimenti;
- Giugno verifica finale delle attività.

Si prevedono i seguenti momenti di incontro con i genitori:

- Ottobre presentazione della programmazione per l'anno scolastico di riferimento;
- Gennaio verifica delle attività svolte e momento di formazione;
- Giugno verifica finale delle attività.

Inoltre verranno somministrati, al termine delle attività, questionari di gradibilità del servizio alle famiglie utenti, agli operatori e all'ente affidante il servizio (Comune).

TUTELA DEI MINORI

Viene assicurata l'accoglienza delle richieste da parte dei genitori con la realizzazione di lista di inserimento con eventuale redazione di lista d'attesa, questa verrà esposta al micronido e all'Albo Pretorio del Comune.

Al micronido esiste un registro in cui sono indicati per ogni bambino una persona di riferimento, un genitore, con relativo indirizzo e recapito telefonico.

Il registro viene quotidianamente aggiornato, riportando sia le presenze che le assenze dei bambini dal micronido.

I bambini vengono ammessi al nido dopo malattia solo su presentazione di certificato medico del pediatra.

RETTE DI FREQUENZA

L'importo delle rette di frequenza viene determinato dalla Giunta Comunale ogni anno con decorrenza dal 01 gennaio.

Alle famiglie verrà data informativa scritta sulle tariffe applicate, appena saranno definite.

Il pagamento della retta deve essere effettuato dagli utenti entro la scadenza indicata dall'avviso inviato alla famiglia.

In caso di pagamento oltre un mese dalla scadenza sarà applicata una penale pari ad € 5.00 per ogni giorno di ritardo.

Per i nuovi ammessi, la retta decorre dalla data di effettiva frequenza, terminato l'inserimento. Verrà richiesta una quota oraria per il periodo d'inserimento.

Il mancato ed ingiustificato pagamento della retta entro 20 giorni dal sollecito inviato dal Comune, comporta, la dimissione d'ufficio del bambino, fatto salvo il recupero del credito ai sensi di legge. Situazioni particolari potranno essere valutate dal Sindaco o dall'Assessore delegato.

Inoltre, un bambino ritirato potrà essere sostituito, di norma, da uno appartenente prioritariamente allo stesso gruppo (lattante se lattante, divezzo se divezzo, semidivezzo se semidivezzo).

Ai bambini frequentanti la fascia oraria dalle 7.30 alle 11.30 sarà applicata la retta minima.

Viene applicata la retta di frequenza in funzione della fascia scelta.

In caso di assenza per un periodo superiore a otto giorni viene applicata la retta minima, altrimenti viene applicata la retta della fascia scelta.

In caso di assenza per l'intero mese di bambini iscritti, per il mantenimento del posto i genitori dovranno versare la suddetta retta minima, per un massimo di tre mesi.

CRITERI DELLA PROGRAMMAZIONE

Obiettivo di chi opera in Micronido è di sviluppare in modo armonico ed integrato tutte le potenzialità del bambino siano esse fisiche, affettive, cognitive e relazionali.

A partire da questo presupposto la Programmazione Educativo-Didattica diventa il dare risposte ai bisogni del bambino così come emergono nella loro con testualità, chiaramente in prospettiva progettuale. Il bambino va valorizzato nella propria identità, considerandolo protagonista primario della propria storia e aiutato a superare eventuali svantaggi. Il bambino deve avere la possibilità di esprimere liberamente la propria personalità, deve essere rafforzato nell'autonomia e nella creatività. Sulla base delle sue capacità di apprendimento gli devono essere date risposte sollecite e deve fruire di occasioni di esplorazione e di confronto delle esperienze e, soprattutto, deve avere la possibilità di costruirsi relazioni affettive significative. La programmazione deve aver attenzione per i linguaggi verbali e non, per il gioco, l'educazione percettiva, grafica, manipolativa e psicomotoria ritenendoli elementi fondamentali per la costruzione del comportamento e del pensiero. Alla luce di questi presupposti psico-pedagogici viene progettata e programmata la giornata del bambino al Nido.

Va precisato che l'attività dell'educatore deve essere continuamente pensata e rivista in relazione alle risposte dei bambini. L'educatore dovrebbe acquisire la capacità di vedere e valutare criticamente il proprio lavoro e la complessa rete di relazioni che coinvolgono questo ambiente.

I FATTORI DI QUALITA'

Le aree che vengono valutate per definire la qualità di un servizio Educativo alla prima infanzia perché ritenute più significative e rilevanti sono 7:

- Cure di routine e scansione della vita quotidiana;
- Arredi e materiali didattici strutturati e non strutturati;
- Linguaggio e comunicazione;
- Attività motorie globali e segmentarie;
- Attività creativa - espressiva;
- Vita relazionale e sviluppo sociale;
- Bisogni degli adulti.

PROCEDURE RECLAMI

I genitori dei bambini e delle bambine che richiedono l'ammissione al Micronido possono ricorrere al Presidente del Comitato di Gestione, in merito alla graduatoria dei bambini ammessi, nel termine di 10 giorni dalla sua pubblicazione. Decorso tale termine il Presidente del Comitato di Gestione risponderà nei 15 giorni successivi.

Qualora i genitori intendano presentare un reclamo sul funzionamento del servizio dovranno farlo per iscritto inviandolo agli Uffici sia del Comune che della Cooperativa. A fronte di ogni reclamo, i due Enti, secondo le proprie competenze, provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

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

- Apertura giornaliera del servizio negli orari concordati;
- Regolare erogazione del pasto;
- Definizione della programmazione delle attività educative e didattiche entro la fine dell'anno solare.

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

COME E DOVE CONTATTARCI

Micronido Il Girotondo Via Galvan n. 227 – Piacenza d’Adige tel. 0425/55227

Comune di Piacenza D’Adige (PD) Piazza Caduti Libertà n. 174 tel. 0425/55012

Cooperativa Peter Pan Via Montegrappa - Rovigo tel. 0425/28835

La presente carta di servizi verrà diffusa attraverso la pubblicazione all’albo pretorio comunale, presso i locali del micronido ed sul sito internet del Comune di Piacenza d’Adige. Verrà inoltre distribuita a tutti gli utenti del servizio micronido e a tutte le famiglie dei nuovi iscritti.

Un congruo numero di copie sarà inoltre trasmesso ai Comuni limitrofi al fine di pubblicizzare il servizio.

28 gennaio 2010