



Carta dei Servizi

ASILO NIDO **PETER PAN**

20 ANNI fa 
una lunga storia di accoglienza

 **CONSORZIO** fa
FAMIGLIE E ACCOGLIENZA
Società Cooperativa Sociale da un'idea di 

qui crescere è di casa

CARTA DEI SERVIZI

1	LA CARTA DEI SERVIZI	PAG. 5
2	LA COOPERATIVA	PAG. 6
3	IL PROGETTO: VALORI E ORIENTAMENTI	PAG. 7
4	LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	PAG. 9
5	L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PAG. 11
6	LE ATTIVITÀ	PAG. 13
7	IL PERSONALE	PAG. 16
8	LA DIETA E L'IGIENE	PAG. 17
9	GLI SPAZI, GLI AMBIENTI E LA SICUREZZA	PAG. 18
10	LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO	PAG. 20
11	LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	PAG. 21



“Il vento non è mai favorevole per chi non sa dove andare”



LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento di dialogo tra la Cooperativa che eroga il servizio e gli utenti dei servizi, con lo scopo preciso di:

- a) tutelare il diritto degli utenti/clienti
- b) tutelare l'immagine della Cooperativa descrivendo chiaramente i servizi offerti
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

La **Carta** illustra in dettaglio quali caratteristiche e livelli (o standard) di qualità contraddistinguono concretamente i servizi e con quali modalità gli utenti possono contribuire a far sì che tali standard siano rispettati. In questo modo si esplicitano gli obiettivi, si verifica e si migliora la qualità del servizio e la **Carta** diventa uno strumento per la partecipazione attiva, informata e consapevole della Cooperativa, del personale, dei clienti, della committenza pubblica, degli utenti e delle loro famiglie.

Questa **Carta dei Servizi** è un importante strumento per il dialogo e la collaborazione con la famiglia perché:

- esplicita quali sono i valori di riferimento e l'idea di qualità del servizio
- presenta con trasparenza il funzionamento dell'organizzazione
- descrive le diverse proposte per i bambini e per gli adulti
- mette in evidenza gli aspetti qualitativi e/o le peculiarità del servizio
- indica le modalità con le quali le famiglie possono partecipare e concorrere a migliorare la qualità del servizio.





LA COOPERATIVA

Fili Intrecciati FA, è una Cooperativa Sociale che si occupa di **bambini, adolescenti e famiglie**. Le nostre equipe sono formate da psicologi, assistenti sociali, pedagogisti ed educatori professionali che lavorano al sostegno della famiglia e non intervengono in sostituzione della stessa. La Cooperativa intende **la famiglia** come **primo luogo dell'umanizzazione della persona** e come **luogo privilegiato per la costruzione dell'identità delle persone**.

La Cooperativa Sociale **Fili Intrecciati FA** si propone “di promuovere con ogni mezzo, ispirandosi ai principi cristiani, l'educazione globale dei minori a rischio; di prevenire il disadattamento e la devianza; di sensibilizzare persone e strutture ai bisogni psico-sociali dei minori privi di idonee cure familiari”, riaffermando a fondamento delle proprie attività la **centralità della persona** nel pieno rispetto delle **diversità individuali, l'accoglienza, la famiglia, la tutela dei minori e delle loro famiglie**.

Fili Intrecciati FA è parte del gruppo FA Famiglie e Accoglienza, costituito dal Consorzio FA e da altre due Cooperative Sociali (Cascina Paradiso FA e FA Mille). È una Cooperativa Sociale a r. l. di tipo A e come tale si occupa di servizi alla persona; in particolare opera nell'ambito della tutela e della prevenzione per i minori. Opera tutela attraverso l'accoglienza dei minori in piccole comunità residenziali e in famiglie. Opera prevenzione gestendo servizi territoriali rivolti ai minori e alle loro famiglie. Gli interventi sono strutturati su progetti individualizzati e/o territoriali. Attualmente Il Consorzio e le Cooperative associate impiegano più di 80 operatori suddivisi su circa 20 unità operative.

- Comunità alloggio e di pronto intervento per minori e nuclei monoparentali
- Servizi di tutoring e di sostegno al ricongiungimento familiare
- Supporto alle Famiglie Terapeutiche
- Servizio Affidato Professionale
- Servizi per la prima infanzia “Spazi Gioco”, Asili Nido e “MicroNido”
- Counselling e sostegno alla genitorialità
- Formazione, sensibilizzazione sul territorio
- “Spazi Compiti”

“Vedere insieme il mondo: promuovere tutti, educare tanti, accogliere alcuni”



IL PROGETTO DELL'ASILO NIDO: VALORI E ORIENTAMENTI

Crediamo che sia importante offrire un servizio di Asilo Nido aperto e trasparente che, per la realizzazione del proprio progetto educativo, sceglie di attivare, sostenere e favorire l'integrazione e lo scambio tra i diversi protagonisti: bambini, genitori ed educatori.

Siamo convinti che, per favorire un sano ed armonico sviluppo del bambino, tutte le figure preposte alla sua educazione debbano collaborare sinergicamente, supportandosi ed agendo in un **sistema formativo integrato**.

La Famiglia rientra quindi a pieno titolo in questo sistema, non solo come fruitore di un servizio rivolto ai propri figli, ma come soggetto attivo e collaborante nella "cura" esercitata dagli educatori dell'Asilo Nido.

I protagonisti dell'Asilo Nido sono per noi i bambini, i genitori e gli educatori

I bambini:

L'immagine del bambino è quella di un individuo attivo e competente, dotato di capacità interattive, sociali e cognitive fin dalla nascita.

La famiglia:

Imprescindibile e fondamentale punto di partenza oltre che continuo e costante riferimento. Si parte dalla consapevolezza che gli interventi educativi saranno tanto più efficaci quanto produttivi quanto più vi è il coinvolgimento della famiglia.

Gli educatori:

Il gruppo di lavoro è costituito non solo dagli educatori, ma da tutto il personale dell'Asilo Nido (coordinatrice e ausiliaria) che, nella specificità delle rispettive professionalità, collaborano collegialmente al benessere dei piccoli utenti.

La metodologia adottata prevede che l'educatore dell'Asilo Nido abbia nei confronti del bambino un ruolo di:

- *accoglienza*, consapevole dell'individualità e singolarità di ciascun bambino, tenendo conto che quest'ultimo arriva all'Asilo Nido con il proprio bagaglio di esperienze relazionali ed affettive, con abitudini e ritmi acquisiti in famiglia;
- *presenza rassicurante*, che sa quando intervenire in maniera anche direttiva o aspettare l'iniziativa del bambino per sostenerla, indirizzarla, finalizzarla al rapporto ed alla conoscenza della realtà;
- *“contenitore emotivo”*, che si sintonizza con il registro emotivo del bambino attraverso un atteggiamento empatico, assume su di sé le emozioni del bambino, per rispecchiarle e restituirglielie in modo che possa crescere nel confronto, nella comprensione e nell'accettazione di queste;
- *organizzatore di opportunità*, capace di trasformare la curiosità dei bambini in interesse, di creare “situazioni” aiutando i bambini ad integrare e ad ordinare le molteplici sensazioni provenienti da esperienze e contesti diversi;
- *osservatore partecipante*, che non entra direttamente nel gioco dei bambini, ma si offre come esempio imitabile, mantenendo un atteggiamento di attenzione, di comunicazione e di disponibilità;
- *Promotore della “didattica dei processi”*, dal momento che i bambini durante il loro percorso all'Asilo Nido sono accompagnati nel fare esperienze, non nel produrre dei risultati.

Il ruolo dell'adulto è essenzialmente legato alla messa in atto di strategie educative ed alla predisposizione di esperienze che aiutino il bambino ad organizzare la propria identità. Il bambino è il protagonista e l'artefice di questo processo, mentre l'educatore svolge un “ruolo tutoriale”, nonché da regista, nella strutturazione delle sue esperienze.





LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

I genitori che affidano i propri figli al Nido desiderano che i bambini possano sentirsi bene, sicuri, protetti “come a casa” e, nello stesso tempo, che sperimentino proposte interessanti e si relazionino con altri bambini e altri adulti.

Il nostro Nido offre l'intimità di un ambiente familiare, nella quale il bambino può vivere relazioni privilegiate e, contemporaneamente, ha la possibilità di godere di opportunità di gioco e di incontro con le educatrici, con altri bambini e adulti.

Gli aspetti qualificanti che contraddistinguono l'offerta del nostro Nido possono essere riassunti in alcune parole-chiave: **competenza, accoglienza, sicurezza e affidabilità.**

La competenza educativa, frutto di una **solida esperienza acquisita nel tempo** e garantita dalla **cura della professionalità degli operatori**, è una delle condizioni indispensabili per realizzare un progetto educativo coerente con l'idea di bambino protagonista della propria esperienza, da stimare, che ci può insegnare.

Il bambino e la famiglia vengono accolti al Nido con un'**attenzione personalizzata** grazie alla cura della relazione, dei particolari e a un'organizzazione che consente nel rapporto quotidiano di tenere conto il più possibile delle caratteristiche e delle domande di ciascuno.

Gli spazi interni ed esterni sono **ampi e sicuri**. Gli ambienti sono raccolti e pensati per favorire il benessere e l'espressione delle potenzialità del bambino e per accogliere l'adulto.

L'affidabilità dei servizi non è solo dei singoli operatori, ma è l'esito di una **serie di attenzioni quotidiane**: al personale, agli ambienti, al progetto educativo e organizzativo.

Il sistema di gestione per la qualità dei servizi della Cooperativa è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008



Fattori di qualità	Indicatore
1 Garanzia della regolare erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> a apertura giornaliera del servizio agli orari indicati b Risoluzione del disservizio inerente agli impianti tecnologici entro 4 ore dalla segnalazione dell'evento
2 Garanzia del servizio educativo	<ul style="list-style-type: none"> a Progettazione educativa di gruppo, con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità
3 Frequenza regolare di incontri con le famiglie	<ul style="list-style-type: none"> a Assemblea di inizio anno con i genitori dei bimbi al primo inserimento b Incontri individuali con i genitori
4 Garanzia dell'inserimento	<ul style="list-style-type: none"> a Colloquio inserimento tra educatrice di riferimento, Coordinatrice e genitore b Strumenti di osservazione per ciascun bimbo c Elaborazione del profilo per ciascun bimbo
5 Passaggio di informazioni tra operatori relativamente ai bimbi	<ul style="list-style-type: none"> a Frequenza bimensile delle riunioni di equipe del personale educativo b Presenza di strumenti formalizzati per la comunicazione interna
6 Garanzia dell'igiene personale del bambino	<ul style="list-style-type: none"> a 3 cambi giornalieri per il bambino che frequenta il servizio per un minimo di 8 ore
7 Garanzia del Menu	<ul style="list-style-type: none"> a Attivazione della personalizzazione della dieta per allergie o intolleranze b Rispetto del menu di base programmato
8 Garanzia della competenza ed aggiornamento degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> a 20 ore medie annue di formazione e supervisione per ogni posto di educatore previsto in pianta organica
9 Ascolto dell'utenza e informazione	<ul style="list-style-type: none"> a Soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale b Strumenti specifici per le segnalazioni e i reclami c Definizione del calendario del nido entro i 40 giorni precedenti l'avvio del servizio d Informazione all'utenza tramite il Nido in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore)

Il Nido Peter Pan è accreditato da Risorsa Sociale Gera D'Adda, Azienda Consortile dei Comuni dell'Ambito di Treviglio.



L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



Asilo Nido “Peter Pan”
Via Carlo Porta 2 – Caravaggio
Tel. +39 0363 382353
e-mail: amministratore@consorziofa.it
Responsabile Coordinatrice: Camilla Mazzoleni

L'**organizzazione flessibile** garantisce le condizioni necessarie per la realizzazione del progetto educativo ed è attenta a coniugare le esigenze organizzative delle famiglie con i bisogni e le richieste dei bambini.

Ricettività e rapporto numerico operatori/bambini

Il Nido Peter Pan è autorizzato ad accogliere **24 bambini** dai 3 mesi ai 3 anni d'età. I bambini sono suddivisi in **2/3** gruppi di età omogenea con **2/3** educatrici di riferimento. Il rapporto medio è di un operatore **ogni sette bambini**.

Età d'ingresso

L'età d'ingresso prevista per legge è **dai tre mesi**.

Modalità di accesso e iscrizioni

Le **iscrizioni sono aperte tutto l'anno**. L'ammissione all'Asilo Nido avviene presentando domanda presso il Servizio. La **possibilità di accesso senza distinzione** di “diversa abilità, religione, nazionalità, etnia” che la normativa regionale chiede di esplicitare, è **da sempre garantita** dai nostri Nidi.

Il fatto che il **bambino sia residente nel Comune di Caravaggio costituisce titolo preferenziale per l'inserimento in graduatoria**. C'è comunque la possibilità di accogliere le iscrizioni di bambini residenti fuori residenza in base alla disponibilità di posti.

I bambini frequentanti l'Asilo Nido Peter Pan di Caravaggio avrà priorità di accesso alla Scuola dell'Infanzia Comunale “La Margheritina”.

Inizio della frequenza

La chiamata per l'inizio della frequenza avviene:
- seguendo l'ordine della graduatoria

Calendario d'apertura e fasce orarie di frequenza

L'Asilo Nido è aperto **47 settimane annue** dalla prima settimana di settembre a fine luglio; le chiusure per Natale, Pasqua e altre festività sono programmate dal calendario del Nido comunicato ad inizio anno.

L'apertura del servizio è di cinque giorni alla settimana, **da lunedì a venerdì**, per **9 ore giornaliere** consecutive dalle 7.30 alle 16.30.

Nell'arco di questo tempo d'apertura la famiglia può scegliere tra diverse fasce orarie:

tempo pieno 7.30 - 16.30

tempo part-time mattino 7.30 - 13.00

tempo part-time pomeriggio 12.30 - 16.30

È possibile il cambio del modulo orario presentando domanda alla Cooperativa. La richiesta per il tempo prolungato fino alle ore 18.00 viene garantito al raggiungimento di un numero minimo di 5 adesioni.

Costi di frequenza

	COSTO
Tempo Pieno	€ 580,00
Part Time mattino	€ 450,00
Part Time pomeriggio	€ 300,00
Tempo prolungato	€ 90,00

Le rette sono comprensive del pasto. Le rette comprendono la fornitura di fazzoletti, creme e salviettine umidificate; non comprendono la fornitura dei pannolini.

Le famiglie non residenti corrispondono la medesima retta di quelle residenti.

Tutela della privacy

I dati personali delle famiglie e le immagini dei bambini sono tutelati nel rispetto dalla legge sulla privacy D.Lgs. 196/03.



LE ATTIVITÀ

Ogni bambino al Nido viene accolto come persona, con le sue caratteristiche e particolarità. Il Nido si preoccupa di potenziare queste caratteristiche con un rapporto il più possibile individualizzato nel rispetto dei ritmi e delle specificità di ognuno.

Inserimento e ambientamento

L'ambientamento del bambino all'Asilo Nido si presenta come un **momento delicato per tutte le persone che ne sono coinvolte: il bambino, il genitore e l'educatore.**

E' necessario porre un'attenzione particolare a questo momento, che curi in modo dettagliato ogni aspetto al fine di creare un legame, un continuum, tra famiglia e Asilo Nido.

Nello specifico l'intervento dei nostri operatori nei confronti del bambino è rivolto a:

- Favorire un distacco graduale dalla figura di riferimento primaria (il genitore)
- Favorire la graduale esplorazione e conoscenza dello spazio e dei materiali di gioco attraverso la mediazione del genitore
- Favorire la relazione con le educatrici
- Favorire la relazione con i coetanei

L'intervento dei nostri operatori nei confronti dei genitori è rivolto a:

- Favorire il distacco graduale dal proprio bambino
- Permettere la conoscenza degli educatori che accompagneranno il bambino nel suo percorso all'Asilo Nido
- Permettere la conoscenza dell'Asilo Nido e della sua organizzazione
- Favorire la conoscenza reciproca tra i genitori, durante i distacchi ed in uno spazio appositamente allestito e coordinato dal coordinatore, nel quale condividere esperienze e preoccupazioni legate alla fase del distacco

Strumenti: 1) l'Assemblea di inizio anno per i genitori dei nuovi iscritti, durante la quale vengono presentati il Nido, la sua organizzazione e le attività 2) il colloquio per l'inserimento, grazie al quale è possibile la creazione di un legame di fiducia tra genitori e operatori 3) il questionario per la raccolta dei dati e delle informazioni significative sul bambino 4) la procedura dell'inserimento, che prevede tempi e modalità per i "vecchi" e per i "nuovi", la presenza della figura familiare e la gradualità dell'inserimento, un'accurata predisposizione degli spazi e la scelta dei materiali di gioco.

La giornata al Nido

dalle 7.30 alle 09.30	accoglienza e gioco libero
alle 09.30	spuntino a base di frutta
dalle 09.45 alle 10.00	igiene
dalle 10.00 alle 10.45	giochi e attività programmate con suddivisione in gruppi per fascia d'età e riposo per i più piccoli
dalle 10.45 alle 11.00	igiene
alle 11.00	pranzo
dalle 12.00 alle 12.30	igiene
dalle 12.30 alle 13.00	uscita/entrata dei part-time
dalle 12.30 alle 15.00	sonno
dalle 15.00 alle 15.30	igiene
dalle 15.30 alle 16.00	merenda e gioco libero
dalle 16.00 alle 16.30	gioco libero, ricongiungimento con le famiglie e uscita

L'orario di ingresso al mattino è tra le 7.30 e le 9.30, quello del tempo pomeridiano è alle ore 12.30. L'orario di uscita del tempo part-time mattina è tra le 12.30 e le 13.00 e quello del tempo pieno tra le 16.00 e le 16.30.

I rituali

Sono definiti "rituali" quei momenti nella vita dell'Asilo Nido che si ripetono più volte durante la giornata, come ad esempio il cambio, il pasto, l'addormentamento. I rituali Scandiscono con regolarità e prevedibilità il tempo dell'Asilo Nido, sono rassicuranti per il bambino, poiché gli danno stabilità e continuità rispetto al fluire degli eventi, costituiscono momenti di attenzione individualizzata educatore-bambino, favorendo la relazione, il rapporto di fiducia ed il dialogo verbale e non verbale, concorrono al raggiungimento dell'autonomia, una delle finalità principali del progetto educativo individuale, rappresentano una sorta di termometro rispetto allo stato psico-fisico del bambino.

Proposte di gioco

All'interno del contesto del Nido il gioco riveste un'importanza fondamentale nella creazione delle relazioni e della comunicazione: tra bambini e tra bambini e educatori. Le attività possono essere libere o strutturate.

Le attività libere sono quelle in cui non viene fatta una precisa proposta e dove l'educatore assume un ruolo di regia: predispone l'ambiente, facilita le relazioni e le comunicazioni tra bambini, favorisce e sostiene la libera espressività e l'attività esplorativa dei bambini.

Le attività strutturate, sono proposte di gioco per un piccolo gruppo di bambini in base all'età e alle competenze già sviluppate.

Ogni attività o proposta di gioco, che sia libera o che sia strutturata, promuove l'acquisizione di alcune competenze e lo sviluppo e la sperimentazione nell'ambito di aree di sviluppo: area del movimento, area della comunicazione e del linguaggio, area della sensorialità, della percezione e della logica, area della identità e della relazione.



Strumenti: giochi di manipolazione, attività di pittura e disegno, giochi con suoni e colori, odori e sapori, percorsi tattili e pannelli sensoriali, il cestino dei tesori, lettura e animazione di racconti e favole, giochi simbolici e di ruolo, giochi di rilassamento...

Le proposte per i genitori

Fondamentale è favorire la **corresponsabilità e l'alleanza educativa tra servizio e famiglia** per aiutare il bambino a sentire il filo che lega le diverse esperienze che fa a casa e al Nido. Insieme alla famiglia, fin dai primi giorni, si avvia una collaborazione utile a costruire modalità di lettura e comprensione del bambino e del proprio essere genitori ed educatori.

I genitori rappresentano interlocutori capaci di allargare il sapere del Nido rendendolo un servizio sempre in contatto con le reali caratteristiche delle famiglie e del contesto sociale.

Aiutati e sollecitati da un continuo lavoro di formazione, gli operatori sono particolarmente attenti a porsi in una posizione d'ascolto, raccogliendo quotidianamente le richieste dirette e indirette che le famiglie esprimono rispetto all'utilizzo del servizio.

Le educatrici sono attente a cogliere gli interrogativi vissuti dai genitori riconoscendoli come parti significative del loro lavoro. La cura della costruzione del progetto educativo per ogni singolo bambino si concretizza attraverso lo scambio quotidiano e la proposta di colloqui individuali.

- Sono programmati **due/tre colloqui individuali** all'anno e su richiesta

La ricchezza dell'incontro con altre famiglie è una delle opportunità che il Nido propone riconoscendo nel racconto e nel confronto tra genitori e educatrici la possibilità di scoprire le proprie risorse e capacità di genitori. Il Nido può essere, infatti, un luogo in cui ricercare un supporto sia grazie al confronto con altri adulti che mettendo a disposizione la propria esperienza di genitori.

- Vengono proposti ai genitori almeno **due incontri all'anno**

Le feste e le occasioni di incontro sono momenti che favoriscono, nell'informalità, la conoscenza tra famiglie facilitando la possibile costruzione di una rete di relazioni tra loro.

- Vengono organizzate quattro feste all'anno (in occasione del Natale, a giugno e per la festa del papà e della mamma);
- Viene organizzato un open day del servizio per consentire alle famiglie nuove di visitare il servizio e chiedere informazioni;
- Viene organizzata una gita a nidi uniti.





IL PERSONALE

Siamo consapevoli che la **competenza e l'affidabilità degli operatori** rappresenta un fattore di qualità fondamentale per le famiglie. Per questo la nostra organizzazione è particolarmente attenta a garantire la costante formazione del personale e gli ambiti di lavoro (incontri di gruppo, equipe, ...) che consentono di sviluppare e di valorizzare le competenze relazionali e educative, la capacità di attenzione alla cura dei particolari da parte degli operatori.

La **Coordinatrice** del Nido è **presente** come riferimento sia per gli educatori che per la famiglia su questioni che riguardano sia gli aspetti educativi sia gli aspetti organizzativi (richieste, informazioni, ...). Vi è, inoltre una **Responsabile** di tutti i servizi alla prima infanzia della Cooperativa, che assicura il presidio pedagogico e gestionale di tutta l'Area.

Nel Nido sono presenti **Educatrici** e personale ausiliario. Tutte le educatrici hanno una formazione di base specifica e un'esperienza nell'ambito dei servizi per la prima infanzia.

Per le educatrici **il gruppo di lavoro è il luogo del confronto e della rielaborazione** di quanto avviene nell'attività quotidiana. Sostenuto da una formazione permanente, il lavoro del gruppo educativo diventa momento centrale per la progettazione del lavoro.

Ogni educatrice ha a disposizione alcune ore mensili di lavoro per gli incontri d'equipe, la progettazione educativa e le relazioni con le famiglie.

Le sostituzioni del personale assente sono garantite in giornata in relazione al numero di bambini presenti.

Il personale amministrativo che si occupa di tutti gli aspetti riguardanti la gestione del servizio e delle rette opera presso la sede della Cooperativa Fili Intrecciati FA, Via Spirano 34/36 – 24053 Brignano Gera d'Adda Tel 0363 382353 fax 0363381541





LA DIETA E L'IGIENE

Il benessere del bambino al Nido passa anche dalla **cura dell'alimentazione e dell'igiene**, entrambi aspetti molto importanti per i genitori, ai quali la Cooperativa dedica molta attenzione.

Il Nido dispone di un servizio di catering, che garantisce un'alta qualità della dieta alimentare, concordata e verificata con gli uffici competenti dell'ASL.

- In caso di necessità documentata è possibile la personalizzazione della dieta
- Il menù è esposto. Eventuali piccole variazioni vengono comunicate in giornata

Il **personale ausiliario** garantisce la **massima cura** dell'aspetto igienico.

- L'organizzazione delle pulizie è pensata nel rispetto dei tempi dei bambini senza interferenze nelle proposte di gioco in un'ottica di collaborazione tra personale ausiliario e educativo





GLI SPAZI, GLI AMBIENTI E LA SICUREZZA

Lo spazio e le proposte che in esso vengono create sono importanti per il processo di formazione dell'identità del bambino. Il bambino pur essendo un soggetto attivo e portatore fin dalla nascita di una serie di competenze ha la possibilità di crescere, evolversi, creare la propria identità se posto in relazione con persone e contesti che tengono in considerazione il suo benessere. L'organizzazione di uno spazio all'interno di un servizio di Nido non può pertanto prescindere dal porsi come obiettivo principale il benessere di coloro che vi "abitano" per la maggior parte della giornata e in un periodo della vita così delicato: i bambini.

L'organizzazione dello spazio di un Nido dà un preciso messaggio educativo e orienta l'agire educativo stesso. Il pensiero e l'organizzazione dello spazio deve pertanto essere parte integrante del progetto educativo e tenere in considerazione i bisogni dei bambini. Lo spazio deve quindi essere:

- **Riconoscibile**
- **Flessibile**
- **Coerente nell'organizzazione delle proposte ludiche**
- **Attento alle sovra stimolazioni sensoriali**
- **Personalizzato**
- **Sicuro, protettivo ma con una spinta all'autonomia**
- **Accessibile**

Tale attenzione si concretizza all'interno del Nido con la presenza di due sezioni organizzate ad **angoli di interesse**, per i bambini dai 3 ai 18 mesi e per i bambini dai 18 ai 36 mesi.

Lo spazio dei "piccoli"

La sezione o stanza dei piccoli-medi, proprio per la giovane età dei bambini presenti, è sicuramente una delle più delicate, dovendo essa coniugare il bisogno di intimità, calore e accoglienza con il bisogno di esplorazione. È attrezzata con la cesta con i cubi e le palle morbide di diversi colori, dimensioni e materiali, il cesto con sonagli e materiale sonoro, il cesto con le bottigliette sensoriali che favoriscono il tatto, la vista e l'udito, il pannello sensoriale/di conoscenza, la cesta con materiali ludici per la suzione, la cesta con gli specchietti, il cestino dei tesori, la cesta dei libri tattili, l'angolo morbido con lo specchio, il mobile primi passi.

Lo spazio dei “grandi”

Il bambino di questa età è in grado di esprimersi in modo più complesso, consolidando le proprie conoscenze. Nella sezione sono state pertanto attivate le seguenti proposte educative:

- Spazi per il movimento
- Angolo dei travestimenti
- Angolo del gioco simbolico
- Angolo morbido e della lettura
- Angolo degli incastri e delle costruzioni
- Angolo della Tana

Gli spazi delle routine

La **zona bagno** è dotata di lavandini e specchi ad altezza bambino. E' lo spazio dedicato alla cura del bambino ma anche lo spazio dove il bambino può giocare con un materiale affascinante: l'acqua; è quindi importante attrezzarlo di tutti quegli oggetti per il gioco con l'acqua: vaschette, imbuti, bottigliette..... La zona bagno è allestita con il fasciatoio e con appendini per le salviette personali.

La **zona sonno** si trova all'interno delle sezioni, che vengono pertanto utilizzate in modo polifunzionale. Ogni bambino ha il proprio materassino/lettino.....con i propri oggetti transizionali, le luci sono soffuse... una serie di attenzioni che sono state pensate per consentire ai bambini di abbandonarsi al delicato momento del riposo.

La **zona ingresso** è allestita con:

- Armadietti personali per i bambini facilmente identificabili grazie alla fotografia
- Una bacheca per le comunicazioni per i genitori
- Una mensola con libri a disposizione degli adulti che riguardano l'educazione e la relazione con i bambini
- Le tasche personali dei bambini dove riporre le comunicazioni per i genitori

La **zona pranzo** è allestita in una stanza dedicata. Si potrà prevedere, in base alle necessità, anche l'allestimento della zona pranzo all'interno delle sezioni. Vengono utilizzati piatti, posate e bicchieri non di plastica che avvicinano molto alla dimensione di casa e favoriscono l'autonomia del bambino.

Il giardino, **curato e attrezzato** per il gioco, offre la possibilità nella bella stagione di godere di piacevoli momenti di gioco all'aperto.

La sicurezza dei bambini e del personale è garantita dal rispetto degli standard previsti dalla normativa e in particolare dall'applicazione della normativa D.Lgs. 81/08 e 106/09, oltre che da un'attenta manutenzione.

- Il personale partecipa a corsi di formazione per il primo soccorso e rispetto al piano di evacuazione in caso di emergenza e ai corsi HACCP.





LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

I servizi con cui il Nido collabora per la **promozione e la tutela di una cultura per l'infanzia** sono: i servizi per la prima infanzia del territorio, i servizi sociali e i servizi specialistici. Con questi importanti interlocutori i nostri Nidi da tempo lavorano in rete per offrire alle famiglie la possibilità di percepire un legame che le vede al centro di un progetto comune tra i servizi.

La Cooperativa partecipa al lavoro dei Tavoli distrettuali dei servizi per la prima infanzia, **ambito stabile di confronto e scambio** che ha l'obiettivo di migliorare/monitorare la qualità dei servizi del territorio e di sostenere una comune progettualità così da rispondere in modo adeguato ai bisogni delle famiglie del territorio.

Il Nido promuove le seguenti iniziative:

- **Open day del Asilo Nido**, al quale sono invitati tutti i cittadini e le famiglie interessate per conoscere il Nido e raccogliere eventuali informazioni
- **Festa dell'Infanzia e/o iniziative per l'infanzia**
- Collaborazione con la **biblioteca** comunale
- Momenti di **continuità e raccordo con la Scuola dell'Infanzia** per i bambini dell'ultimo anno del Nido





LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la qualità del servizio erogato sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario.

La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia; a questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi. Tali indicatori consentono di stabilire gli obiettivi della Qualità, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e quindi definire le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso.

La valutazione della **soddisfazione degli utenti/clienti** è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi durante l'intero ciclo di vita: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione.

Il **coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie** sono ritenuti essenziali: i risultati dei **questionari di soddisfazione**, i rilievi e le proposte dei genitori vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative. Annualmente il Nido propone ai genitori la compilazione del questionario di gradimento che consente di **rilevare la soddisfazione delle famiglie** rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio. In **qualsiasi momento** i genitori possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi alla coordinatrice, alle educatrici.

Gli utenti e i familiari degli utenti dei Servizi possono, individualmente o in forma associata, fare **segnalazioni** per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un **modulo** per le **segnalazioni** e i **reclami**.

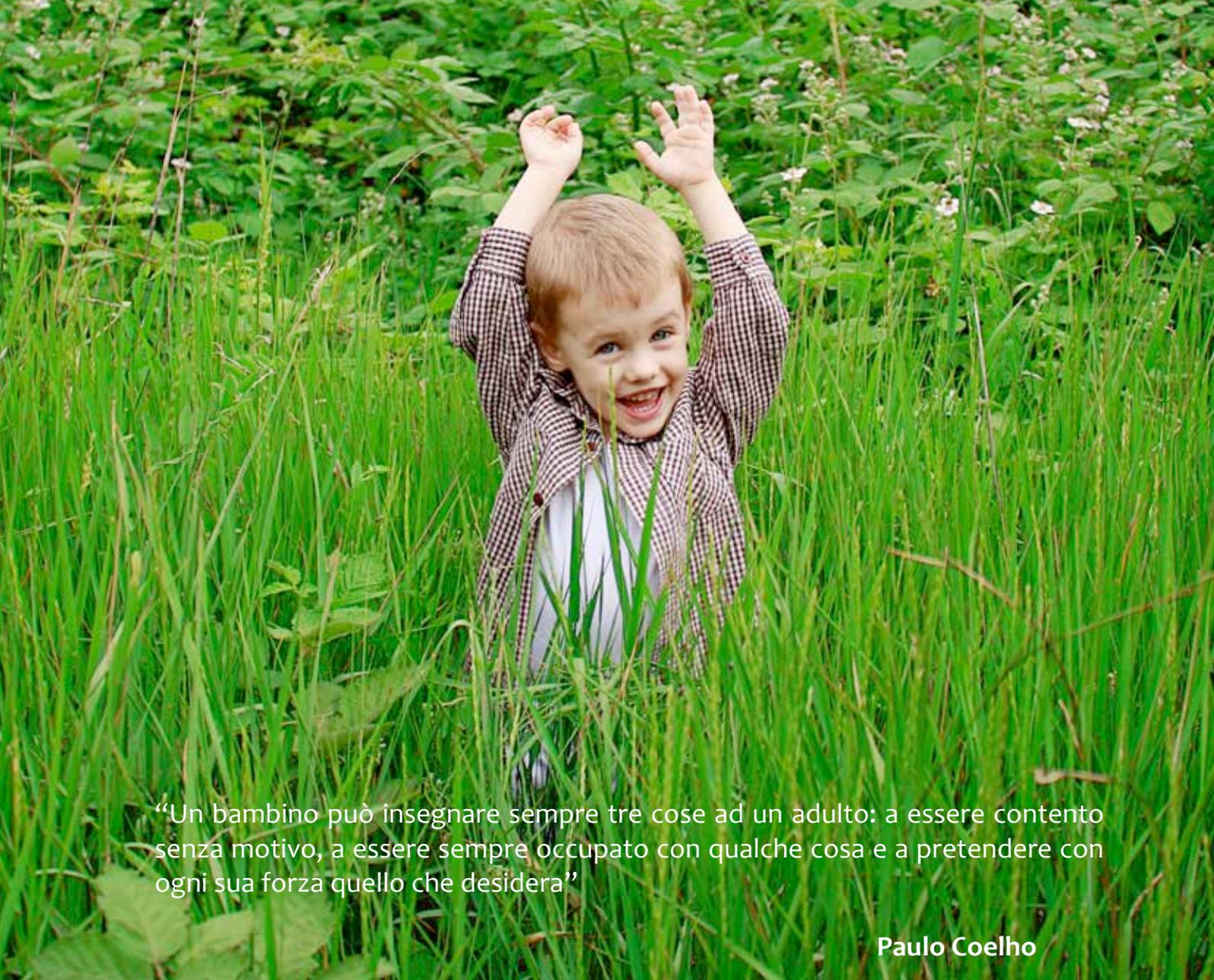
Nella logica di una costante attenzione ai feed-back dei propri clienti e dei propri interlocutori, la Cooperativa ha predisposto una Scheda grazie alla quale il lettore della Carta può esprimere il proprio giudizio in merito alla Carta stessa, proporre suggerimenti o inoltrare reclami. La scheda può essere fatta pervenire alla Cooperativa tramite Fax, posta ordinaria o via mail.

Chiarezza dei contenuti	1	2	3	4	5
Completezza delle informazioni	1	2	3	4	5
Comprensibilità	1	2	3	4	5
Accuratezza della presentazione grafica	1	2	3	4	5
Giudizio complessivo sulla Carta	1	2	3	4	5

Legenda: 1 Insufficiente 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

Suggerimenti e/o Reclami:

Data _____ Firma (facoltativa) _____



“Un bambino può insegnare sempre tre cose ad un adulto: a essere contento senza motivo, a essere sempre occupato con qualche cosa e a pretendere con ogni sua forza quello che desidera”

Paulo Coelho

Carta Servizi Asilo Nido Peter Pan
aggiornata 31 Luglio 2014

RESCOGITA
RELAZIONI E SOLUZIONI



Fili Intrecciati FA Società Cooperativa Sociale
via Spirano 34/36 24053 Brignano Gera d'Adda BG
CF/PIVA 03856410166 REA BG-414275
Iscrizione Albo Coop. Soc. n° A223184
telefono 0363.382353 fax 0363.381541
mail info@filiintrecciatifa.it

Asilo Nido Peter Pan via Carlo Porta 2 – 24043 Caravaggio (BG)



Asilo Nido Peter Pan accreditato da

