



COMUNE DI SANT'AGATA BOLOGNESE
PROVINCIA DI BOLOGNA
Ufficio Servizi Scolastici

CARTA DEL SERVIZIO
NIDO D'INFANZIA
"VITA NUOVA"

INDICE

Introduzione dell'Assessore alla pubblica Istruzione

1. INTRODUZIONE

- 1.1 Le caratteristiche della nostra "Carta"
- 1.2 I principi fondamentali della "Carta"
- 1.3 Gli obiettivi del Nido d'Infanzia

2. IL SERVIZIO E LE SUE GARANZIE

- 2.1 Caratteristiche del servizio Nido d'Infanzia "*Vita Nuova*"
- 2.2 Il nido e le sue finalità
- 2.3 La gestione pedagogica ed educativa
- 2.4 I servizi qualitativi offerti
- 2.5 I servizi amministrativi

3. PARTECIPAZIONE, GESTIONE SOCIALE E TUTELA DEGLI UTENTI

- 3.1 Il principio di reciprocità
- 3.2 Trasparenza dell'informazione
- 3.3 I dispositivi di partecipazione
- 3.4 Suggestimenti reclami e ricorsi

4. IL MANTENIMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

- 4.1 Introduzione
- 4.2 Strumenti di auto-valutazione della qualità
- 4.3 Gli Standard di qualità

5. INFORMAZIONI UTILI

1. INTRODUZIONE

1.1 Le caratteristiche della nostra "Carta"

Con questa Carta dei Servizi il Comune di Sant'Agata Bolognese intende proporre uno strumento per l'individuazione dei principi fondamentali del Servizio Nido d'Infanzia Comunale "Vita Nuova", delle attività, delle garanzie offerte ai bambini frequentanti e alle loro famiglie e degli obiettivi finalizzati a migliorare la qualità del servizio svolto. Questo strumento esprime appunto l'impegno dell'Amministrazione a rivolgersi ai cittadini in un'ottica di miglioramento continuo, di diffusione della conoscenza, di ascolto e partecipazione.

La Carta è pertanto una modalità di lavoro per favorire la partecipazione dei genitori al Nido e un progetto di miglioramento organizzativo del Nido stesso.

Per tale motivo la Carta sarà soggetta ad un processo permanente di aggiornamento: non viene scritta una volta e per sempre, ma verrà rinnovata ed aggiornata con cadenza pluriennale e ogni volta che interverranno cambiamenti organizzativi che incideranno sulla qualità dei servizi offerti. Inoltre la Carta non va considerata come un unico documento, ma come un impegno scritto, costituito in 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.

1.2 I principi fondamentali della "Carta"

Il Comune di Sant'Agata Bolognese nella gestione del servizio socio-educativo descritto in questa Carta - in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che dispone i *"principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici"* - si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e imparzialità

Il servizio è erogato secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche. Le finalità socio-educative del servizio intendono rispettare le caratteristiche dell'utenza, per valorizzarne le peculiarità e le risorse ed essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili. Pertanto l'impegno è volto a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini tutelando i bambini disabili e/o appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità, partecipazione e trasparenza

Gli operatori svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti imparziali.

La famiglia ha il diritto di conoscere il progetto pedagogico e le modalità di funzionamento del servizio. La famiglia inoltre può contribuire alla vita del Nido presentando delle proposte alternative agli organi di partecipazione quali: il Comitato di gestione, le assemblee generali e di sezione, la Commissione Mensa.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente affinché l'utente possa:

- verificare la corretta erogazione del servizio fornito;
- esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- esercitare la facoltà di presentare reclami e istanze o di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

Continuità e sicurezza del servizio.

L'erogazione del servizio del Nido d'Infanzia è assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni così come previsto dal calendario scolastico annuale consegnato ai genitori ad inizio anno. Eventuali interruzioni o sospensioni dell'attività potranno essere determinate solo da:

- guasti e/o manutenzioni straordinarie impreviste necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture;
- cause di forza maggiore;
- vertenze sindacali, assemblee del personale, per le quali sarà data comunicazione all'utenza con qualche giorno d'anticipo.

Efficacia ed efficienza.

Obiettivo prioritario del Comune di Sant'Agata Bolognese è il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di Nido d'Infanzia, grazie ad un adeguato aggiornamento professionale del personale coinvolto e all'adozione di soluzioni organizzative idonee.

1.3 Gli obiettivi del Nido d'Infanzia

Gli obiettivi che ci proponiamo di raggiungere con la Carta del Servizio del Nido d'Infanzia sono strutturati secondo criteri di chiarezza, collaborazione e semplicità. Nel dettaglio i nostri intenti sono:

GLI OBIETTIVI DEL NIDO D'INFANZIA	COME VENGONO RAGGIUNTI
Fornire informazioni chiare ed utili per la fruizione del Servizio	Aggiornare costantemente le informazioni contenute nella Carta dei Servizi del Nido d'Infanzia
Essere sempre più vicini al cittadino con professionalità	Migliorare la tipologia dell'offerta in base ai bisogni segnalati

Migliorare la qualità del servizio attraverso un coinvolgimento maggiore delle famiglie	Ascoltare la voce dei bambini e dei genitori attraverso l'uso di vari strumenti (questionari, assemblee, colloqui)
La tempestività della risposta ai dubbi dei genitori da parte degli educatori e da parte dell'ufficio Servizi Scolastici	Il personale del nido opera nell'ottica di costruire un dialogo con i genitori affinché si stabilisca tra loro una relazione di fiducia Il personale dell'ufficio Servizi Scolastici garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi dei genitori direttamente allo sportello, telefonicamente e mediante posta elettronica (scuola@comune.santagatabolognese.bo.it)
La trasparenza delle azioni del servizio e la partecipazione dei cittadini al fine di migliorare il rapporto e la comunicazione con l'utenza	La modulistica dell'ufficio Scuola è resa pubblica mediante il sito internet La partecipazione dei cittadini è garantita dai rapporti improntati ai principi di correttezza, e collaborazione, instaurati con gli utenti

2. IL SERVIZIO E LE SUE GARANZIE

2.1 Caratteristiche del Servizio Nido d'Infanzia Vita Nuova

Ente gestore

Il Nido d'Infanzia "Vita Nuova" è a gestione Comunale sin dal 1973. Dal 2006 è stata avviata la collaborazione con le Coop. Sociali "Cadiai" e "Inventatempo" unite in A.T.I., tramite appalto pubblico. A tali Cooperative è affidata una parte del servizio Nido, tra cui parte del servizio di anticipo e posticipo e la gestione delle sostituzioni.

Il Nido d'Infanzia

Il Nido d'Infanzia "Vita Nuova" è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico aperto a tutti i bambini e le bambine in età compresa tra i 6 e i 36 mesi, che concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica della prima infanzia che garantisce il diritto all'educazione, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa di ciascuno.

Il Nido d'Infanzia "Vita Nuova"

- è situato in Via S. Pertini n. 1,
- è aperto dal lunedì al venerdì, funziona dalle ore 7:30 alle ore 18:00 e offre 2 modalità di frequenza, a scelta dei genitori, come di seguito descritte:

- Tempo pieno dalle 8:30 alle 16:30
- Part-time dalle 8:30 alle 13:30

L'orario di ingresso può essere compreso fra le 8:30 e le 9:00 e l'orario di uscita fra le 16:00 e le 16:30. Per i bambini iscritti al servizio di anticipo l'orario è dalle 7:30 alle 8:30, mentre per gli iscritti al servizio di posticipo l'orario di uscita è dalle 16:30 alle 18:00.

L'attività del Nido d'Infanzia si svolge, di norma, a partire dalla prima settimana del mese di settembre fino all'ultima settimana del mese di luglio.

La frequenza al "servizio estivo" è rivolta prioritariamente alle famiglie i cui genitori lavorano entrambi, con deroga per particolari situazioni. L'organizzazione può essere modificata, sulla base delle effettive esigenze di frequenza espresse dalle famiglie.

Ogni anno viene stilato il calendario dell'anno educativo con l'indicazione dei periodi di sospensione delle attività educative, in conformità a quanto dettato dal calendario scolastico approvato dalla Regione Emilia-Romagna e in linea con il calendario scolastico dell'Istituto Comprensivo statale santagatese. Tale calendario viene distribuito all'inizio dell'anno educativo a tutte le famiglie dei bimbi del nido.

2.2 Il nido e le sue finalità

Il Nido d'Infanzia è

- un servizio educativo e sociale che si richiama nelle sue finalità generali alla Convenzione Internazionale dell'ONU sui diritti dell'infanzia
- un servizio rivolto a tutti i bambini teso a formulare, sulla base delle potenzialità personali, un percorso educativo che elimini ogni forma di discriminazione al fine di rendere effettiva l'uguaglianza delle opportunità educative
- un luogo educativo nel quale si scambiano esperienze e saperi
- un luogo per la costruzione della cultura dell'accoglienza, e per un'alleanza educativa nel rispetto delle abitudini culturali.

E' pensato per:

- promuovere e sostenere la cultura dell'infanzia
- favorire lo sviluppo e la crescita dei bambini da 6 ai 36 mesi, assicurando un contesto di cura ed educazione che favorisca lo sviluppo, i primi apprendimenti, il benessere psico-fisico e relazionale dei bambini, in un rapporto costante di collaborazione con le famiglie
- facilitare l'instaurarsi di relazioni significative tra bambini e adulti e tra bambini e bambini
- offrire opportunità diversificate nel percorso di crescita
- integrare l'esperienza educativa delle famiglie
- valorizzare il coordinamento e la continuità con gli altri servizi educativi, socio-assistenziali e sanitari rivolti all'infanzia operanti sul territorio, nell'ottica di una visione integrata dell'individuo e della co-costruzione della comunità educante.

2.2 La gestione pedagogica ed educativa

Il progetto pedagogico

L'attività educativa del nido si basa su un progetto pedagogico, elaborato secondo le linee guida proposte dal sottogruppo di lavoro del coordinamento pedagogico provinciale.

Il documento è elaborato dal personale educativo del nido con la supervisione del coordinatore pedagogico, e condiviso con le famiglie; è inoltre consultabile on-line sul sito del comune.

I principi fondamentali del progetto pedagogico sono:

- La promozione del diritto all'uguaglianza delle opportunità educative, nel rispetto delle diverse culture familiari, accogliendo ed integrando le differenze e le disabilità
- Il sostegno dell'identità dei bambini e delle bambine
- La promozione della crescita individuale, armoniosa e rispettosa delle fasi evolutive del singolo, all'interno dei processi di gruppo
- Il rapporto con le famiglie basato su uno stile di accoglienza, nell'ottica di una co-costruzione di saperi e competenze e nella ricerca di una alleanza educativa
- Il gruppo di lavoro quale strumento per la qualità educativa, che promuove un approccio attivo per lo sviluppo di relazioni costruttive
- La progettazione, la verifica e l'auto-valutazione delle attività educative, al fine di garantire la ricerca e il miglioramento continuo del servizio

La programmazione educativa

La programmazione educativa annuale viene elaborata dagli educatori del nido nel rispetto delle diverse fasi evolutive e sulla base delle osservazioni dei singoli e dei gruppi di bambini. La programmazione educativa prevede uno sfondo integratore comune a tutte le sezioni, ovvero il progetto educativo del nido, che può essere annuale o biennale, e una elaborazione fatta dagli educatori di ciascuna sezione, la programmazione educativa di sezione (PES). Viene predisposta in particolare la fase di ambientamento, l'organizzazione degli spazi e dei tempi, le routines, le attività e i percorsi offerti ai bambini e alle bambine. La programmazione educativa viene approvata dal coordinatore pedagogico, documentata e presentata alle famiglie, al fine di garantire una buona informazione e condivisione dell'esperienza offerta ai bambini nel nido, e di promuovere la loro partecipazione.

Organizzazione per sezioni

Il nido è organizzato per sezioni suddivise per gruppi di bambini e bambine di età diverse. Gli spazi sono arredati e organizzati nel rispetto delle esigenze dei gruppi, in modo da garantire un ambiente e un contesto educativo stimolante.

Il primo incontro con le famiglie

Nel periodo primaverile è previsto l'"open day", una giornata in cui il nido può essere visitato dai familiari che iscrivono per la prima volta i loro bambini al nido.

Prima dell'ambientamento gli educatori invitano le madri, i padri e gli adulti di riferimento ad una assemblea di presentazione del servizio e ad un colloquio individualizzato per favorire momenti di scambio e di conoscenza.

Ambientamento

L'ambientamento è un momento delicato e carico di valenze emotive e psicologiche che coinvolge in uguale misura il bambino, il genitore e l'educatore. È previsto un periodo di ambientamento nel quale viene richiesta la presenza di un adulto di riferimento. Gradualmente tale figura si allontanerà dal nido per periodi sempre più lunghi, finché il bambino non sarà in grado di sostenere la frequenza per l'orario completo. L'educatore ha il compito di infondere sicurezza nei genitori, inserendosi in modo professionale nella

relazione genitore-bambino, e di relazionarsi col bambino in modo differenziato. Il periodo di ambientamento ha una durata di circa 4 settimane, le modalità e i tempi sono concordati nel rispetto dei tempi del bambino, e cercando di rispondere alle esigenze di affidamento dei genitori.

La giornata educativa

Per favorire la comprensione dei diversi momenti della giornata e affinché i bambini li vivano serenamente, le attività si svolgono con regolarità e ritualità. Durante la giornata si ripetono le **routines**, ovvero i momenti dedicati alla cura e alle attività che restituiscono ai bambini stabilità e continuità.

L'accoglienza: è il momento che sancisce il passaggio dall'ambiente familiare alla comunità. Le educatrici accolgono ciascun bambino nel rispetto delle caratteristiche e delle esigenze individuali.

Le attività ludiche ed educative: in ciascuna sezione vengono offerte opportunità esperienziali attraverso la predisposizione di contesti accoglienti e strutturati, in piccolo o grande gruppo. Vengono proposte attività e giochi strutturati, progettati nell'ambito della programmazione educativa. I percorsi prevedono l'esplorazione di diversi linguaggi espressivi, per stimolare e sviluppare competenze cognitive, sensoriali, corporee, relazionali. In alternanza viene proposto il gioco libero, attività nella quale il bambino può esplorare l'ambiente, i materiali, si sperimenta nelle relazioni con i compagni e con gli adulti.

Il cambio: è un momento individuale, riproposto in diversi momenti della giornata. In tale routine la cura del corpo è strettamente legata alla relazione, attraverso lo scambio di attenzioni e di interessi, essenziali alla costruzione dell'identità. In accordo con le famiglie, le educatrici sostengono i bambini più grandi nelle acquisizioni delle autonomie.

Il pasto: è un momento caratterizzato da una forte valenza affettiva e relazionale. Le educatrici supportano i bisogni di ciascun bambino e favoriscono gradualmente l'acquisizione di una maggior autonomia anche attraverso progetti specifici, cercando di favorire gli scambi, la comunicazione e la condivisione tra i bambini.

Il riposo: le educatrici predispongono un ambiente in cui i bambini si abbandonino con fiducia al sonno, e adottano modalità personalizzate e ritualizzate per ciascun bambino. Solitamente i bambini riposano al nido soltanto dopo alcune settimane di frequenza, nelle quali imparano a riconoscere l'ambiente e instaurano relazioni significative.

La merenda: segue il risveglio dal riposo pomeridiano, e precede il momento del ricongiungimento con i familiari.

Il ricongiungimento: è un momento delicato e carico di emozioni nel quale gli educatori sostengono il ritrovarsi della coppia genitore-bambino; viene restituita ai genitori l'esperienza vissuta dal bambino durante la giornata educativa, nell'ottica della costruzione di un rapporto di fiducia e collaborazione, che favorisca la frequenza armoniosa dei bambini.

Gli spazi

Il nido d'infanzia è particolarmente sensibile agli aspetti "spaziali" della vita quotidiana del bambino. Lo "spazio" è inteso quale luogo che promuove e favorisce l'accoglienza, il benessere e l'integrazione di chi lo abita.

L'organizzazione e la progettazione di spazi ed arredi del nido sono costituite da una complessità di elementi che tiene conto di luci, colori, elementi olfattivi, visivi, sonori e tattili, per rispondere alla complessità dei bambini in crescita, ma soprattutto di alcuni aspetti fondamentali legati al modo in cui il bambino vive e si muove ogni giorno nello "spazio", ovvero di:

- "spazi contenuti e raccolti" che proteggono dalle situazioni di stress emotivo e sonoro e favoriscono momenti di condivisione delle esperienze;
- "spazi che rispondono al bisogno di instaurare abitudini e ritualità" in modo da dare un forte senso di stabilità e continuità alla vita del nido, rafforzando il senso di sicurezza di ogni bambino;
- favorire la conoscenza e la fruibilità di ambienti esterni ed interni.

Il personale

Il personale che opera nel Nido è composto da **educatori** e **collaboratori**. L'educatore del nido è una figura professionale alla quale è richiesto un ruolo complesso e articolato, che ha competenze relative alla cura e all'educazione dei bambini, alla relazione con le famiglie e provvede all'organizzazione e al funzionamento del servizio. L'educatore ha il compito di favorire un armonioso sviluppo psico-fisico dei bambini, attraverso la progettazione di percorsi e attività. I **collaboratori** hanno competenze relative alla cura e all'igiene dell'ambiente fisico del nido; collaborano alle attività educative e didattiche con le educatrici; sono responsabili del porzionamento e della distribuzione dei pasti. Tutto il personale è in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente in materia di servizi per la prima infanzia.

L'aggiornamento del personale

L'amministrazione comunale, tramite l'attività del coordinamento pedagogico sovracomunale (i coordinatori pedagogici dell'Unione dei Comuni di Terre d'Acqua) e provinciale (C.P.P.), organizza ogni anno l'aggiornamento del personale educatore e collaboratore, in collaborazione con esperti, istituzioni ed enti culturali. Predispone inoltre, con modalità di rotazione, i corsi previsti riguardanti la salute e la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro.

L'integrazione delle bambine e dei bambini disabili

In base alla valutazione dei bisogni è previsto l'incremento di personale educativo in presenza di bambini/e disabili certificati o segnalati, laddove siano presenti le risorse economiche necessarie, in modo da favorire un'attività di sostegno e integrazione del bambino e della bambina disabile, in coerenza con il progetto educativo individualizzato. Il progetto educativo è condiviso con la famiglia, gli esperti dei servizi socio-sanitari, il coordinatore pedagogico e il personale educativo, nel rispetto degli indirizzi definiti dall'accordo provinciale e delle linee attuative previste dagli accordi territoriali, sulla base della legislazione nazionale in materia di disabilità. E' prevista la documentazione del

percorso del bambino in modo che tutta la comunità sia coinvolta nel processo di integrazione e al fine di garantire la continuità nel percorso educativo.

Il nido per la valorizzazione delle differenze

Il nostro Nido si riconosce in una **pedagogia della relazione e dell'ascolto**, fondata sull'accoglienza, sul dialogo e sullo scambio. La **differenza** dei singoli e dei gruppi è considerata una **risorsa** sia per le varie istituzioni, sia per i singoli utenti e per i gruppi cui essi appartengono. Il rispetto della differenza dei ritmi di crescita dei bambini, l'inserimento e il sostegno dei bambini disabili e delle loro famiglie, i progetti interculturali, sono considerate opportunità che offrono occasioni per promuovere una cultura dell'infanzia che sia plurivocale e co-costruita con l'apporto di tutti i soggetti coinvolti.

Continuità verticale Nido-Scuola dell'Infanzia

Viene curato il passaggio dei bambini dal Nido alle Scuole dell'Infanzia, affinché il cambiamento avvenga in una prospettiva di continuità e tale momento sia un'occasione di crescita per i soggetti coinvolti (il bambino, la famiglia, le educatrici del nido, le insegnanti della scuola). E' previsto l'utilizzo di alcuni strumenti e metodologie, condivisi con la supervisione della coordinatrice pedagogica: il documento di continuità, redatto dalle educatrici del nido, condiviso con la famiglia, e successivamente consegnato alle insegnanti della scuola dell'infanzia. Sono previste visite ed attività specifiche rivolte sia ai bambini del nido che della scuola dell'infanzia; è contemplata la presenza delle educatrici del nido presso la scuola dell'infanzia il primo giorno di ingresso.

2.4 I servizi qualitativi offerti

Accoglienza e cura del bambino

- Ambientamento del bambino al Nido;
- Ascolto e accoglienza dei bisogni specifici del bambino in base all'età;

Sostegno allo sviluppo psicomotorio e sensoriale

- Attività mirate allo sviluppo
 - dell'autonomia del bambino;
 - delle capacità d'acquisizione di conoscenze motorie, psicomotorie, sensoriali ed affettive;
 - di relazioni significative tra bambini e tra bambini ed adulti;

Sostegno alla genitorialità e alla creazione di reti relazionali

- Colloqui individuali;
- Incontri di sezione ed assemblee;
- Incontri a tema rivolti ai genitori;
- Feste e serate di lavoro con i genitori.

Servizio di refezione

- Il Nido d'Infanzia pone particolare attenzione per l'alimentazione dei bambini entro i dodici mesi, infatti l'alimentazione viene differenziata per fasce di età:
 - Per le bambine e i bambini tra i sei e i dodici mesi circa, viene applicato un menù personalizzato in base allo schema di divezzamento in accordo con la famiglia e su indicazione del pediatra di base e in condivisione con le dietiste di Matilde Ristorazione Srl.
 - Per le bambine e i bambini tra i 12 e i 36 mesi circa: menù articolato su 5 settimane costruito nel rispetto delle linee guida per la corretta alimentazione del Ministero della Salute;
- La produzione dei pasti, dei bambini tra 6 e i 36 mesi è affidata a Matilde Ristorazione S.r.l. - società a capitale misto, di maggioranza pubblico, i cui soci di maggioranza (51%) sono Comuni (Anzola, Calderara, Crevalcore, Sant'Agata Bolognese, San Giovanni, Nonantola), e il cui socio privato, individuato con gara, è CAMST
- Menù elaborati per specifiche esigenze di salute o religiose (diete)
- I menù e le relative tabelle dietetiche vengono predisposte dalla nutrizionista della ditta Matilde srl, e successivamente avallate dalle Aziende U.S.L. territoriali
- Fornitura di alcuni generi alimentari provenienti da agricolture biologiche e di generi alimentari che rispettano elevati standard qualitativi
- Il pranzo viene fornito fra le ore 11 e le ore 12. Non possono essere consumati al nido alimenti forniti dalla famiglia.
- Il personale collaboratore effettua le operazioni previste nel piano di autocontrollo, stilato sulla base della normativa HACCP, al fine di garantire la sicurezza e la salubrità degli alimenti. Le procedure riguardano i controlli di punti critici mediante l'utilizzo di modulistica specifica (per esempio: controllo delle derrate alimentari alla consegna, controllo della temperatura dei pasti e delle attrezzature di refrigerazione)
- Progetti di Educazione alimentare

Servizio pre e post orario

- Apertura anticipata del servizio, fascia dalle 7:30 alle 8:30
- Chiusura posticipata del servizio, fascia dalle 16:30 alle 18:00

Servizio estivo indispensabile

- Apertura del servizio nel periodo fine giugno/luglio

Continuità verticale nido-scuola dell'infanzia

- Attività (visite, laboratori...) finalizzate a favorire il passaggio del bambino, dal Nido d'Infanzia alle Scuole dell'Infanzia del territorio
- Incontri e colloqui tra il personale del Nido e delle Scuole dell'Infanzia
- Accoglienza di una educatrice di riferimento il primo giorno di frequenza alla Scuola dell'Infanzia.

Igiene e pulizia dei locali

- Pulizia quotidiana e sanificazione dei locali e degli accessori
- Pulizia periodica degli ambienti e delle attrezzature
- Pulizia straordinaria degli ambienti interni ed esterni

Coordinamento pedagogico

Il Nido d'Infanzia viene seguito dal Coordinatore Pedagogico che ha funzioni di supporto nella strutturazione e qualificazione del servizio.

In particolare:

- svolge un ruolo di supporto e di coordinamento in relazione al lavoro degli operatori e supervisiona l'attività del Nido. Condivide con le educatrici le attività di progettazione educativa e didattica
- cura i collegamenti tra le varie istituzioni (Nido, AUSL, Comune, istituzioni educative territoriali) ed agevola il raccordo con la scuola dell'infanzia
- organizza e promuove, insieme al personale, occasioni e momenti di partecipazione (comitati di gestione, incontri di sezione, serate ed incontri con i genitori)
- segue l'integrazione degli alunni con deficit o difficoltà segnalate
- promuove progetti di sperimentazione che favoriscano l'espressione dei diversi linguaggi creativi
- effettua attività di ascolto e consulenza per i genitori, tramite colloqui previo appuntamento
- organizza, promuove e partecipa alla formazione del personale

2.5 I servizi amministrativi

L'Ufficio Servizi Scolastici cura tutti i procedimenti amministrativi ed il raccordo con i servizi e gli uffici del comune, per gli interventi di loro competenza che sono necessari a garantire il buon funzionamento del servizio Nido d'Infanzia.

Accesso al servizio

Annualmente (entro metà marzo) l'ufficio Servizi Scolastici invia a tutte le famiglie residenti, con bambini in età da nido, la comunicazione in cui vengono presentate le modalità d'iscrizione. Copia del bando viene pubblicato sul sito del comune, all'albo pretorio comunale e presso l'ufficio servizi scolastici.

Il comune garantisce:

- un'informazione completa e trasparente sui criteri di ammissione, sulle modalità e sui termini di presentazione delle domande, sugli esiti dei relativi procedimenti
- un'ampia assistenza informativa durante il periodo di presentazione delle domande alle famiglie che ne facciano richiesta
- la possibilità per i genitori di visitare, prima della presentazione della domanda di ammissione la struttura comunale (Open-day)

- la priorità di ammissione ai bambini residenti nel Comune di Sant'Agata Bolognese e, in tale ambito, la priorità assoluta di ammissione ai bambini diversamente abili e segnalati dai servizi sociali territoriali

L'accoglimento della richiesta viene comunicata alle famiglie tramite posta. Il genitore è invitato a confermare la richiesta d'iscrizione che s'intende rinnovata di anno in anno automaticamente. Le bambine e i bambini non ammessi a seguito della prima graduatoria vengono collocati in lista d'attesa; le famiglie ricevono comunicazione tramite posta.

Le graduatorie di ammissione sono periodicamente aggiornate, secondo i criteri stabiliti dal bando, fino alla fine del mese di febbraio, per consentire di coprire i posti vacanti resi disponibili in seguito a rinunce.

Tariffe

Le famiglie dei bambini e delle bambine che frequentano il nido d'infanzia contribuiscono al mantenimento del servizio con una compartecipazione ai costi di gestione. Le quote e le forme di compartecipazione sono differenziate in base alla propria situazione reddituale, calcolata tramite l'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente).

Sul sito del Comune è possibile trovare tutte le informative complete delle tariffe aggiornate.

Per quali altri motivi rivolgersi all'ufficio Servizi Scolastici

- Segnalazioni o reclami che richiedono un controllo o una valutazione che riguardano:

- la struttura o il funzionamento del servizio;
- la comunicazione con le famiglie;
- reclami diversi, relativi all'andamento del servizio nel suo complesso, conseguenti al mancato rispetto degli standard garantiti.

- Richieste varie:

- di rimborso;
- rinuncia al servizio;
- qualsiasi altro tipo di richiesta che, per la complessità e/o delicatezza richieda un'attenta valutazione del caso.

- Pagamento dei bollettini tramite Bancomat.

3. PARTECIPAZIONE, GESTIONE SOCIALE E TUTELA DEGLI UTENTI

3.1 Il principio di reciprocità

Nella partecipazione sono implicite diritti e doveri per le famiglie come per gli operatori dei servizi.

Le famiglie hanno il diritto di:

- essere informate, ascoltate e messe in condizione di partecipare
- proporre modifiche e integrazioni

e il dovere di:

- riconoscere ed accettare il principio della salvaguardia del bene comune, anche quando in contrasto con le richieste individuali
- rispettare norme ed orari che regolano il funzionamento del servizio.

Gli operatori hanno il dovere di accogliere e sollecitare il confronto, i suggerimenti, le richieste e le osservazioni delle famiglie; hanno il diritto di essere rispettati nello svolgimento del loro lavoro.

3.2 Trasparenza dell'informazione

Il servizio Nido d'Infanzia garantisce una corretta informazione alle famiglie, in merito a tutto ciò che riguarda l'organizzazione del servizio, e l'esperienza del/la bambino/a attraverso comunicazioni verbali e scritte:

- consegnate personalmente
- collocate nella "posta" del/la bambino/a
- affisse in modo visibile in apposito spazio all'ingresso del servizio (bacheca).

3.3 I dispositivi di partecipazione

La partecipazione della famiglia alla vita del nido, è un esercizio di democrazia che prevede una collaborazione attiva nella realizzazione d'iniziative e negli aspetti gestionali. La collaborazione nido-famiglia si concretizza in alcuni momenti particolari:

1. ambientamento attraverso colloqui individuali e assemblee;
2. assemblee generali e di sezione
3. comitato di gestione (composto da genitori e personale del nido)
4. commissione mensa
5. incontri organizzativi per feste e progetti specifici del nido
6. colloqui individuali o in piccolo gruppo
7. comunicazioni ai genitori
8. laboratori espressivi e serate tematiche con esperti

Gli organismi di partecipazione e le loro funzioni sono definiti sia all'interno del Regolamento comunale che del Progetto Pedagogico.

3.4 Suggerimenti reclami e ricorsi

Il Comune di Sant'Agata Bolognese, nel promuovere il miglioramento delle prestazioni del servizio, sollecita il coinvolgimento attivo delle famiglie. Le famiglie possono far pervenire durante l'intero anno scolastico osservazioni e suggerimenti al personale educativo e/o al coordinatore pedagogico e/o al responsabile dei servizi scolastici e/o direttamente presso l'Ufficio Servizi Scolastici.

Inoltre, all'interno dei questionari di valutazione della qualità percepita rivolti ai genitori viene sempre riservato uno spazio dedicato a suggerimenti ed osservazioni.

Le famiglie possono presentare reclamo nel caso in cui riscontrino mancanze od omissioni rispetto a quanto riportato nella carta dei servizi.

I reclami possono essere esposti direttamente, tramite comunicazione telefonica o in forma scritta.

I reclami scritti, indirizzati al responsabile dei servizi scolastici devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità di chi lo invia. L'Amministrazione garantisce nei tempi e nei modi adeguati, comunque non oltre 30 giorni, una risposta scritta al reclamo pervenuto.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, saranno comunque fornite indicazioni in merito al corretto destinatario.

E' previsto il ricorso qualora il punteggio attribuito dopo l'istruttoria delle domande di iscrizione, come previsto dal Bando di iscrizione, non risultasse corretto.

4. II MANTENIMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

4.1 Introduzione

Come già detto precedentemente, questa Carta dei Servizi non è un mero documento di descrizione della vita al Nido, ma attraverso la preventiva dichiarazione dei livelli di qualità con cui il Comune eroga il servizio, la Carta costituisce un patto fra il servizio Nido e il genitore/utente che l'Amministrazione Comunale si impegna a mantenere.

La prima e più immediata garanzia d'osservanza degli impegni presi nei confronti dei genitori, è data dall'assicurazione che l'Amministrazione Comunale intende gestire il servizio Nido d'infanzia in piena attuazione dei seguenti riferimenti normativi:

- Legge 1044/71: legge che istituisce gli asili nido comunali con il concorso dello stato
- Legge Regionale 1/2000, come modificata dalla L.R. n. 8/2004 sulle "Norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia"
- Legge Regionale 6/2012, modifiche e integrazioni alla legge regionale 10 gennaio 2000, n. 1 (Norme in materia di Servizi educativi per la prima infanzia)
- Legge Regionale 104/92: legge quadro per l'assistenza, integrazione sociale i diritti delle persone con handicap
- Deliberazione di Assemblea Legislativa n. 85 del 25/07/2012 "Direttiva in materia di requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia e relative norme procedurali. Disciplina dei servizi ricreativi e delle iniziative di conciliazione. Proposta della Giunta regionale in data 2 luglio 2012, n. 912)
- Regolamento Comunale per la gestione del Nido d'Infanzia "Vita Nuova", approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 15 del 29/03/2012

L'obiettivo del costante mantenimento del livello di qualità del servizio promesso, impegnerà inoltre il Comune in un'attività di "monitoraggio" rispetto:

- al grado di soddisfazione dei genitori, ovvero della verifica della rispondenza della qualità erogata con le aspettative dei genitori
- alle eventuali segnalazioni o reclami

Tali attività di monitoraggio sono integrate e confrontate periodicamente con le attività di auto-valutazione del personale del nido.

4.2 Strumenti di auto-valutazione della qualità

L'Amministrazione Comunale s'impegna ad attuare verifiche e auto-valutazioni del servizio, sia in modo diretto, sia attraverso la collaborazione dei genitori.

Nello specifico sono previste le seguenti modalità:

rivolte al personale del nido (modo diretto)

- Incontri periodici di valutazione e verifica fra il coordinatore pedagogico e il personale educativo
- Utilizzo per il personale del nido, di specifici strumenti di auto-valutazione della qualità previsti dalla normativa regionale.

rivolte ai genitori

- Incontri periodici di valutazione e verifica con i genitori
- Questionario di verifica sull'ambientamento, elaborazione del report e restituzione in apposita assemblea (prima parte dell'anno educativo)
- Questionario annuale per la valutazione della qualità percepita dai genitori, elaborazione del report e restituzione in apposita assemblea.

4.3 Gli Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione di servizi, sono stati individuati alcuni "fattori di qualità" e i relativi "Indicatori" per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal servizio.

Per "fattori di qualità" s'intendono quegli elementi di carattere generale e astratto che contribuiscono a determinare la qualità del servizio.

Per "indicatore" s'intende la manifestazione concreta ed oggettiva dei fattori di qualità.

Quando i fattori di qualità garantiti non vengono rispettati, gli utenti possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nella parte riguardante "Suggerimenti reclami e ricorsi" e l'Ufficio Servizi Scolastici, una volta verificata la fondatezza del reclamo, mette a disposizione una forma di indennizzo.

In particolare, nel caso di mancato rispetto degli standard o fattori di qualità promessi, si prevedono le seguenti forme di indennizzo, tra cui i cittadini possono scegliere, anche in base alla disponibilità:

- Biglietti di spettacolo teatrale per la stagione dialettale
- Prestito interbibliotecario gratuito

Di seguito si riportano i fattori di qualità, con i relativi indicatori, utilizzati per la valutazione della qualità del servizio:

Fattori di qualità	Indicatori	Indennizzo
Accesso	Invio dell'informazione a tutte le famiglie residenti con bambini/e in età da nido entro metà marzo	
	Bando d'iscrizione, informazione e modulistica scaricabili dal sito Internet del Comune di Sant'Agata Bolognese e disponibili presso l'ufficio Servizi Scolastici	
	Visita al nido in occasione del periodo di apertura del bando (open-day). Invito a tutte le famiglie con bambini in età da nido	SI
	Consulenza nella compilazione della modulistica per tutte le famiglie	SI
	Invio della comunicazione dell'avvenuto accoglimento della richiesta	
Ambientamento	Assemblea di inizio anno per i genitori dei bambini/e nuovi/e iscritti, entro metà settembre	SI
	Colloqui individuali preliminari	SI
	Gradualità delle fasi d'ambientamento, per la costruzione di un rapporto di fiducia e conoscenza reciproca	
	Condivisione con i genitori: il personale ha cura di restituire ai genitori il graduale ambientamento dei bambini, sia in forma individuale che collegiale (assemblea generale o di sezione)	SI
Progetto Pedagogico o programmazione educativa	Progetto Pedagogico triennale, stilato sulla base degli orientamenti del Coordinamento Pedagogico provinciale (CPP), elaborato in forma collegiale dal personale educativo e dalla coordinatrice pedagogica.	SI
	Progetto educativo tematico, su base biennale o triennale, contenente le scelte educative del nido e che delinea un percorso comune per tutte le sezioni (es. Progetto Intercultura biennale).	SI
	Programmazione educativa di sezione annuale, in coerenza con il progetto educativo del nido, elaborata dal personale educativo con il supporto della coordinatrice pedagogica. La programmazione educativa si basa su un periodo di osservazione dei singoli/e bambini/e e del gruppo nel rispetto dell'età evolutiva, con lo scopo di valorizzare l'identità personale, lo sviluppo delle competenze cognitive,	SI

	affettive, sociali, relazionali, garantendo sostegno nel caso di situazioni di svantaggio.	
	La programmazione educativa viene presentata ai genitori entro dicembre/gennaio, garantendo l'informazione e la condivisione delle esperienze proposte ai bambini.	SI
	Le attività svolte con i bambini sono documentate attraverso diverse modalità (fascicoli, foto, allestimenti, video, ecc.) presentate e consegnate alle famiglie, nell'ambito di feste o assemblee.	SI
La giornata educativa	Scansione differenziata dei tempi della giornata, con alternanza di momenti di cura, di gioco libero e strutturato	SI
	Le attività ludiche sono varie e declinate in riferimento alle diverse aree di apprendimento (cognitiva, sensoriale, espressiva, esplorativa) ed all'età delle/i bambine/i	SI
	Le azioni della giornata sono supportate dalla programmazione educativa elaborata dagli educatori, sulla base dell'osservazione delle/i bambine/i nel riconoscimento e nel sostegno della soggettività di ciascuna/o	SI
Continuità	Attività e strategie per la continuità verticale nido-scuola dell'infanzia.	SI
	Utilizzo di strumenti idonei al passaggio di informazioni tra educatori ed insegnanti, rispetto alle esperienze vissute dai/le bambini/e al nido	SI
	Occasioni formative e di confronto tra educatori e insegnanti	SI
La relazione con le bambine i bambini	La relazione educativa si basa sull'ascolto, il dialogo, l'osservazione.	SI
	Viene promossa la continuità fra personale educatore (almeno uno) e il medesimo gruppo di bambini/e per l'arco di permanenza al nido.	SI
	Lo stile educativo è orientato a riconoscere e conciliare i bisogni individuali e collettivi dei bambini e delle bambine.	SI
	Rispetto del rapporto numerico bambine/i-educatori secondo la normativa regionale vigente e gli accordi sindacali decentrati	SI
La comunicazione nido-famiglia	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui individuali finalizzati all'ambientamento • Colloqui individuali o di gruppo durante l'anno • Incontri di sezione • Organismi di partecipazione: assemblee generali e 	SI

	<p>di sezione, Comitato di Gestione, Commissione Mensa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni quotidiane verbali e scritte tramite strumenti quali: diario giornaliero di sezione, sulle cure e routines quotidiane, posta e bacheca • menù del giorno • calendario delle chiusure • momenti informali di incontro: per es. laboratori e incontri a tema per genitori con esperti 	
Mediazione culturale	Predisposizione della modulistica del servizio tradotta in diverse lingue per le famiglie straniere, compatibilmente con le disponibilità economiche annuali	
	E' offerta la presenza di mediatori linguistici culturali, qualora se ne presenti la necessità, per colloqui con i genitori o nella fase dell'ambientamento, o per attività e progetti interculturali	
L'attenzione alla disabilità e al disagio	Incremento di personale educativo in presenza di bambini/e disabili certificati o segnalati, laddove siano presenti le risorse economiche necessarie, con funzioni di supporto alla progettazione specifica e all'integrazione nel gruppo sezione	SI
	Predisposizione di un piano educativo individualizzato al fine di favorire l'integrazione e il benessere	SI
	Documentazione del percorso educativo del bambino/a al nido, anche attraverso appositi strumenti	SI
	Incontri periodici del gruppo operativo, composto da educatore di riferimento, operatori dell'Azienda Ausl, coordinatore pedagogico e genitori, secondo le disposizioni della L. 104/92	SI
	Attenzione ai bisogni individuali delle bambine e dei bambini e adozione di strategie per rilevare in modo costante eventuali situazioni di disagio	SI
	Disponibilità a collaborare con le famiglie in momenti di difficoltà al fine di favorire la frequenza continuativa dei bambini (anche in sinergia con i servizi sociali o altre istituzioni).	SI
Gli spazi	Pluralità di spazi dedicati alle diverse attività, gruppi sezione e momenti della vita al nido quali: spazio per l'accoglienza, spazi sezione, per il riposo, per attività specifiche, per adulti, aula morbida.	SI
	Arredi e materiali a norma, differenziati, adeguati per l'utilizzo flessibile all'interno degli spazi.	SI
	Spazi esterni attrezzati per il gioco, presenza dei giardini d'inverno.	SI

Sicurezza e funzionalità delle strutture	Assenza di barriere architettoniche.	SI
	Certificazione di conformità di arredi e attrezzature.	
	Programma annuale di manutenzione.	
	Piano di evacuazione e prova annuale di evacuazione.	
Igiene	Adozione di protocolli di prevenzione e controllo della diffusione di malattie infettive predisposti dai Servizi di Pediatria di Comunità.	SI
	Pediatria di Comunità e Assistente Sanitaria referenti per eventuali problemi igienico-sanitari.	SI
	Adozione del Piano di Autocontrollo per la programmazione delle pulizie	SI
	Programma giornaliero/mensile/annuale di pulizia e sanificazione degli ambienti e delle attrezzature	SI
	Materiale monouso per il cambio	SI
	Formazione permanente del personale	SI
	Per i bambini dai 6 mesi, menù su base settimanale, diversificato per stagioni, strutturato dai nutrizionisti della Matilde Ristorazione, avallato dalle Ausl territoriali.	SI
	Utilizzo di derrate biologiche.	SI
	Personalizzazione delle diete e dei menù.	SI
	Adozione e aggiornamento del Piano di autocontrollo basato sui principi del sistema di HACCP.	SI
Opuscolo informativo con menù in distribuzione alle famiglie utenti.	SI	
Il personale	Possesso dei titoli di studio previsti da normativa di riferimento.	SI
	Formazione permanente di tutte le figure professionali: ogni anno vengono attivati corsi di aggiornamento per ambiti specifici legati al proprio ruolo o comuni per l'attività del gruppo.	SI
	Le attività del nido si basano sul lavoro di gruppo, che coinvolge tutto il personale assegnato al servizio (educatori e collaboratori) con la supervisione della coordinatrice pedagogica.	SI
Servizi amministrativi	Accessibilità agli uffici con diverse aperture settimanali.	SI
	Celerità/certezza delle procedure: esposizione delle graduatorie e comunicazione dei posti.	SI
	Chiarezza e completezza delle informazioni (informative e opuscoli vari su regolamento e tariffe disponibili sul sito del Comune e presso l'ufficio Servizi Scolastici).	

	Trasparenza degli atti e delle procedure: formazione delle graduatorie.	SI
	Rispetto dei tempi prefissati (come indicati nel bando per l'iscrizione al nido) per la pubblicazione delle graduatorie provvisorie e del numero di posti disponibili (contestuale alla pubblicazione delle graduatorie provvisorie)	
	Tutela della privacy	SI

Gli standard di Qualità previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente. Le eventuali modifiche saranno comunicate nelle schede integrative periodiche.

5. INFORMAZIONI UTILI

La vita "comoda" al nido

Al Nido è consigliabile che i bambini siano vestiti in modo pratico, confortevole e che sia favorita la loro autonomia. Si consiglia, pertanto l'utilizzo di abiti comodi, per consentire loro di muoversi e giocare in libertà e per potere essere cambiati facilmente.

Assenze e malattie del bambino

Secondo le disposizioni dell'AUSL Bologna - Distretto Pianura Ovest,

- Per assenze superiori a 6 giorni (sabato e domenica compresi), con rientro dal settimo giorno per l'ammissione al Nido, è necessario un certificato medico che attesti l'avvenuta guarigione del bambino
- Nel caso in cui il bambino venga dimesso dal personale (febbre, vomito, diarrea ...) la riammissione è possibile solo in seguito a presentazione del modulo di dimissione controfirmato dal pediatra o medico curante.

Recapiti ed orari da ricordare

L'Ufficio Servizi Scolastici è collocato a piano terra - ufficio n. 6 - presso il Palazzo Comunale - Via 2 Agosto 1980, 118 Sant'Agata Bolognese.

I giorni e gli orari di apertura sono i seguenti:

MARTEDI': dalle 09:00 alle 13:00

GIOVEDI': dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:30

SABATO: dalle 09:00 alle 12,30

Recapiti telefonici ed e-mail utili:

- sito ufficiale del comune: www.comune.santagatabolognese.bo.it
e-mail: info@comune.santagatabolognese.bo.it

- Ufficio Servizi Scolastici: tel. 051-6818909 / fax: 051-6818950
e-mail: scuola@comune.santagatabolognese.bo.it

- Nido d'Infanzia Comunale " *Vita Nuova*": tel. 051-6828376
e-mail: nido.vitanuova@comune.santagatabolognese.bo.it

- Pediatria di Comunità: si trova presso il Poliambulatorio di Via Sibirani tel. 051-6813705 /
fax 051-6813664 - orari di ricevimento: mercoledì 9:00/10:00

- Biblioteca Comunale Via Circondaria Est, 23 tel 051-957720
e-mail: biblioteca@comune.santagatabolognese.bo.it