



Asilo Nido
“La Spiga”

Carta dei servizi

*Approvata ed emessa dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa “La Spiga”
Visionata e aggiornata al 27/10/2014*

Asilo Nido “La Spiga”

Via R. Langosco, 23

27100 Pavia

Tel. e Fax n° 0382303023

E_ mail: asilonidolaspiga@libero.it

www.nidolaspiga.it

INDICE

1 La Carta dei servizi

- 1.1. Che cos'è la Carta dei servizi
- 1.2. Quali sono i principi a cui si ispira
- 1.3. Validità della Carta dei servizi

2 Il servizio

- 2.1. Natura del servizio
- 2.2. A chi si rivolge
- 2.3. Chi lo gestisce
- 2.4. Finalità del servizio

3 Come si accede al servizio

- 3.1. Modalità di accesso
- 3.2. Modalità di iscrizione
- 3.3. Modalità di ammissione e frequenza
- 3.4. Come dare le dimissioni
- 3.5. Quanto costa frequentare

4 Come funziona il servizio

- 4.1. Progetto educativo
- 4.2. Spazi e tempi
- 4.3. I metodi di lavoro
- 4.4. Organizzazione della giornata
- 4.5. Il personale
- 4.6. Rapporti con le famiglie
- 4.7. Inserimento e ambientamento
- 4.8. Mensa

5 Convenzioni

6 Tutela della Privacy

7 La Qualità

- 7.1. Standard di Qualità e garanzie
- 7.2. Valutazione della Qualità del servizio

8 Tutela ed istituto del reclamo

1 La Carta dei servizi

1.1 Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi dell'Asilo Nido "La Spiga" è un documento che descrive i principi e i criteri per l'erogazione del servizio, ne stabilisce i livelli qualitativi (standard) da rispettare e indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte degli utenti. Attraverso l'impegno di offrire all'utente un'informazione chiara, in una logica di trasparenza gestionale, questo documento rappresenta una "dichiarazione d'intenti" con la quale la Cooperativa Sociale "La Spiga" si fa garante del servizio reso, secondo i principi fondamentali richiesti dall'Art.3 della Costituzione italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, dalle ultime indicazioni di legge verso l'attenzione alla Qualità nel sociale, quali in primis la Legge n° 328 del 8 Novembre 2000.

La Carta dei servizi dell'Asilo Nido "la Spiga" è lo strumento per:

- informare e far conoscere il servizio, descrivendo i principi, i metodi educativi, le attività realizzate ed il funzionamento, le procedure per accedere ai servizi
- stabilire l'impegno di chi offre il servizio nel garantire i livelli di qualità erogati, attraverso il raggiungimento di precisi obiettivi di gestione
- offrire alle famiglie la possibilità di esprimere la propria percezione della qualità offerta

La Carta dei servizi è infine uno strumento di programmazione dinamico, suscettibile di aggiornamenti e variazioni conseguenti a mutamenti che si possono verificare.

1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

La Carta dei servizi, adottata presso l'Asilo Nido "la Spiga", si basa essenzialmente sui principi indicati dalle direttive e leggi esposte nel paragrafo precedente e dalla Delibera della Regione Lombardia n. 20588 del 11/02/2005 sui "requisiti delle unità d'offerta sociali per la prima infanzia".

I principi a cui si ispira il servizio sono quindi:

- Eguaglianza ed imparzialità

Si garantisce equità nei diritti e doveri degli utenti, nell'accesso e nella fruizione del servizio. Le regole sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'Asilo Nido "La Spiga" garantisce parità di trattamento per tutti gli utenti, con particolare attenzione alle situazioni di disabilità e/o ai soggetti appartenenti alle fasce più deboli. I comportamenti del personale in servizio

sono dettati da criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo il rispetto del bambino e delle sue esigenze affettive, fisiche e intellettuali.

- **Trasparenza**

Si garantiscono procedure semplici e una informazione completa e trasparente.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio e delle attività educative è assicurata con continuità e regolarità, secondo l'orario e il calendario descritti successivamente, secondo le norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

- **Partecipazione**

E' favorita con costanza la partecipazione delle famiglie al funzionamento del servizio, attraverso una collaborazione attiva, accesso alle informazioni, possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti per il miglioramento. Il rapporto famiglia-educatori, al fine della continuità pedagogico-educativa, è considerato elemento fondante per lo sviluppo armonico psicofisico e relazionale del bambino. In quest'ottica, l'Asilo Nido "La Spiga" pianifica incontri periodici e al bisogno con le famiglie dei bambini. Questi incontri, sia di tipo collettivo, che individuale, sollecitano la compartecipazione e la responsabilità comune della Cooperativa Sociale, del personale educativo e delle famiglie all'attuazione della presente Carta dei servizi. Questa "gestione partecipata" si esprime attraverso un'attività informativa, consultiva, di indirizzo e di controllo.

- **Accoglienza**

L'Asilo Nido "La Spiga" si impegna a favorire l'accoglienza dei bambini e dei genitori. Pone attenzione privilegiata al periodo dell'inserimento dei bambini attraverso opportune ed adeguate strategie di guida.

- **Efficacia ed efficienza**

La Cooperativa Sociale "La Spiga" opera per il perseguimento dell'"appropriatezza" del servizio, al fine di garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate e risultati raggiunti. L'efficacia delle prestazioni è garantita attraverso la formazione permanente degli operatori.

- **Controllo qualità**

L'Asilo Nido "La Spiga" individua Standard di Qualità e si impegna ad assicurarne il rispetto. Obiettivo principale è la ricerca della soddisfazione degli utenti e il costante miglioramento del servizio. Gli Standard di Qualità vengono monitorati sia attraverso opportuni controlli interni pianificati e svolti da esperti qualificati, sia

attraverso la valutazione dell'esito di questionari forniti alle famiglie dei bambini come "monitoraggio della qualità percepita".

1.3. Validità della Carta dei servizi

I contenuti della presente Carta dei servizi sono validi fino a quando non intervengono disposizioni normative o organizzative, che richiedano di apportarne modifiche. La Cooperativa Sociale "La Spiga" si prefigge in ogni caso di svolgere una completa revisione del presente documento annualmente.

2 Il servizio

2.1 Natura del servizio

L'Asilo Nido "La Spiga" svolge attività educativa e sociale, concorrendo con le famiglie alla formazione e al benessere psicofisico dei bambini, affinché la loro crescita sia serena ed equilibrata. Garantisce il diritto all'educazione e all'assistenza, unito all'impegno di sostenere più in generale la vita familiare dei piccoli ospiti.

Il servizio si caratterizza come offerta di un luogo nel quale ogni bambino è considerato come una persona di valore, portatore di originalità ed unicità, di un'individualità che racchiude in sé potenzialità da accogliere, sostenere ed aiutare ad esprimersi e a crescere.

2.2 A chi si rivolge

L'Asilo Nido "La Spiga" accoglie i bambini di età compresa fra dieci mesi e tre anni. I bambini iscritti e frequentanti sono in numero massimo di trentaquattro.

2.3 Chi lo gestisce

Il servizio è gestito dalla Cooperativa Sociale "La Spiga", costituita il 19 Aprile 1977 per gestire l'omonimo Asilo Nido presso l'Istituto delle Figlie della Carità Canossiane, di cui è stato fin dall'inizio parte integrante. E' presente un Consiglio di Amministrazione che cura le linee gestionali ed organizzative generali. Le educatrici, tutte socie lavoratrici, delle quali una svolge anche attività di direzione e di coordinamento, sono sempre presenti in numero tale da assicurare, durante tutto l'orario di apertura del servizio, la corretta vigilanza ed il rapporto tra educatrice e numero di bambini previsto dalla normativa.

2.4 Finalità del servizio

Le finalità principali del servizio sono:

- offrire ai bambini un ambiente sereno e rassicurante di formazione, di socializzazione e di stimolo alle loro capacità cognitive, psicomotorie ed affettive;
- curare l'educazione e la socializzazione del bambino, nella prospettiva dell'integrità della persona e dello sviluppo delle sue potenzialità;
- collaborare con le famiglie nella cura dei figli, favorendo la continuità educativa con esse e attraverso l'affidamento a figure di riferimento che diano garanzia di relazioni stabili, empatiche e rassicuranti.

3 Come si accede al servizio

3.1 Modalità di accesso

La conoscenza dell'Asilo Nido "La Spiga" si diffonde soprattutto attraverso il cosiddetto "passa-parola", ovvero attraverso la diffusione operata dalle famiglie che hanno avuto modo di conoscerlo ed apprezzarlo. Sono tuttavia previsti momenti di apertura al pubblico. Dal 2013 si avvia una nuova modalità di apertura al pubblico in sostituzione della formula, ritenuta non più adeguata, dell'Open Day. I genitori interessati a conoscere il Nido sono invitati ogni anno a 2-3 incontri (generalmente al sabato mattina) in cui si propongono dei "laboratori" di attività varie da svolgere in comune tra bambini frequentanti e bambini visitatori. In particolare nell'anno 2013-2014 si sono proposti due laboratori rispettivamente per Natale (per preparare i biscotti natalizi) e per carnevale (per costruire e dipingere mascherine). Durante questi momenti di condivisione, vissuti in un clima di familiarità, i genitori visitatori, oltre a prendere visione dei locali, delle attrezzature etc., hanno modo di acquisire una più chiara percezione della vita del Nido e di sperimentarne il metodo educativo. Questi momenti sono pubblicizzati attraverso l'invito degli stessi genitori frequentanti a famiglie amiche con bambini piccoli e attraverso il sito.

Le educatrici sono sempre disponibili, previo appuntamento, a colloqui personali con i genitori interessati a conoscere il Nido ed un indirizzo e-mail è sempre attivo per rispondere a richieste di informazioni.

Dal 2013 due genitori esperti rispettivamente in informatica e grafica offrono il loro impegno per aggiornare settimanalmente il sito: www.nidolaspiga.it.

3.2 Modalità di iscrizione

Possono iscriversi all'Asilo Nido "La Spiga" tutti i bambini che hanno un'età compresa fra dieci mesi e tre anni. La domanda di iscrizione viene presentata compilando un apposito

modulo disponibile presso l'Asilo Nido. La compilazione del modulo si basa sui seguenti dati: notizie sulla famiglia, impegno di presentazione di certificato medico al momento dell'inserimento e a provvedere al pagamento delle rette di frequenza, accettazione e sottoscrizione del Regolamento allegato. Le iscrizioni all'Asilo Nido "La Spiga" sono aperte tutto l'anno e concorrono a formare una graduatoria, sulla base di criteri stabiliti dal regolamento del centro. La quota di iscrizione viene pagata all'atto dell'accettazione della domanda e non sarà restituita nel caso di ritiro del bambino dall'Asilo Nido.

3.3 Modalità di ammissione e frequenza

L'accettazione dell'iscrizione e la conferma dell'ammissione all'Asilo Nido "La Spiga" avviene a seguito di un colloquio con la Direttrice e dopo aver sottoscritto il Regolamento. Il centro ammette alla frequenza fino all'utilizzo completo della disponibilità dei posti.

In caso di eccedenza delle richieste di ammissione rispetto ai posti disponibili, viene elaborata una graduatoria delle richieste in base a questi criteri:

- data di presentazione della domanda
- età del bambino
- impegni di lavoro dei genitori
- situazioni di disabilità o invalidità dei componenti la famiglia
- presenza di fratelli/sorelle già iscritti presso l'Asilo Nido o in un Settore di Scuola dell'Istituto "Maddalena di Canossa" – Pavia
- residenza nel Comune e vicinanza all'Asilo Nido "La Spiga"
- situazioni di svantaggio sociale

3.4 Come dare le dimissioni

Chi volesse ritirare il bambino dall'Asilo Nido dovrà far pervenire comunicazione scritta con un mese di anticipo al centro stesso, altrimenti la retta del mese successivo dovrà essere comunque versata. Il centro si riserva la facoltà di valutare eventuali ragioni di emergenza, che inducano al ritiro immediato dell'iscrizione senza preavviso e, solo in caso di motivazioni razionali, può decidere di togliere oneri aggiuntivi.

3.5 Quanto costa frequentare

La retta mensile dell'Asilo Nido "la Spiga", per l'anno scolastico in corso, è di 550 euro per il tempo pieno (dalle 7.30 alle 18.00) e di 450 euro per il tempo parziale (dalle 7.30 alle 13.00). Si prevedono inoltre degli orari personalizzati, rispondenti alle necessità famigliari,

per i quali si propongono rette adeguate. L'importo mensile comprende quanto dovuto per l'intero servizio assistenziale ed educativo, il materiale utilizzato e l'assicurazione. Dalla retta è esclusa la quota pasto, che verrà corrisposta quando il bambino è presente. Il costo del pasto è di 5 euro (vengono offerti blocchetti da venti pasti).

4 Come funziona il servizio

4.1 Progetto Educativo

L'Asilo Nido "La Spiga" si ispira al totale rispetto dei diritti del fanciullo, così come viene espresso nella Convenzione sui Diritti dell'Infanzia approvata dall'O.N.U. il 20/11/1989 (e ratificata dall'Italia con la Legge n°176 del 27/05/1991) in cui viene dichiarato che "la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricercare la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere il suo ruolo nella collettività". L'Asilo Nido contribuisce al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (Art.24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (Art.29) e quindi al rispetto del diritto di espressione (Art.13) e al gioco dei più piccoli (Art 31).

Il servizio offerto propone un Progetto Educativo che ha origine dall'osservazione degli interessi, orientamenti, curiosità, dubbi, desideri dei bambini e delle bambine e, in base alle diverse esigenze, concorre all'educazione e alla crescita di ciascun soggetto.

La programmazione e l'aggiornamento delle attività psicopedagogiche avviene nel rispetto dei tempi di sviluppo e di apprendimento dei bambini sia come gruppo sia come singoli (attività individualizzata). Il Progetto Educativo si esprime attraverso principi fondanti:

- favorire la promozione dell'autonomia e dell'identità
- favorire lo sviluppo di sentimenti di sicurezza e di autonomia
- favorire la maturazione dell'identità personale
- favorire il rispetto dell'altro e la comunicazione costruttiva con i coetanei e gli adulti
- favorire il rispetto dei valori umani e cristiani
- favorire il rispetto spontaneo di semplici regole sociali
- favorire la tolleranza e la solidarietà.

In relazione a questi principi, le educatrici pongono cura ed attenzione a:

- garantire e promuovere l'igiene personale
- garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente
- garantire la somministrazione del cibo
- garantire l'incolumità e sicurezza

- offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
- garantire attenzione alla comunicazione verbale e non verbale
- offrire ascolto ai bisogni emotivi
- creare situazioni di fiducia reciproca
- sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni
- sostenere la risoluzione positiva dei conflitti

Il Progetto Educativo, inoltre, si propone anche di sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative.

Ne discende quindi un impegno formativo costante, sulla base di Obiettivi Educativi stabiliti in base all'età e alle caratteristiche di ogni bambino. Questi sono gli Obiettivi specifici del Progetto Educativo nei diversi ambiti:

AMBITO LINGUISTICO

OBIETTIVI: capacità di ascoltare che comporta attenzione e comprensione, capacità del bambino di formulare una domanda e di saper dare una informazione, chiedere il significato delle parole, capacità di memorizzare e riproporre brevi canzoni e brevi filastrocche, capacità di esprimere verbalmente stati d'animo e bisogni, raccontare del proprio vissuto pur senza un ordine cronologico.

STRUMENTI: canti in gruppo, ascolto di brevi favole, conversazioni collettive ed individuali con temi riguardanti la vita quotidiana. Lettura di libri e giornali con situazioni note al bambino.

AMBITO MOTORIO

OBIETTIVI: padronanza dello spazio, della propria posizione e dell'ambiente dell'Asilo nel suo complesso. Padronanza dello spazio esterno (cortile, giardino). Conoscenza dello schema corporeo, capacità di coordinamento oculo-manuale.

STRUMENTI: facili percorsi da una stanza all'altra dell'Asilo e dall'interno all'esterno, piccole consegne nei diversi spazi. Correre in maniera coordinata, camminare, saltare, fare capriole, salire, scendere, arrampicarsi, fermarsi, strisciare. Utilizzo del materiale: panche, palle, cerchi, sedie ecc. Diversi modi di collocarsi rispetto ad un oggetto: sopra, sotto, sotto, davanti ecc. Giochi e percorsi con attrezzature e tracce da seguire. Giochi mimici e materiale da riempire/svuotare, infilare/sfilare, impilare/allineare, costruire/disfare. Puzzle. Uso corretto delle posate.

AMBITO GRAFICO PITTORICO E MANIPOLAZIONE

OBIETTIVI: accostarsi in modo piacevole al colore e alle varie tecniche grafiche, cominciando ad usarle con la guida dell'educatrice. Percezione del colore e delle differenze. Appropriazione dello spazio del foglio. Capacità di raccontare attraverso lo scarabocchio e il colore le esperienze vissute.

STRUMENTI: manipolazione dei colori a dita, pastelli a cera, matite colorate, pennarelli, preparazione dei colori assieme ai bambini, giochi di associazione di colori, uso di stralci di carta, oggetti, uso dei pennelli. Utilizzo del proprio corpo e di oggetti per lasciare delle impronte. Collage formato da pezzi di carta, uso guidato di farina ed acqua formando impasti per biscotti o pane. Uso di Didò e pasta di sale. Presentazione di vari materiali caldi e freddi, ruvidi e lisci con

AMBITO DELL'AUTONOMIA

OBIETTIVI: saper compiere alcune operazioni riguardanti la cura del proprio corpo. Graduale indipendenza durante il pasto.

STRUMENTI: lavarsi le mani e asciugarsi con l'asciugamano, usare i servizi igienici, sapersi vestire e svestire con la presenza o aiuto, se richiesto dell'adulto. Sistemare i giochi nei propri contenitori, saper accettare le prime regole che il gruppo comporta. Proporre giochi ed attività in cui sono presenti semplici regole (aspettare il proprio turno, mangiare stando seduti, usare correttamente le posate, riporre il proprio piatto e bicchiere ecc)

4.2 Spazi e tempi

La suddivisione degli spazi, gli arredi con i loro colori, la cura dei materiali, lo studio attento dei tempi e delle modalità d'azione contribuiscono ad offrire un servizio accurato. L'Asilo Nido "La Spiga" garantisce costantemente ambienti puliti, accoglienti, sicuri e accessibili ai bambini. E' consapevole del ruolo che riveste l'ambiente nel creare un clima sereno e rassicurante per ogni bambino: gli oggetti, gli arredi e le suppellettili sono disposti per essere punti di riferimento, elementi di informazione che i piccoli ospiti possono utilizzare per ricostruire con maggiore chiarezza la situazione in cui sono coinvolti. Per questo ci

sono ambienti di riferimento, che costituiscono spazi differenziati (es. zona del sonno, zona pranzo, zona per l'igiene ecc), dove il bambino ritrova quotidianamente elementi di ricordo e di associazione, che lo aiutano gradualmente a sentirsi sicuro, libero, capace di orientarsi da sé e conseguentemente incoraggiato a sentire interesse ed esplorare.

L'Asilo Nido "La Spiga" comprende spazi interni e spazi esterni. All'interno del centro, oltre le aree già citate, gli spazi disponibili per i bambini divezzi sono:

- il salone. E' un luogo in cui il bambino acquisisce in maniera fisica la dimensione spaziale, con il contributo di vari materiali e di una grossa struttura multiuso: scale, scivolo ed un tunnel in cui nascondersi. Spostando i giochi più ingombranti, si crea lo spazio per permettere i giochi di movimento.
- l'angolo morbido. Costituisce una parte del salone. Oltre ad essere un luogo di rassicurazione, protezione, serenità dei piccoli, ha come obiettivo di sviluppare il linguaggio del bambino attraverso libri e giornali.
- l'angolo della casetta e della cucina. Sono i luoghi più usati dai bambini, perché ricordano maggiormente la propria casa e favoriscono il gioco simbolico ed imitativo.
- l'angolo dei travestimenti e delle bambole. E' il luogo della drammatizzazione di semplici momenti ed attività della vita quotidiana e della propria storia.
- L'angolo dei grandi. Costituisce una parte della camera dei lettini. Questo spazio viene utilizzato per avviare con i bambini più grandi della attività che li preparino al passaggio alla scuola materna.

L'ambiente esterno comprende un cortile e un giardino in cui si svolgono diverse attività a seconda delle stagioni:

- Il laboratorio di orticoltura. In primavera i bambini piantano semi nella terra di cui poi seguono con grande interesse la crescita
- La piscina. Nei giorni più caldi si allestisce una piccola piscina in cui i bambini possono rinfrescarsi e giocare liberamente
- L'incontro con i bambini della scuola materna. Parte del cortile è condiviso con la scuola materna delle Madri Canossiane. I bambini del Nido hanno così modo di incontrare i fratellini maggiori e/o a cominciare a conoscere le loro future maestre e futuri compagni.

Presso l'Asilo Nido "La Spiga", la quotidianità è scandita da "gesti di cura", dove i bisogni dei bambini e i desideri di crescita trovano risposte adeguate. Vi sono momenti regolari e stabili, caratterizzati come rituali che scandiscono la giornata con gesti, parole, atti che si ripetono e che connotano i vari tempi in modo preciso, riconoscibile e prevedibile, per offrire sicurezza e serenità ai bambini. Accanto a queste *routines*, vi sono tempi di dinamicità, dove la scoperta, l'esperimento, il "primo approccio", la nuova conoscenza, la prova sono accompagnati dalle educatrici con estrema attenzione alla gradualità e competente guida, rispettosa della sensibilità, delle emozioni, dei pensieri e delle reazioni di ciascun bambino.

Il Calendario scolastico prevede l'apertura del centro per 11 mesi all'anno, di norma dall'ultima settimana di Agosto all'ultima settimana di Luglio, per un totale di 48 settimane. L'Asilo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00. Sono previsti periodi di chiusura della struttura (di durata decisa di anno in anno in base alle esigenze dei genitori) nel periodo natalizio e pasquale. Sono previsti periodi di chiusura più brevi (solitamente di un giorno) per carnevale, San Siro e festività infrasettimanali. Il Calendario scolastico può subire piccole variazioni di anno in anno.

Da alcuni anni, per venire incontro alle necessità lavorative dei genitori, il Nido accoglie i bambini in procinto di passare alla scuola materna nei primi 10 giorni di settembre (cioè fino all'apertura di questa).

4.3 I metodi di lavoro

Come descritto precedentemente, la vita dell'Asilo Nido "La Spiga" è caratterizzata da *routines*. Ripetere gesti e parole nel gioco, durante il pasto, prima di addormentarsi o nel cambio, può significare per il bambino la garanzia della costanza del mondo che lo circonda e quindi poter ottenere importanti elementi di rassicurazione. L'attenzione è data in via prioritaria al singolo e l'osservazione continua è considerata strumento indispensabile al lavoro educativo. La comunicazione utilizza elementi linguistici e vocali per dare al bambino fiducia in se stesso e l'utilizzo dei materiali è finalizzato ad aiutare il piccolo ad essere protagonista nei vari campi dell'esperienza. L'approccio al "ciclo della vita" (es. le stagioni) è affrontato gioiosamente, osservando e riproducendo con semplicità gli elementi caratterizzanti.

Si predilige il gioco come vissuto sereno della giornata, come stimolo a nuovi apprendimenti e nuovi saperi e come sostegno alle scoperte. Nell'Asilo Nido "La Spiga" si

propongono, accanto al gioco libero, giochi simbolici, giochi di imitazione, giochi di costruzione.

E' prevista a volte la suddivisione dei bambini in gruppi per attività specifiche nei vari ambiti formativi: attività di manipolazione, ludico-esplorative, artistico-creative, psicomotorie, espressive ecc.

Le uscite didattiche con le famiglie, le feste, gli incontri formativi per i genitori sono parte del servizio offerto dal centro, come occasioni di aggregazione e di gioia, che aiutano ad approfondire rapporti di conoscenza e di collaborazione.

4.4 Organizzazione della giornata

L'organizzazione della giornata è pensata a misura delle caratteristiche dei bambini e si adatta per quanto possibile alle esigenze delle famiglie.

- *7.30/9.30 Ingresso ed accoglienza*

Le educatrici dedicano una particolare attenzione a questo momento molto delicato per i bambini, cercando strategie diversificate e rassicuranti per favorire un distacco sereno dal genitore. In questo arco di tempo, i bambini si intrattengono con vari giochi usati liberamente.

- *8.30 Spuntino*

Per chi è arrivato presto e ha fatto colazione nelle prime ore del mattino, vengono dati alternativamente frutta o biscotti.

E' un momento che trascorre nella calma, imparando a stare seduti.

- *9.00 Cambio*

Cambio e pulizia personale sono momenti di importanza educativa perché coinvolgono sul piano relazionale bambino/educatrice. Il momento del cambio rafforza i rapporti di comunicazione tra adulto e bambino ed accresce nel bambino la consapevolezza del proprio corpo e l'autonomia. L'educatrice offre un momento particolare ed individuale ad ogni bambino. Si inizia a proporre il vasino, inizialmente come gioco e successivamente come *routine* di cambio, per giungere gradatamente al controllo degli sfinteri.

- *9.30 Incontro insieme e inizio della giornata*

L'inizio della giornata in comunità è vissuto attraverso un momento preciso, che precede le attività programmate. I bambini insieme alle educatrici si riuniscono in un angolo del salone, l'angolo dei cuscini, dove le educatrici invitano tutti a sedersi. I

piccoli vengono intrattenuti con canzoncine animate, parlando, sfogliando libretti ecc.

- *10.00 Attività*

A seconda delle attività da svolgere, i bambini possono essere divisi in gruppi. Ogni giorno le educatrici propongono varie occupazioni. Utilizzando i tavolini, si sviluppano le attività di manipolazione e di disegno. Attraverso materiali come la pasta di sale, si impasta, si tocca. Anche puzzle, costruzioni di vario tipo e materiali di recupero aiutano la manipolazione e stimolano il pensiero logico. Spesso si disegna con matite colorate, gessetti, pennarelli, digito pittura e pennelli.

Per tutte le attività e l'utilizzo dei materiali/strumenti, è presente sempre un'educatrice che guida e conduce anche la coordinazione dei movimenti oculo manuali e supporta la sperimentazione dei primi concetti di limite dello spazio. Così i bambini sono aiutati ad es. a non uscire dal foglio, a non colorare sul tavolino, a non uscire dai contorni delle figure ecc.

Spostando i giochi più ingombranti e creando un maggior spazio nel salone, si svolgono giochi di movimento. Il bambino, con adeguate attività, sperimenta se stesso nell'ambiente che lo circonda ed inizia a camminare eretto; si verificano così i primi tentativi di corsa, di gioco con la palla, di ballo a suon di musica, di salita e discesa dalle scale. Le attività di imitazione coinvolgono anche tutto il corpo quando ad es. si imitano le posture degli animali.

- *11.00 Cambio*

Si ripropone il cambio.

Le modalità sono le stesse descritte in precedenza e a gruppi i bambini si lavano le mani e ci si prepara per il pranzo.

- *11.45 Pranzo*

L'alimentazione, oltre a rappresentare un momento nutrizionale, comprende in sé una serie di interventi sensoriali, emotivi e psicologici. Per il bambino il cibo è oggetto di conoscenza, fonte di socialità e benessere, importante momento relazionale, ricco di valenze simboliche che veicolano sentimenti d'amore e accettazione. Mangiare all'Asilo Nido significa elaborare, insieme agli altri, un rituale fatto di tempi e scansioni particolari, di scambi, di vicinanze, di sensazioni molteplici. Per questo, nel luogo adibito al pranzo, ogni bambino occupa il proprio posto, i compagni vicini sono sempre gli stessi e le educatrici sono vicine, attente ed incoraggianti. I bambini mettono il bavagliolo, le educatrici servono il pasto

costituito dal primo, dal secondo e dalla frutta con pane e acqua. Il bambino impara progressivamente a rimanere seduto e tranquillo, rispettando il suo turno e rispettando gli altri bambini. Gradualmente migliora la coordinazione occhio-mano, attraverso l'uso delle posate e del bicchiere. Le educatrici parlano ai bambini e li aiutano in ogni momento di bisogno, offrendo anche stimoli verbalizzati che accrescono l'esperienza. Ad es. si scopre e si distingue quando un cibo scotta/è tiepido/è freddo, quando è duro/morbido, oppure liquido/solido, o ancora dolce/salato ecc.

- *12.40 Cambio*

Si ricambiano i bambini e ci si prepara per il sonno.

- *13.00 Sonno*

E' un momento delicato nella giornata del bambino che, per potersi "abbandonare con fiducia" e per "lasciare temporaneamente" ciò che lo circonda, viene rassicurato dalle educatrici attraverso la costruzione di abitudini individuali (il ciuccio, un oggetto transizionale ecc) e di gruppo (la ninna-nanna). Le brandine sono sistemate in modo da essere facilmente raggiungibili e ciascun bambino ha la propria. Le educatrici sono sedute vicino ai bambini.

- *14.30/15.00 Risveglio e cambio*

Si favorisce un lento e sereno risveglio. Segue il cambio con le stesse modalità precedentemente esposte.

- *15.00/15.30 Merenda*

La merenda viene distribuita nell'angolo pranzo a piccoli gruppi.

- *15.30/18.00 Uscita*

I bambini, terminata la merenda, giocano liberamente oppure vengono interessati con giochi tranquilli come le costruzioni o la lettura e aspettano il ricongiungimento con la famiglia. E' un momento significativo ed emozionante, nel quale le educatrici sono disponibili a dare informazioni sull'andamento della giornata.

- *17.00 Cambio*

Per i bambini che sono ancora presenti, un'educatrice controlla l'igiene personale.

4.5 Il personale

L'Asilo Nido "La Spiga" ha un Consiglio di Amministrazione, retto dal Presidente della Cooperativa Sociale "La Spiga". Il Consiglio di Amministrazione ha incarichi di "alta" gestione del centro, sia sui processi primari assistenziali-educativi, che sui processi di

supporto al servizio, quali ad esempio la mensa, l'attività del personale ausiliario, la documentazione. Decide in merito a tutti gli ambiti organizzativi, economici e di raccordo con i servizi educativi, sociali e sanitari del territorio. Si incontra periodicamente ed è formato da alcuni soci fondatori della Cooperativa e dalla Coordinatrice Responsabile dell'Asilo Nido.

La Coordinatrice Responsabile è sempre presente o reperibile presso l'Asilo Nido e svolge, oltre all'attività di educatrice, anche attività direzionali sul campo. Guida l'intera pianificazione del Progetto Educativo e ne supervisiona la conformità attuativa. Sostiene comportamenti adeguati da parte di tutto il personale del centro e monitora costantemente i vissuti, con regolari controlli. Formula proposte per il miglioramento del servizio, mantiene i rapporti con le famiglie, con il personale, con le amministrazioni convenzionate e territoriali. E' responsabile in primis della frequenza serena dei bambini e si occupa, in caso di necessità, della sostituzione del personale assente.

Le educatrici provvedono alla cura dei bambini, svolgono attività educative e partecipano al buon funzionamento del servizio. Mantengono le relazioni con le famiglie e promuovono la partecipazione attiva dei genitori. La loro formazione e l'aggiornamento professionale sono garantiti attraverso la partecipazione a corsi nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Ente Gestore. Al proposito, è disponibile uno psicopedagogo che coordina l'attività delle educatrici ed è anche disponibile, sia per incontri formativi, che per colloqui personali con le famiglie. Un'altra figura professionale è quella della pediatra scolastica, che cura un protocollo sanitario scolastico a carattere preventivo, è disponibile per eventuali emergenze sanitarie e, su richiesta, a colloqui con le famiglie.

Presso l'Asilo Nido "La Spiga", dopo il pasto e la chiusura serale, si aggiunge un'operatrice che provvede alla pulizia dei locali.

4.6 Rapporti con le famiglie

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'Asilo Nido. Importante è instaurare un buon rapporto di fiducia tra educatrici e genitori. Per questo, prima dell'inserimento, i genitori sono invitati ad un colloquio individuale con le educatrici volto alla conoscenza, allo scambio di informazioni, alla comprensione delle modalità/date/orari per l'ambientamento. Questo coinvolgimento è ritenuto significativo dalle insegnanti per capire le abitudini e le priorità di ogni bambino, per conoscere le sue esperienze, per focalizzarne l'individualità.

Durante la frequenza, sono previsti incontri di gruppo e individuali, in parte organizzati periodicamente, in parte concordati a seconda delle esigenze. In particolare, all'inizio dell'anno scolastico, si svolge un'Assemblea per tutti i genitori dei bambini nella quale si presenta il percorso educativo, si discutono le scelte progettuali, gli aspetti generali dell'organizzazione del servizio, la realizzazione di eventi ed iniziative particolari.

I colloqui di gruppo o individuali, su richiesta delle educatrici o dei genitori, sono momenti di confronto e di verifica partecipata e corresponsabile, per il benessere di ogni bambino e permettono scambi di opinioni e di notizie di interesse reciproco, mantenendo l'aggiornamento conoscitivo sull'andamento delle attività del centro.

Le educatrici sono disponibili quotidianamente all'ascolto e all'accoglienza dei genitori al momento dell'ingresso, dell'uscita e del sonno. In particolare si segnala l'orario giornaliero dalle 14.00 alle 15.00, nel quale i genitori possono telefonare alle educatrici per avere notizie sul comportamento e i vissuti del figlio, oppure scrivere una e-mail.

Le feste, le uscite didattiche e le gite sono momenti in cui saldare i rapporti con le famiglie e permettere ulteriori sereni incontri e scambi.

4.7 Inserimento e ambientamento

L'inserimento all'Asilo Nido è un momento molto delicato per il bambino e i propri genitori. Per renderlo sereno e rassicurante, è indispensabile la collaborazione della famiglia. L'inserimento avviene gradualmente, rispettando i tempi di reazione di ogni singolo bambino e le sue caratteristiche. Sarà necessaria la presenza di un genitore o di un'altra persona familiare, che dovrà rimanere al centro con il bambino ed aiutarlo ad accettare con serenità il nuovo ambiente, i nuovi giochi, i compagni ed i nuovi adulti.

La durata media dell'ambientamento, che avviene in piccoli gruppi, è di circa due settimane, anche se potrebbe essere necessario un prolungamento per favorire una maggiore tranquillità.

Le educatrici sono disponibili e preparate a trasmettere sicurezza al bambino e sostegno ai genitori.

4.8 Mensa

I pasti sono preparati giornalmente con prodotti freschi e di provenienza italiana. Sono cucinati in loco nella cucina dell'Istituto "Maddalena di Canossa", che ospita l'Asilo Nido. Sono forniti dalla Ditta "Pellegrini" e il menù, elaborato secondo le indicazioni ASL dalla specialista dietologa, varia settimanalmente.

In caso di allergie, intolleranze alimentari o dieta conseguente ad una malattia, dietro certificato medico, vengono dati al bambino cibi alternativi adatti.

5 Convenzioni

L'Asilo Nido "La Spiga", dotato di autorizzazione Sanitaria Locale di Pavia e Provincia e accreditato presso il comune di Pavia, è stato convenzionato per tre/quattro posti con il Comune di Pavia dal Settembre 2010 al Luglio 2014. Dal Gennaio 2010 è operativa una convenzione con l'Istituto Magistrale Statale "A. Cairoli" e con l'Istituto I.P.S.S.A.T.S.G.A. L.Cossa di Pavia, che prevedono il tirocinio degli allievi dal terzo al quinto anno scolastico.

6 Tutela della Privacy

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dal D lgs n° 196/2003. Previa autorizzazione da parte dei genitori, possono comunque essere utilizzati esclusivamente per la fruizione del servizio assistenziale-educativo, nell'ambito di iniziative educative o culturali.

Tutti gli operatori del servizio, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.

7 La Qualità

7.1. Standard di Qualità e garanzie

Gli Standard di Qualità rappresentano il livello che ha raggiunto il servizio; forniscono infatti informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio, andando anche a confrontare quanto impegnato sulla carta e quanto realizzato operativamente dal processo di erogazione.

Questi sono i fattori di qualità del servizio erogato dal centro per l'infanzia "La Spiga":

- *Personale qualificato*
Le educatrici in servizio sono in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente e usufruiscono di programmi di formazione e di aggiornamento.
- *Igiene personale degli operatori*

Le educatrici e il personale che accede all'Asilo Nido hanno indumenti e calzature dedicati, usano guanti monouso per il cambio dei pannolini e, in caso di abrasioni o ferite, hanno protezioni per la completa copertura.

- *Igiene ambientale*

L'ambiente viene pulito ed ordinato secondo una precisa programmazione degli interventi, che garantisce una base costante e regolare, ma anche la prontezza nel caso di particolari necessità o urgenze. Tale attenzione si riferisce agli ambienti interni ed esterni, ai bagni, ai vetri, ai giochi.

- *Sicurezza ambientale*

Si garantisce l'adeguatezza e la conformità alla normativa vigente, coordinate da un RSPP autorizzato.

- *Efficacia del Progetto Educativo*

L'attività educativo-pedagogica consta di una personalizzazione del percorso di inserimento e la definizione degli obiettivi educativi, sia in generale che personalizzati, con relativa verifica. Le educatrici usufruiscono annualmente di un monte ore per la programmazione educativa. Il materiale è vario e sempre a disposizione dei bambini.

- *Flessibilità*

Nei limiti della salvaguardia della funzione educativa del servizio, i genitori e le educatrici concordano l'orario di frequenza di ciascun bambino, in base alle esigenze della famiglia e del piccolo.

- *Igiene personale dei bambini*

I bambini all'Asilo Nido indossano pantofole o calzini antiscivolo.

E' garantito il cambio scarpe giornaliero all'ingresso. Il lavaggio delle mani avviene almeno tre volte al giorno e il cambio del pannolino regolarmente due/tre volte al giorno e secondo le necessità.

- *Prodotti di qualità per la cura del corpo*

Per l'igiene personale del bambino, il servizio fornisce prodotti specifici di qualità adatti alle esigenze ed ipoallergenici. Esiste un corredo per ogni bambino (crema per il cambio, fazzoletti di carta, salviette usa e getta ecc).

- *Cura nell'alimentazione*

La Ditta fornitrice calibra porzionamente i pasti e li prepara in piena rispondenza alla normativa HACCP. Le tabelle menù e dietetiche sono rispondenti alle

indicazioni ASL ed elaborate da esperti. Il centro rispetta le richieste pervenute di dieta personalizzata (accompagnate da certificazione medica).

- *Informazione e comunicazione con le famiglie*

I contenuti della presente Carta dei servizi sono portati a conoscenza di tutte le famiglie che si rivolgono all'Asilo Nido "La Spiga" per la richiesta di accesso ai servizi e sono resi pubblici attraverso varie modalità (es. il sito, estratti cartacei ecc).

L'anno viene aperto con un momento di informazione assembleare in cui la presidente della Cooperativa "La Spiga" presenta ai nuovi genitori la cooperativa stessa, l'origine del Nido e i principi su cui è fondato il suo metodo educativo. In questa stessa occasione la coordinatrice del Nido insieme alle altre educatrici presenta il programma dell'anno che può sempre essere reperito su sito.

Altri momenti assembleari sono previsti nel corso dell'anno per informare i genitori sull'andamento della vita del nido e su eventuali problematiche presentatisi.

Oltre che per i momenti assembleari, le educatrici sono sempre disponibili a colloqui a gruppi o individuali con i genitori dei bambini frequentanti. Inoltre un indirizzo e-mail è sempre acceso per ricevere e dare comunicazioni alle famiglie.

- *Partecipazione delle famiglie*

La partecipazione delle famiglie rappresenta il punto focale del metodo educativo dell'Asilo Nido "La Spiga" fin dalla sua nascita. L'idea che ha dato origine a quest'opera era ed è rimasta che solo la condivisione del progetto educativo ed un clima di sincera cordialità tra famiglie, educatrici e gestori del nido possa assicurare la crescita armoniosa del bambino.

Vi sono momenti di festa (a Natale, a carnevale, a fine anno) che coinvolgono genitori, fratellini e nonni. Ogni anno si organizza una visita ad una fattoria didattica a cui i bambini partecipano accompagnati da un genitore.

Soprattutto si propone ai genitori una partecipazione attiva alla vita stessa del nido: i loro problemi sono accolti nelle assemblee, in incontri personali o, in mancanza di tempo, per e-mail e per telefono. Sulla base delle problematiche emerse, delle richieste e dei suggerimenti dei genitori da un lato si scelgono i contenuti dell'attività formativa a loro dedicata (incontri con il pedagogo, con la pediatra etc..), dall'altro si indirizza e si affina il percorso educativo del nido e si concordano atteggiamenti educativi condivisi tra nido e famiglia nei confronti del singolo bambino.

- *Adeguamento agli Standard di Qualità gestionali e funzionali*

L'Asilo Nido "La Spiga" svolge un cammino volto al miglioramento qualitativo del servizio attraverso il rispetto scrupoloso degli Standard individuati, la continua e dinamica "messa in discussione", al fine del raggiungimento di un'efficacia e di un'efficienza a vantaggio della soddisfazione dell'utenza.

- *Questionari*

Le famiglie dei bambini frequentanti vengono sottoposte a questionari conoscitivi (in cui esprimere desideri e proposte) e valutativi sul servizio assistenziale-educativo erogato dal centro.

7.2. valutazione della Qualità del servizio

La Direzione dell'Asilo Nido "La Spiga" si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio, sia in modo diretto (anche attraverso la collaborazione di esperti, quali il pedagogo e la pediatra), sia attraverso il pensiero delle famiglie dei bambini. Anche gli incontri collegiali stessi sono luoghi di verifica e i questionari di rilevazione del grado di soddisfazione sono strumenti importanti per comprendere la percezione dell'utenza e ricevere stimoli di miglioramento continuo.

8 Tutela ed istituto del reclamo

L'Ente Gestore, la Cooperativa Sociale "La Spiga", assicura la cura della relazione con il pubblico. Gli utenti e i potenziali utenti possono ricevere tutte le informazioni utili.

Eventuali reclami, segnalazioni di disservizi, proposte e suggerimenti possono essere espressi sia oralmente che tramite scritto al centro, indicando le generalità e la reperibilità del proponente. Sarà premura del Presidente e/o del Consiglio di Amministrazione e/o della Coordinatrice Responsabile, anche attraverso l'ausilio di personale esperto, rispondere adeguatamente a quanto ricevuto, mantenendo costantemente il fine di un rapporto sereno con tutti.

Per il Consiglio di Amministrazione:

Data: 27/10/2014

Il Presidente:

Caterina Nascimbene