



COMUNE DI

CERVARESE S. CROCE

35030 Provincia di Padova



**“LA CASA DEI FOLLETTI”
CERVARESE S. CROCE

CARTA DEL SERVIZIO**

EDIZIONE 1 - 16 APRILE 2009

Approvata con delibera di G.C. n. 59 del 07/05/2009

1	PREMESSA	3
1.1	COS'È LA CARTA DEL SERVIZIO E A CHI SI RIVOLGE	3
2	FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI DEL NIDO.....	4
2.1	LA MISSION EDUCATIVA	4
3	GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEL NIDO	6
3.1	CRITERI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO	6
3.2	PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE DI INSERIMENTO	6
3.3	CRITERI PER LA FORMAZIONE DELLA GRADUATORIA.....	6
3.4	L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA AL NIDO.....	8
3.5	AVVIO DEL SERVIZIO.....	10
3.5.1	L'inserimento di nuovi bambini	11
3.5.2	Strutturazione dei gruppi.....	12
3.5.3	Progettazione educativa e programmazione delle attività.....	12
3.6	LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE.....	12
4	LA QUALITÀ ED I CRITERI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	14
4.1	GESTIONE DEI RECLAMI.....	14
4.2	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'UTENZA	14
4.3	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'ENTE COMMITTENTE	14
4.4	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEL PERSONALE	14
4.5	LA “PEOPLE SATISFACTION”	15
5	GESTIONE DEL PERSONALE EDUCATIVO	16
5.1	CARATTERISTICHE E MANSIONI DEL PERSONALE EDUCATIVO... ..	16
6	GESTIONE PERSONALE AUSILIARIO	17
6.1	ORGANIZZAZIONE DELLE COMPETENZE DEL PERSONALE AUSILIARIO	17
7	IL SERVIZIO MENSA.....	18
7.1	GESTIONE DEI PASTI	18
7.1.1	Gestione piano HACCP.....	18
8	GESTIONE DELLA STRUTTURA E DEI MATERIALI.....	19
8.1	GLI AMBIENTI DEL NIDO.....	19
8.2	GESTIONE MATERIALE E STRUMENTI DIDATTICI	21

1 PREMESSA

1.1 Cos'è la carta del servizio e a chi si rivolge

È uno strumento che regola i rapporti fra Servizio ed utenti, una dichiarazione di intenti con la quale l'Ente gestore del Servizio, unitamente all'Ente committente si fanno garanti del servizio reso.

E' rivolta a tutti coloro che usufruiscono del servizio; ai bambini e alle loro famiglie ma anche al personale educativo ed ausiliario, alle figure di coordinamento e ai responsabili delle altre agenzie educative del territorio. Viene consegnata ed illustrata all'inizio del percorso del bambino al nido; viene distribuita al personale del micronido in sede di formazione iniziale. Ne conservano una copia anche i referenti dell'Ente committente e le figure di coordinamento.

Le indicazioni contenute nella presente carta sono valide fino a quando non intervengano disposizioni che richiedano di modificarne i contenuti.

2 FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI DEL NIDO

2.1 La mission educativa

Il Micronido, (ex centro infanzia) nasce dal progetto educativo e gestionale nel quale sono descritti dettagliatamente gli obiettivi e le attività. Il progetto educativo viene condiviso con il personale ad avvio dell'attività, tramite formazione specifica. Nelle pagine seguenti si propone una descrizione della mission educativa e degli obiettivi.

Il Micronido. La Missione e i destinatari del servizio

Il Micronido è un luogo di educazione dei bambini e delle bambine da 12 a 36¹ mesi che vi trovano le condizioni per agire come soggetti attivi nel percorso formativo e di socializzazione e dove vengono stimolate le potenzialità cognitive, affettive, individuali e sociali nella prospettiva del loro benessere e del loro sviluppo armonico.

Il Micronido offre inoltre alla sua utenza una fitta rete di socializzazione in quanto disposto ad organizzare occasioni di incontro con le famiglie e con la comunità nel suo complesso. Con le famiglie, allo scopo di promuovere le relazioni familiari e intergenerazionali facendo incontrare e comunicare la conoscenza sui bambini acquisita nel servizio con l'esperienza e i saperi delle famiglie. Con la comunità, allo scopo di sollecitare una pluralità di soggetti a farsi carico di responsabilità nei confronti delle nuove generazioni.

La valenza sociale

L'identità educativa del Micronido è originale in quanto coniuga la dimensione educativa con la funzione sociale del servizio: il Micronido è un luogo nel quale i bambini possono stare tutta la giornata per permettere alla famiglia di gestirsi e organizzarsi, e infatti i loro bisogni vi sono presi in carico nel quadro di una concezione complessiva del fare educazione, che è offrire nutrimento “pedagogico” e occasioni di socializzazione e apprendimento.

Il Micronido svolge anche una funzione di prevenzione primaria del disagio psichico, psicologico e sociale infantile e di scoperta precoce di eventuali deficit dei bambini; si impegna a garantire l'integrazione delle bambine e dei bambini con disabilità, attuando gli interventi indispensabili per ridurre l'handicap che dalla disabilità potrebbe derivare. A tal fine la programmazione educativa viene elaborata anche attraverso progetti individualizzati di integrazione.

La valenza pedagogica.

L'esperienza del Micronido sottolinea che la stimolazione dell'apprendimento dei bambini non si esaurisce nel proporre alcuni contenuti ma si attua con la sollecitazione delle capacità di apprendere e con l'attivazione delle potenzialità di conoscenza dei bambini, attraverso l'offerta di un ambiente fisico sociale e relazionale che renda possibile l'esperienza conoscitiva.

Al Micronido è inoltre possibile “stare insieme”, avere scambi sociali con altri bambini significa non solo poter esperire relazioni emotivamente ed affettivamente intense ma anche scambiare informazioni e condividere conoscenze.

Tale servizio è una istituzione educativa in quanto offre ai bambini un'”esperienza unica” attraverso:

¹ Qualora vi siano spazi adeguati e separati si può prevedere l'inserimento dei bambini al di sotto dei 12 mesi.

- L’arricchimento della sfera affettiva (rapporto privilegiato con figure adulte);
- L’arricchimento del mondo sociale (relazione con i pari);
- La valorizzazione del carattere “sistemico” del processo formativo (attraverso una pluralità di esperienze interconnesse).

Il Mironido nel sistema formativo “integrato”.

La collocazione del Micronido nel contesto più ampio del sistema formativo propone una duplice direzione di lavoro: quella che privilegia una prospettiva verticale e rimanda al problema della continuità fra Micronido e scuola materna e quella che si muove su un piano orizzontale e pone al centro della propria attenzione le possibili forme di raccordo fra il Micronido e il contesto culturale e formativo nel quale esso è inserito. La continuità verticale diviene importante alla luce di un progetto educativo e culturale comune. Questo perché ogni singola istituzione educativa non deve chiudersi in sé stessa ma muoversi in una prospettiva nella quale risulti in modo ben evidente che il bambino non esaurisce il proprio percorso di formazione nel singolo servizio. E’ così possibile pensare ad alcune esperienze e attività che permettono la comunicazione tra Micronido e Scuola Materna: lo scambio reciproco di visite (i bambini dell’ultima sezione si recano, negli ultimi mesi dell’anno scolastico, presso la vicina Scuola Materna visitandone gli spazi e gli oggetti); l’organizzazione di feste comuni (è una occasione per fare incontrare bambini e genitori dei due servizi in maniera informale); incontri fra educatori (finalizzato allo scambio di informazioni); incontri fra genitori (al fine di partecipare al progetto sulla continuità), la compilazione di schede di uscita (al fine di mettere a fuoco gli aspetti più significativi sulle abilità del bambino). Questo passaggio dal Micronido alla Scuola Materna può essere figurato come un viaggio il quale, proprio perché importante e impegnativo, deve essere adeguatamente preparato: decidere cosa dovrà essere portato con sé e cosa sarà invece lasciato alle proprie spalle.

Finalità del Micronido.

Le finalità del Micronido sono:

- Realizzazione di un contesto educativo;
- Strutturare un sistema complesso di mediazioni tra bambino e la realtà;
- Avviare una progettualità coerente e intenzionale;
- Favorire lo sviluppo globale del bambino
- Valorizzare le potenzialità di crescita del bambino;

Tali finalità educative si specificano nell’obiettivo fondamentale di favorire la progressiva conquista di autonomia in ogni bambino, intesa non come poter fare a meno degli altri, ma come capacità di riconoscere e valorizzare le interdipendenze e le potenzialità dei contesti sociali di cui si è parte.

Il percorso verso l’autonomia che ogni bambino è stimolato ad intraprendere, trova il suo riferimento culturale e il suo supporto scientifico nel Progetto pedagogico, che è uno strumento teorico-operativo in grado di valorizzare i caratteri peculiari del contesto Micronido.

3 GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEL NIDO

3.1 Criteri per l’accesso al servizio

Il servizio accoglie prioritariamente le bambine ed i bambini dai 12 ai 36 mesi residenti nei comuni di Cervarese Santa Croce, Rovolon e Teolo, in convenzione per la gestione del servizio, in subordine i non residenti.

3.2 Presentazione delle domande di inserimento

La domanda va presentata all’ufficio protocollo del Comune di residenza aderente alla convenzione compilando l’apposito modulo che può essere ritirato presso l’Ufficio Servizi Sociali del Comune. L’iscrizione può essere fatta entro il 10 aprile ed entro il 10 dicembre di ogni anno. Saranno altresì accolte anche le domande pervenute al di fuori del periodo indicato solo in caso di posti liberi e comunque valutate secondo i criteri di cui al punto 3.3.

3.3 Criteri per la formazione della graduatoria

La graduatoria delle ammissioni, viene approvata con Determinazione del Responsabile del Servizio competente, in applicazione dei seguenti criteri generali di precedenza:

1. Bambino orfano di entrambi i genitori:
punti **30**
2. Bambino convivente con un solo genitore:
punti **20**
3. Particolari situazioni di disagio socio-economico-ambientale,
punti da **1 a 20**
4. Bambino con un genitore disabile con un’invalidità superiore al 75% e idonea documentazione:
punti **15**
5. Bambino con un genitore disabile con un’invalidità dal 46% al 75% e idonea documentazione:
punti **5**
6. Per ogni fratello di età inferiore ai sei anni:
punti **4**

“LA CASA DEI FOLLETTI – CERVARESE S. CROCE– CARTA DEL SERVIZIO

7. Per ogni fratello di età compresa tra i sei e i dieci:
punti **2**
8. Famiglie con più di tre figli minori che abbiano usufruito dei punteggi previsti ai precedenti punti 5 e 6:
punti **1**
9. Famiglie con più di tre figli minori che non abbiano usufruito dei punteggi previsti ai precedenti punti 5 e sei:
punti **2**
10. Bambino la cui mamma è in stato di gravidanza:
punti **6**
11. Bambino che compie 12 mesi entro il mese di dicembre dell'anno educativo cui si riferisce la graduatoria:
Punti 5
12. Reddito Isee opportunamente documentato inferiore a € 16.001,00:
Punti 1
13. In caso di parità di punteggio si fa riferimento alla data di presentazione della domanda per stabilire la priorità, e qualora più bambini siano stati iscritti lo stesso giorno, si darà precedenza al più grande di età.
14. In caso di richieste pervenute fuori termine, sia di minori residenti nei comuni convenzionati che non, al solo scopo di garantire il pareggio della gestione, saranno accolte solo qualora le graduatorie fossero esaurite e ci fossero ancora posti liberi. Il posto verrà occupato solo fino al termine dell'anno educativo e non comporterà diritto di riserva posto per l'anno educativo successivo.
15. In caso di trasferimento di residenza del minore all'interno dei comuni aderenti alla convenzione, il posto e il relativo costo verrà mantenuto dal comune di origine, fino alla fine dell'anno educativo in corso.
16. Con il successivo anno scolastico, il minore trasferito acquista il diritto di riserva posto nel nuovo comune di residenza, che si assumerà anche il relativo costo; diversamente, se il nuovo comune di residenza non ha posti liberi a disposizione allora si assumerà il solo costo economico, mentre il posto rimane in capo al comune di origine.
17. Qualora la graduatoria relativa al precedente anno educativo non fosse esaurita, si provvederà comunque alla formulazione di una nuova che sarà però subordinata all'esaurimento della precedente.
18. Qualora le domande di ammissione pervenute non coprissero i posti complessivi del Micronido (n° **24**), al solo scopo di garantire il pareggio della gestione, si potranno accogliere domande provenienti da residenti nei Comuni non convenzionati, con precedenza per coloro che svolgono attività lavorativa nei comuni di Cervarese S.Croce, Rovolon, Teolo.

19. Informato il Comitato di Gestione possono essere inseriti al Micronido, con Determinazione del Responsabile del Servizio, anche a prescindere della loro collocazione in graduatoria, bambini che vivono in situazioni di grave disagio psico-fisico e/o sociale, attestato dai presidi socio-sanitari pubblici.
20. Il valore I.S.E.E. indicato al punto 11, sarà aggiornato in concomitanza degli aggiornamenti dei parametri Isee stabiliti dalla Commissione Paritetica per la determinazione delle rette di frequenza.
21. Allo scopo di assicurare aderenza ad eventuali cambiamenti della situazione socio-economica dei richiedenti, i criteri e la relativa tabella applicativa, potranno essere modificati in maniera congiunta dalle singole Amministrazioni convenzionate su proposta della Commissione Paritetica.

3.4 L'organizzazione della giornata al Micronido

All'inizio dell'anno educativo l'amministrazione comunale delibera un calendario annuale dove sono descritti gli orari di apertura e chiusura e le sospensioni del servizio per le festività.

Tale orario viene comunicato alle famiglie negli appositi incontri.

Organizzazione della giornata tipo

Nell'intera organizzazione della vita del Nido, l'aspetto fondamentale è la qualità del processo educativo che il Micronido è in grado di offrire.

La giornata tipo prevede un'apertura del Nido, dalle ore 7.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì.

In caso di necessità lavorativa di entrambi i genitori, con un numero minimo di 5 richieste l'orario di uscita potrà essere prorogato fino alle ore 17.30.

Secondo schemi abbastanza diffusi, la tabella oraria è la seguente:

7.30 / 8.45 Entrata. L'accoglienza dei bambini avviene prestando particolare attenzione a favorire il momento del distacco dal genitore attraverso un rapporto individualizzato con chi arriva e l'interesse del bambino per questo o quel gioco assunto come mediatore nel passaggio genitore-bambino-educatrice.

8.45 Il limite di orario massimo nel quale è possibile l'ingresso dei bambini è funzionale ad un'organizzazione della sala capace di corrispondere alle esigenze del singolo bambino e del gruppo contemporaneamente. Ecco allora che i bambini vengono divisi per età e per gruppi per poi fare colazione.

9.30 Colazione e primo cambio della giornata. (per piccoli gruppi a rotazione il cambio di tutti i bambini).

10.00 / 11.00 Attività didattica come da programmazione interna. Normalmente ci si divide per gruppi utilizzando spazi diversi: l'angolo cucina, l'angolo pittura, delle attività manuali, della psicomotricità e altri.

11.15 Pranzo; al termine del pranzo i bambini tornano in salone utilizzando liberamente gli oggetti presenti per il gioco libero. Poi le educatrici a turno portano i propri bambini in bagno e li preparano per il riposo pomeridiano.

12.50/13.05 Uscita fascia A

12.45/13.45 Uscita fascia B

13.00/15.00 riposo pomeridiano

15.15 Risveglio e terzo cambio

15.30 I bambini fanno merenda

16.00/16.30 Uscita fascia C

A tutto il personale del micronido vengono consegnate le chiavi così da poter aprire e chiudere la struttura ad inizio o a fine turno. Una chiave ulteriore è conservata in un cassetto all'interno dell'ufficio del micronido e viene usata in caso di necessità.

Momenti di routine.

Entrata / Uscita

L'entrata e l'uscita sono due momenti importanti perché permettono un utile scambio di informazioni tra genitore e educatrice; inoltre offrono all'educatrice un'ottima occasione per osservare il rapporto genitore/figlio. Il bambino trova, al mattino, l'educatrice del proprio reparto, la quale rappresenta una figura stabile di riferimento che accoglie e rassicura sia il genitore che il bambino. All'uscita invece l'educatrice informa brevemente e giornalmente ogni genitore, di come i bambini hanno passato la giornata al Micronido attraverso un foglio esposto fuori dal reparto.

Alimentazione

Il pasto costituisce la situazione affettivo-relazionale per eccellenza, quella in cui il contatto fra adulto e bambino è ricco di implicazioni. E' importante rispettare i ritmi e i gusti dei bambini affinché il pasto non diventi un momento di tensione emotiva, ma di scambio relazionale gratificante.

Il cibo assume una duplice connotazione, da un lato è soddisfacimento fisiologico di un bisogno primario, dall'altro, assume una connotazione psicologica ricca di contenuti. Il cibo implica la relazione con l'adulto e diventa assunzione del mondo esterno, di conseguenza, realizza una prima relazione con quest'ultimo. L'alimento è materiale da conoscere, manipolare, toccare: sono azioni che offrono al bambino molteplici stimoli sensoriali.

Pulizia e Igiene

I momenti del cambio del pannolino, della pulizia corporea e del vasino, sono momenti privilegiati sia per il contatto corporeo tra adulto e bambino, sia per la possibilità che ha il bambino stesso di conoscere il proprio corpo.

E' quindi molto importante il modo e l'intensità con cui l'educatrice entra in contatto con lui, stimolando la sua sensibilità corporea e creando uno scambio emotivo (parla con lui, canta una canzone, lo coccola, ecc...).

Questi momenti devono essere accompagnati da scambi verbali e giocosi.

Sonno

E' importante rispettare le abitudini e i rituali dei singoli bambini (addormentarsi con l'oggetto preferito). Ogni bambino ha il proprio letto. Alcuni si addormentano da soli, altri hanno bisogno della

vicinanza dell'educatrice; c'è sempre un'educatrice dentro la camera, pronta a rassicurare chi si sveglia.

Il risveglio di ogni bambino ha caratteristiche proprie, dettate da specifiche modalità di rientro nella realtà. Tali ritmi e procedure vanno rispettati.

3.5 Avvio del servizio

La domanda di ammissione al Micronido è sottoscritta da un genitore e viene presentata all'assistente sociale entro il mese di aprile e/o dicembre, ai fini dell'inserimento in graduatoria.

La modalità di inserimento verranno poi concordate insieme al coordinatore del servizio e condivise con la famiglia, alla quale vengono fornite informazioni relative al regolamento del servizio offrendo indicazioni generali sulla gestione tramite un documento scritto presentato nella riunione d'inizio anno.

In occasione di un nuovo inserimento la famiglia riceve i seguenti documenti:

- ◆ **La presente carta del servizio** contenente tutte le informazioni generali sull'organizzazione del servizio e le indicazioni sui documenti richiesti per la frequenza (certificato di buona salute, elenco delle vaccinazioni).
- ◆ **Informativa sulla privacy**
- ◆ **Modulo per autorizzazione uscita a terzi**

I bambini scelti per frequentare il micronido sono suddivisi in gruppi (per età) ed assegnati ad un'equipe di educatrici.

In base alle decisioni scaturite durante la riunione di programmazione e in linea con il progetto educativo, le educatrici delle diverse équipes programmano le attività delle loro sezioni, formulando un programma generale, gli obiettivi da raggiungere e le azioni da mettere in campo per il raggiungimento degli obiettivi.

Ogni equipe educativa programma le attività da portare avanti nel corso dell'anno scolastico.

In base al programma si realizzano le attività per tutto l'anno.

Le modalità per la programmazione annuale sono descritte in una apposita procedura.

3.5.1 L'inserimento di nuovi bambini

Le educatrici ricevono i nominativi dei bambini che sono stati accettati a frequentare il micronido nel successivo anno scolastico. Fanno quindi una pianificazione delle date di inserimento e lo comunicano alle famiglie in sede di riunione informativa. In un secondo momento, in un incontro con la singola famiglia, l'educatrice spiegherà tutti i particolari riguardanti le modalità d'inserimento. Nella stessa sede sottoporrà alla famiglia un questionario per raccogliere le informazioni necessarie sul bambino al fine di una reciproca conoscenza ed uno scambio di informazioni utili alla condivisione dei fini educativi con la famiglia del bambino. In questa sede l'educatrice insieme alla famiglia può concordare le modalità di inserimento più dettagliate in funzione delle esigenze specifiche del bambino.

Il momento dell'ambientamento al micronido deve garantire una situazione di serenità emotiva per il bambino e l'instaurarsi di un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia tra il personale e la famiglia.

“LA CASA DEI FOLLETTI – CERVARESE S. CROCE– CARTA DEL SERVIZIO

Per questo motivo è necessaria una figura familiare di riferimento che affianchi il bambino nella sua fase iniziale e che si allontani gradualmente favorendo il distacco e la conoscenza del nuovo contesto da parte del bambino. E' importante la continuità di frequenza del bambino.

L'inserimento avverrà in maniera graduale nell'arco minimo di una settimana; potrà variare secondo l'età del bambino e del modo in cui questi vive il suo inserimento. Il bambino verrà assegnato ad un'educatrice che lo seguirà poi per tutto il percorso educativo.

Al fine di favorire anche il passaggio graduale da un gruppo all'altro, vengono messe in atto azioni per favorire una situazione di tranquillità emotiva dei bambini che entrano a far parte di un nuovo gruppo. Il passaggio è considerato come un nuovo momento d'ambientamento, visto che il bambino entrerà a far parte di un nuovo gruppo ed avrà una nuova educatrice di riferimento.

Si presenta di seguito un ipotetico modello di inserimento.

1° Giorno: h. 10.00

Il bambino viene accettato in zona filtro (zona situata all'entrata che ha la funzione di permettere il graduale distacco dal genitore e il successivo riavvicinamento alla fine della giornata); entra in reparto con il genitore il quale fungerà da spettatore e rimane al Micronido per circa un'ora.

Durante questo periodo prenderà confidenza con l'ambiente circostante.

2° Giorno: h. 9.30/11.00

Il bambino viene accettato in zona filtro poi entra in reparto con il genitore. Dopo aver appurato la tranquillità del bambino, il genitore viene invitato ad uscire per alcuni minuti. Se il bambino manifesta comportamenti di disagio, lo si fa rientrare subito, altrimenti può prolungare ulteriormente la sua assenza.

3° Giorno: h. 9.00/11.00

Il bambino viene accettato in zona filtro, fa la prima colazione con gli altri (eventualmente senza il genitore che rimarrà in zona filtro) e torna a casa prima del pranzo.

4° Giorno: h. 9.00 /12.00

Si ripete la procedura del terzo giorno ma, di solito, il tempo che il bambino rimane senza il genitore è più lungo. Durante questa fase il piccolo si ferma per il pranzo, aiutato dall'educatrice. Il genitore è in zona filtro e viene chiamato, eventualmente, per aiutare e rassicurare il figlio.

5° Giorno: h. 9.00 /12.30

Rispecchia il quarto giorno, ma il genitore non si ferma durante il pranzo. Valutata la tranquillità del bambino è possibile provare a farlo dormire al Nido, sin dal quinto giorno.

3.5.2 Strutturazione dei gruppi

Dopo avere raccolto le iscrizioni per l'anno in corso le educatrici suddividono i bambini in aggregazioni in funzione delle esigenze del bambino:

- **Gruppo dei medi:** accoglie bambini dai 13-24 mesi ed organizza la sua attività in una parte della struttura condivisa con il gruppo dei grandi. In questo spazio al bambino è garantito lo sviluppo motorio, la libera espressione favorendo il processo d'autonomia e di relazione.

- **Gruppo dei grandi:** accoglie bambini dai 25 ai 36 mesi ed organizza la sua attività in una parte della struttura condivisa con il gruppo dei medi. Il contesto è orientato all’acquisizione delle competenze cognitive relazionali.

La suddivisione dei gruppi deve tenere conto delle indicazioni della legge regionale 22/2002, che prevede il rapporto 1 educatore e 6 bambini per i bambini sotto i 12 mesi, e del rapporto 1 educatore ogni 8 bambini per i bambini sopra i 12 mesi.

Il passaggio graduale da un gruppo all’altro è organizzato dagli educatori sulla base delle valutazioni sul singolo bambino per garantire la continuità educativa.

Presso la struttura è presente un registro delle presenze e delle assenze dei bambini , compilato giornalmente dalle educatrici e consegnato a fine mese all’amministrazione e all’ufficio di Aura per una tempestiva rendicontazione.

La struttura in oggetto è adatta ad accogliere un numero massimo di 24 bambini. L’organizzazione del personale che viene descritta successivamente è quindi coerente con le caratteristiche dell’utenza.

3.5.3 Progettazione educativa e programmazione delle attività

La progettazione educativa è finalizzata alla creazione di un ambiente che favorisca l’instaurarsi di relazioni significative tra bambini e adulti, tra bambini e bambini e tra adulti e adulti e prevede la messa in atto di azioni di stimolo differenziate per percorsi di crescita.

Viene elaborata all’inizio dell’anno scolastico dalle educatrici e dal coordinatore e scaturisce dalle indicazioni fornite dal progetto educativo.

Le educatrici programmano le attività in diverse fasi di lavoro, riunendosi in equipe educative per gruppi di riferimento. Il coordinatore supervisiona l’attività di programmazione incentivando l’acquisizione e l’ottimizzazione di una capacità di gestione e coordinamento delle attività.

3.6 La partecipazione delle famiglie

Quando una famiglia inserisce il proprio bambino al micronido, compie un atto di fiducia nei confronti dell’istituzione che può diventare interlocutore e co-protagonista di un progetto educativo del quale i genitori stessi devono rimanere i primi responsabili. Per rendere possibile ciò è necessario attivare un sistema di raccordi tra Micronido e famiglie. Esaminiamo di seguito diversi possibili livelli di raccordo distinguendoli in incontri informali e in riunioni ufficiali.

Incontri informali.

Lo scambio occasionale e informale. Si tratta di incontri occasionali nei momenti di entrata e di uscita che aiutano sia il genitore che l’educatore a ricevere e dare informazioni relativamente ad ogni bambino integrando e tenendo aggiornate le notizie scambiate in occasione dei colloqui precedenti l’inserimento.

Le riunioni a scopo organizzativo. E’ necessario effettuare scelte istituzionali all’interno del servizio che devono essere reciprocamente accettate e condivise (per esempio l’organizzazione di una festa) in accordo quindi tra famiglia e servizio.

Il confronto sui modelli educativi. Confronto e scambio di idee sui modelli educativi che si intendono adottare nel servizio. Un caso può essere quello della presentazione della programmazione educativa ai genitori (le riunioni possono essere di tipo informale o di tipo ufficiale).

Riunioni ufficiali

Si tratta di riunioni ufficialmente convocate con un preciso ordine del giorno.

Gli incontri di sezione: il gruppo di lavoro è costituito dalle educatrici e da tutti i genitori della sezione. Si affrontano eventuali problemi della sezione favorendo il confronto fra genitori.

Le assemblee: sono rivolte a tutti i genitori e per dare risposte di carattere generale che riguardano e/o coinvolgono l'intero servizio.

Il comitato di gestione: è composto da due rappresentanti del soggetto gestore del servizi, di cui almeno una educatrice, un responsabile incaricato dal Comune capofila, due genitori in rappresentanza degli altri genitori, e da altre rappresentanze previste, a termini di regolamento comunale del servizio. Vengono affrontati problemi organizzativi interni al servizio, mantenuti i rapporti con l'Amministrazione Comunale e con le strutture socio-sanitarie. Il comitato di norma si riunisce con cadenza trimestrale e resterà in carica un anno.

4 LA QUALITÀ ED I CRITERI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Aura Cooperativa Sociale si impegna a garantire un servizio di qualità, attenendosi agli standard previsti dalla Legge Regionale 22/2002;

Nell'anno 2005 ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2000 e UNI 11034 (norma tecnica relativa ai servizi all'infanzia).

Il complesso percorso intrapreso con grande sforzo ed impegno non è stato dettato dal puro obbligo di adeguarsi alla normativa vigente; certificazione e accreditamento evidenziano l'impegno costante e quotidiano che Aura si assume, credendo fortemente nell'importanza di lavorare allo scopo di perseguire il costante obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi. L'adozione degli standard suggeriti dalle normative citate, pur richiedendo un notevole impiego di risorse, spinge Aura, e tutti coloro che ne fanno parte, a lavorare attivamente e con professionalità per offrire un servizio di qualità sempre più elevata.

4.1 Gestione dei reclami

Eventuali reclami, segnalazioni di disservizi, proposte e suggerimenti riguardanti il servizio possono essere espressi presso **l'Ufficio dell'Assistente Sociale del Comune di Cervarese S. Croce**, tel. 049/9915100 fax 049/9915638 o presso **l'ufficio di Aura Cooperativa Sociale**, Piazza Martiri della Libertà 18, tel. 049/5342550 fax 049/7964836, email info@auracs.org

4.2 Valutazione del servizio da parte dell'utenza

A fine anno educativo le famiglie dei bambini frequentanti il servizio partecipano ad un questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, redatto in forma anonima. Gli esiti di tale rilevazione vengono poi comunicati alle famiglie durante gli incontri con le famiglie. I criteri di valutazione riguardano: l'organizzazione del nido, l'accoglienza e le relazioni con il personale educativo e ausiliario, la struttura ed il servizio mensa.

4.3 Valutazione del servizio da parte dell'ente committente

Annualmente Aura sottopone ai referenti del Comune di Cervarese S. Croce un questionario per rilevare il grado di soddisfazione del servizio offerto. La valutazione riguarda: il rispetto della convenzione, la professionalità e disponibilità della Cooperativa e del personale impiegato e la qualità della comunicazione.

4.4 Valutazione del servizio da parte del personale

Nella realizzazione della progettazione educativa il sistema di gestione qualità ha messo a punto una serie di strumenti per permettere la rilevazione efficace di tutti i processi legati all'erogazione del servizio, siano essi di carattere pedagogico – educativo che organizzativo-gestionale;

Gli strumenti di rilevazione sono utilizzati a vari livelli e secondo una pianificazione temporale delle attività che tiene conto delle indicazioni del progetto educativo e della programmazione annuale, delle istruzioni relative alla gestione dei pasti e al mantenimento degli standard di pulizia ed igiene.

Alcune rilevazioni (quali ad esempio il diario giornaliero del nido, il menu e la programmazione annuale vengono condivisi con le famiglie).

Tutte le rilevazioni effettuate concorrono comunque a formare gli elementi principali per una pianificazione dell’attività rivolta al miglioramento continuo.

4.5 La “people satisfaction”

Il personale di Aura è sottoposto annualmente ad un questionario di valutazione tramite il quale viene chiesto di fornire un giudizio in merito a: rapporto con i referenti della cooperativa e con i colleghi di lavoro, soddisfazione relativa alla mansione svolta e alle attività di formazione proposta.

5 GESTIONE DEL PERSONALE EDUCATIVO

5.1 Caratteristiche e mansioni del personale educativo

Il personale educativo del micronido “La Casa dei Folletti” di Cervarese S. Croce, segue i seguenti parametri: 1 educatore ogni 6 bambini piccoli (fino ai 12 mesi) ed 1 educatore ogni 8 bambini medio/grandi (al di sopra dei 15 mesi).

Requisito fondamentale per l’educatore del micronido è la competenza relazionale e educativa. L’aspetto relazionale deve essere sviluppato verso il destinatario del servizio, verso l’altro personale impiegato nel processo di erogazione del servizio e verso l’esterno. L’educatore deve possedere competenze attinenti la sfera affettiva, cognitiva e relazionale.

Per valorizzare e migliorare tali capacità la direzione mette organizza o favorisce la partecipazione a momenti formativi sia interni che esterni alla cooperativa.

All’educatore viene assegnato un gruppo di bambini del quale è responsabile per tutta la sua permanenza nella struttura. Le mansioni principali dell’educatore sono le seguenti:

- Accoglienza dei bambini
- Comunicazione con le famiglie
- Somministrazione dei pasti
- Cambio e cure igieniche del bambino
- Redazione della programmazione annuale e mensile
- Redazione della scheda di osservazione
- Partecipazione alle riunioni di programmazione con o senza la presenza del coordinatore Pedagogico

Tra le educatrici viene nominata una responsabile.

Il coordinatore pedagogico

Il coordinatore deve possedere almeno delle competenze gestionali, competenze specifiche sul lavoro di gruppo o sul coordinamento di gruppi di lavoro, esperienza tecnica e/o educativa specifica ed una laurea specifica ad indirizzo socio – pedagogico o psico-pedagogico.

Il coordinatore pedagogico coordina il lavoro del personale educativo, organizza insieme a questo gli orari di lavoro, la suddivisione dei compiti fungendo da stimolo nei momenti di programmazione, valutazione e controllo delle attività.

Ascolta e raccoglie le richieste degli educatori, favorisce momenti di confronto sulle attività e la condivisione del modello organizzativo coinvolgendo gli educatori stessi nel raggiungimento dei risultati previsti, generali e relativi al progetto educativo. Suggerisce alla direzione i percorsi formativi per il personale educativo ed effettua valutazioni generali sul monitoraggio delle attività.

6 GESTIONE PERSONALE AUSILIARIO

6.1 Organizzazione delle competenze del personale ausiliario

Il personale ausiliario del micronido è composto da n. 2 persone con le seguenti competenze:

- | | |
|--------------|---|
| 1 Cuoca | addetta alla cucina e acquisto di generi alimentari |
| 1 Ausiliaria | addetta ai servizi ausiliari: aiuto cucina, pulizia dei locali, gestione lavanderia |

Oltre alle mansioni sopra elencate, Il personale ausiliario lavora in stretta collaborazione con il personale educativo entrando in relazione con i bambini per il servizio integrativo e la mensa.

Il personale ausiliario e di cucina è in possesso dei requisiti previsti a norma di legge.

Per la gestione della cucina e l'acquisto dei generi alimentari viene redatto un piano di autocontrollo, secondo la normativa vigente.

I requisiti del personale impiegato al nido soddisfano i criteri stabiliti dalla normativa vigente.

7 IL SERVIZIO MENSA

7.1 Gestione dei pasti

La cucina è interna al nido ; i prodotti alimentari vengono acquistati da fornitori qualificati che ne garantiscono la freschezza e la qualità.

I pasti vengono realizzati seguendo le indicazioni di un esperto nutrizionista, personalizzati per rispondere alle esigenze dei bambini (intolleranze alimentari, allergie etc) ed approvate dal servizio nutrizione dell’Ulss, ed in linea con la normativa vigente.

I pasti vengono somministrati negli orari stabiliti in un ambiente sempre pulito ed ordinato.

Due volte alla settimana viene effettuato il controllo sui pasti per verificare che la qualità e la quantità siano corretti.

7.1.1 Gestione piano HACCP

La cooperativa sociale AURA ha elaborato il manuale delle procedure di sicurezza in applicazione del metodo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) cioè di analisi dei pericoli e dei punti critici di controllo secondo le indicazioni del documento ufficiale dell’O.M.S. (Organizzazione Mondiale della Sanità) e della F.A.O.

Tale documento è conservato all’interno del micronido in un apposito contenitore ed è corredato dai documenti di registrazione previsti.

8 GESTIONE DELLA STRUTTURA E DEI MATERIALI

8.1 Gli ambienti del nido

Le ambientazioni, le situazioni e i rapporti contribuiscono a strutturare la qualità e le caratteristiche delle nostre esperienze.

Il Micronido è luogo di costruzione della memoria, di produzione e attivazione di proposte, di incontri e di esperienze.

Lo spazio va quindi strutturato in modo da rispondere alle esigenze delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla necessità di dare e avere riferimenti fisici stabili, pur rispettando le diversità individuali.

Com'è organizzato lo spazio.

La costruzione dell'esperienza di sé in mezzo agli altri, è uno degli obiettivi principali nel lavoro di definizione e realizzazione delle caratteristiche dello spazio al Micronido per consentire scambio, relazione, curiosità, privacy, scoperta, riflessione, evoluzione, piacere, cambiamento e trasformazione.

E' necessario nel Micronido pensare lo spazio come “qualcosa” che è insieme flessibile, differenziato, e contemporaneamente unitario: tre aspetti e categorie che possono conciliarsi, ma anche avere ambiti di specificità ben distinti in funzione dell'età e dell'esperienza dei bambini.

Gli ambienti principali del micronido sono:

- **Spazio accoglienza.** E' situato all'ingresso del nido. Qui vengono accolti i bambini e le loro famiglie che utilizzano gli armadietti dove i bambini ripongono il loro vestiario ed eventuali oggetti. L'educatrice si reca nello spazio accoglienza per accogliere il bambino e portarlo in sezione.
- **Spazio per il riposo.** Il micronido prevede una stanza per il riposo, arredata con lettini bassi che permettono ai bimbi di salire e scendere autonomamente.
- **Servizi igienici.** IL servizio igienico per i bambini è facilmente accessibile e attrezzato per le esigenze dei bambini e delle educatrici. Ci sono inoltre altri due servizi igienici a disposizione del personale educativo e ausiliario.
- **Spazio mensa** E' adiacente alla cucina e di facile accesso; Lo spazio è gestito dal personale responsabile secondo le norme igieniche in vigore.
- **Spazi attrezzati per le diverse attività** (vedi paragrafo successivo).
- **Spazio esterno.** Il micronido è situato all'interno di un parco verde, delimitato, attrezzato e protetto.

Prendiamo ora in considerazione uno ad uno questi ambiti:

Pareti

Un ambiente, una stanza è tale in ragione dei suoi confini: ciò che lo delimita è anche ciò che contribuisce ad identificarlo e a farcelo percepire come tale. Le pareti forniscono identità ad uno spazio, lo circoscrivono, lo isolano, lo definiscono.

Le caratteristiche più evidenti sulle quali puntare sono la forma, il colore, la superficie, lo spessore, la consistenza e la mobilità. In quanto alla mobilità ci colleghiamo ad una concezione educativa dello spazio come qualcosa di molto variabile e trasformabile. Le pareti mobili (separé, mobiletti scorrevoli) rimandano all'idea di ambienti favorevoli all'incontrarsi, al moltiplicarsi, al trasformarsi e sostanzialmente all'aprirsi.

Le pareti fisse dividono, racchiudono, nascondono e proteggono ma anche informano e fanno sapere; su di esse oggetti e materiali propongono notizie che provocano attenzione, emozione ed aiutano a costruire sensazioni, opinioni e conoscenze.

Arredi

Ogni mobile collocato al Micronido deve rispondere a precisi criteri, spesso stabiliti anche normativamente, di funzionalità, praticità, igiene, sicurezza.

Funzionalità: armadi, attrezzature per le routines e per il gioco, scaffali, sedie e tavoli devono essere a misura di bambino.

Praticità: l'arredo deve essere usato, spostato, aperto e chiuso con facilità.

Igiene: materiali lavabili, privi di angoli e fessure nelle quali lo sporco può infiltrarsi conferiscono agli arredi una caratteristica unica e indispensabile.

Sicurezza: evitare spigoli, angoli sporgenti e mobili traballanti; utilizzare cuscini con materiale antiscivolo e materiali non infiammabili.

Gli Angoli o Centri d'Interesse

L'angolo è uno spazio ben identificabile per le sue caratteristiche peculiari: un contenitore di situazioni, di giochi, di materiali, di attività, di incontri e comunicazioni.

La disposizione dei materiali e di conseguenza degli arredi favorisce il riconoscimento degli angoli che i bambini sapranno bene utilizzare anche grazie a ciò che in essi viene esposto.

Angolo “ morbido”

Arredi: materasso, grandi cuscini, tappeti attivi, poltroncine in gommapiuma...

Materiali: pupazzi, cuscini, bambole, creme per massaggi...

Angolo “ cucina”

Arredi: tavoli e sedie, lavandino, armadietti, fornello...

Materiali: tegami, piatti, posate, bottiglie, tovaglie, alimenti e scatole vuote di alimenti...

Angolo “travestimenti”

Arredi: armadi, cesti, specchi, sgabelli, separè, attaccapanni...

Materiali: mollette, pettini, trucchi, abiti, cappelli, calzature, biancheria, oggetti dei mestieri e delle favole.

Angolo “musica”

Arredi: divani poltroncine e tappeto...

Materiali: registratore, cuffie, tamburo, fischiotti, sonagli, maracas, strumenti musicali poveri e fatti in casa...

Angolo “manipolazione”

Arredi: tavolino, seggioline e tappeto in plastica atisdrucchiolo.

Materiali: farina, pasta, acqua, sale grosso, creta, didò, pongo, stoffa, mestoli, settacci, contenitori...

Angolo “ drammatizzazione”

Arredi: scenari (lenzuola dipinte, aste di legno), pedane, tappeti, appendiabiti, espositori...

Materiali: marionette, costumi, trucchi, parrucche...

Angolo “ lettura”

Arredi: tappetone, cuscini, pannelli con immagini, disegni, fotografie...

Materiali: libretti rigidi, morbidi e sonori.

Gli angoli descritti non sono presenti contemporaneamente ma vengono allestiti di volta in volta secondo le indicazioni scaturite dalla programmazione settimanale delle attività.

8.2 Gestione materiale e strumenti didattici

Materiali e strumenti

Per i bambini del Micronido l'esperienza percettiva è fondamentale: essere in contatto con materiali e forme, apprendere come sono fatti e a che cosa servono gli oggetti attorno a loro, si traduce ogni giorno in conoscenze sempre più precise ed utili per comprendere la realtà. Quindi la dotazione di materiale deve essere varia sia come quantità che come qualità includere materiale strutturato e non strutturato e disposta in modo da infondere nei bambini l'idea di un Micronido organizzato e funzionale.

Il materiale presente al micronido (materiale didattico, cancelleria ecc..) è catalogato in un inventario che viene aggiornato annualmente a seguito di nuovi acquisti.