

NIDO AZIENDALE A.S.P. "DANIELE MORO"
DI CODROIPO (UD)

Carta dei Servizi



PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento di comunicazione rivolto alle famiglie con lo scopo principale di mettere in risalto gli aspetti di qualità che caratterizzano il servizio erogato e al contempo di dare loro la possibilità di riconoscerli, verificandone la presenza. Nello specifico:

Informa	La carta dei servizi ha l'obiettivo di fornire informazioni riguardo il Nido Aziendale "Daniele Moro" ed ai servizi offerti al suo interno.
Comunica	La carta dei servizi favorisce il confronto e la comunicazione tra i genitori e le famiglie dei bambini del Nido Aziendale "Daniele Moro" ed i soggetti che lo istituiscono ed erogano le prestazioni.
Impegna	La carta dei servizi definisce il livello della qualità di attività ed interventi del Nido Aziendale "Daniele Moro. Impegna i soggetti titolari e gestori a garantire gli standard dichiarati. La carta dei servizi è dunque un accordo tra i cittadini utenti e gli Enti che rappresentano istituzionalmente e gestiscono il Nido Aziendale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Centralità del bambino

Il Nido d'infanzia pone al centro della propria attività il "bambino", proponendosi di accoglierlo in un ambiente sicuro, protetto, creativo e stimolante, nel quale possa esprimere liberamente le proprie potenzialità relazionali, cognitive, affettive.

Nell'organizzazione dell'attività educativa si tiene in particolare considerazione che ogni bambino è unico ed esige quindi attenzioni e risposte diversificate da parte degli educatori.

Continuità

L'ASP "Daniele Moro" si impegna ad erogare il Servizio in modo regolare e continuo secondo il calendario e orario indicati dalla normativa regionale di riferimento e dal Regolamento vigente.

Eguaglianza

Il Nido d'infanzia garantisce accesso a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, e opinioni politiche.

Imparzialità, trasparenza e partecipazione

Nello specifico i comportamenti del personale del Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità. In tale prospettiva al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente.

Libertà e collegialità

La programmazione delle attività viene realizzata, nel rispetto della libertà del singolo operatore, attraverso momenti collegiali di confronto e di formazione.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

Validità della carta dei servizi

Le indicazioni contenute sono valide fino a quando non intervengono disposizioni normative o organizzative che richiedano di modificarne i contenuti.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Nido offre un servizio educativo inteso come luogo di formazione, cura e di socializzazione nella prospettiva di fornire al bambino benessere psicofisico e stimolo allo sviluppo delle sue capacità cognitive, affettive e sociali. Si propone altresì di sostenere le famiglie, consentendo la conciliazione delle scelte professionali e familiari di entrambi i genitori, in un quadro di pari opportunità.

Il Nido è un servizio diurno, in un ambiente appropriato e protetto, dove ogni bambino deve potersi liberamente sviluppare ed esprimere contando su interventi educativi che gli consentano, senza inibirlo, di orientare le proprie energie verso comportamenti nei quali riesca a stabilire proficue relazioni e manifestare in modo costruttivo la propria iniziativa e inventiva. Il servizio persegue questo fine offrendo ai bimbi uguali possibilità di sviluppo e di mezzi espressivi e contribuendo a superare i dislivelli dovuti a differenze di stimolazioni ambientali e culturali.

L'ambiente del nido è una risposta ai diversi bisogni e ai diritti fondamentali del bambino: un'adeguata alimentazione, igiene, riposo, protezione da pericoli..., ma anche affettività reciproca, tenerezza, stima, accettazione, realizzazione, appartenenza, contatto, partecipazione..., sempre nel rispetto dei ritmi di crescita individuali.

Opera in stretta collaborazione con la famiglia e non in alternativa ad essa, integrandosi con gli altri servizi culturali e socio-sanitari rivolti alla prima infanzia. Per una gestione partecipata del servizio si favorisce la presenza della famiglia in ogni occasione di programmazione e verifica.

Si garantisce la disponibilità ad incontri e colloqui anche frequenti con le famiglie al fine di dare la possibilità di conoscere, il servizio e le attività proposte, come previsto dal Regolamento interno agli articoli *“Informazione e partecipazione delle famiglie”* e *“Organi di partecipazione”*.

Vengono proposti interventi rivolti specificatamente ai genitori, singolarmente o come gruppo, attivando le risorse del personale interno e la rete territoriale.

IL SERVIZIO

RICETTIVITA' CALENDARIO E ORARI

Il nido d'infanzia "DANIELE MORO" è un servizio socio-educativo che può accogliere 35 bambini di età compresa tra i 12 mesi e i 36 mesi. Tale ricettività può essere aumentata del 15% come previsto dalla normativa vigente.

Il nido si pone come un servizio in grado di offrire al bambino un luogo di accoglienza e cura, in cui sviluppare quelle competenze ed interessi che gli consentono uno sviluppo integrato ed armonico nelle diverse fasi di crescita. Le attività proposte hanno quindi lo scopo di fornire una serie di stimoli che rappresentano per il bambino opportunità di apprendimento della realtà che lo circonda.

Il servizio è organizzato in 2 sezioni:

- ✓ MEDI da 12 a 24 mesi
- ✓ GRANDI da 25 a 36 mesi

Le possibili soluzioni per la frequenza del Nido sono le seguenti e le rette sono calcolate in proporzione alla fascia di frequenza del bambino .

ORARIO	Fasce di frequenza su 5gg settimanali
6.50 – 13.30	Part-time
6.50 – 16.30	Full-time

Festività Nazionali: Ognissanti, Immacolata Concezione, Festività Natalizie, Venerdì Santo, Lunedì di Pasqua, Festa del Lavoro e della Repubblica

Chiusura estiva: agosto

LA STRUTTURA: RUOLI E COMPITI

Nel nido d'infanzia operano una coordinatrice, un numero di educatrici come previsto dalla normativa vigente in base all'età e ai numeri di presenze e le addette ai servizi ausiliari.

Coordinatrice.

La Coordinatrice del *Nido* reperibile presso la sede dell'asilo, ha il compito di monitorare gli interventi degli educatori e degli ausiliari verificando il raggiungimento degli obiettivi operativi e assicurando la presenza, l'integrazione e la sostituzione del personale, l'acquisto di materiali e di altre necessità.

Partecipa alle riunioni periodiche di tutto il personale per garantire la massima omogeneità progettuale ed organizzativa e la piena efficacia della programmazione, mantiene i rapporti con le famiglie, con il Comune e con gli altri servizi coinvolti anche per promuovere la cultura della prima infanzia.

Educatrici

- devono realizzare condizioni ambientali e modalità di relazione necessarie all'armonico sviluppo dei bambini in rapporto alle loro esigenze specifiche, facilitando un adeguato sviluppo psico-fisico mediante l'organizzazione degli spazi ed attività;
- provvedono alla cura quotidiana dei bambini affidati, assicurando gli opportuni interventi per l'igiene della persona, l'alimentazione, il sonno, valorizzando in tali momenti gli aspetti di relazione;
- elaborano adeguati programmi educativi in rapporto all'età dei bambini e ne garantiscono la realizzazione, la verifica, la documentazione nonché il loro continuo aggiornamento;
- garantiscono un raccordo continuo con le famiglie, favorendo la loro partecipazione alla vita e alle attività del nido, organizzando a tale scopo momenti e situazioni di incontro.

Personale ausiliario.

L'esperienza ha dimostrato la grande utilità del coinvolgimento di tale personale nel progetto educativo del nido, poiché la sua attività si svolge a stretto contatto con i bambini ed in totale integrazione con il lavoro degli educatori, che a loro volta possono trovare nel personale ausiliario un valido sostegno. In particolare:

- cura la pulizia e l'igiene dell'ambiente, degli spazi collegati al gioco ed alle routine;
- provvede alla distribuzione dei pasti, allestisce e riordina il luogo di consumo;

IL PROGETTO EDUCATIVO

All'inizio dell'anno il personale presenta le linee generali della programmazione educativa, in coerenza con il progetto pedagogico durante l'anno si prevedono:

- ✓ Riunioni di sezione: - a scopo organizzativo - per avere un confronto sui modelli organizzativi (progetto pedagogico e programmazione annuale);
- ✓ Colloqui individuali;
- ✓ Scambi occasionali e informali;
- ✓ Incontri su temi specifici;
- ✓ Iniziative a sostegno della genitorialità.

Il tutto è curato attraverso verbali e scritti quotidiani. L'obiettivo è quello di sviluppare e rinforzare la condivisione e la collaborazione reciproca.

La giornata educativa si svolge in maniera flessibile secondo i ritmi della “giornata tipo” sottoriportata:

ORARI	ATTIVITA' DI ROUTINE
09.00 – 09.30	Merenda del mattino
11.30 – 12.30	Pranzo
13.30 – 15.00	Riposo pomeridiano
15.30 – 16.00	Merenda pomeridiana

INFORMAZIONE E ACCESSO AL SERVIZIO

L'ASP “Daniele Moro” promuove l'accesso ai servizi senza discriminazione alcuna e garantisce la parità di trattamento tra le persone, quali che siano la nazionalità, il sesso, l'origine etnica, la religione o la presenza di una disabilità.

L'accesso al servizio (ammissione, iscrizione, frequenza e partecipazione) è disciplinato dal Regolamento del nido d'Infanzia.

L'ASP “Daniele Moro” garantisce l'accesso al nido in base alle graduatorie predisposte a seguito di validazione delle domande di ammissione pervenute.

LA QUALITA' E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO

L'ASP “Daniele Moro” risponde pienamente a tutti gli standard di qualità previsti per l'autorizzazione al funzionamento previsti dalla legge regionale 20/2005 e dal regolamento attuativo D.P.Reg. 04/10/2011, n.0230/Pres.e dalla normativa vigente.

FORMAZIONE

Al personale educativo viene destinata una quota dell'orario di lavoro, non inferiore alle venti ore annuali, per le attività di formazione e aggiornamento, per la programmazione e la verifica delle attività educative e per la promozione della partecipazione delle famiglie.

ASSICURAZIONE

Durante la permanenza al nido tutti gli operatori e i bambini sono assicurati con polizza di responsabilità civile e infortuni.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

All'albo del nido i genitori possono trovare:

- il Progetto Educativo;
- la Programmazione educativa annuale;

- il calendario annuale chiusure servizio;
- l'orario del servizio;
- i nominativi e le qualifiche del personale che opera nel nido d'infanzia;
- il menù approvato dall'Azienda Sanitaria;
- il piano di evacuazione e il nominativo del referente per la gestione della sicurezza.

In sede è a disposizione materiale informativo e la coordinatrice è disponibile ad incontri informativi individuali.

L'ASP "Daniele Moro" orienta i propri servizi nell'ottica del perseguimento della qualità, del miglioramento continuo e soddisfazione del cittadino.

Per poter realizzare in concreto tale indirizzo, si impegna ad assicurare il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso strumenti adeguati, non limitati al "controllo interno", ma fondati sul confronto e la collaborazione con i destinatari dei servizi stessi, ed inoltre sulla "certificazione di qualità" da parte di soggetti qualificati esterni.

Il sistema di gestione qualità del Nido Aziendale è orientato a:

- soddisfare le attese ed i bisogni dei bambini e delle famiglie, nei limiti delle possibilità e delle risorse a disposizione del ASP;
- promuovere l'osservazione e l'ascolto degli utenti del Nido e dei loro familiari, al fine di creare adeguate condizioni di "continuità educativa" del servizio;
- garantire servizi educativi per il dignitoso soddisfacimento dei bisogni di crescita ed educativi dei bambini stimolando la sua capacità di esprimere la propria personalità ed il bisogno di rapporto sociale, sia nella vita di relazione all'interno del nido che verso l'esterno.
- coinvolgere il personale di tutti i servizi interessati nello sviluppo e nella crescita di una organizzazione efficiente ed efficace;
- favorire la partecipazione dei familiari al miglioramento del servizio;
- applicare metodi di controllo delle attività che le possa rendere trasparenti e verificabili;
- applicare metodi gestionali di monitoraggio delle attività che possano essere di riferimento anche in futuro per altri servizi del ASP, con lo scopo di diffondere la cultura della "qualità" all'interno dell'organizzazione;
- sviluppare l'informazione e la comunicazione, promuovendo un'immagine "positiva" della struttura.

L'orientamento alla qualità ed al miglioramento continuo dei servizi, perseguito all'interno del Nido Aziendale, comporta un sistema di rilevazione che misuri non solo il livello delle prestazioni e delle attività erogate all'interno della struttura ma che sia anche in grado di rappresentare il grado di soddisfazione dei fruitori del servizio.

Per misurare la soddisfazione degli utenti, il Nido utilizza un questionario di soddisfazione utenti, somministrato annualmente a genitori dei bambini frequentanti.

OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Qualunque familiare che non si ritiene pienamente soddisfatto nei confronti del servizio offerto dal Nido Aziendale può avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo agli aspetti critici, ed anche sporgere reclamo, se ritiene si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente carta dei servizi.

Per agevolare i familiari, nell'atrio di ingresso della struttura è collocato un contenitore per l'inserimento di eventuali reclami, segnalazioni e suggerimenti.

I reclami vengono trasmessi alla Direzione dell'ASP "Daniele Moro", che verifica le cause del reclamo, si consulta con il personale competente al fine di definire la fondatezza della segnalazione, valuta quali interventi e quali soluzioni adottare per eliminare il problema riscontrato.

Nel termine massimo di 30 giorni dalla ricezione del reclamo, la direzione dell'ASP "Daniele Moro" si impegna a rispondere sempre in forma scritta al familiare che ha effettuato la segnalazione, fornendo chiarimenti ed informazioni in merito all'esito delle verifiche effettuate e agli interventi adottati.

FORME DI PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE

Il Nido Aziendale non è separato dal contesto territoriale e sociale. Singoli individui, organizzazioni ed altri servizi territoriali partecipano alla operatività ed alla vita della struttura in diverse maniere, con diversi punti di vista, capacità ed interessi specifici.

Conoscere i soggetti con i quali il Nido Aziendale si pone in relazione aiuta a comprenderne meglio l'organizzazione, ed anche il modo in cui essa gestisce il servizio.

INFORMAZIONI e CONTATTI

Per informazioni su servizi, rette e visite rivolgersi:

A.S.P. "Daniele Moro" di Codroipo

Viale Duodo nr.80 – 33033 CODROIPO (UD)

email: asilonido@aspmoro.it

telefono: 0432-909380

Sito Web: www.aspmoro.it

Sede: Nido Aziendale Via Ricci 36 – 33033 CODROIPO (UD)