

CARTA DEI SERVIZI

MICRONIDO IL GUSCIO CASTELCUCCO

Data	12-09-2022	Revisione	2
Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin Coordinatore psicopedagogico		
Approvata da	Luisella Orlando Direttrice del servizio		

GENTILE CLIENTE,

Il documento che sta leggendo è la “CARTA DEI SERVIZI” del Micronido Il Guscio di Castelvucco. Si tratta di un nuovo e importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi e la sua disposizione, gli obiettivi prefissati e le modalità di controllo adottate per garantire la migliore qualità possibile delle prestazioni effettuate.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, ma è un mezzo per consentire la scelta consapevole di questa struttura, come quella che più risponde ai Suoi bisogni ed alle sue Aspettative.

L'obiettivo principale che ci poniamo con questo documento è quello di coinvolgerla direttamente nella gestione attiva dell'educazione del bambino, facendole conoscere le modalità e lo spirito con cui operiamo affinché possa scegliere al meglio e possa verificare che quello che dichiariamo sia stato effettivamente offerto.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

INDICE

Premessa	4
Presentazione del servizio, Mission e Care	7
Politica della qualità	10
Diritto di accesso, iscrizione, requisiti per la frequenza	12
Criteri per la formulazione della graduatoria, Revoca, Retta	13
Diritti dei bambini	15
Normativa per la privacy	16
1. Presentazione del servizio	17
2. Organigramma	20
3. Offerta formativa	24
4. Il progetto educativo cenni	28
5. Documentazione	29
6. Conoscenza e verifica del Servizio	30

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

PREMESSA

La Carta dei Servizi è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, la quale prevede che, attraverso la realizzazione della Carta dei Servizi, le organizzazioni erogatrici di servizi pubblici mirino a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza, all'educazione e in accordo alla delibera regionale L.R. n.22 del 16 giugno 2002 “Autorizzazione e Accredimento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali”- Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accredimento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali, in cui si predispongono l'approvazione degli standard relativi all'autorizzazione all'esercizio e all'accredimento dei Servizi sociali, di alcuni Servizi socio-sanitari e unità di offerta non soggette all'autorizzazione all'esercizio che da attuazione alla L.R. 22/02 stabilisce la classificazione delle strutture sociali e socio-sanitarie che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale extra-ospedaliero a ciclo continuativo e/o diurno, di carattere estensivo od intensivo e i requisiti minimi generali e specifici di autorizzazione all'esercizio di attività sociali e di alcune socio-sanitarie, mediante la determinazione dei requisiti minimi generali e specifici di autorizzazione all'esercizio di attività sanitarie, socio-sanitarie.

GRUPPO DI LAVORO

Coordinamento generale – direzionale	Luisella Orlando
Coordinamento psicopedagogico	Dott.ssa Luana Gollin
Coordinamento spazio – genitori	Dott.ssa Maristella Sartor
Supervisione del Servizio	Dott. Gino Soldera

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

VALIDITA'

La presente Carta dei servizi ha validità 5 anni.

La Carta dei Servizi viene revisionata e aggiornata periodicamente qualora struttura, modalità di erogazione del servizio e standard di servizio fossero modificati.

RIFERIMENTI NORMATIVI

L.R. n.32 del 23 aprile 1990 Disciplina degli interventi regionali per i servizi educativi alla prima infanzia: asili nido e servizi innovativi

Legge n.241 del 7 agosto 1990 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;

D.P.R. n.352 del 27 giugno 1992 Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi;

DPCM 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;

DPCM 7 giugno 1995 Schema generale di riferimento della “Carta dei Servizi Scolastici”;

Legge n.285 del 28 agosto 1997 Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e adolescenza;

Legge n.328 dell'8 novembre 2000 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;

Decreto n.308 del 21 maggio 2001 Requisiti minimi strutturali e organizzativi per autorizzazione all'esercizio dei servizi e strutture residenziali e semiresidenziali;

L.R. n.22 16 agosto 2002 Autorizzazione e Accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali;

DGR n.84 del 16 gennaio 2007 Autorizzazione e Accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali – procedure;

Legge n. 119 del 31 luglio 2017 che prevede l'obbligatorietà delle vaccinazioni per bambini da 0 a 3 anni per accedere ai servizi della prima infanzia.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

INFORMAZIONI GENERALI

Con la presente Carta dei Servizi si intende:

- definire il tipo, la misura e le modalità dell'informazione necessaria per garantire un controllo costante sui processi di erogazione dei servizi proposti ed il rispetto degli standard previsti. La struttura si impegna a garantire la piena e veritiera informazione sulle modalità di utilizzo, sulle tipologie e sulle caratteristiche dei servizi erogati a coloro che ne facciano richiesta;
- rendere disponibili, e fornire informazioni sulle eventuali rette di cui il cliente deve farsi carico, sulla metodologia di lavoro adottata, sullo stato di salute del minore (nel caso di informazioni richieste dalla famiglia o da altri soggetti che ne hanno facoltà), sugli eventuali costi aggiuntivi per i servizi accessori;
- mettere a disposizione, attraverso l'operato della Direzione, specifiche risorse umane e tecniche da dedicare all'attività di informazione verso l'esterno;
- richiamare in un regolamento scritto, tutte le condizioni che la comunità educativa mira a garantire ai bambini e tutte le norme per permettere una corretta offerta formativa, registrando e archiviando opportunamente le eventuali modifiche al regolamento iniziale.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO MICRONIDO IL GUSCIO

Il Guscio nasce come società con sede a Crespano nel dicembre 1999 dal desiderio delle titolari di creare un servizio per i più piccoli in un territorio allora carente di Servizi alla prima infanzia offrendo un'opportunità nuova alle famiglie.

Dal 2008 il Guscio apre la sua seconda sede a Castelvucco e dal 2015 quest'ultima sede è didatticamente indipendente, acquisendo il nome di Guscio di Castelvucco.

Dal 2010 ha ottenuto l'Autorizzazione e l'Accreditamento della Regione Veneto.

In un percorso di crescita e miglioramento continuo ed in una interazione attiva con il territorio, nasce nel 2016 il desiderio di collaborare con la “Cooperativa Sociale Obiettivo Famiglia Onlus” fondata da Luisella Orlando, già direttrice del Micronido e dalle altre professioniste collaboratrici del Micronido per occuparsi del benessere sociale-educativo-psicologico del territorio.

La collaborazione permette di organizzare corsi di formazione per genitori e educatori e di attività d'informazione su tutto il territorio così da collaborare con altri enti sia pubblici che privati.

Nel 2019 la società Il Guscio, a seguito di disaccordi dovuti a visioni divergenti rispetto alla mission del servizio, decide di dividere le due realtà di Crespano e Castelvucco, mantenendo l'identità del servizio nella sede di Castelvucco.

Le numerose richieste di accesso all'esercizio ha permesso al Micronido di accogliere, con il nuovo ampliamento, un totale di 22 bambini +20% dai 3 mesi ai 3 anni d'età.

Al 1° novembre 2019 la direttrice del Micronido Luisella Orlando decide di dare Il Guscio in affitto d'azienda a Obiettivo Famiglia Cooperativa Sociale Onlus per proseguire assieme nel perseguimento di finalità e obiettivi comuni, garantendo la continuità del servizio, accogliendo tutto il personale all'interno della Cooperativa e mantenendo le stesse mansioni.

Il Guscio di Castelvucco è in convenzione con il Comune di appartenenza, in questo modo è garantito l'accesso ai bambini residenti con agevolazioni economiche che di anno in anno vengono stipulate con l'Istituzione.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

MISSION EDUCATIVA E CARE

La Mission del Micronido Il Guscio si realizza ponendo il bambino, come la persona più importante attorno cui si muovono gli attori coinvolti (educatori, operatori e famiglie). Il bambino è il soggetto di diritti inalienabili e il nostro servizio intende promuovere lo sviluppo attraverso la cura attenta di tutte le sue esigenze materiali, psicologiche e spirituali. La Care è rivolta a concorrere e favorire concretamente alla formazione integrale della personalità, perseguendo tangibili traguardi in ordine all'autonomia, all'identità e alle competenze del bambino, garantendo un clima sereno e nutriente dal punto di vista affettivo e delle sicurezze di base.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio educativo Micronido Il Guscio, persegue finalità sociali, educative, di sostegno alla cultura della prima infanzia, formazione e informazione per genitori ed educatori con incontri aperti al territorio in collaborazione con enti pubblici e privati per creare e fare rete. Il servizio nel corso degli anni ha avviato anche dei progetti di continuità e di rete con diverse realtà della scuola dell'infanzia del territorio, promuovendo uno scambio d'informazioni tra il personale educatore e attività di conoscenza ai genitori delle varie offerte formative per la scuola dell'infanzia presenti nel territorio. Infine sono stati promossi progetti d'integrazione tra Micronido e scuole dell'infanzia promosse con visite in struttura e attività ludiche – educative condivise durante l'anno.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio ha come **obiettivo generale** il soddisfacimento dei bisogni dei suoi fruitori, i bambini ed i loro genitori, evadendone le aspettative offrendo servizi formativi ed educativi efficaci e svolgendo un servizio di pubblica utilità qualitativamente elevato con un riferimento esplicito ad una precisa proposta educativa per lo sviluppo armonico e graduale del bambino, dal punto di vista affettivo, cognitivo e motorio.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

Il Guscio ritiene fondamentale e prioritario perseguire i seguenti **obiettivi di sviluppo** del bambino:

- **maturazione dell'identità:** La prospettiva dell'ambiente educativo del Micronido consiste nel rafforzamento dell'identità personale del bambino sotto il profilo corporeo, intellettuale e psico-dinamico, ciò comporta la promozione di una vita relazionale aperta, il progressivo affinamento delle potenzialità cognitive, il radicamento nel bambino di atteggiamenti di sicurezza, di stima di sé, di fiducia nelle capacità, motivazione alla curiosità, apprendimento a vivere in modo equilibrato e positivo i propri stati affettivi, ad esprimere e controllare i propri sentimenti e le proprie emozioni, a rendersi sensibile a quelli degli altri. Il nido rappresenta di per sé un luogo particolare adatto ad orientare il bambino e la bambina a riconoscere ed apprezzare l'identità personale in quanto connessa alle differenze fra i sessi, cogliere la propria identità culturale ed i valori specifici della comunità di appartenenza in vista della comprensione di comunità e culture diverse dalla propria;
- **conquista dell'autonomia:** il nido persegue in modo consapevole ed efficace la progressiva conquista dell'autonomia affettiva e fisiologica del piccolo. Tale conquista richiede che si sviluppi nel bambino la capacità di orientarsi e di compiere scelte autonome in contesti relazionali e normativi diversi, nel necessario riconoscimento delle dipendenze esistenti ed operanti nella concretezza dell'ambiente naturale e sociale;
- **sviluppo delle competenze:** le competenze sociali, linguistiche, motorie nel bambino si perseguono con lo sviluppo e l'intervento sulle abilità sensoriali, percettive, motorie, linguistiche ed intellettive, impegnandolo nelle prime forme di apprendimento, elaborazione, riorganizzazione, esplorazione e ricostruzione della realtà. Tali competenze acquisite stimolano il bambino alla produzione ed interpretazione di messaggi, testi e situazioni mediante l'utilizzo di una molteplicità ordinata di strumenti linguistici e di capacità rappresentative.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

OBIETTIVI PERTINENTI CON I BISOGNI DELLE FAMIGLIE DEL TERRITORIO

- Fornire un servizio alle famiglie, venendo incontro alle loro esigenze lavorative, aprendo il servizio dalle 7.00 alle 19.00; (con entrata anticipata ore 7.00 e ritiro del bambino posticipato 19.00)
- Offrire un servizio versatile, che accoglie le varie esigenze di orario dei genitori (tre tipologie di part-time, e tre tipologie di full-time), tenendo sempre conto delle esigenze e bisogni del bambino;
- Offrire alle famiglie del territorio di poter usufruire, in una sede diversa dal nido, di servizi pomeridiani di accoglienza e custodia di bambini, oltre all'orario della scuola dell'infanzia, mettendo a disposizione il personale educativo qualificato che gravita intorno al nido;
- Offerta di serate informative alla popolazione del territorio pedemontano, con temi inerenti aspetti educativi.

POLITICA DELLA QUALITA'

Il micronido Il Guscio si impegna ad applicare, un sistema di gestione e controllo della qualità, al fine di assicurare che il processo educativo sia costantemente sotto controllo ed effettuato attraverso l'impegno di risorse rispondenti ai requisiti e standard qualitativi definiti e conformi agli scopi della propria organizzazione e al DGR n.84 del 16 gennaio 2007 "Autorizzazione e Accredimento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali".

La Direzione considera prioritari i seguenti aspetti umani nell'erogazione del servizio educativo:

- la considerazione degli aspetti etici e sociali inerenti alla sua attività;
- l'attenzione alle interazioni umane come aspetti determinanti per la qualità del servizio;
- il riconoscimento dell'importanza della percezione che il cliente ha dell'immagine, della cultura e delle prestazioni dell'organizzazione;
- lo sviluppo delle abilità e delle capacità del personale;

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

- la motivazione e la consapevolezza del personale a migliorare la qualità ed a soddisfare le aspettative dell'utente.

La Direzione si assume quindi la responsabilità di:

- stabilire e far rispettare adeguate procedure operative necessarie al controllo dell'erogazione del servizio offerto;
- organizzare adeguati programmi di formazione del personale in modo che ogni persona abbia le competenze necessarie per svolgere ed offrire un servizio di qualità;
- provvede al completo rispetto di leggi e regolamenti vigenti in materia di formazione professionale e continua, in materia di sicurezza sul lavoro ed in materia di privacy;
- organizzare e fornire mezzi e risorse adeguati ad un sistema di controllo e revisione interna per assicurare il rispetto di questa politica;
- definire obiettivi misurabili tramite idonei indicatori qualità e predisporre adeguate metodologie di misura.

Infine ritiene prioritario:

- perseguire e garantire il soddisfacimento del cliente attraverso la collaborazione tra le parti in relazione sia alle singole esigenze sia alla domanda formativa;
- mantenere ed accrescere un elevato standard qualitativo in materia di informazione e formazione, nel rispetto delle richieste espresse dal territorio;
- garantire l'impegno al soddisfacimento dei requisiti del cliente e al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione qualità.

Tutto ciò al fine di ottenere e/o migliorare:

- valorizzazione delle potenzialità inesprese e/o non riconosciute;
- formazione di una personalità completa rispettosa delle inclinazioni, aspettative individuali e del tessuto sociale di appartenenza;
- ridurre carenze relazionali ed eventuali ritardi evolutivi.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

IL DIRITTO DI ACCESSO

Il Micronido ammette tutti i bambini residenti nel comune di Castelvucco e nei comuni limitrofi senza discriminazioni di razza, sesso, lingua, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Sono definiti di seguito i criteri di accesso e le modalità di partecipazione dell'utenza al costo del servizio.

LE MODALITA' D'ISCRIZIONE

Per i bambini che già frequentano il nido, l'iscrizione per l'anno successivo deve avvenire entro il 15 maggio di ogni anno, in caso contrario non viene riservato il posto.

Al momento dell'iscrizione vengono consegnati ai genitori un fascicolo con una serie di moduli e la **scheda d'ingresso** che devono essere compilati in tutte le sue parti in modo scrupoloso, all'interno del fascicolo si trova anche il **regolamento** del micronido che va letto e tenuto sempre presente. Le informazioni ottenute sono utilizzate per il buon inserimento e cura del bambino.

Le domande di ammissione presentate in mancanza di posti verranno prese in considerazione in un'eventuale **lista d'attesa** o nel caso si liberino dei posti.

REQUISITI PER LA FREQUENZA

- si possono iscrivere i bambini durante tutto l'anno educativo;
- al momento della conferma dell'iscrizione verrà consegnata tutta la modulistica e si dovrà comunicare alla struttura un orario indicativo di frequenza del bambino;
- le tariffe vengono calcolate seguendo le fasce orarie che la struttura propone;
- **Si auspica il rispetto dell'orario concordato per permettere un'adeguata gestione delle attività.**

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

CRITERI PER LA FORMULAZIONE DELLA GRADUATORIA DI AMMISSIONE

Definiti in sede di convenzione con il Comune convenzionato, il criterio di ammissione tiene conto di:

- bambino orfano di uno o entrambi i genitori;
- particolare disagio socioeconomico ambientale (valutato dall'ufficio servizi sociali del Comune);
- bambino con disabilità (legge 104/1992);
- bambino convivente con un solo genitore;
- bambino con entrambe i genitori lavoratori e residente nel Comune di Castelcuoco;
- bambino con entrambe i genitori studenti e/o tirocinanti;
- bambino con fratelli già frequentanti il nido;
- fratelli gemelli;
- data d'iscrizione alla lista d'attesa.

REVOCA ISCRIZIONE NIDO

Il ritiro del bambino dal servizio sarà possibile fino al 30 dicembre dell'anno in corso e comunicato con **40 giorni di anticipo in forma scritta**.

In ogni caso **l'ultimo mese di frequenza verrà interamente pagato**. Qualora il ritiro non rispetti quanto descritto o avvenga da gennaio a giugno la quota mensile dovrà essere interamente versata per tutto il periodo.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

RETTA

Si prevede il pagamento di una **quota d'iscrizione di € 120,00** che non verrà restituita in caso di ritiro. Il pagamento dovrà essere effettuato **entro e non oltre il 10 di ogni mese**.

Solo per validi motivi e, con il consenso della responsabile del nido, il pagamento potrà essere posticipato per un periodo massimo di 2/3 giorni.

In caso contrario è prevista una mora di €2 al giorno per mancato pagamento.

La determinazione della retta è annuale e differenziata per le fasce orarie di utilizzo del servizio.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

I DIRITTI DEI BAMBINI

IL DIRITTO AD ESSERE ASCOLTATI

Il bambino e la bambina come ogni persona hanno il diritto di essere ascoltati nei loro bisogni e nei loro desideri. Nel Nido si garantiscono l'ascolto e l'osservazione di ciascun bambino per favorire il loro benessere psico-fisico.

La struttura risponde ai bisogni fondamentali della persona bambino/a in crescita, riconoscendogli questi bisogni:

- primari e fisiologici (aria, acqua, cibo, calore, riposo);
- di prevedibilità e sicurezza (protezione da pericoli, malattia e violenza);
- di amore (di relazione, affetto, appartenenza, intimità);
- di stimoli (attività, esplorazione, sperimentazione, manipolazione, novità);
- di stima (stimare sé stesso, accettarsi ed essere accettati);
- di autorealizzazione.

IL DIRITTO ALLA SALUTE

La salute individuale e della comunità dei bambini accolti nel servizio viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni ricevute dalle famiglie e dall'ASL di competenza.

La struttura si fa promotrice di informazione e conoscenza sui temi della salute, della prevenzione e della sicurezza con le famiglie dei bimbi frequentanti.

Inoltre in riferimento alla definizione dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), secondo cui la salute è “uno stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia”, il Micronido Il Guscio si fa promotore di uno sviluppo armonico e sereno del bambino dal punto di vista affettivo ed emotivo e non solo fisico.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

LA GARANZIA DI CONTINUITA'

Molto importante per il bambino e la bambina è l'inserimento in un contesto sociale con relazioni affettive stabili.

Ciò viene garantito dalla presenza continua nel tempo delle medesime figure educative. Gli educatori operano in stretta collaborazione con la famiglia e non in alternativa alla stessa.

Inoltre il Micronido Il Guscio si colloca in un rapporto di scambio e collaborazione in particolare con le Scuole dell'infanzia presenti nel territorio per favorire un progetto educativo in un'ottica di continuità (secondo accordi annuali stipulati con le suddette scuole).

LA PARTECIPAZIONE, L'INFORMAZIONE, LA TRASPARENZA

Per una gestione partecipata viene favorita la collaborazione della famiglia in ogni occasione di conoscenza, di programmazione e verifica del servizio.

Gli incontri e i colloqui con le famiglie soprattutto nella fase di inserimento danno la possibilità di conoscere e condividere il progetto educativo al fine di discuterne i contenuti e acquisire fiducia nel servizio.

Il rapporto famiglia /educatori si realizza anche tramite gli incontri con i rappresentanti dei genitori, il personale educativo, la responsabile del nido, la coordinatrice e psicopedagogista.

La struttura, al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata" garantisce un'informazione completa e trasparente attraverso codesta Carta del Servizio.

IL DIRITTO ALLA PRIVACY

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Foto e filmati su ciò che i bambini fanno possono essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto professionale.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

Tutti i dati sensibili sono regolamentati ai sensi del Regolamento Europeo sulla privacy n. 2016/679 e GDPR 25/05/2018.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Guscio di Castelvecchio è un Micronido che offre agli utenti un servizio di Nido, accogliendo bambini dai 3 mesi ai 36 mesi a fasce orarie diversificate. E' aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00, (con una quota fissa per anticipo entrata e posticipo uscita).Fornisce servizio di custodia il sabato mattina se richiesto (numero minimo 4 richieste). Il calendario annuale prevede la chiusura del servizio per le festività canoniche di Natale e Pasqua, nei ponti se non cadono infra-settimanalmente, e di solito due /tre settimane nel mese di agosto per consentire sia al personale operante di usufruire delle ferie come previsto da contratto, sia di poter effettuare i lavori di sanificazione di pareti e locali che altrimenti non si potrebbero praticare durante altro periodo dell'anno.

Il Micronido Il Guscio gode di un servizio di **MENSA ESTERNA**, con menù-base per i lattanti durante lo svezzamento e menù-divezzi che viene cambiato secondo il periodo stagionale. I pasti vengono forniti dal Centro Cottura Aita di Crespano del Grappa che rispetta la normativa HCCP, il menù viene redatto dalla Nutrizionista della mensa Dott.ssa Francesca Susanetto.

L'inserimento dei bambini è personalizzato e guidato per ogni singolo bambino ed in più periodi dell'anno.

Annualmente il Team educativo, composto dal Coordinatore psicopedagogico, Coordinatore educativo e le Educatrici, redige un PROGRAMMA EDUCATIVO che parte sempre da un argomento condiviso tra le educatrici e ha sempre al suo interno un personaggio guida che accompagnerà per tutto l'anno i bambini nel loro percorso. Il programma educativo si rifà sempre agli obiettivi del progetto Educativo che sono: l'autonomia, la socializzazione, lo sviluppo motorio, linguistico e psicologico del bambino. Ad affiancare il personale Educativo durante l'anno si trovano figure di specialiste che propongono laboratori diversificati come: musica, psicomotricità, animazione alla favola, avvicinamento agli animali, avvicinamento alla lingua inglese attraverso attività creative e di gioco.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

Le attività del Guscio sono sempre ad ispirazione Montessoriana tenendo conto dei tempi necessari ad ogni singolo bambino. La scelta dei materiali per le attività sono in prevalenza materiali che il bambino trova nella propria quotidianità e nel suo ambiente.

Come indicato nel Progetto Educativo sono previsti incontri individuali tra le educatrici e i genitori, occasione per l'elaborazione di un profilo documentato dei progressi del singolo bambino, la formalizzazione di aspettative e suggerimenti sul servizio e le attività proposte (questionari mamma e papà, questionario soddisfazione cliente, suggerimenti).

Durante l'anno sono previsti incontri di informazione e formazione a tema per i genitori ad opera di specialisti del settore che possono essere coinvolti anche con progetti nel territorio in collaborazione con Comuni, Associazioni ecc.

Il Nido per favorire l'integrazione con la famiglia e tra le famiglie propone durante l'anno anche delle feste a Natale, Carnevale, Estate o escursioni nel territorio che possono coinvolgere anche i nonni, ad esempio: passeggiate nel territorio, andare al mercato ecc. Inoltre in base al programma annuale si possono creare dei momenti di laboratorio tra Bimbi e genitori dove si condividono le esperienze creative fatte al nido.

All'interno del Servizio lavora un'equipe composta da Direttrice, Coordinatore-psicopedagogico interno ed esterno, Educatori e Psicologa per la Famiglia. Ci sono poi gli specialisti esterni per le attività di laboratorio sopra indicate. Il personale Educativo è in possesso dei titoli di studio richiesti dalla normativa e si aggiorna annualmente attraverso corsi proposti dalla Direzione o richiesti dalle educatrici stesse.

L'IDENTITA' DEL NIDO, A CHI SI RIVOLGE E COSA OFFRE

La comunità educativa valorizza l'identità e la peculiarità del/della singolo/a bambino/a come risorsa basilare per tracciare qualsiasi piano d'intervento educativo.

L'identità personale del/della bambino/a si qualifica come caratteristica unica ed irripetibile e si esplicita attraverso:

- la corporeità e il suo linguaggio;
- la gestualità e il suo essere mutevole a seconda dei differenti ambiti e contesti di vita;

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

- la diversità di genere che implica dialogo, interscambio, completamento biologico, emotivo, razionale e spirituale fra il maschile e il femminile;
- la cultura e i suoi significati, intesa come bagaglio di saperi, valori, tradizioni, vissuti, storicità e religioni;
- il rapporto fra l'individuo e il gruppo, il senso di appartenenza e il sentirsi parte di una struttura sociale con regole e norme che rispettano da un lato l'originalità della persona e dall'altro che garantiscano i fondamentali diritti dell'uomo e della convivenza democratica e civile;
- il rapporto fra la ragione e il sentimento, fra l'ordine mentale e razionale e quello più emotivo ed emozionale, che qualificano la persona come soggetto pensante e creativo, in divenire e capace di analisi.

In questi termini il Nido diventa un luogo dove si impara a fare per poter essere e si lascia liberi di essere per poter fare.

Primario è lo sviluppo del senso di sé e della propria identità, aumentando la consapevolezza del proprio "esserci" nell'ambiente educativo e nel mondo. Così facendo, notevole è il bisogno di riconoscere il senso di responsabilità che ognuno ha verso sé stesso e gli altri, in vista di saper conoscere e riconoscere le differenze di genere, le diversità culturali, linguistiche e religiose.

Per questo gli interventi educativi proposti sono rivolti all'approccio e allo sviluppo di abilità sociali, nonché alla cura: dello star bene al nido, delle relazioni, della valorizzazione delle diversità individuali, dell'uso di linguaggi verbali e non verbali, dello sviluppo di una metodologia in costante verifica e fondata sul lavoro cooperativo e sul potenziamento delle attività espressive e corporee.

ATTIVAZIONI DI RISORSE SPECIFICHE PER BAMBINI/E IN DIFFICOLTA'

I/le bambini/e in difficoltà si possono distinguere in tre gruppi:

- bambini/e con handicap grave che sono certificati e seguiti da enti esterni al nido (il nido stende assieme alla famiglia e agli enti esterni il P.E.I piano educativo individualizzato)
- bambini/e con problematiche lievi che non sono certificati ma seguiti lo stesso da enti esterni;
- bambini/e con lievi difficoltà che non sono né certificati né seguiti da esperti, ma che richiedono maggiore attenzione da parte dell'educatore.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

L'ORGANIGRAMMA

Il personale in servizio nel nido è così suddiviso:

- DIREZIONE
- COORDINATORE PSICOPEDAGOGICO ESTERNO,
- COORDINATORE EDUCATIVO INTERNO
- PSICOLOGA PER LA FAMIGLIA
- SUPERVISORE EDUCATIVO
- EDUCATRICE AD INDIRIZZO MUSICALE
- EDUCATRICI FULL-TIME E PART-TIME, (e stagiste)
- PERSONE ADDETTE AI SERVIZI AUSILIARI

Sistematicità, periodicità, suddivisione dei compiti e concretezza sono i principi sui quali si regge il servizio. Grazie ad essi è possibile una costante verifica in itinere, che porta ad ottimizzare tutte le risorse e gli attori fruitori del servizio. Inoltre, si verifica una costante crescita sulle proposte educative e sulla scientificità della metodologia in atto.

Di primaria importanza è l'incontro del **TEAM EDUCATIVO** con scadenza mensile, le educatrici in questa sede organizzano le attività educative sulla base degli obiettivi del programma annuale, dei laboratori proposti, e diventa momento di scambio d'opinione e idee e momento chiarificatore sulla metodologia da seguire, soprattutto in casi particolari dove viene richiesta la partecipazione della Coordinatrice Psicopedagogica. Il Team diventa momento di formazione per il personale operante, momento in cui ogni educatrice condivide e parla del proprio gruppo fornendo anche strategie educative atte a risolvere alcuni disagi che si presentano.

Così facendo, durante il Team, si programma la strutturazione degli spazi nel nido e la scelta dei materiali da mettere a disposizione, essi sono dei luoghi fisici che permettono al bambino di crescere maturare e superare dei gap evolutivi. Periodicamente la Coordinatrice Psicopedagogica contatta le educatrici per avere un confronto sulle procedure e le prassi precedentemente decise nell'incontro di Team.

La scelta di uno strumento piuttosto di un altro è motivata sulla base del gruppo e delle esperienze

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

che i singoli bambini hanno, lasciando così all'educatore una certa flessibilità nell'anticipare o meno determinate esperienze.

In questa sede si curano anche i rapporti fra le famiglie e le educatrici, si definiscono obiettivi, contenuti e modalità di gestione dell'incontro generale che viene fatto ad inizio anno educativo, si definiscono infine i tempi per i colloqui individuali.

IL PERSONALE EDUCATIVO

Il personale educativo è in possesso del titolo di studio previsti dalle disposizioni vigenti e partecipa periodicamente ad incontri di formazione. Nella struttura operano stabilmente sia il personale educativo che il personale d'appoggio addetto ai servizi. Il rapporto numerico educatore-bambini garantisce il lavoro in piccoli gruppi e relazioni educative e affettive individualizzate.

Le educatrici, integrandosi con l'azione educativa della famiglia, costruiscono contesti, propongono materiali, osservano, documentano, accolgono e rilasciano proposte ai bambini, sempre spettatori attenti e garanti, ma anche compagni di gioco. Oltre a prendersi cura dei bambini, il personale educativo è impegnato per alcune ore alla settimana ad elaborare e verificare il Programma Educativo. Altro tempo viene dedicato all'incontro con le famiglie, ai collegamenti con altri servizi e per partecipare ad incontri di formazione e aggiornamento.

Gli operatori ausiliari si prendono cura della pulizia e dell'igiene degli ambienti e degli oggetti con i quali i piccoli ospiti sono quotidianamente a contatto.

Il servizio è seguito dalla Direttrice e dalla Coordinatrice Psicopedagogica che garantiscono una continua cura nella gestione ed una attenta programmazione generale del servizio, premessa per un'efficace proposta educativa, per l'adozione di un metodo educativo condiviso e coerente, per la promozione e valutazione della qualità del servizio.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

FUNZIONI DELLA DIRETTRICE:

- gestione del personale e degli aspetti relativi all'organizzazione del lavoro;
- gestione dell'utenza: iscrizioni e controllo frequenza, partecipazione alla gestione sociale, raccordo fra servizi educativi, sociali, sanitari e territoriali.

FUNZIONI DELLA COORDINATORE PSICOPEDAGOGICO

- osservazione periodica dello sviluppo dei bambini;
- consulenza e formazione al personale educatore;
- ponte d'incontro tra Nido e Famiglia;
- sostegno educativo ai genitori con incontri individuali;
- supervisione del programma educativo creato dall'educatrici; in tal senso viene data la piena disponibilità al confronto nei temi e modalità educative che le stesse vogliono perseguire durante l'anno ritenendo importante valorizzare la loro autogestione, la loro costante e quotidiana presenza;
- Fornisce documentazione delle esperienze, di sperimentazione innovative, di raccordo tra i servizi educativi, socio-sanitari, di collaborazione con le famiglie e la comunità locale, anche al fine di promuovere la cultura della prima infanzia.

Il Coordinatore Psicopedagogico con la Direttrice del Micronido hanno il ruolo di promotrici d'incontri formativi, hanno il compito di seguire le procedure dell'Autorizzazione e l'Accreditamento ed elaborazione del Progetto Educativo. Inoltre forniscono alla struttura moduli di valutazione qualità, rapporto con l'utenza, progressi del bambino, questionario qualità, questionario soddisfazione, committenza, griglie di osservazione e profilo del bambino, scheda conoscitiva del bambino al suo ingresso – cari mamma e papà, diario quotidiano, modulistica per l'inserimento e questionario per il personale.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

FUNZIONI DEL PERSONALE EDUCATIVO

L'educatrice di sezione, è incaricata della cura, dell'educazione e della formazione dei bambini predisponendo i piani educativi e ricreativi. Mediante le proprie competenze può fungere da stimolatore della ricerca educativa nonché da “contenitore emotivo” sostenendo le iniziative del bambino. I suoi compiti sono basati sulla responsabilità relativa all' organizzazione del lavoro:

- Deve sostenere e agevolare i vari momenti della vita del bambino, attraverso la progettazione e realizzazione delle attività, degli spazi e dei tempi in base alle esigenze individuali dei bambini;
- Assicura la continuità educativa tra famiglia e nido;
- Stabilisce e consolida rapporti di fiducia reciproca con i bambini, i genitori e lo staff;
- Assicura un ambiente che stimoli i processi evolutivi;
- Assicura la qualità educativa;
- È responsabile del rispetto all'uso e all'utilizzo dei materiali degli spazi e della struttura;
- Verifica l'efficacia degli interventi e delle attività;
- Promuove il servizio e assicura etica e moralità;
- Organizza la programmazione educativa stendendone la bozza per l'anno educativo successivo;
- Si mantiene costantemente aggiornata;
- Documenta il proprio lavoro.

FUNZIONI DELLA PSICOTERAPEUTA DELLA FAMIGLIA

La psicoterapeuta della famiglia ha il compito di:

- gestire lo spazio genitori con incontri periodici che possono essere di gruppo o individuali;
- proporre corsi di formazione genitori (che possono essere in collaborazione con enti del territorio) per aiutare la crescita armonica del bambino e della famiglia;
- promuovere la socializzazione tra i genitori del servizio;
- recuperare risorse umane e non per organizzare formazione genitori.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

FUNZIONE DEL SUPERVISORE

- Offre sostegno e indirizzo a tutto il personale Educativo rispetto all'aderenza al metodo di Ispirazione Montessoriana;
- Attiva processi di riflessione condivisa per decidere modalità di azione sempre più consapevoli e intersoggettive;
- Incrementa le capacità di introdurre dei cambiamenti migliorativi in relazione all'analisi dell'esistente e delle criticità rilevate.

L'OFFERTA FORMATIVA

OFFERTA FORMATIVA PER LE EDUCATRICI

La formazione delle educatrici avviene a più livelli:

- Formazione istituzionale: comprende situazioni formative per il personale educativo e ausiliario;
- Formazione settoriale: è destinata alle educatrici per aree particolari e per tematiche;
- Formazione particolare: riguarda alcune insegnanti, per le funzioni pedagogiche che le contraddistinguono e le educatrici e insegnanti che entrano ex novo nella struttura;
- Formazione individuale: coinvolge insegnanti che necessitano transitoriamente di un monitoraggio personalizzato per difficoltà che si evidenziano e che debbono trovare un appianamento coerente con la metodologia applicata;
- Auto-formazione: team e lavoro d'equipe, finalizzati allo sviluppo di capacità di analisi dei bisogni, sviluppo dell'autonomia nell'individuare materiale e apporti teorico-pratici sostenendo l'autogestione anche di momenti di auto formazione;

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

- Formazione aperta alla comunità e al territorio: è importante sottolineare che il Micronido in quanto aperto all'esterno, si impegna a formulare iniziative formative aperte ad educatori, genitori e a quanti si adoperano per le persone nel territorio circostante, in modo da ampliare circolarmente i principi cardine su cui si fonda: il rispetto per la persona, la sua originalità e unicità, l'interazione positiva come mezzo per evolvere e costruire.

OFFERTA FORMATIVA PER I BAMBINI E LE BAMBINE

Il Micronido Il Guscio ritiene prioritario riconoscere come connotati essenziali del proprio servizio educativo:

- la relazione personale significativa tra i pari e con gli adulti, nei più vari contesti di esperienza, come condizione per pensare, fare ed agire;
- la valorizzazione del gioco in tutte le sue forme ed espressioni (in particolare del gioco di finzione, di immaginazione e di identificazione per lo sviluppo della capacità di elaborazione e di trasformazione simbolica delle esperienze);
- l'importanza del fare produttivo e delle esperienze dirette di contatto con la natura, le cose, i materiali, l'ambiente sociale e la cultura, per orientare e guidare la naturale curiosità dei bambini in percorsi via via più ordinati ed organizzati di esplorazione e ricerca.

ATTIVITA' STRUTTURATE

Le attività sono progettate, proposte e guidate dall'educatrice di sezione e/o gruppi per le diverse aree:

- **area manipolativa** con la proposta di attività quali: pasta di sale, travasi con farine granaglie e pasta ecc.
- **area espressiva** con l'utilizzo di differenti linguaggi tra i quali quelli sonori, ritmici musicali, il linguaggio artistico mediante diversi materiali: carta spugne pennelli tamponi colori a dita tempere ecc.
- **area motoria** con la proposta di percorsi motori e varie attività di movimento, passeggiate nel territorio ecc.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

- **area del linguaggio** con le favole, le canzoncine, la lettura animata, l'angolo dei libretti.
- **Area cognitiva** con le costruzioni, il gioco euristico, giochi ad incastro o legnetti e puzzle giganti.
- **Gioco libero** l'educatrice ha un ruolo di osservazione empatica e rispettosa dell'attività spontanea del bambino.

Il bambino sfrutta liberamente le proposte offerte dall'ambiente imparando a scegliere ed a concentrarsi sull'attività, a sperimentarsi nel gioco simbolico e nelle prime interazioni con gli altri.

CALENDARIO E ORARI

Il nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

Il sabato mattina dalle ore 8.00 alle 12.00 solo su richiesta e con un numero minimo di 4 utenti.

Il servizio chiude, per le ferie estive, le due settimane centrali del mese di agosto.

Entro il 15 settembre dell'anno educativo in corso consegna ai genitori il calendario con le chiusure dettagliate delle festività.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo è così scandita:

- ore 7.00/9.00 accoglienza e gioco libero;
- ore 9.00/9.30 colazione con frutta e cambio;
- ore 9.30/11.15 attività di sezione e sonnellino;
- ore 11.15/11.30 preparazione per il pranzo;
- ore 11.30/12.30 pranzo;
- ore 12.30/13.00 cambio e preparazione per il riposino;
- ore 13.00/13.30 prima uscita ed entrata pomeridiana;
- ore 13.30/15.30 riposino;

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

- ore 15.30/16.30 merenda, cambio e seconda uscita;
- ore 16.30/18.20 gioco libero e piccole attività strutturate;
- ore 18.30/19.00 terza uscita.

Durante il PERIODO D'INSERIMENTO gli orari d'ingresso e di uscita sono concordati fra genitori ed educatori in funzione del buon andamento dell'inserimento stesso.

Al di fuori di questo particolare momento è invece opportuno che siano rispettati gli orari d'ingresso e di uscita.

OFFERTA FORMATIVA PER LE FAMIGLIE

La comunità educativa del Micronido è attiva nella costruzione di un progetto di formazione rivolto ai genitori quali primi referenti, responsabili dei loro figli, e si articola in:

- sviluppare conoscenze teoriche;
- condurre itinerari di formazione;
- accompagnare il processo formativo.

La formazione dei genitori si sviluppa a più livelli:

- **un livello intermedio** che si realizza mediante le modalità di accoglimento quotidiano e gli incontri comuni;
- **un livello specifico** che è costituito dagli incontri con i genitori per i colloqui individuali;
- **un livello approfondito** che è costituito dalle iniziative sia di carattere più informativo-interattivo in grande gruppo.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

IL PROGETTO EDUCATIVO CENNI

Il Progetto Educativo nel nido si definisce attraverso l'identificazione di obiettivi specifici del percorso educativo, le prassi organizzative necessarie al loro raggiungimento, l'osservazione dei processi di socializzazione e di apprendimento sollecitati dai bambini, la loro documentazione, la verifica dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prescelti e la valutazione della qualità del contenuto educativo realizzato.

La definizione del progetto educativo viene attuata attraverso un lavoro di equipe degli educatori e della parte psicopedagogica del nido. Esso rappresenta la pianificazione delle attività dei ruoli, degli orari, degli obiettivi del servizio e la definizione di giornata tipo nella quale si muovono tutte le routine e le figure operanti nel servizio.

Al Progetto Educativo si aggiunge il **Programma Educativo** che sviluppa un tema, che fa da sfondo integratore al fine di raggiungere gli obiettivi del progetto educativo. La programmazione educativa riguarda tutte le attività, gli strumenti e la metodologia utilizzati per raggiungere obiettivi di apprendimento, socializzazione e crescita personale. Il nido organizza le proposte educative espandendo e dando forma alle prime esplorazioni, intuizioni e scoperte dei bambini attraverso un percorso esplicito e uno implicito che viene costituito da costanti ambientali di apprendimento che lo rendono specifico e riconoscibile.

LO STILE EDUCATIVO

Le educatrici accolgono, valorizzano ed estendono le curiosità, le esplorazioni, le proposte dei bambini e creano occasioni e progetti di apprendimento per favorire tutto ciò che i bambini vanno scoprendo. Il nostro stile educativo è **d'ispirazione Montessoriana** ed è fondato sul principio di imparare a fare da solo e vivere e conoscere la quotidianità che circonda il bambino. E' basato sull'ascolto, l'osservazione del bambino e sull'intervento indiretto e di regia della figura di educatore.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

LA METODOLOGIA

L'educatore, nelle sue funzioni di ricerca, animazione e facilitazione, predispone l'ambiente in modo stimolante organizzato nelle sezioni. In questi spazi i bambini affrontano attività strutturate e vengono guidati alla scoperta, gettando così le basi della loro conoscenza. Le sezioni diventano un luogo dove i bambini sperimentano, conoscono organizzano personalizzano delle conoscenze e competenze, le sezioni sono aperte e interscambiabili asseconda dei laboratori proposti e dei progetti che promuovono l'interazione tra fasce d'età diverse.

La strutturazione degli spazi disposti secondo le diverse età cronologiche e tappe evolutive garantisce insieme alla progettazione, un percorso formativo ed educativo rispettoso e garante dell'originalità ed irripetibilità dei singoli bambini.

Il gioco rappresenta la metodologia per eccellenza utilizzata per educare. È inoltre lo strumento principale per incuriosire il bambino nell'apprendimento, strumento fondamentale per la socialità e l'educazione.

LA DOCUMENTAZIONE

Il servizio educativo documenta per dare un senso e un ordine alla prassi educativa e creare la memoria storica di ogni bambino e del contesto specifico nel quale è inserito.

Raccoglie prodotti, immagini, vissuti collocati in uno spazio tempo ben precisi, così da dare storicità alle unità di apprendimento e inscrivere nel vissuto personale di tutta la comunità educativa un segno tangibile del fare *nel* nido e *per* il nido. I materiali e i prodotti vengono raccolti in modo che poi possano essere messi “in mostra” per i bambini, per le educatrici e per i genitori.

Attraverso l'immagine fotografica viene narrata la giornata tipo del bambino in sezione, nei laboratori, durante il pranzo, durante il gioco libero. La fotografia mette in risalto il bambino e la bambina, immersi nel loro fare, nel loro agire, con tutta la loro emozionalità ed emotività.

L'immagine attraverso il video viene impiegata per raccontare le esperienze vissute dai bambini e dalle bambine nei vari laboratori.

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

I principali **DOCUMENTI** prodotti sono:

- il Progetto Educativo;
- il Regolamento;
- il Progetto per l'Integrazione scolastica;
- il Progetto di accoglienza multiculturale;

Si allegheranno inoltre annualmente:

- Programma Educativo Annuale;
- Progetti attivati da esperti esterni tra cui lo Spazio genitori e Progetti di continuità e di Rete con le agenzie educative del territorio.

CONOSCENZA, VERIFICA DEL SERVIZIO E TUTELA DEGLI UTENTI

CONOSCERE PER SCEGLIERE: INFORMAZIONE SCRITTA AI GENITORI.

Le informazioni contenute in questa Carta dei Servizi riguardano la presentazione generale del servizio, informazioni sulla struttura, la tutela degli utenti, ecc.... Viene consegnate alle famiglie in occasione delle iscrizioni o all'avvio delle attività educative o su richiesta.

Sono documenti integrativi: il regolamento – la programmazione educativa annuale – disciplina della privacy.

La **partecipazione della famiglia alla vita del Nido** viene sostenuta e caldeggiata proponendo varie occasioni d'incontro.

Vengono garantiti ai genitori:

- colloquio conoscitivo e informativo con la Direttrice del servizio;
- il colloquio prima dell'inserimento del bambino con l'educatrice di riferimento;
- i colloqui individuali durante l'anno educativo, almeno 2, a metà anno e fine anno educativo;
- colloqui individuali con la Psicopedagoga;
- spazio riservato all'incontro educatrici-genitori "C'è un po' di nido anche per te";
- spazio genitori con la psicologa terapeuta della famiglia; incontri periodici e di formazione;

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

- una riunione per presentazione programma educativo annuale, elezione dei rappresentanti genitori;
- iniziative rivolte ai genitori anche in collaborazione con enti esterni;
- festa di Natale con genitori e bambini;
- festa o uscita per la famiglia per fine anno educativo.

CONOSCERE PER VALUTARE LE PRESTAZIONI EROGATE.

Il Micronido Il Guscio, per meglio garantire la qualità del servizio offerto all'utente, è dotato di sistemi di monitoraggio-controllo della qualità per individuare i punti di eccellenza, i limiti e le criticità dell'esperienza in atto. Il servizio si avvale perciò di **Strumenti di valutazione della qualità**:

- relazione annuale sull'attività divulgata al Comune di Castelcucco;
- riesame degli standard previsti nella presente carta dei servizi;
- analisi dei risultati dei questionari proposti per rilevare la qualità del servizio;
- materiale informativo scritto sulle varie attività del servizio;
- verbali assemblee, relazioni incontri individuali con genitori, verbali Team;
- strumenti di osservazione e valutazione periodica dei bambini;
- registro delle consegne quotidiane famiglia/servizio;
- collegamento alla Regione Veneto-Servizi alla Prima Infanzia;
- liste di verifica requisiti di Autorizzazione/Accreditamento.

RECLAMI

Il Micronido Il Guscio garantisce la funzione di tutela nei confronti dei bambini e bambine, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti durante e dopo l'inserimento nel Nido. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Le famiglie possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla titolare o consegnata a mano;
- utilizzazione della cassetta presente in entrata per suggerimenti;
- presentandosi direttamente alla titolare fornendo oralmente le proprie osservazioni;
- inviando una mail al Micronido Il Guscio (guscio.castelcuoco@gmail.com), per segnalazioni che si presentano di veloce soluzione.

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale si esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio erogato con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che delle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Ogni risposta ad un reclamo scritto o orale, formalmente delineato come tale, verrà fornita in forma scritta e richiederà la firma di entrambi le parti.

L'ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI

Quanto contenuto nel presente documento si applica fino a quando non intervengono:

- disposizioni modificative contenute nei contratti o nelle norme di legge;
- richieste di integrazione, modifiche per nuove disposizioni di legge o scelte amministrative.

La Direzione del Servizio

Luisella Orlando

Il Coordinatore Psicopedagogico

Adriano Laro

IL Presidente di Obiettivo Fam.

Sandra Bernice

Data	12-09-2022	Redatta da	Dott.ssa Luana Gollin
Revisione	2-2	Approvata da	Luisella Orlando