

NIDO D'INFANZIA

Stella del mare



CARTA DEI SERVIZI



CITTÀ DI
LIGNANO SABBIAADORO



Nido d'infanzia

STELLA DEL MARE

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Nota metodologica_____	5
Principi fondamentali_____	7
Finalità del servizio_____	9
Descrizione del servizio_____	11
Ulteriori servizi offerti_____	13
Indicatori e standard di qualità del servizio_____	14
Valutazione e monitoraggio del servizio_____	23
Reclami, osservazioni e suggerimenti_____	24

Codess FVG è una società Cooperativa Sociale Onlus, con sede in Udine che progetta e gestisce servizi sociali, assistenziali, sanitari, educativi, di orientamento e accoglienza che rispondano ai bisogni e ai cambiamenti della società, collaborando con enti pubblici e altre imprese sociali in iniziative per le comunità. Opera in diverse aree:

- Anziani: servizi di assistenza domiciliare, strutture residenziali e Centri diurni;
- Servizi sanitari: Struttura sanitaria privata Polimedica, Codessalute Cure Domiciliari;
- Prima infanzia: nidi d'infanzia e servizi integrativi e sperimentali;
- Minori e disabili: servizi socio educativi territoriali e scolastici, centri diurni e residenziali;
- Giovani: servizi informagiovani, progetti giovani e centri di aggregazione giovanile;
- Nuovi Cittadini: accoglienza diffusa di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale.

NOTA METODOLOGICA

La Carta dei servizi è uno strumento, sotto forma di depliant o altro, che specifica gli standard di qualità del servizio cui si riferisce e costituisce un requisito essenziale per la valutazione del servizio stesso.

Essa riprende in termini applicativi quanto contenuto nella specifica direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 rispettando i principi enunciati nella stessa.

I destinatari sono principalmente i bambini e le bambine che frequentano il nido e le loro famiglie.

Ma si rivolge anche agli operatori degli altri servizi scolastici, sociali ed educativi presenti sul territorio, con i quali il nido si relaziona per stabilire un rapporto di continuità educativa.

La presente carta si articola nelle seguenti parti:

- principi fondamentali,
- finalità del servizio,
- indicatori e standard di qualità del servizio,
- valutazione e monitoraggio del servizio,
- reclami, osservazioni e suggerimenti.

Il Documento vuole essere uno 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.

Gli aspetti inerenti la descrizione e il funzionamento del servizio sono illustrati nel depliant del nido d'infanzia e nel Regolamento di funzionamento, documenti che, insieme alla Carta dei servizi e al Progetto educativo ed organizzativo del nido, rappresentano il quadro complessivo del servizio che il nido **Stella del mare** offre ai bambini e alle loro famiglie.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Codess FVG nell'erogazione del servizio di nido d'infanzia **Stella del mare** risponde ai seguenti 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

Codess FVG si impegna ad erogare il Servizio in modo regolare e continuo secondo il calendario annuale e gli orari indicati dalla normativa regionale di riferimento.

Eguaglianza

Il nido d'infanzia è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

Imparzialità, trasparenza e partecipazione

Il personale del nido opera secondo i principi definiti dal "Codice etico: la carta dei valori e dei comportamenti della cooperativa sociale Codess FVG". 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 affinché l'utente possa:

- verificare la corretta erogazione del servizio fornito
- collaborare al miglioramento dello stesso
- esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano
- esercitare la facoltà di presentare reclami e di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

Libertà e collegialità

La programmazione delle attività, elaborata in linea con il progetto pedagogico del nido, 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. L'efficacia delle prestazioni, inoltre è raggiunta attraverso le riunioni periodiche la formazione e l'aggiornamento del personale. Il gradimento delle famiglie è misurato attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione.

Validità della Carta dei servizi

La Carta ha validità biennale dalla data di emissione 1 aprile 2019.

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 d'infanzia **Stella del mare** è un servizio educativo e sociale aperto a tutti i bambini e le bambine di età compresa fra 3 e 36 mesi. La cultura progettuale del servizio di nido d'infanzia sviluppata da Codess FVG in condivisione con il Comune di Lignano Sabbiadoro, si ispira ai principi enunciati nella Legge Regionale 20 del 2005 "Sistema Integrato dei servizi per la prima infanzia" e successive modifiche che concepisce il nido d'infanzia come strumento di costruzione e di promozione della "cultura dell'infanzia", attraverso il riconoscimento della specificità dei bisogni, delle motivazioni, dei percorsi di formazione del bambino.

Il Nido d'infanzia pone al centro della propria attività il "bambino" predisponendo un contesto ambientale, affettivo e relazionale teso ad accoglierlo e valorizzarlo come portatore di una storia personale, di esperienze, conoscenze, abitudini e come protagonista attivo delle proprie scoperte e dei propri percorsi.

Le finalità del progetto pedagogico del nido **Stella del mare** sono:

- assicurare il benessere psico-fisico del bambino;
- promuovere lo sviluppo della socialità intesa come la ricchezza e la complessità di esperienze che si attivano nelle relazioni sociali (bambino/bambino e bambino/adulto);
- valorizzare le differenze affinché il bambino sviluppi le proprie specificità;
- favorire e rinforzare il graduale sviluppo dell'autonomia, offrendo al bambino la possibilità di provare ed esplorare;
- incoraggiare il bambino ad esprimere liberamente in ogni situazione i propri bisogni, preferenze, emozioni;
- favorire gli apprendimenti, sostenendo la curiosità del bambino, la fantasia, l'affettività, la motricità, il linguaggio, le capacità logiche e la graduale comprensione ed accettazione delle regole dell'ambiente;
- sostenere la genitorialità in un'ottica di continuità e collaborazione;
- realizzare pari opportunità di sviluppo per i bambini diversamente abili (in collaborazione con i Servizi presenti sul territorio);

- realizzare pari opportunità di sviluppo per i bambini provenienti da culture diverse o da situazioni socio-famigliari difficili (in collaborazione con i Servizi presenti sul territorio).

Il Nido rappresenta un luogo di relazioni fra diversi interlocutori: bambino, famiglia, operatori e comunità. Uno degli obiettivi del progetto educativo è infatti quello di stabilire una stretta collaborazione con i genitori, riconoscendo le loro funzioni educative al fine di garantire l'adeguatezza e la coerenza degli interventi educativi ed una funzionale circolarità di informazioni.

Viene inoltre curato ed attuato un rapporto sistematico con i servizi sociali e sanitari del territorio.

Nel caso di bambini frequentanti il nido che presentino situazioni di svantaggio psicofisico e sociale si garantisce l'elaborazione di un progetto educativo specifico, in accordo e con il supporto dei servizi territoriali competenti e la famiglia, per favorire una buona integrazione nelle attività svolte per la crescita armonica del bambino.

In ogni caso particolare in presenza di bambini certificati l'équipe del nido cura e mantiene per tutta la frequenza dei bambini al nido, rapporti di collaborazione con i servizi competenti.

Analogamente, nel caso di bambini frequentanti che siano in carico al Servizio Sociale del Comune si garantisce la massima collaborazione e disponibilità delle educatrici e della coordinatrice a partecipare a dei colloqui per favorire una buona integrazione del bambino e della famiglia.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Utenza

il servizio accoglie complessivamente 40 bambini dai 3 ai 36 mesi più il 10 in overbooking.

Calendario e orario

il servizio è aperto dalla seconda metà di ottobre (3° lunedì del mese) al 30 settembre di ogni anno.

Sono previste le seguenti chiusure:

- Periodo estivo: indicativamente dal 1 ottobre al 15 ottobre
- Periodo Natalizio: dal 24 Dicembre al 06 Gennaio, compresi;
- Periodo pasquale: dal giovedì, antecedente la Pasqua al martedì successivo compresi;
- Festività comandate (1 novembre, 8 dicembre, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto) e SS. Patrono 31 gennaio.

Il Nido d'infanzia potrà, inoltre, rimanere chiuso in occasione di eventi straordinari, corsi di aggiornamento del personale, ponte tra due festività.

È possibile ampliare il calendario e l'orario di apertura del servizio su richiesta di almeno dei bambini accolti

- Accoglienza: dalle 8.00 alle 9.30 dal lunedì al venerdì
- Anticipo alle 7.30 su richiesta delle famiglie per motivi di lavoro
- Uscite: dalle 13.00 alle 13.30
dalle 16.00 alle 17.00
entro le 18.00

E' possibile la frequenza su 3, 4 e 5 giorni alla settimana, sia in orario antimeridiano che per tutto il giorno.

Apertura il sabato

Nel periodo settembre/aprile con almeno 7 iscritti. Nel periodo maggio/agosto con un minimo di 3 iscritti.

Le iscrizioni

Le iscrizioni si effettuano on-line accedendo al link <https://lignano.novae.insoft.it>, di norma entro il 31 maggio per l'anno educativo successivo.

I criteri e le modalità di ammissione e di fine frequenza dei bambini sono descritti nel Regolamento del Nido.

Le rette

La quantificazione degli importi delle rette varia in base alla fascia oraria di frequenza.

Per i residenti del Comune di Lignano Sabbiadoro sono previste riduzioni in base all' ISEE.

Per tutti gli iscritti sono previste riduzioni per assenze e riduzioni del 10% sulla retta di ciascun fratello qualora questi frequentino contemporaneamente il servizio e non fruiscano di alcuna riduzione per Isee.

Le modalità di corresponsione delle rette sono illustrate nel Regolamento del Nido.

ULTERIORI SERVIZI OFFERTI

GIOCABIMBI

È un luogo d'incontro pomeridiano per genitori e bambini, offre occasioni di socializzazione, di gioco e di confronto e sostegno alla delicata funzione di genitori.

Utenza

Il servizio accoglie complessivamente 14 famiglie con bambini dai 12 ai 36 mesi.

Calendario e orario

Il servizio è aperto 2 pomeriggi a settimana dalle 16.00 alle 18.00, nel periodo compreso tra novembre ed aprile.

Iscrizioni

Sono accolte a partire dal 16 ottobre per il turno da novembre a gennaio e dal 15 gennaio per il turno da febbraio ad aprile

Il servizio prevede una minima quota di iscrizione.

SPAZIO MAMMA

È un luogo d'incontro dove mamme e bambini (0-12 mesi) si sperimentano in un nuovo contesto al fine di accrescere le potenzialità dei piccoli e allo stesso tempo offrire alle mamme un'occasione di confronto, socializzazione e sostegno sui temi educativi e di cura dei piccoli.

Utenza

Il servizio accoglie mamme con bambini dai 0 ai 12 mesi.

Calendario e orario

Il servizio è aperto nel periodo da novembre a marzo/aprile dalle 16.00 alle 18.00

Frequenza

Una volta alla settimana

Iscrizioni

Da metà settembre in poi, previa disponibilità dei posti. Indicatori e standard di qualità del servizio

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La tabella di seguito riportata illustra i fattori di qualità ovvero le dimensioni principali che sono determinanti per la qualità del servizio:

- ACCESSO
- DOTAZIONE STRUTTURA
- PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE
- SICUREZZA E IGIENE
- PRIVACY
- ALIMENTAZIONE
- EFFICACIA DELL'ATTIVITÀ EDUCATIVO-PEDAGOGICA

Tali fattori vengono espressi attraverso degli indicatori concreti che consentono l'individuazione del livello minimo di qualità (standard), che Codess FVG si impegna a realizzare.

La famiglia attraverso le informazioni riportate in questa tabella può quindi verificare la corrispondenza degli standard garantiti con quelli effettivamente erogati.

Fattore di qualità	Parametro/ indicatore	Standard
ACCESSO	Posti disponibili	44 bambini dai 3 ai 36 mesi
	Orario	8.00-17.00 eventuale anticipo alle 7.30 e prolungamento alle 18.00 su richiesta delle famiglie per motivi di lavoro. Apertura al sabato. nei mesi da settembre-aprile su richiesta di almeno 7 famiglie, e da maggio/agosto con un minimo di 3.
	Calendario	Aperto tutto l'anno. Chiusura: <ul style="list-style-type: none"> • 2 settimane al termine della stagione estiva • Vacanze natalizie e pasquali • S. Patrono
	Accessibilità	Assenza di barriere architettoniche e possibilità di parcheggio.
	Visite guidate	La Coordinatrice è disponibile, previo appuntamento, per fornire informazioni sul servizio accompagnando i genitori in una visita guidata della struttura.

	Presentazione delle domande	Indicativamente entro il 31 maggio per l'anno educativo successivo, on-line accedendo al link https://lignano.novae.insoft.it
	Periodo inserimenti	Tutto l'anno
DOTAZIONE STRUTTURA	Corredo	Il nido fornisce <ul style="list-style-type: none"> • lenzuola • asciugamani • bavagli • fazzoletti di carta • salviette usa e getta • pannolini • creme /detergenti
	Prodotti di igiene e pulizia	Presenza delle schede tecniche e di sicurezza per tutti i prodotti utilizzati
	Attrezzature ludiche, giochi e materiale didattico	Conformità alla normativa in materia di sicurezza.
PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE	Colloquio individuale	<ul style="list-style-type: none"> • Un colloquio prima dell'inserimento • almeno due in corso d'anno • su richiesta del genitore
	Assemblea per la nomina dei rappresentanti dei genitori	Novembre e maggio

	Riunione di presentazione del progetto pedagogico-educativo	Novembre Maggio
	Riunioni del Comitato di gestione	Almeno due all'anno
	Serate di approfondimento su tematiche educative	Almeno tre all'anno
	Laboratori con genitori	Almeno due all'anno
	Realizzazione di momenti di aggregazione con le famiglie	Almeno tre feste all'anno con la presenza dei genitori
	Comunicazione sintetica sull'attività svolta, su pasti sonno ed igiene del bambino	Compilazione da parte dell'educatore di una scheda giornaliera
	Realizzazione del Diario del nido con foto	Consegna a ciascun bambino al termine della frequenza
	Bacheca informativa	Spazio informativo all'ingresso del nido contenente tutte le informazioni sul servizio, eventuali comunicazioni sulle attività

	Tempi di risposta al reclamo	Massimo 15 giorni
SICUREZZA E IGIENE	Requisiti strutturali e funzionali conformi al Regolamento Regionale 87/06	Presenza dell'Autorizzazione al Funzionamento o SCIA ai sensi della L.R. 20/2005
	Piano di emergenza	Presente ed esposto all'albo del nido
	Prove di evacuazione e sopralluogo D.lgs. 81/08	tre volte all'anno per le prove d'evacuazione, una volta all'anno per il sopralluogo
	Pulizia ambienti	Due volte al giorno e al bisogno
	Pulizia dei bagni	Una volta al giorno e al bisogno
	Pulizia dei vetri	Una volta al mese e al bisogno
	Pulizia dei giochi	Una volta a settimana e al bisogno
	Cambio lenzuolini	Una volta alla settimana e al bisogno
	Lavaggio mani del bambino	Due volte al giorno e al bisogno
	Cambio del Pannolino	Due volte al giorno e al bisogno

	Utilizzo dei guanti monouso	Ad ogni cambio di pannolino
	Abbigliamento e calzature del personale	Cambio ad inizio turno
	Calzature del bambino	Cambio in ingresso e in uscita
PRIVACY	Tutela della privacy	I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dal RGPD 2016/679 il personale può effettuare riprese video o fotografiche previa autorizzazione scritta dei genitori
ALIMENTAZIONE	Presenza di una cucina interna	Preparazione dei pasti nel centro di cottura dell'infanzia adiacente al nido, effettuata da una ditta appositamente incaricata con piena rispondenza alla normativa Haccp D.lgs. 193 /07
	Formazione sulla metodica Haccp del personale di cucina	Partecipazione alla formazione prevista dalla normativa vigente
	Tabelle dietetiche indicate dall'ASS	Osservanza delle linee guida e del menù proposto dall'ASS
	Preparazione di diete "speciali"	Nei seguenti casi: <ul style="list-style-type: none"> • per motivi di salute se accompagnate da certificato medico • per motivi religiosi

	Controlli esterni procedura Haccp	Verifica del rispetto delle procedure per la distribuzione e somministrazione dei pasti da parte della Tecnologa Alimentare almeno 1 volta all'anno
--	-----------------------------------	---

EFFICACIA DELL'ATTIVITÀ EDUCATIVO-PEDAGOGICA	Percorso di inserimento personalizzato	Avviene per piccoli gruppi, ha una durata da 8 a 15 giorni ed è condiviso con i genitori
	Tempo dedicato alla progettazione educativa e alla verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno 30 ore • all'anno, • realizzazione di almeno una riunione di Collettivo al mese.
	Realizzazione di un progetto pedagogico educativo ed organizzativo annuale	Presenza di una progettazione estiva ed una invernale per ciascuna sezione
	Attività di osservazione sistematica	L'educatrice si impegna ad effettuare almeno due osservazioni all'anno sul singolo bambino
	Verifica sul percorso progettuale realizzato	Almeno due volte per anno educativo: una in itinere e una a conclusione

	Progetto di continuità con la scuola dell'infanzia	Realizzazione di una progettualità (es. visite alle scuole dell'infanzia). Realizzazione di un incontro tra le insegnanti delle scuole e le educatrici del nido.
	Presenza del Coordinatore	Con un tempo non inferiore alle 20 ore settimanali
	Presenza del coordinatore pedagogico	Con un tempo no inferiore alle 5 ore mensili
	Consulenza dello psicologo al nido	Al bisogno viene attivato lo psicologo consulente per la supervisione della relazione educatrice/bambino.
	Sportello genitori	Disponibilità mensile dello psicologo per incontri individuali su richiesta
	Personale educativo in possesso dei titoli di studio indicati dalla normativa vigente	Possesso dei requisiti di tutto il personale

	Formazione e Aggiornamento del personale	Almeno 20 ore all'anno secondo un piano formativo definito annualmente
	Rapporto numerico educatrice-bambini	Sez. piccoli 1/5 Sez. medi 1/7 Sez. grandi 1/10
	Verifica della qualità percepita	Somministrazione annuale del questionario sul grado di soddisfazione delle famiglie

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Codess FVG si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio attraverso:

- momenti di verifica in “collettivo” delle attività svolte nell’ambito della programmazione educativa annuale e dell’organizzazione del servizio condivisi con il personale, definiti in fase di progettazione, calendarizzati, regolarmente verbalizzati ed archiviati.
- visite ispettive interne per monitorare la corretta applicazione dei processi descritti nel Manuale di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- la collaborazione delle famiglie che fruiscono del servizio alle quali viene somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita. Dall’elaborazione dei risultati viene pubblicato un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione espresso e condiviso con le famiglie attraverso l’affissione all’albo e/o in un incontro di restituzione finale sull’andamento dell’anno educativo.
- la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dagli utenti nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

RECLAMI, SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI

Qualora i genitori non si ritengano pienamente soddisfatti del servizio offerto o rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta possono esprimere suggerimenti ed osservazioni o presentare reclami.

Come si fa a presentare suggerimenti o reclami?

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

I reclami vengono trasmessi al responsabile della qualità del nido, 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 15 giorni dalla ricezione del reclamo, il responsabile della qualità risponde in forma scritta all'utente che ha effettuato la segnalazione, fornendo chiarimenti ed informazioni in merito all'esito delle verifiche effettuate e agli interventi adottati. Il responsabile della qualità si accerta inoltre, dopo un tempo stabilito, che la soluzione individuata risulti adeguata alla soluzione del problema posto dall'utente.

Facsimile modulo per il reclamo



Codess FVG Cooperativa sociale Onlus

RECLAMO

COGNOME..... NOME.....

INDIRIZZO..... TELEFONO.....

MOTIVO DEL RECLAMO:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Firma

Il presente modulo verrà inoltrato al responsabile della qualità del servizio, il quale risponderà in forma scritta entro il termine massimo di 15 giorni.

LA CARTA DEI SERVIZI

Informa

sulla filosofia generale del servizio e gli standard di qualità che il nido **Stella del mare** offre alle famiglie.

Comunica

e favorisce il confronto tra i genitori e i soggetti che gestiscono il nido (Comune di Lignano Sabbiadoro, Codess FVG, personale del servizio), proponendo di contribuire a creare un clima di “fiducia”, premessa indispensabile per un servizio educativo di qualità.

Impegna

Codess Fvg, soggetto gestore, a garantire gli standard di qualità dichiarati.

Riconosce

il diritto dei genitori all’informazione “trasparente” sul percorso educativo che il nido **Stella del mare** propone.

Afferma

la “centralità” del bambino nella progettazione e realizzazione del servizio educativo, proponendosi di garantirne e tutelarne il diritto al benessere psicofisico e allo sviluppo armonico delle sue potenzialità cognitive, affettive e relazionali.

La Carta dei servizi ha il carattere di “impegno” forte da parte del Comune di Lignano Sabbiadoro e della Cooperativa Codess FVG, e di “garanzia” che gli standard di qualità promessi saranno mantenuti a favore di tutti i propri utenti.



Nido d'infanzia Stella del mare
Via San Giuliano, 3/A – 33054 Lignano Sabbiadoro
Telefono e fax: 0431 427032
e-mail: nidostelladelmare@codessfvig.it



Codess Friuli Venezia Giulia Cooperativa sociale Onlus
Viale Trieste, 89 – 33100 Udine
Telefono 0432 21331
e-mail: info@codessfvig.it

