



# CARTA DEI SERVIZI

## ASILO

# “REGINA di CUORI”

## Sommario

1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
2. PRINCIPI A CUI S'ISPIRA E FINALITA' .....	3
3. CHE COS'E' E A CHI SI RIVOLGE .....	5
4. COME CONOSCERE L'ASILO REGINA DI CUORI .....	5
5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITA' DI FUNZIONAMENTO .....	5
6. LE NOSTRE ATTIVITA' .....	6
7. INSERIMENTO .....	6
8. I MOMENTI D'INCONTRO E LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE .....	7
9. CHI LAVORA AL NIDO E LE SUE COMPETENZE .....	7
10. LA PUNTUALITA' .....	8
11. LA COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE E LA RIAMMISSIONE AL NIDO .....	8
12. DELEGHE E AUTORIZZAZIONI .....	9
13. RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO .....	9
14. MODALITA' D'ISCRIZIONE .....	10
15. MODALITA' DI AMMISSISONE E FREQUENZA .....	10
16. DURATA E INTERRUZIONE DEL CONTRATTO .....	10
17. ALIMENTAZIONE .....	11

## **1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

E' uno strumento con il quale intende fornirvi tutte le informazioni riguardanti l'offerta dell'asilo, in una logica di trasparenza.

La carta dei servizi ha le seguenti finalità:

- Fornire alle famiglie informazioni chiare circa i loro diritti.
- Informazione sulle procedure per accedere al servizio.
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni.
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che siano raggiunti.

## **2. PRINCIPI A CUI S'ISPIRA E FINALITA'**

La carta dei servizi adottata presso l'asilo nido "Regina di Cuori", vuole soddisfare gli standard qualitativi dei servizi educativi rispondendo ai seguenti principi fondamentali richiamati dal DPCM del 27.01.1994.

### **EGUALIANZA**

Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

### **IMPARZIALITA'**

I comportamenti del personale dell'asilo nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri d'imparzialità e obbiettività.

### **CONTINIUTA'**

L'erogazione del servizio è regolare e continuo secondo gli orari e il calendario indicati.

### **PARTECIPAZIONE**

I nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano, nel totale rispetto dei dati personali, e sono gradite le osservazioni ed i suggerimenti al fine di migliorare il servizio.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio è erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le prestazioni erogate e i risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni è inoltre raggiunta, attraverso la formazione permanente delle operatrici.

### **DISABILITA'**

Il bambino fisicamente o mentalmente disabile, deve godere di una vita soddisfacente che garantisca la sua dignità, che promuova la sua autonomia e faciliti la sua partecipazione attiva alla vita della comunità. Presso il nostro asilo nido, tutto ciò verrà quindi applicato relativamente alle competenze e agli scopi prefissati.

## FINALITA' PERSEGUITE

L'asilo nido dovrebbe essere inteso come "una struttura senza centro e senza vertice", di conseguenza ne conviene un'immagine di un bambino in relazione, che trae godimento e piacere dalla soddisfazione del suo bisogno primario. Sentirsi compartecipe e cooprotagonista di legami molteplici con adulti e coetanei. Il bambino attende di ricavare dalle esperienze che vive, il gusto e il piacere di giocare, fare, parlare, apprendere, capire, e progettare insieme. Desidera esplorare e ricercare apprezzando gli arricchimenti del linguaggio personale. Intelligenza e socialità, quando questi siano conseguiti attraverso una più organica e varia esperienza dell'agire e del fare.

Per questi motivi, si ha sempre più la convinzione che l'età da 0 a 3 anni, sia da considerarsi enormemente importante per la crescita personale di ogni individuo. Un'età che deve essere ritenuta una enorme risorsa di potenzialità umana, verso la quale una società, che guarda al futuro, non può che indirizzare investimenti e responsabilità. Per il bimbo del nido, questo ricco circuito integrato di relazioni interpersonali, diviene una indispensabile base psicologica che favorisce arricchimenti personali e anche di tipo cognitivo. Nostro obiettivo dunque, è quello di promuovere una intensa vita di relazione comunicativa tra educatori, bambini, genitori e società; valorizzando la linea di fondo di un progetto educativo che ha la sua base e obiettivi fondati sul primato della relazione e della solidarietà. L'idea portante, quindi, è quella di un asilo nido inteso come trama di rapporti comunicativi, come rete di dinamiche sociali, come sede di processi formativi, integrativi e partecipanti dai protagonisti.

Gli educatori, all'interno della nostra struttura, hanno come obiettivi:

- Porre al centro il bambino nella sua unicità, nelle differenze di genere e cultura con le proprie caratteristiche psicofisiche e sociali.
- Lasciar libero ogni bambino di compiere esperienze e scoperte.
- Favorire e accompagnare il bambino all'uso e alla conoscenza degli spazi e del materiale.
- Riconoscere e prendersi "carico" delle emozioni, ansie, tensioni, del bambino, per poterlo sostenere nel percorso di crescita affettiva.
- Stabilire un buon clima affettivo che faciliti l'accoglienza dei bambini e genitori, alla costruzione di un rapporto di fiducia e sicurezza con la famiglia.

In particolare la struttura si impegna:

- Collaborare con la famiglia per il benessere e l'educazione del bambino, in un ottica di condivisione
- Sostenere le madri e i padri nel ruolo della genitorialità con incontri su tematiche differenti
- Garantire la continuità con le scuole dell'infanzia
- Gestire il servizio in modo efficace ed efficiente

### **3. CHE COS'È E A CHI SI RIVOLGE**

Si propone come servizio educativo e sociale di interesse pubblico per favorire l'armonico sviluppo psicofisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa. Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale. Il servizio si rivolge ai bambini di età compresa fra i 3 e i 36 mesi. La struttura inoltre, persegue l'obiettivo di soddisfare i bisogni nuovi e specifici, rivolgendosi a più ampie fasce di utenza, con la sperimentazione di forme differenziate di erogazione del servizio attraverso moduli di tempo parziale spalmati nell'arco della giornata e della settimana.

### **4. COME CONOSCERE L'ASILO REGINA DI CUORI**

L'asilo nido è ubicato in Milano via Lorenteggio 37 all'interno di un condominio. La struttura è costituita:

un ampio spazio suddiviso da moduli intercambiabili con arredamento idoneo

una stanza arredata e attrezzata per i bimbi da 3 a 12 mesi, che hanno bisogno di tempi e diversi spazi contenuti, allestita all'occorrenza come stanza nanna

uno spazio per le attività grafico pittoriche

zona pappa

bagno

rigoverno

### **5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO**

L'asilo nido è aperto da settembre a luglio, da lunedì a venerdì

Orari di apertura: 7.30-18.00

Possibilità di frequenza part-time mattina o pomeriggio

#### **GIORNATA TIPO**

7.30- 9.30: ACCOGLIENZA

9.30-10.00: MOMENTO MERENDA E BAGNO

10.00-11.00: ATTIVITÀ strutturate

11.00-11.30: MOMENTO BAGNO( attività di presa in cura) E CANZONCINE

11.30- 12.30: PRANZO

12.30-13.00: PRIMA USCITA , UNA PICCOLA STORIA E TUTTI A NANNA

15.30-16.00: SECONDA USCITA

16.00-16.30: MERENDA POMERIDIANA

16.30-18.00: ULTIMA USCITA E ATTIVITA' poco strutturate

## **6. LE NOSTRE ATTIVITA'**

Le attività del nido sono scandite da momenti di cura ricorrenti e da momenti di gioco libero o strutturato. I momenti dedicati alla cura rappresentano esperienze significative per la costruzione affettiva e dalla relazione con l'adulto e con i coetanei, per lo sviluppo dell'autonomia della capacità di attenzione e del linguaggio. Il gioco libero, di scoperta e simbolico, individuale o per piccoli gruppi è l'attività più importante e attraverso proprio il gioco il bambino si esprime in tutte le sue forme.

Le nostre proposte di attività si suddividono in questo modo:

- ATTIVITA' DI LABORATORIO( COLLAGE, PITTURA, MANIPOLAZIONE)
- TRAVASI
- GIOCO SIMBOLICO
- GIOCO EURISTICO
- PSICOMOTRICITA'
- MOTRICITA' FINE
- MUSICA
- NARRAZIONE E DRAMMATIZZAZIONE
- SCATOLE D'INTIMITA': PICCOLI MOMENTI DI CURA DI SE STESSI( MOMENTI DI TRANSIZIONE DA UN'ATTIVITA' ALL'ALTRA)
- ATTIVITA' SPECIALI ( YOGA BIMBI, BABY DANCE, MAGIE)

## **7. INSERIMENTO**

L'inserimento è un momento molto importante e delicato che permette ai bambini e ai genitori di vivere in modo graduale l'incontro con un ambiente sconosciuto e con persone non familiari e di avviare la costruzione di una relazione solida con l'educatrice. L'educatrice creando un ambiente sereno e tranquillo e con gradualità nel rispetto dei tempi e delle modalità di adattamento di ciascun bambino, aiuta nella separazione dal genitore. L'educatore, insieme al genitore, dopo un primo colloquio conoscitivo, costruisce il proprio inserimento per avviare, il più positivo possibile, a una relazione forte e sicura.

Il nostro inserimento si articola in due\tre settimane; all'inizio il bambino entra nello spazio insieme al genitore scoprendo lo spazio e i giochi in maniera libera. Man mano che i giorni passano diminuirà il tempo

del genitore all'interno della struttura e, di conseguenza, aumenterà il tempo del bambino all'interno dello spazio assieme all'educatore da solo.

## **8. I MOMENTI D'INCONTRO E LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE**

Le famiglie sono chiamate a partecipare in modo attivo alla vita del nido intraprendendo uno stretto legame con l'educatrice della struttura attraverso:

- ✓ **UNA RIUNIONE DI TUTTI I GENITORI:** prima dell'avvio dell'anno scolastico, dove vengono presentate l'equipe educative, l'organizzazione della vita del nido ed il suo regolamento, l'inserimento e il progetto educativo.
- ✓ **IL PRIMO COLLOQUIO:** un primo incontro dove il genitore potrà parlare delle abitudini del proprio bambino confrontandosi con l'educatore.
- ✓ **QUOTIDIANAMENTE:** durante l'accoglienza ed il ricongiungimento, possono esserci degli scambi di informazione tra educatrici ed il genitore per instaurare e consolidare il rapporto di fiducia.
- ✓ **SECONDO E TERZO COLLOQUIO:** chiacchierata individuale durante l'anno scolastico per confrontarsi sulla crescita psico-fisica e di tutti i suoi cambiamenti.
- ✓ **MOMENTI INFORMALI** come la festa di Natale, fine anno ed eventuali uscite didattiche che permettono una maggiore socializzazione tra le famiglie e le educatrici,
- ✓ **PROGETTI SPECIALI** come laboratori genitori- bambino, giornate aperte e momenti di incontro
- ✓ **LA BACHECA** è presente in entrate in asilo per ogni informazione o comunicazione tra la struttura e i genitori

## **9. CHI LAVORA AL NIDO E LE SUE COMPETENZE**

All'interno della nostra struttura esistono le seguenti figure professionali con i relativi compiti seguendo le linee guida del progetto educativo impegnandosi ad instaurare rapporti positivi con i bambini e le famiglie. Lo stesso partecipa a momenti formativi, a riunioni d'equipe e ad osservazione periodica.

Coordinatrice- educatrice:

- ha il compito di gestire le relazioni e le dinamiche che si instaurano all'interno del personale educativo e ausiliario
- svolge attività educative
- instaura e mantiene i rapporti con le famiglie e con gli enti esterni.
- Elabora e realizza, insieme a tutta l'equipe educative, un progetto educativo secondo una specifica intenzionalità pedagogica.

Educatrice :

- Promuove e sostiene i processi di apprendimento per aiutare il bambino a vivere le sue esperienze e le sue scoperte in maniera armoniosa e serena.
- Mettere in atto capacità di ascolto, di disponibilità comunicativa, di attenzione quotidiana che danno il senso del prendersi cura dei bambini per accompagnarli nella loro crescita individuale
- Creare le condizioni per coinvolgere e rendere parte attiva del nido i genitori con piccoli incontro-laboratori o semplicemente costruire insieme dei giochi.

Ausiliaria :

- Provvede alla pulizia ordinaria e straordinaria di tutti gli ambienti, arredi e giochi all'interno della struttura e collabora con il personale educativo per il buon funzionamento del servizio.

## **10. LA PUNTUALITA'**

La struttura chiede a tutti i genitori di rispettare gli orari di ingresso e di uscita per favorire il distacco durante l'accoglienza, per aiutare e collaborare con le educatrici nel difficile compito e per evitare disagi nella prenotazione dei pasti.

Qualsiasi variazione di orario, temporanea e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo al personale educativo per non andare incontro a divergenze scomode.

## **11. LA COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE E LA RIAMMISSIONE AL NIDO**

I genitori devono avvertire la struttura o il personale educativo in caso di assenza sia improvvisa causata da malattia sia programmata per garantire l'armonico andamento della giornata entro le 16 del giorno precedente. In caso di malattia prolungata il rientro deve essere comunicato entro le 16 del giorno precedente per la prenotazione del pasto.

### **DISPOSIZIONI SANITARIE**

In caso di malattia del bambino l'intervento dell'educatrice si qualifica su due livelli: la rassicurazione del bambino e chiamare la famiglia in modo tempestivo.

La famiglia viene contattata nei seguenti casi:

- Febbre rettale superiore ai 38 gradi
- Vomito( 2 episodi)
- Diarrea( 2 episodi forti)
- Eruzione cutanea improvvisa

- Sospetta congiuntivite
- Pedicolosi

In tutti questi casi il bambino dovrà essere allontanato dalla struttura con un apposito modulo; tale modulo dovrà essere controfirmato dal genitore. Il genitore è tenuto a presentarsi entro un tempo limitato per evitare l'aggravarsi della situazione e in tutela degli altri bambini. Le educatrici non possono somministrare nessun tipo di medicinale né di tipo allopatico né di tipo omeopatico, salvo eccezione i medicinali salva vita che verranno somministrati sotto la prescrizione medica indicante modalità e dosi e nei casi eccezionali al fine di esonerare il personale da qualsiasi responsabilità. In tutti i casi di allontanamento il giorno successivo il bambino dovrà rimanere a casa; tale procedura è indispensabile sia per il rispetto del bambino stesso sia per gli altri evitando così continui contagi.

## 12. DELEGHE E AUTORIZZAZIONI

All'uscita del nido il bambino potrà essere affidato ai genitori o a persone da questi delegate tramite apposito modulo compilato e controfirmato da entrambi i genitori al quale dovrà essere allegata copia del documento d'identità della persona delegata. La persona delegata dovrà presentarsi, per la prima volta, con un documento per permettere all'educatrice di riconoscere.

IN NESSUN CASO SARA' POSSIBILE AFFIDARE IL BAMBINO A PERSONE NON DELEGATE.

Alla famiglia di ciascun bambino, inoltre, si richiede, la sottoscrizione delle seguenti autorizzazioni con appositi moduli:

- ✓ Autorizzazione ai sensi della privacy
- ✓ Autorizzazione a riprendere immagini o scattare foto al bambino ad uso esclusivo didattico ( cartelloni, proiezioni durante le riunioni, attività) o come documentazione dei momenti vissuti al nido

## 13. RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Retta d'iscrizione per anno scolastico ( da settembre a luglio) 150 euro e comprende: assicurazione , materiale didattico e ludico

Dalle 7.30 alle 13.00	400 euro
Dalle 7.30 alle 16.30	500 euro
Dalle 7.30 alle 18.00	600 euro

Il pagamento dovrà essere effettuato entro il 10 di ogni mese tramite un bonifico bancario. La cifra del pagamento della retta mensile viene concordata in base all'orario di uscita del bambino. Per necessità extra (prolungamento di orario )si applicherà la tariffa oraria di Baby Sitter. Nella quota mensile è compreso la merenda mattutina, il pasto e la merenda pomeridiana. Per tutte le iscrizioni effettuate da gennaio a luglio

la quota d'iscrizione verrà diminuita in base ai mesi frequentanti. Il genitore non è esente dal pagare la retta in nessuno dei casi elencati:

- Ricovero in ospedale
- Vacanza
- Assenza per malattia

Unica eccezione è per il mese di luglio ( centro estivo facoltativo). Per tale periodo le educatrici chiederanno la conferma nel mese di aprile.

#### **14. MODALITA' D'ISCRIZIONE**

Le iscrizioni presso l'asilo nido Regina di Cuori sono aperte tutto l'anno. Le domande verranno ritirate presso la struttura e accolte fino ad esaurimento posti. In caso di esubero di domande, rispetto ai posti disponibili, viene formulata una graduatoria sulla base della data di presentazione. La quota d'iscrizione viene pagata all'atto dell'accettazione della domanda e non verrà restituita in nessun caso.

#### **15. MODALITA' DI AMMISSIONE E FREQUENZA**

Ricevuta la conferma di ammissione, i genitori vengono contattati per un colloquio informativo, per una prima conoscenza del bambino e per una presentazione dell'organizzazione del servizio e della modalità d'inserimento.

#### **16. DURATA E INTERRUZIONE DEL CONTRATTO**

Il contratto ha una validità di un anno dalla data d'inizio dell'effettiva frequenza del bambino al nido. Qualora la famiglia decidesse di sospendere la frequenza del bambino al nido, è tenuta a dare comunicazione scritta con un preavviso minimo di tre mesi. In caso di mancato preavviso, la famiglia dovrà pagare, come penale, la somma pari alle tre mensilità. Le eventuali assenze del bambino ( malattie prolungate, ricoveri in ospedale, vacanze lunghe) non esonerano i genitori al pagamento della retta mensile. Unica eccezione è per il ritiro del bambino per tutto l'anno educativo con certificato medico del pediatra curante. In tal caso l'unico mese da saldare sarà il mese corrente. Nel mese di aprile le educatrici chiederanno ai genitori, con apposito modulo, la conferma per l'anno educativo successivo. In caso di mancata conferma a partire dal 1 maggio il posto verrà considerato libero quindi, la struttura si avvale di darlo ad un'altra famiglia

## 17. ALIMENTAZIONE

L'asilo nido si avvale di un servizio di catering esterno fornito dalla ditta " Pamir " che fornisce pasti divisi in monoporzioni in contenitori usa e getta e utilizzando solamente alimenti di provenienza nazionale. La dieta è differenziata per fasce d'età e particolare cura sarà dedicata al momento dello svezzamento, in accordo con la dieta indicata dai genitori. In caso di allergie, intolleranze alimentari o diete prolungate di più di tre giorni dovrà essere presentato un certificato medico indicante gli alimenti concessi e quelli proibiti. Sarà possibile richiedere la dieta in bianco per un massimo di tre giorni. Inoltre, è possibile, richiedere sostituzioni alimentari per motivi religiosi. In caso di richiesta di dieta in bianco bisogna avvisare entro le 16 del giorno precedente

### PASTO

Il nostro pasto comprende: merenda al mattino ( frutta), pranzo ( primo, secondo, contorno, pane) e merenda pomeridiana che varia ogni giorno a seconda di un calendario. Per i bambini che ancora non hanno iniziato lo svezzamento il latte dovrà essere fornito dal genitore e potrà essere materno o artificiale.

Nome bimbo

Mamma:

Papà:

Anno educativo 2017-2018