



***La carta  
dei  
Servizi  
di Asilo Nido***

<b>DATA DI EMISSIONE APPROVAZIONE/REVISIONE</b>	Determinazione Dirigenziale n. 241 del 04/12/2020
<b>REALIZZATO DA</b>	Direttore Generale SPES – Siro Facco Staff di coordinamento area educativa SPES

## INDICE

### Premessa

#### **1. Il contesto dei servizi: l'Ente S.P.E.S.**

1.1 La storia e la *mission* dell'Ente

#### **2. Area educativa: aspetti pedagogici e didattici**

2.1 Finalità educative del Nido

2.2 La programmazione educativo-didattica

2.3 La vita al Nido

2.2 Personale del Nido

2.3 La vita al Nido

- Ambientamento

- Routine

- Spazi e attività

2.4 Personale del Nido

2.5 Partenariato con le famiglie

#### **3. Rapporti con i cittadini**

3.1 Informazione, ascolto e valutazione del servizio

3.2 Reclami e suggerimenti

#### **4. Misure della qualità del servizio**

4.1 Schede di livello

- Prestazione del servizio

- Sicurezza

- Alimenti

- Igiene

- Professionalità

- Ambiente

- Partecipazione delle famiglie

## **Premessa**

La Carta dei Servizi 0-3 anni di S.P.E.S. descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerti ai bambini e alle bambine frequentanti i propri servizi e alle loro famiglie.

Tale documento rappresenta un patto tra l'Ente S.P.E.S. e i suoi utenti, attraverso il quale l'Ente dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e pedagogiche e di erogazione del servizio di Nido.

La presente Carta ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3 e 33 della Costituzione Italiana e la Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia.

Essa ha validità pluriennale e viene periodicamente revisionata e aggiornata.

La presente Carta dei Servizi è suddivisa in tre sezioni:

- i principi fondamentali che stanno alla base dell'intervento educativo nei servizi S.P.E.S.;
- le scelte pedagogiche e didattiche che orientano il funzionamento dei Nidi;
- gli aspetti organizzativi e amministrativi di erogazione dei servizi del Nido e le schede di livello per la garanzia della qualità del servizio offerto.

A complemento della Carta dei Servizi in ogni singola struttura sono inoltre a disposizione dell'utenza:

- il progetto educativo didattico annuale del servizio;
- la programmazione didattica;
- regolamento e prospetto rette per l'anno educativo in corso.

Dall'anno educativo 2020/2021, in ogni struttura è presente la documentazione relativa alla normativa per il contenimento della diffusione del virus Covid-19, ed in particolar modo le "Linee di indirizzo per la riapertura dei servizi per l'infanzia 0-6 anni" del 28/08/2020. Tali linee hanno guidato la stesura dei documenti sopra citati.

Le norme specifiche ed i criteri di attuazione della presente Carta dei Servizi sono definite nel "Regolamento di funzionamento del Servizio".

Alla revisione del presente documento, si allega Protocollo di sicurezza dell'Ente SPES, redatto conseguentemente all'emergenza sanitaria COVID-19, emergenza che ha messo in luce nuovi bisogni, dalla riorganizzazione di ogni singola struttura alla didattica, con ricadute anche sulle modalità di pianificazione e di gestione dei gruppi di bambini e sulle modalità di comunicazione/condivisione con le famiglie (Patto educativo di corresponsabilità).

Si sottolinea, inoltre, che si è incrementato l'uso dei mezzi tecnologici quale modalità di comunicazione e scambio con le famiglie e i bambini durante il periodo di lockdown (febbraio/giugno 2020).

L'Ente SPES ha scelto di introdurre un'unica piattaforma nei servizi educativi per garantire una didattica a distanza il più possibile coerente e condivisa fra tutte le strutture e successivamente con modalità secondo quanto stabilito dalla normativa vigente (DDI).

## Note

*D.P.C.M. 7 giugno 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"*

*Art.3: "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese."*

*Art.33: "L'arte e la scienza sono libere e libero ne è il loro insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali.*

*La Convenzione è stata approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20/11/89 a New York e ratificata dall'Italia il 27/05/91 con la legge n. 176.*

## **1. Il contesto dei servizi: l'Ente S.P.E.S.**

### 1.1 La storia e la *mission* dell'Ente

S.P.E.S., che ha sede a Padova, nasce il 1° gennaio 2006 dalla fusione di O.P.A.I. (Opera Padovana Assistenza Istruzione) e S.E.E.F. (Servizi Età Evolutiva e Famiglia), con decreto autorizzativo della Regione Veneto n. 231 del 29/12/2005. Le due Il.PP.A.B. (Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza), dopo aver avviato un percorso di collaborazione, hanno infatti unito le proprie risorse in un'ottica di razionalizzazione dei servizi e di economia di scala, considerando anche la complementarità degli scopi statutari rivolti a uno stesso ambito di intervento e cura (la famiglia).

S.P.E.S. (Servizi alla Persona Educativi e Sociali), è pertanto un'istituzione pubblica che si occupa di accoglienza e di educazione per i bambini (0-18 anni) e per le famiglie. L'Ente promuove il ben-essere" di bambini e adolescenti e sostiene i compiti educativi e sociali delle famiglie, anche di quelle disagiate o in difficoltà nei rapporti con i figli, riconoscendo le peculiarità, i bisogni e le potenzialità di ogni persona, bambini e adulti, nella consapevolezza che la famiglia è parte di un contesto di relazioni, fonte di scambio e ricchezza reciproca. Opera nell'ambito dei servizi educativi prevalentemente nel territorio della provincia di Padova, costituendo un punto di riferimento anche a livello extraregionale per quanto riguarda i servizi di accoglienza dedicati ai bambini e alle mamme in situazioni di disagio.

L'Ente gestisce:

- a) servizi di accoglienza residenziale per nuclei mamma/bambini e per adolescenti;
- b) servizi educativi per la prima e per la seconda infanzia con asili Nido, scuole e centri d'infanzia (anche in convenzione con i Comuni) e una scuola primaria a metodo Montessori;

- c) servizi di formazione e iniziative di promozione della cultura dei diritti dell'infanzia, dell'adolescenza e della famiglia;
- d) servizi di sostegno educativo alle famiglie che hanno l'obiettivo di aiutare i genitori nel loro compito educativo, attraverso una serie di iniziative a loro dedicate (tra cui: Conversazioni educative con/tra famiglie, Sportello di consulenza psicopedagogica, Sportello nutrizionale in convenzione con l'AULLS6 Euganea).

Il funzionamento dei servizi è ispirato ad alcuni valori e principi pedagogici fondamentali:

- *uguaglianza e diritto di accesso*, vale a dire che nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti qualsivoglia tipologia di differenze di bambini e famiglie (genere, appartenenza culturale, religiosa, politica ecc.). L'Ente, attraverso procedure trasparenti, definisce i criteri di accesso, nonché la partecipazione delle famiglie al costo del servizio;
- *inclusione*, secondo cui S.P.E.S. si impegna ad accogliere e sostenere la specificità di ogni bambino con il suo mondo di relazioni, in particolare qualora siano presenti dei bisogni educativi speciali;
- *partecipazione e trasparenza*, in coerenza alle quali le famiglie hanno il diritto di conoscere il progetto educativo e le modalità di funzionamento del Nido e di contribuire alla vita del servizio. A tal fine, sono istituiti organi di partecipazione e forme di rappresentanza dei genitori. Si garantisce alle famiglie di verificare la corretta erogazione del servizio, esercitare il diritto di accesso alle informazioni che le riguardano e la facoltà di presentare reclami o proposte di miglioramento;
- *innovazione continua e formazione del personale*: è promosso un progressivo miglioramento dell'efficienza dei servizi, grazie all'adozione di soluzioni organizzative idonee per le diverse situazioni. L'offerta formativa, nel rispetto delle specificità dei Nidi dell'Ente, individua obiettivi educativi comuni, coerenti ai principi ispiratori di S.P.E.S., per promuovere la crescita personale, autonoma e competente dei bambini. A questo scopo, l'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale educativo e un compito per l'Ente, che programma con regolarità eventi formativi;
- *cortesìa*, come attribuzione di importanza alla relazione tra bambini, tra bambini e adulti e tra adulti, basata sul rispetto e la valorizzazione reciproca;
- *corresponsabilità educativa*, in base alla quale il Nido non è solo un luogo che si prende cura dei bambini, ma anche un presidio per la costruzione di una cultura di rispetto e di cura condivisa dell'infanzia nella comunità territoriale;
- *riservatezza*, per cui i bambini frequentanti e le loro famiglie, hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e dei dati personali sensibili;
- *regolarità*, per cui L'Ente, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la continuità del servizio e delle attività educative, assicurando, anche in situazioni di conflitto sindacale, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia;

## 2. Area educativa: aspetti pedagogici e didattici

### 2.1 Finalità educative del Nido

Il Nido ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, lo sviluppo del bambino nelle sue diverse aree evolutive (cognitiva, emotivo-affettiva, sociale, fisica e motoria). I servizi educativi offrono un ambiente in cui gli spazi, le relazioni, i materiali e le esperienze rappresentano un contesto favorevole per la progressiva acquisizione da parte dei bambini di identità, autonomia, competenze e perché essi possano prepararsi ad una positiva cittadinanza. Il Nido pone particolare attenzione ai bisogni affettivi di sicurezza che caratterizzano la prima infanzia, attraverso la costruzione di legami di attaccamento dei bambini con il personale educativo che essi incontrano quotidianamente nel servizio. Vengono inoltre favorite le relazioni positive tra i bambini stessi, soprattutto in considerazione delle abilità sociali che essi possiedono fin dalla nascita. Tutto il personale del Nido adotta nei diversi momenti della giornata degli **atteggiamenti di accoglienza, rispetto e ascolto, valorizzando le specificità e le differenze di tutti i bambini e delle loro famiglie**. I Nidi dell'Ente adottano un'organizzazione pedagogica per "sistema di riferimento", per cui l'équipe educativa lavora in modo collegiale ed è corresponsabile di tutti i bambini e le bambine presenti nel servizio, salvaguardando comunque una figura di riferimento per il bambino e la famiglia.

Il "Progetto educativo unitario" dei Nidi S.P.E.S., approvato con deliberazione n. 36 del 30/11/09, è un documento che delinea gli orientamenti pedagogici dell'Ente nel compito di co-educazione e di promozione culturale e sociale a favore dei bambini e delle bambine nella fascia d'età 3-36 mesi e delle loro famiglie, all'interno della comunità territoriale. Esso è l'esito di un processo di riflessione e condivisione all'interno del gruppo di Coordinamento insieme al Direttore Generale, alla Coordinatrice pedagogico-organizzativa delle scuole, alle psicopedagogiste e al Presidente, le indicazioni in esso contenute risultano essere guida e vincolo per i professionisti che operano con differenti ruoli nei gruppi di lavoro in tutti i Nidi S.P.E.S.. Il "Progetto Educativo Unitario" dell'Ente contiene le dimensioni pedagogiche trasversali a cui si ispira l'intervento degli educatori:

- *approccio a base psicomotoria*: questa scelta educativa privilegia la conoscenza del bambino della realtà e l'intervento attivo su di essa attraverso il corpo, inteso come movimento, ma anche come canale di espressione delle emozioni e come fonte di sviluppo del pensiero;
- *accoglienza*: oltre ad una fase specifica (ambientamento), l'accoglienza è una dimensione dell'educazione dove ognuno, grande o piccolo, si possa sentire riconosciuto e valorizzato nei suoi bisogni, nelle sue peculiarità e nelle sue potenzialità;
- *educazione interculturale*: la proposta educativa che si attua nei Nidi S.P.E.S. si distingue per la finalità di promuovere nei bambini la formazione di una mente aperta e solidale, promuovendo il riconoscimento che la diversità rappresenta una ricchezza e coltivando un atteggiamento di accoglienza e di partecipazione di tutti e di ciascuno. In quest'ottica i Nidi S.P.E.S. sollecitano i bambini a confrontarsi con le differenze culturali e le diversità individuali e a fornire agli educatori competenze che permettano di lavorare con efficacia nei Nidi in cui è presente una pluralità di identità e storie, anche provenienti da diversi Paesi e da diverse culture;
- *continuità*: è un orientamento educativo che qualifica il progetto pedagogico e che fa riferimento alla necessità che tra i diversi luoghi educativi (famiglia, Nido, Scuola dell'Infanzia, territorio) ognuno con la propria specificità, si realizzi una comunicazione aperta e

collaborativa, con l'obiettivo comune di favorire la crescita del bambino. La continuità dei processi educativi si costruisce attraverso la condivisione delle premesse pedagogiche e la coerenza della progettazione educativa e didattica tra i diversi contesti educativi. Particolare importanza assume tale attenzione nei centri d'infanzia che costituiscono un unico ambiente che accompagna il bambino sino ai 6 anni, coerentemente con quanto previsto dalla *Legge Ministeriale 107/2015 e Decreto Legislativo 65/2017- Sistema Integrato 0-6*. Un momento delicato per la continuità è costituito dal passaggio tra Nido e Scuola dell'Infanzia. Sono pertanto programmate delle attività per favorire il passaggio sereno del bambino dal Nido alla Scuola dell'Infanzia attraverso, ad esempio, incontri tra il personale del Nido e della Scuola dell'Infanzia, visite reciproche dei bambini per la familiarizzazione con il nuovo ambiente, raccolta di documentazione e costruzione di materiali che i bambini e le famiglie possono portare con sé nel passaggio alla Scuola dell'Infanzia, compilazione con i genitori della "Scheda di passaggio" in cui viene verificato e registrato il percorso di crescita compiuto dal bambino fino a quel momento ecc.. Accanto alla dimensione verticale, la continuità possiede anche una componente orizzontale, che richiama alla corresponsabilità educativa e all'idea di una comunità di adulti che si prende cura insieme dell'infanzia. A questo scopo, i Nidi costruiscono positive relazioni e collaborazioni prima di tutto con le famiglie e con altre risorse presenti nel territorio (Comune, biblioteche, cooperative, associazioni, servizi socio-sanitari, ricreativi, culturali, sportivi ecc.). L'apertura del Nido al territorio, anche attraverso uscite didattiche, promuove nei bambini una conoscenza del contesto di appartenenza e sviluppa la loro identità personale e sociale.

Ogni Nido S.P.E.S. adotta una delle metodologie scelte dall'Ente e su cui gli educatori hanno una specifica formazione e competenza.

a) *Metodologia laboratoriale:*

più che un insieme di attività, il "laboratorio" è un approccio educativo per permettere ai bambini di compiere delle esperienze sensoriali e cognitive per costruire in maniera personale, attiva e insieme agli altri le proprie conoscenze e capacità. Nel laboratorio è possibile curiosare, provare e riprovare, concentrarsi, esplorare, cercare delle soluzioni, agire con calma, rapportarsi con gli adulti e i coetanei, senza l'assillo di un risultato visibile ad ogni costo. Nei laboratori è quindi centrale l'attenzione a promuovere i processi di crescita e di apprendimento dei bambini attraverso la predisposizione programmata negli spazi di tutto il nido di una molteplicità di materiali, linguaggi e proposte didattiche per passare dal "fare" al "pensare" in maniera sempre più autonoma e flessibile, con l'obiettivo di contribuire a creare una "testa ben fatta". Nei Nidi S.P.E.S. vengono quindi organizzati:

- il laboratorio di psicomotricità;
- il laboratorio espressivo;
- il laboratorio delle storie;
- il laboratorio dell'esplorazione.

Inoltre, in ogni servizio possono essere progettati anche altre tipologie di laboratori. È stata inoltre attivata in alcuni nidi la metodologia laboratoriale con approccio precoce alla lingua inglese.

Promuovere un'esperienza spontanea e naturale della L2, con lo scopo di rendere i bambini consapevoli dell'esistenza di lingue diverse dalla propria e di stimolarli all'apprendimento di semplici espressioni e vocaboli attraverso attività divertenti, creative e di ascolto. L'esposizione precoce ad una

seconda lingua permette al bambino di apprenderne, in un contesto ludico, la musicalità, la pronuncia ed i vocaboli principali.

#### b) *Metodo Montessori:*

In alcune strutture S.P.E.S. la prassi educativa è organizzata secondo l'applicazione dei principi e le proposte educative elaborate da Maria Montessori per lo sviluppo psico-fisico infantile. Il centro di tutta la metodologia è la concezione del bambino come "padre dell'uomo", cioè costruttore attivo delle proprie conoscenze e capacità e considerato in modo globale. Il contesto educativo, e in questo caso il nido, si qualifica così come luogo di vero "aiuto alla vita".

Il compito dell'educatore è di predisporre un ambiente favorevole per lo sviluppo naturale del bambino, che è frutto di una spinta interiore e che si attua spontaneamente là dove le condizioni siano favorevoli. L'educatore prepara pertanto l'ambiente a misura di bambino e consente il libero svolgimento del lavoro, pratico e psichico, cui ciascun bambino si dedica, rispettando i tempi e i ritmi dell'apprendimento individualizzato.

In un nido a metodo Montessori, l'AMBIENTE è proporzionato alle capacità motorie, operative e mentali dei bambini: è quindi ordinato, organizzato, calmo, armonioso e curato nei particolari.

Il materiale Montessori è centrale nel metodo e concretizza i concetti astratti, permettendo in questo modo la concentrazione dei bambini, ed è per loro invitante e attraente; questi materiali sono costruiti sul principio dell'isolamento di un'unica qualità (forma, colore, dimensione...) e con essi il bambino esercita la propria sensorialità ed intelligenza.

### *2.2 La programmazione educativo-didattica*

L'attività didattica viene svolta seguendo una programmazione annuale compilata dal Collegio degli Educatori e approvata, a seguito di valutazione, dalla direzione S.P.E.S.

Le attività conformandosi al progetto educativo unitario fanno riferimento ad una progettualità educativa e didattica unitaria, interculturale e inclusiva. La progettazione didattica annuale è predisposta dal personale educativo con obiettivi e attività adeguati alle varie fasce di età e ai bisogni specifici di ciascun bambino, riferiti ai diversi campi/aree di sviluppo/apprendimento e articolati in progetti e/o in unità di apprendimento interdisciplinari.

### *2.3 La vita al Nido*

#### *Ambientamento*

Il momento dell'ambientamento al Nido rappresenta un'esperienza emotivamente intensa sia per i bambini sia per le famiglie, che richiede chiarezza e condivisione delle fasi. Il percorso di ambientamento prevede l'organizzazione di fasi e azioni per accogliere al meglio il bambino con la sua famiglia, ma viene costruito in maniera personalizzata in base ai bisogno di ogni bambino.

La scelta organizzativa di fondo sarà orientata verso l'inserimento di gruppo, che si prospetta essere la modalità da privilegiare, consentendo di ridurre i tempi di attesa delle famiglie e garantendo nel contempo la possibilità di condividere questa esperienza, anche attraverso l'intreccio di utili relazioni con altri genitori: il bambino verrà inserito in piccoli gruppi e con orario progressivamente crescente, con la presenza del genitore per i primi giorni. L'inizio della frequenza è fissato dalla coordinatrice e viene comunicato alle famiglie, di norma per i nuovi iscritti, nel mese di giugno precedente l'anno educativo.



### *Routine*

Per routine si intendono le attività quotidiane che si riferiscono ad alcuni momenti della vita al Nido e che si ripetono ogni giorno, rispondendo in questo modo ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza e il ricongiungimento pomeridiano, il cambio, il pranzo e le merende, il riposo.

Questi momenti consentono al bambino di costruire una relazione affettiva positiva con l'adulto e di percepire l'ambiente del Nido come rassicurante, in grado di accompagnarlo gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

Di norma l'attività si articola dalle ore 8.00 alle ore 16.00. Si prevedono, in base all'organizzazione di ogni singola struttura e al numero delle richieste, la possibilità di anticipo sull'orario di apertura e di posticipo dell'orario pomeridiano.

Le scelte di variazione dell'orario (anticipo: ore 7.30-8.00 e tempo prolungato: ore 16.00-18.00) rimangono valide per l'intero anno educativo.

Gli orari indicati potranno subire delle modifiche a seguito dell'organizzazione di ogni singolo Nido, come riportato nel progetto educativo.

### *Routine (esempio tipo) di una giornata al Nido*

<b>Orario</b>	<b>Routine</b>
<b>7.30-8.00</b>	Ingresso anticipato
<b>8.00 -8.45/ 9.00</b>	Ingresso
<b>9.00 - 9.15</b>	Attività di accoglienza
<b>9.15 – 9.45</b>	Merenda e bagno
<b>9.45 – 10.45</b>	Attività didattica o di laboratorio
<b>10.45 - 11.15</b>	Bagno e preparazione al pranzo
<b>11.15 – 12.00</b>	Pranzo
<b>12.00 – 12.30</b>	Bagno e preparazione al riposo
<b>12.30-13.00</b>	1° uscita
<b>12.30-14.30</b>	Riposo
<b>14.30-15.00</b>	Risveglio
<b>15.00 - 15.30</b>	Bagno e merenda
<b>15.30 - 16.00</b>	2° uscita
<b>16.00 - 18.00</b>	Tempo prolungato

È inoltre previsto il funzionamento dei servizi anche nel mese di luglio, sia come apertura ordinaria sia come attivazione di un Centro Estivo, eventualmente anche unendo diversi servizi.

### L'accoglienza e il ricongiungimento pomeridiano

Le educatrici nel momento dell'accoglienza aiutano il bambino e i suoi familiari a salutarsi serenamente, scambiando con i genitori alcune informazioni riguardanti i loro figli e predisponendo un ambiente piacevole. Anche il ricongiungimento a fine giornata è carico di valenze emotive e affettive, per cui le educatrici facilitano il ritrovarsi dei bambini con i genitori e il passaggio tra l'ambiente del Nido e il contesto familiare, rispettandone i tempi e le modalità.

### Il cambio e l'igiene personale

Il cambio è un momento affettivamente intenso, che richiede attenzione e rispetto dell'intimità del bambino. Le azioni per l'igiene sono inoltre per i bambini un'occasione per sviluppare la propria autonomia.

### Il pranzo e le merende

Il cibo, oltre che per lo sviluppo fisico del bambino, ha un profondo significato affettivo e relazionale con l'adulto e con i coetanei.

La refezione è assicurata di norma tramite cucina interna e secondo apposite tabelle dietetiche predisposte dall'AUSLL 6 Euganea di Padova ed esposte affinché i genitori ne prendano visione. In caso di particolari motivi di salute, confermati da certificato medico (da rinnovare ad ogni scadenza e comunque all'inizio di ogni anno educativo e certificando ogni variazione) o per motivazioni religiose sono previste variazioni personali della dieta.

La preparazione dei cibi si svolge secondo le procedure di corretta prassi igienica ed applicando il sistema HACCP previsto dal Decreto Legislativo 155 del 1997.

### Il riposo

Anche il sonno è un momento affettivamente coinvolgente, perché per il bambino significa rilassarsi per addormentarsi e per risvegliarsi serenamente. Per questo le educatrici prestano attenzione ai rituali che possano rassicurare il bambino: la possibilità di portare un pupazzetto con sé, essere accompagnati da una storia, una ninna nanna o una musica rilassante...tutte coccole che fanno compagnia e invitano i bambini al riposo.

### *Spazi e attività*

Tutte le strutture sono dotate di spazi progettati ed organizzati in funzione dei bisogni, dell'età del bambino e delle specifiche metodologie dei servizi. Per i lattanti gli ambienti sono pensati per permettere molteplici esperienze di esplorazione, conoscenza e sperimentazione. Gli spazi destinati ai divezzi sono pensati per favorire il gioco, lo sviluppo dell'autonomia, la sperimentazione delle attività motorie ed espressive e la promozione dei rapporti con i coetanei.

Ogni Nido dispone di uno spazio verde attrezzato nel rispetto dei bisogni e della sicurezza dei bambini. Gli spazi sono organizzati in modo da prevedere attività di gruppo e di intergruppo, con la possibilità di angoli attrezzati per le diverse attività, secondo il progetto educativo di ogni servizio.

### *2.4 Personale del Nido*

Il personale del Nido (educativo, ausiliario e di cucina) costituisce un gruppo di lavoro, in cui tutti i componenti contribuiscono, nel rispetto degli specifici ruoli e competenze, alla realizzazione del progetto educativo del servizio. Tutti i servizi di Nido, sia di proprietà dell'Ente che in gestione, è inserito nella rete dei servizi SPES. Tale rete è garantita da un coordinamento generale, che garantisce

l'indirizzo pedagogico comune e l'organizzazione nel suo insieme, anche attraverso la pianificazione di momenti di valutazione per favorire la qualità dei servizi stessi.

*Il coordinatore interno* di ogni Nido promuove e coordina gli interventi necessari per garantire un buon funzionamento educativo e organizzativo; avvalendosi del confronto con gli altri coordinatori, in accordo con il coordinamento generale dell'Ente e in stretta collaborazione con il personale del servizio:

- supervisiona la stesura, l'attuazione e la valutazione del Progetto educativo del servizio e della Programmazione didattica di sezione e intersezione;
- conduce gli incontri collettivi del personale;
- assicura quotidianamente la qualità del servizio offerto;
- è referente per le famiglie, per l'amministrazione dell'Ente e per i Comuni dei Nidi in gestione.

Tra i compiti degli *educatori* rientrano:

- l'attenzione individualizzata ai bisogni e alle risorse dei singoli bambini, instaurando con essi un legame affettivamente caldo e sicuro;
- la realizzazione di interventi di cura;
- la predisposizione di un ambiente relazionale e fisico che consenta ai bambini di vivere esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, motorio e sociale;
- la costruzione di una relazione collaborativa con le famiglie;
- la disponibilità al lavoro collegiale e alla flessibilità.

La professionalità del gruppo di lavoro è garantita dalla formazione costante e dal supporto offerto dalle figure di *consulenza psicopedagogica* che l'Ente mette a disposizione.

*Al personale ausiliario* competono: tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni al Nido e le attività di collaborazione in cucina che concorrono a supportare le attività educative del Nido; la partecipazione agli incontri collettivi previsti nel Nido e alle iniziative formative specifiche.

*Il personale di cucina*, se presente nel servizio: prepara i pasti per i bambini secondo menù prestabiliti, provvede all'igiene della cucina e alla pulizia degli utensili ed è responsabile del piano di autocontrollo alimentare HACCP; partecipa agli incontri collettivi previsti nel Nido e alle iniziative formative specifiche.

*La Direzione assicura la gestione unitaria delle diverse strutture sia per quanto riguarda gli indirizzi educativo-pedagogici sia per la gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio offerto all'utenza.*

*L'Ufficio Coordinamento Servizi Scolastici garantisce il lavoro in rete e la condivisione sia per gli aspetti educativi che organizzativi dei servizi, monitora il rispetto della qualità secondo quanto previsto dalla*

*normativa vigente (LR 22/2002 Autorizzazione e Accreditamento) in stretta collaborazione con la Direzione dell' Ente.*

Il personale amministrativo cura gli aspetti burocratici e contabili, rette, documentazione ecc.

A ciascun Nido viene assegnato il personale nel rispetto dei parametri indicati dalla normativa regionale, tenendo conto della natura del servizio offerto, delle caratteristiche della struttura, dell'età e dei bisogni dei bambini e delle bambine, nonché dei tempi di apertura del servizio.

### *2.5 Partenariato con le famiglie*

Una condizione necessaria per la realizzazione del progetto educativo del Nido è rappresentata dal dialogo continuo e dalla collaborazione con le famiglie dei bambini. Genitori ed educatori condividono con competenze e ruoli specifici e complementari il progetto educativo di crescita del bambino, di cui il primo titolare rimane la famiglia. I contributi teorici sullo sviluppo ci insegnano infatti che il bambino cresce sereno se gli adulti che se ne prendono cura stabiliscono tra loro una relazione di ascolto reciproco e di ricerca condivisa di strategie e atteggiamenti educativi.

Tutte le occasioni di incontro tra il Nido e le famiglie rappresentano così occasioni importanti per ritrovare il bambino "intero" nei suoi diversi contesti di vita.

Le famiglie possono inoltre trovare nel Nido delle forme di accompagnamento e di sostegno nel loro compito educativo con i figli. Il Nido predispone momenti di incontro individuale e collettivo con le famiglie, per la condivisione e la co-costruzione del progetto educativo e per la valutazione del processo di crescita di ogni singolo bambino.

La collaborazione tra il Nido e le famiglie si realizza attraverso diverse forme di partecipazione, che vengono organizzate a cura della coordinatrice del servizio:

- *colloqui individuali*: all'inizio dell'anno educativo per i bambini e le bambine in fase di ambientamento e nel corso dell'anno per tutti i bambini e le bambine frequentanti, in maniera concordata con le famiglie;
- *riunione generale*: è programmata all'inizio dell'anno educativo con tutti i genitori dei bambini frequentanti ed è finalizzata alla condivisione del progetto educativo e delle attività previste dalla programmazione didattica. Viene inoltre realizzato generalmente nel mese di giugno un incontro con i genitori dei bambini che frequenteranno nel successivo anno educativo;
- *riunioni di gruppo sezione*: in esse sono coinvolti i genitori e le educatori di una stessa sezione e hanno l'obiettivo di condividere le attività del gruppo;
- *consulenza psicopedagogica*: è prevista la possibilità di colloqui con la figura della psicopedagoga per il confronto su tematiche educative che riguardano le fasi di crescita del singolo bambino all'interno dei servizi offerti dall' Ente;
- *attività formative*: sono organizzati degli incontri collettivi per i genitori per il confronto e l'approfondimento di temi educativi;
- *Comitato dei genitori (ove previsto)*: è composto dai rappresentanti dei genitori e collabora con la coordinatrice e l'amministrazione dell'Ente su specifiche attività, al fine di contribuire alla continua ricerca del miglioramento del servizio. Esso può essere convocato dal Direttore Generale, dalla coordinatrice del Nido e dal presidente dei genitori.

Sono altresì previste iniziative di coinvolgimento diretto delle famiglie in attività educative previste all'interno del progetto educativo del servizio, come, ad esempio:

- partecipazione a laboratori;

- teatro dei genitori;
- giornalino del Nido;
- coinvolgimento nelle feste.

Questi momenti rappresentano per i genitori l'occasione di trascorrere dei momenti piacevoli insieme ai loro bambini e di incontrare altre famiglie.

Al termine di ogni anno educativo, tramite specifico questionario, viene richiesto ai genitori di valutare la qualità educativa offerta dal servizio frequentato dal loro bambino.

### **3. RAPPORTI CON I CITTADINI**

#### *3.1 Informazione, ascolto e valutazione del servizio*

L'Ente si impegna a diffondere tutte le notizie relative al servizio offerto dagli Asili Nido tramite una distribuzione capillare alle famiglie del materiale informativo sia cartaceo e/o via telematica. Il servizio istituisce diverse forme per raccogliere le opinioni ed il giudizio dei cittadini sul suo operato:

- verifica la soddisfazione dell'utenza con indagini periodiche annuali;
- promuove gruppi di focalizzazione con le famiglie per verificare l'andamento e la qualità del servizio, una volta l'anno;
- verifica le cosiddette non conformità, ovvero in quali casi e quante volte non sono rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

Le indagini svolte che vengono pubblicizzate e rese note alle famiglie servono per impostare i piani di miglioramento del servizio.

#### *3.2 Reclami e suggerimenti*

I Nidi e l'Ente sono a disposizione per ascoltare, accogliere e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta. I suggerimenti e le segnalazioni di disservizio devono essere formulati in forma precisa e scritta, non anonima, fornendo le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Gli eventuali reclami riferiti agli standard garantiti dalla Carta dei Servizi dei Nidi devono pervenire al singolo Nido (secondo le modalità adottate) o inviate agli uffici amministrativi ai seguenti indirizzi:

- S.P.E.S. via Ognissanti, 70 – 35129 PADOVA
- [info@spes.pd.it](mailto:info@spes.pd.it)

### **4. MISURA DELLA QUALITA'**

Nella presente Carta dei Servizi sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio. Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e relativi indicatori:

- qualità della prestazione del servizio;
- qualità della sicurezza;
- qualità alimentare;
- qualità igienico-sanitaria;
- qualità professionale;
- qualità dell'ambiente;
- qualità della partecipazione delle famiglie.

#### 4.1 Schede di livello

##### LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

<b>Indicatore</b>	<b>Misuratore dell'indicatore</b>	<b>Valore assicurato all'indicatore</b>
Regolare erogazione del servizio	Apertura e chiusura del servizio secondo gli orari indicati	Valore assicurato coerentemente con quanto previsto dal Regolamento del servizio
Interruzione servizio	Tempo di informazione all'utenza tramite il Nido in caso di chiusura non prevista da calendario (escluso casi di sciopero o eventi straordinari)	Una settimana
Capillarità e tempestività dell'informazione per l'iscrizione al Nido	Comunicazione diretta alle famiglie potenzialmente interessate al minimo entro 10 giorni prima dell'apertura delle iscrizioni	Nel 95% dei casi
Apertura del servizio nel periodo estivo	Comunicazione alle famiglie per l'attivazione dei centri estivi	Comunicazione entro il mese di aprile
Richiesta di certificati/dichiarazioni	Da redigersi su apposito modulo presso la scuola e/o gli uffici amministrativi	Entro 10 giorni dall'inoltro della richiesta
Riduzione rette per malattia	Riduzione retta giornaliera per malattie	Secondo quanto previsto dal regolamento della struttura
	Riduzione mensile su	Secondo quanto previsto dal

Riduzione retta per 2 o più figli	retta 2° figlio iscritto e frequentante	regolamento della struttura
-----------------------------------	---	-----------------------------

#### LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA SICUREZZA

<b>Indicatore</b>	<b>Misuratore dell'indicatore</b>	<b>Valore assicurato all'indicatore</b>
Progetti e dichiarazione di conformità impianti (elettrici, riscaldamento, gas, antincendio, idrosanitari, ecc)	Dichiarazione di conformità	Presenza
Documento di valutazione del rischio	Documento	Presenza
Piani di emergenza, prove di sfollamento, addestramento periodico	Registro di documentazione delle prove (a cura della coordinatrice)	Si assicura annotazione nell'apposito registro e almeno 3 prove di sfollamento
Corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze e l'antincendio	Effettuazione dei corsi con documentazioni ed attestazioni	Con la frequenza stabilita dalla legge in materia
Presenza del sistema di illuminazione di emergenza	Verifica del funzionamento	Almeno 2 volte l'anno a cura dell'ufficio tecnico
Corretta installazione, visibilità e manutenzione della cartellonistica	Verifica	2 volte l'anno
Prove di evacuazione nel plesso	Annotazione sul registro apposito	2 volte l'anno a cura della coordinatrice
Controllo delle vie di esodo da parte dei referenti	Verifica	Almeno 2 volte l'anno a cura della coordinatrice
Controllo delle porte di emergenza da parte dei referenti Negli edifici ove è previsto per legge o che abbiano comunque	Verifica Verifica con annotazione su apposito registro	Almeno 2 volte l'anno 2 volte l'anno a cura dei servizi di manutenzione (uffici tecnici)

installato il sistema di allarme antincendio e presidi antincendio (manichetta lancia o similari): verifica del funzionamento		
Verifica carica e scadenza degli estintori portatili	Verifica	2 volte l'anno
Verifica da ditta specializzata degli impianti elettrici	Verifica	1 volta l'anno
Prova dell'efficacia degli interruttori salvavita degli impianti elettrici	Verifica	2 volte l'anno

#### LIVELLO DELLA QUALITÀ ALIMENTARE

<b>Indicatore</b>	<b>Misuratore dell'indicatore</b>	<b>Valore assicurato all'indicatore</b>
Menù elaborati da specialisti dell'AULSS 6 Euganea e Collaborazioni	Nella preparazione dei menù si tiene conto delle differenze culturali e religiose presenti nel Nido	È assicurata in ogni Nido
	Nella preparazione dei menù si tiene conto della eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento	E' assicurata nei Nidi che ospitano una sezione lattanti
	E' previsto un pasto sostitutivo per motivi di salute su presentazione di certificato medico	Sì sempre in tutte le strutture
	I menù sono completi di grammature Vengono elaborati da specialisti AULSS 6  Il rispetto delle norme igieniche e di sicurezza alimentare è assicurato in tutte le fasi, sia che il plesso produca i pasti internamente, sia che si avvalga di una cucina esterna	Sì per tutte le strutture



	<p>Sono previste formazioni e aggiornamenti, rivolte al personale di cucina, ausiliario ed educativo, sia sulla revisione dei menù sia sugli aspetti educativi legati alla sana alimentazione dei bambini</p> <p>E' previsto uno sportello nutrizionale in collaborazione AULSS/SPES sia per operatori che per genitori per confrontarsi sugli aspetti educativi legati alla sana alimentazione dei bambini</p>	
Controllo di qualità attraverso il sistema di HACCP (Analisi dei rischi e controllo dei punti critici da parte dell'ASL e dei laboratori analisi autorizzati)	È previsto il possesso e attuazione del piano di autocontrollo (D.lgs.155/97)	Sì per tutte le strutture
	Il personale di cucina e quello addetto alla distribuzione indossa camice bianco cuffia e grembiule	Sì in tutte le strutture
	E' previsto un programma di controlli di tipo analitico su superfici di lavoro e sugli alimenti	Il programma prevede ogni anno almeno 1 controllo a campione sull'acqua, 2 controlli sulle superfici e la campionatura del pasto quotidianamente
Attrezzature e stoviglie	Sono previsti registri per il controllo periodico delle temperature dei frigoriferi	Sì in tutte le strutture Il controllo avviene due volte al giorno
	È previsto l'uso di stoviglie usa e getta	Solo in casi eccezionali
	Utilizzo della lavastoviglie	Sì in tutti i Nidi

#### LIVELLO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE

<b>Indicatore</b>	<b>Misuratore dell'indicatore</b>	<b>Valore assicurato all'indicatore</b>
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori	Come previsto dalla legge Regionale L. R 22/2002	E' assicurato in tutti i Nidi che il personale sia in possesso del titolo di studio previsto

Formazione e aggiornamento professionale degli educatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Esistenza Piano formativo annuale e di attività di aggiornamento</li> <li>b. Almeno 28 ore annue dedicate all'aggiornamento</li> <li>c. Presenza di una figura di tutor dei corsi</li> <li>d. Produzione di documentazione dell'attività di aggiornamento</li> </ul>	In tutti i Nidi è assicurata la frequenza del personale di tutte le ore di corso previste per l'aggiornamento. È assicurata la produzione di materiale di documentazione dell'aggiornamento
Titoli di studio e professionali del personale che non svolge mansioni educative	Come previsto dalla legge	E' assicurato in tutte le strutture
Organizzazione corsi per il personale che non svolge mansioni educative	È prevista l'organizzazione di corsi con frequenza obbligatoria per un minimo di 12 ore	Per il personale ausiliario e di cucina
Riunioni periodiche di team	Sono assicurate riunioni periodiche dei team delle strutture	Si svolgono almeno una volta al mese
Coordinamento interno	Presenza referenti con compiti programmazione, gestione del personale, organizzazione della struttura e rapporti con le famiglie	È assicurata in tutte le strutture
Coordinamento pedagogico e organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Esistenza del coordinamento pedagogico- organizzativo</li> <li>b. Collaborazione e messa in rete</li> </ul>	È assicurato per tutti i Nidi
Funzioni del Coordinamento pedagogico e organizzativo generale	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Programmazione generale</li> <li>2. Monitoraggio</li> <li>3. Supporto alla qualità</li> <li>4. Sostegno ai Team (per programmazione e verifica)</li> <li>5. Organizzazione delle attività di aggiornamento</li> <li>6. Produzione di documentazione sulle attività del servizio</li> </ul>	Per tutti i Nidi sono assicurate tutte le misure elencate

Organizzazione dei gruppi di bambini	Esistenza di gruppi stabiliti  Attività di intergruppo	Di norma, è assicurato in tutti i Nidi. Può essere prevista una diversa organizzazione nel corso di anno per la realizzazione di progetti specifici
--------------------------------------	--	---

#### LIVELLO DELLA QUALITÀ DELL'AMBIENTE

<b>Indicatore</b>	<b>Misuratore dell'indicatore</b>	<b>Valore assicurato all'indicatore</b>
Differenziazione degli spazi interni	Sono previsti i seguenti spazi <ol style="list-style-type: none"> <li>1. spazi sezione</li> <li>2. cucina</li> <li>3. servizi</li> <li>4. altri locali</li> </ol>	In tutti i Nidi è assicurata la presenza di almeno 3 spazi differenziati
Arredi per le sezioni adeguati per i bambini	Nell' asilo sono assicurati <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sedie e tavoli di altezza adeguata</li> <li>2. Mensole accessibili per i bambini</li> <li>3. Contenitori facilmente Accessibili</li> <li>4. Armadi per riporre giochi accessibili ai bambini</li> </ol>	In ogni sezione del Nido sono assicurati arredi adeguati ai bambini e alle bambine nel rispetto della sicurezza
Gli spazi frequentati dai bambini sono organizzati per pranzo cambio sonno	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Attenzione ai menù</li> <li>2. Rispetto dei ritmi individuali</li> <li>3. Esistenza di ambienti attrezzati per il sonno.</li> <li>4. Presenza di attrezzature funzionali</li> <li>5. Aerazione degli ambienti</li> </ol>	Le misure sono presenti nei Nidi. In presenza di lattanti è assicurata la presenza di ambienti specifici
Spazi adulti	Gli spazi per adulti comprendono <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Spogliatoio</li> <li>2. Servizi</li> <li>3. Piccolo spazio riunioni</li> </ol>	Questi spazi sono assicurati in tutti i Nidi

<p>Organizzazione degli spazi interni, articolati e polifunzionali per attività.</p> <p>Materiali per sviluppo gioco simbolico</p>	<p>Per i più piccoli</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. tappetone</li> <li>2. specchio</li> <li>3. spalliera</li> <li>4. mobile per primi passi</li> </ol> <p>Per medi e grandi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Angolo cucina</li> <li>2. angolo travestimenti</li> <li>3. angolo libri</li> <li>4. angolo manipolazione</li> <li>5. angolo colore</li> <li>6. angolo teatro burattini</li> <li>7. zona movimenti</li> </ol> <p>Materiali da 3 a 18 mesi: bambole, animali di peluche, posate, specchi, gioco del cucù, libri di immagini, contenitori di varie dimensioni e forme, telefono, pentoline, animali morbidi, materiali di recupero, giocattoli musicali, giocattoli a carica, cubi e costruzioni in legno, oggetti in miniatura.</p> <p>Materiali oltre i 18 mesi: abiti per travestirsi, mobili x bambini, piatti, pentole, bicchieri, posate, bambole, animali morbidi, case-giocattolo, telefoni-giocattolo, teatro burattini, specchi, materiali di recupero, gioco del cucù, costruzioni legno e plastica, incastri, puzzle, acqua, farina e semi vari, spago/fili e materiale da infilare</p>	<p>In tutti i Nidi sono assicurati almeno 3 dei 4 elementi previsti per i piccoli</p> <p>In tutti i Nidi sono assicurati almeno 5 dei 7 elementi previsti per i medi e grandi</p> <p>In tutti i Nidi sono presenti almeno 8 elementi su 15</p> <p>In tutti i Nidi sono presenti almeno 10 elementi su 17</p>

LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE		
Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
<p>Favorire relazioni significative con gli adulti attraverso:</p> <p>a) presentazione preliminare del servizio</p> <p>b) la valorizzazione del momento di entrata e di uscita dal Nido</p> <p>c) dare spazio ai rapporti individuali adulti-bambini</p>	<p>Visita al Nido prima dell'iscrizione, riunione con presentazione del regolamento</p> <p>L'educatore incoraggia i genitori ad introdurre il bambino e la bambina nell'ambiente del Nido con una accoglienza individualizzata</p> <p>Durante il cambio l'educatore stabilisce un rapporto diretto con il minore</p>	<p>E' assicurata in tutti i Nidi</p> <p>E' assicurata in tutti i Nidi</p> <p>L'educatore si occupa direttamente di ogni bambino in tutti i Nidi</p>
Opinione dei genitori	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale	80% dei questionari restituiti sul totale degli iscritti
Reclami	Tempo massimo che intercorre tra la segnalazione del reclamo e risposta	30 giorni
	Certificazione e risposta	Entro 10 giorni dall'inoltro della richiesta
Presentazione ai genitori del progetto educativo	<p>Incontro di presentazione dei programmi con i genitori.</p> <p>Sono resi pubblici:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. calendario annuale</li> <li>2. orario di apertura</li> <li>3. strutturazione delle sezioni</li> <li>4. personale assegnato al servizio</li> <li>5. attività rappresentanti dei genitori</li> <li>6. funzionamento del servizio refezione e/o menù adottato</li> <li>7. iniziative</li> </ol>	Il progetto è condiviso all'inizio dell'anno educativo

	rivolte alle famiglie	
Incontri di sezione o piccoli gruppi	Nell'anno educativo vengono organizzati incontri per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori	Sono assicurati in tutti i Nidi almeno 2 incontri
Colloqui individuali	Nell'anno educativo sono assicurati i colloqui individuali con i genitori	Sono assicurati in tutti i Nidi almeno due colloqui individuali
Attività Extradidattiche: incontri a tema	Sono effettuati incontri a tema con il coinvolgimento dei genitori	Sono assicurati almeno 3 incontri annuali
Comunicazione tra le famiglie	L'accoglienza è assicurata anche con modalità rispettose delle differenze culturali	In tutti i Nidi