

CARTA DEI SERVIZI

MicroNIDO

IL PELLICANO



INDICE:

LA CARTA DEI SERVIZI

Cosa e'	pag. 02
Principi a cui si ispira	pag. 02
Finalità che persegue	pag. 02
Tipologia della ragione sociale	pag. 03
L'Organizzazione	pag. 03
Il personale	pag. 03
La struttura	pag. 04
Il servizio offerto:	pag. 04
✓ <i>L'inserimento</i>	pag. 04
✓ <i>L'orario</i>	pag. 04
✓ <i>Il materiale necessario</i>	pag. 05
✓ <i>Il menù</i>	pag. 05
Continuità	pag. 06
La proposta per i genitori	pag. 06
Fattori, indicatori e standard di qualità del servizio	pag. 06
Indagine sulla soddisfazione delle famiglie	pag. 07
Suggerimenti e reclami	pag. 08
Accesso al Micronido e contributo della famiglia	pag. 08
Numeri utili	pag. 09
Allegati	pag. 09

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è un documento di presentazione del Micronido Il Pellicano.

Esplicita le caratteristiche e le finalità dello stesso.

In questo documento troverete i servizi offerti e le modalità con cui sono erogati.

La Carta dei Servizi ha dunque le seguenti finalità:

- fornire alle famiglie informazioni chiare
- informare sulle procedure per accedere ai servizi
- indicare modalità di gestione e di realizzazione del servizio
- individuare gli strumenti adottati dall'Ente per il controllo della qualità
- indicare le procedure per i reclami

Essa è costituita da:

- Una **parte comune** che va a presentare i principi ispiratori in merito all'erogazione dei servizi educativi e i compiti del personale
- Una **parte specifica** soggetta a possibile variazione periodica, rappresentativa della realtà specifica di ogni singolo servizio educativo (struttura, modalità di gestione, criteri d'accesso, calendari, orari, attività educativo-didattiche, attività integrative, rapporti con la famiglia, servizio mensa, sicurezza e igiene, privacy, indicatori qualità del servizio) completa di tutte le informazioni utili
- Una **parte variabile** composta da schede/appendici riportanti dati ed informazioni soggette a aggiornamento annuale:
 - Regolamento
 - Risultati rilevazioni annuali Soddisfazione del cliente (esposti in bacheca)
 - Progetto didattico
 - Menù (versione validata ATS, esposto in bacheca)

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito della Scuola.

PRINCIPI A CUI SI ISPIRA

Il micronido Il Pellicano nasce dall'accoglimento dell'esigenza delle famiglie nel nostro territorio e dei genitori che già conoscono la nostra struttura poiché hanno frequentato la Scuola dell'Infanzia Elisa & Mario Lezzeni.

Il Micronido Il Pellicano è aperto a tutti, senza distinzione di alcuna natura.

È aperto senza discriminazione a tutti gli alunni le cui famiglie accettino il suo progetto educativo.

Fermo restando la condizione stabilita sopra, il micronido accoglie bambini di ambo i sessi, senza discriminazione di razza, nazionalità e religione.

È ispirato alla visione cristiana della persona, è cattolico e in esso i principi evangelici muovono l'agire educativo di chi vi opera.

FINALITÀ CHE PERSEGUE

Le finalità del micronido il Pellicano mirano ad una visione globale di persona colta nelle mille declinazioni dell'età:

- Favorire e sviluppare un ambiente di rapporti positivi con coetanei e adulti
- Sostenere le famiglie nel compito educativo e nelle scelte che comporta
- Promuovere l'acquisizione di piccole semplici regole dettate dalla convivenza favorendo la cooperazione
- Sostenere e favorire la crescita dei bimbi garantendo un ambiente ricco di stimoli, che sappia accogliere i bisogni emotivi di ciascuno
- Promuovere un approccio sereno e positivo nella cura dell'igiene e di una corretta alimentazione
- Incoraggiare e favorire l'acquisizione di una autonomia personale nel rispetto dello sviluppo e in proporzione all'età.
- Stimolare, favorire e promuovere la comunicazione verbale e non
- Favorire il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni

TIPOLOGIA DI RAGIONE SOCIALE:

Scuola dell'infanzia Elisa & Mario Lezzeni

ORGANIZZAZIONE

Il micronido accoglie bimbi dai 03 ai 36 mesi di età e fino al raggiungimento di otto posti. La scuola accoglie bambini diversamente abili che chiedano l'iscrizione e che rientrino nella fascia di età sopra citata.

Il Micronido è aperto dal lunedì al venerdì, da settembre a luglio, per almeno 45 settimane all'anno. I giorni di chiusura seguono il calendario scolastico della Scuola dell'Infanzia Lezzeni approvato annualmente dal C.d.A., nel rispetto delle indicazioni di Regione Lombardia.

Il Micronido è aperto dalle ore 08,00 alle ore 16,00, con possibilità di prolungamento fino alle ore 17,00.

IL PERSONALE

Il personale della Scuola si costituisce come gruppo di lavoro e contribuisce, nel rispetto delle specifiche competenze, alla promozione e realizzazione della programmazione educativa definendo i tempi, le strategie, gli strumenti, la documentazione e la verifica degli interventi:

- L'Educatore, che è anche coordinatore del servizio, promuove e coordina gli interventi opportuni per garantire la funzionalità educativa e organizzativa del servizio; è la figura di riferimento per il bambino e la sua famiglia, ha la funzione di cura e attenzione verso i bisogni del bambino, contribuisce nel creare un contesto relazionale, spaziale e affettivo tale da favorire la crescita armonica del bambino sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale;
- Il personale di cucina e ausiliario è adibito alle funzioni collegate.

LA STRUTTURA

Il micronido è posto al piano terra della Scuola dell'infanzia Elisa & Mario Lezzeni.

Un ambiente caldo e confortevole, destinato ad accogliere un piccolo gruppo di bambini, garantendo in questo modo un'attenzione speciale ad ognuno di essi e una maggiore fruibilità di tutti gli ambienti.

Gli spazi sono strutturati in modo da garantire sia le attività ludico-ricreative che le attività strutturate. Il terrazzo esterno consente una buona fruibilità e uno spazio di osservazione panoramica unica. Vi è inoltre la presenza di uno spazio verde che favorisce il contatto con la natura nelle meravigliose espressioni che la stessa ci riserva.

All'ingresso, l'ambiente spogliatoio è dotato di armadietti singoli dove poter riporre il cambio, le giacche e le scarpe. All'ingresso condiviso con la scuola dell'infanzia vi sono le bacheche con il menù e alcune comunicazioni di carattere generale.

La zona pranzo è strutturata con tavoli e seggioline, mentre la zona nanna è allestita con brandine anatomiche che saranno contrassegnate affinché ogni bimbo conservi la stessa per tutto l'anno scolastico.

IL SERVIZIO OFFERTO

Il micronido Pellicano struttura una programmazione didattica flessibile che tenga conto dei bisogni dei bimbi che lo frequentano e della relativa fascia di età.

Attraverso il gioco simbolico, i giochi cognitivi, attività motoria, giochi di manipolazione, attività di ascolto e semplici esercizi fonetici, il canto, la fruizione della musica e molte altre attività i bimbi avranno la possibilità di formare e consolidare la propria personalità e individualità.

Vengono proposte anche piccole esperienze in lingua inglese, in proporzione all'età e all'interesse.

L'inserimento

Utilizziamo la parola "inserimento" per indicare il periodo di ambientamento al micronido. L'ambientamento permette al bambino piccolo, sostenuto dalla propria madre e dal proprio padre, di "creare" una relazione significativa con il nuovo contesto. Ha inizio nel momento stesso in cui i genitori e i bambini entrano in contatto con la struttura. È un momento delicato in cui grandi e piccini si trovano di fronte ad una nuova e ricca esperienza: il bambino fa il suo primo ingresso in un nuovo ambiente sociale diverso da quello familiare.

Di norma vengono dedicate due settimane all'ambientamento: per i primi due/tre giorni si richiede una presenza costante dell'adulto di riferimento, nei giorni a seguire deve essere garantita la reperibilità telefonica (in caso di necessità il genitore deve raggiungere il micronido in tempi brevi).

L'orario

Le ritualità rappresentano un elemento fondamentale del servizio in quanto permettono al bambino di avere spazi e luoghi di relazione stabili e rassicuranti. Inoltre la scansione del

tempo rappresenta per il bambino "l'orologio interno" che rende interessante e piacevole l'attesa del ritorno della mamma o del papà.

La giornata tipo e i momenti di cura:

dalle 8.00 alle 9.30 accoglienza

dalle 9.30 alle 9.45 una piccola merendina

dalle 9.45 alle 10.15 gioco spontaneo

dalle 10.15 alle 11.15 attività del giorno

dalle 11.15 alle 11.30 ci prepariamo al pranzo

dalle 11.30 alle 12.30 tutti a tavola!

dalle 12.30 alle 12.45 gioco spontaneo

dalle 12.45 alle 13.00 ci prepariamo per la nanna

USCITA PART TIME CON PRANZO

dalle 13.00 alle 15.15 buon riposo

dalle 15.15 alle 15.30 risveglio

dalle 15.30 alle 16.00 spuntino e USCITA

dalle 16.00 alle 17.00 per chi prolunga l'orario, gioco spontaneo

Le educatrici del micronido possono affidare i bambini, al momento del congedo, soltanto ai genitori o alle persone autorizzate, indicate sull'apposito modulo che viene compilato ogni anno come da regolamento.

Il materiale necessario

Il micronido provvede alla fornitura di pannolini, asciugamani monouso, creme, detergenti. Ai genitori viene richiesto di assicurare un corredo riposto in una sacchetta personalizzata contenente:

- un cambio completo esterno (maglietta, golfino, pantaloni)
- un cambio intimo (maglietta, mutandine, body, calzini)
- ciuccio, bicchiere con beccuccio o borraccia da portare al micronido (se il bambino li usa).

È necessario portare anche un paio di calzini antiscivolo o di pantofole da utilizzare esclusivamente all'interno del micronido.

È opportuno che i bambini indossino vestiti comodi che permettano loro libertà di movimento e la possibilità di sperimentarsi attraverso giochi/esplorazioni con materiali "sporchevoli". Viene consigliato inoltre un abbigliamento pratico (ad esempio pantaloni con elastico in vita) che consenta ai bambini più grandi di sviluppare la loro autonomia vestendosi e svestendosi da soli.

Il menù

Le portate del pranzo e delle merende variano ogni giorno per quattro settimane.

Le famiglie possono richiedere la somministrazione di diete speciali, differenti da quanto previsto dal menù, in caso di allergie o intolleranze certificate dei bambini o di motivazioni etico-religiose. Anche in caso di malessere o indisposizione momentanea dei bambini è possibile richiedere la sospensione della dieta prevista dal menù sostituendola con una dieta detta "leggera". Soprattutto per quanto riguarda i bambini più piccoli del micronido, ancora in fase di svezzamento, non viene inserito nelle diete e nei menù giornalieri nessun alimento che prima non sia stato somministrato a casa dalla famiglia.

Il micronido dispone di una cucina interna e la cuoca cucina quotidianamente i pasti in base all'orario di consumazione previsto.

Particolare attenzione alla pulizia ed igiene nel confezionamento ed erogazione dei pasti è garantita attraverso l'applicazione del piano di autocontrollo alimentare HACCP. La sua

puntuale applicazione consente di tenere sotto controllo ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo di cucina. L'alimentazione dei bambini è curata in modo differenziato per fasce di età. Il menù esposto nella bacheca all'ingresso, è approvato dall'ATS.

CONTINUITÀ

La nostra scuola offre un servizio 0-6 anni per questo il passaggio dei bambini dal micronido alla scuola dell'Infanzia viene vissuto dai bambini come un naturale proseguo della loro esperienza scolastica. I momenti di dialogo tra docente ed educatore sono quotidiani come anche il passaggio di informazioni relative al bambino tra l'educatrice del micronido e la docente della scuola dell'infanzia.

In caso di trasferimento ad un'altra scuola dell'Infanzia viene garantito sia il dialogo tra docenti/educatori che il passaggio di informazioni.

LA PROPOSTA PER I GENITORI

Le famiglie sono attivamente coinvolte nella vita del micronido attraverso:

- giornate di accesso libero per le famiglie che intendono iscrivere il loro bambino, l'open day si svolge normalmente a inizio dicembre
- riunioni informative
- incontro per i nuovi iscritti
- incontri per condividere con le famiglie le proposte educative in apertura dell'anno scolastico
- feste
- colloqui individuali di conoscenza e di condivisione con i genitori del percorso del bambino al micronido.

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Dimensione	Fattori di qualità	Indicatori	Standard
Struttura	Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
Servizio Cucina	Qualità dell'alimentazione e pulizia	Cucina interna	Preparazione dei pasti con piena rispondenza alla normativa HACCP
		Diete personalizzate	Rispetto di tutte le richieste pervenute di diete personalizzate: -per motivi di salute, se accompagnate da certificazione medica - per motivi culturali, etico religiose se accompagnate da richiesta scritta dei genitori su modulistica Ats Percentuale di osservanza delle tabelle indicate:100%
		Pulizia refettorio	Una volta al giorno dopo i pasti

Servizio di Pulizia	Igiene ambientale	Programmazione degli interventi di pulizia	Rispetto della programmazione degli interventi di pulizia e in generale: <ul style="list-style-type: none"> - pulizia delle aule 1 volta al giorno - pulizia dei bagni 2 volte al giorno - pulizia dei giochi settimanale, a rotazione o al bisogno
		Utilizzo di prodotti previsti dalla normativa vigente.	Conformità alla normative
	Fornitura materiali di consumo	Disponibilità materiali igienico/sanitari	Il micronido fornisce tutti i materiali necessari nell'arco della giornata (come fazzoletti di carta, carta igienica, rotoloni carta mani..)
Progetto educativo	Attività educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso di inserimento	Rispetto dei tempi di inserimento
		Rapporto numerico tra personale educativo e bambini iscritti	8.00 - 16.00 conforme alla normativa vigente
		Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale	Coinvolti tutti gli operatori. Per l'educatrice sono garantite minimo 20 ore annue
		Progetto con Scuola dell'Infanzia	I bambini che frequenteranno, nel successivo anno scolastico, la Scuola dell'Infanzia, sono presenti ad alcune attività della stessa
Coinvolgimento delle famiglie	Informazione e comunicazione con le famiglie	Esistenza della carta dei servizi	Diffusione della Carta dei Servizi
		Momenti di informazione assembleare	Circa 2 volte all'anno
		Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/a	In ingresso (inserimento) e in uscita dal servizio (passaggio alla scuola dell'infanzia) e di norma almeno 2 volte l'anno
		Bacheca visibile all'ingresso	Aggiornata e ben visibile
Verifica delle attività svolte		Indagini sulla soddisfazione del servizio	Una volta all'anno
		Partecipazione dei genitori alle attività dedicate	Valutazione sulle attività

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

A cadenza annuale, viene somministrato ai genitori (garantendone l'anonimato) un questionario finalizzato a rilevare la valutazione relativa alla qualità percepita del servizio. La rielaborazione dei risultati viene

- esposta in cartaceo nella bacheca all'ingresso
- relazionata nella prima riunione utile con le famiglie all'inizio dell'anno educativo successivo.

Sulla base dei dati rilevati viene poi stilato un piano per il miglioramento della qualità.

SUGGERIMENTI E I RECLAMI

La segreteria è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati in questa Carta.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono ben accetti i suggerimenti per migliorare il Servizio.

Nell'eventualità si verificassero problemi nel Servizio del micronido o violazioni dei principi e degli impegni stabiliti nella Carta dei Servizi, questi possono essere segnalati per telefono, per iscritto all'indirizzo e al numero telefonico indicato in calce al documento.

Alle comunicazioni scritte viene garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.

Richieste, esigenze ed **eventuali reclami** da parte dei genitori, rappresentano altrettanti strumenti di dialogo e collaborazione e sono elementi di riscontro della qualità percepita rispetto al servizio erogato.

ACCESSO AL MICRONIDO E CONTRIBUTO ANNUO DELLA FAMIGLIA

Le famiglie che desiderano iscrivere il loro bambino/a al micronido possono prendere un appuntamento con la coordinatrice per un colloquio durante il quale viene illustrato il progetto educativo, l'organizzazione della struttura, il regolamento e la carta dei servizi che sono reperibili sul sito della scuola www.scuolainfanziaezzeni.it

La famiglia è poi invitata ad una visita guidata all'interno del micronido e nel caso decidesse di procedere con la domanda di ammissione, la famiglia compila la domanda di iscrizione con la relativa privacy.

Le domande vengono vagliate e a parità di punteggio valgono i seguenti criteri di precedenza:

1. presenza di fratelli/sorelle che frequentano la Scuola
2. disabilità
3. residenza nel territorio comunale
4. famiglia con genitore unico
5. entrambi i genitori lavoratori
6. nonni residenti nel territorio comunale

La segreteria comunica l'ammissione al micronido tramite posta elettronica all'indirizzo indicato dalla famiglia nella domanda d'iscrizione.

L'accettazione viene confermata nel momento in cui la famiglia provvede al pagamento della quota di iscrizione, che viene approvata annualmente dal C.d.A. della Scuola.

Il contributo annuo della famiglia è anch'esso stabilito annualmente dal C.d.A. ed è comprensivo della quota di frequenza, della mensa scolastica e del materiale sopra specificato. Tale contributo annuo è pagabile tramite:

- bonifico annuale: soluzione unica, con bonifico bancario il 10 settembre
- bonifico semestrale: due soluzioni, con bonifici bancari il 10 settembre e il 10 febbraio
- rata mensile: bonifici bancari con scadenza il giorno 10 del mese di riferimento

sul seguente IBAN: IBAN IT39C0861851890000000400426 intestato a SCUOLA INFANZIA ELISA & MARIO LEZZENI

NUMERI UTILI

Per aspetti educativi contattare il micronido ai seguenti recapiti:
telefono: 031 419312
e-mail: docenti@scuolainfanzialezzeni.it

Per aspetti amministrativi contattare
telefono: 031 419312
e-mail: info@scuolainfanzialezzeni.it
Posta Elettronica Certificata: scuolainfanzialezzeni@pec.it

ALLEGATI

In allegato si trova:

1. il Regolamento,
2. il Menù (versione validata ATS, esposto in bacheca),
3. i risultati dell'ultima Rilevazione annuale di soddisfazione del cliente (esposti in bacheca)
4. la Domanda di iscrizione

I suddetti documenti sono reperibili anche sul sito della Scuola.

Inoltre sul sito www.scuolaifanzialezzeni.it è presente il Ptof triennale dove viene presentato il servizio 0-6 anni della Scuola.