

**COMUNE DI SOGLIANO CAVOUR  
MICRO NIDO**

**Via Rimembranza, 24 - 73010 Sogliano C. (Le)**

**Ente Gestore: "Ape Maya" Società Cooperativa Sociale Onlus**

**Sede Legale: Via Val d'Aosta, 36 - 73013 Galatina (Le)**

**C.F. & P.IVA 04570700759 - REA n° LE302125**

**ALBO MUTUALITA' PREVALENTE A228818**

**Asilo Nido**



**CARTA DEI SERVIZI**

## CHE COS'É LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra il Micronido e tutti gli attori che partecipano alla realizzazione delle attività, con lo scopo preciso di:

- garantire la trasparenza della erogazione del servizio in questione, offrendo le necessarie informazioni;
- garantire la tutela degli utenti;
- promuovere la partecipazione attiva di utenti, famiglie, istituzioni e organizzazioni di settore al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo.

## ENTE GESTORE

**APE MAYA – Società Cooperativa Sociale Onlus**, Via Val d'Aosta, 36 – 73013 Galatina (LE). C.F. & P.IVA 04570700759 – REA n° LE 302125 – ALBO MUTUALITA' PREVALENTE A228818.

Iscritta all'Albo delle Cooperative con determinazione dirigenziale n. 161 del 19-03-2014 Albo Regionale Cooperative Sociali sez. "A" progressivo "1031"

Rappresentante Legale: Serra Gianpiero

## LA STRUTTURA

La struttura dispone di locali adeguati alle norme in materia di igiene, norme antinfortunistiche, abbattimento delle barriere architettoniche, antincendio, ecc.

Gli ambienti assicurano le migliori condizioni di igienicità e di fruibilità, sono funzionalmente collegati fra loro e suddivisi in:

- Ambiente di ingresso, con adeguato spazio filtro per accedere alle sezioni
- Sezioni per ciascun gruppo di bambini: semi-divezzi e divezzi
- Spazio Riposo
- Spazio Mensa
- Locali per l'igiene e cura dei bambini (attrezzati anche con fasciatoio e vasca lavabo)
- Spazi comuni, destinati alle attività ludiche e ricreative, utilizzati a rotazione dalle sezioni, per attività di gruppo o individuali
- Servizi generali per gli adulti (direzione, spogliatoio, wc, ecc.)
- Spazio cucina per preparazione o sporzionamento pasti
- Spazio gioco esterno

Le sezioni sono suddivise per fasce di età:

- Sezione Lattanti: **bambini dai 3-12 mesi**
- Sezione Medi (Semidivezzi): **bambini dai 13-24 mesi**
- Sezione Grandi (Divezzi): **bambini 25-36 mesi**

La ricettività massima del Micro-Nido è fissata a 20 posti bambino e può essere incrementata nella misura massima del 30% per i lattanti, il 25% per i semi-divezzi e 20% per i divezzi, in considerazione dello scarto giornaliero tra bambini iscritti e reali frequentanti.

## ORARI DI APERTURA

Il normale orario di apertura del Micro-Nido è dal **LUNEDI'** al **VENERDI'** dalle ore **8:00** alle ore **14:00**, **SABATO** dalle ore **08:00** alle ore **13:00**.

Il **SABATO** del mese di **Settembre** 2018 e **Luglio** 2019 la struttura resterà chiusa.

La sospensione delle attività didattiche avviene nei seguenti periodi:

- festività infrasettimanali religiose o nazionali
- periodo estivo (mese di agosto)

All'inizio dell'anno sarà consegnato a tutte le famiglie, il calendario scolastico riportante le date di chiusura e le festività.

## IL PERSONALE

L'équipe di lavoro viene adeguata in itinere secondo gli utenti iscritti, sempre in ottemperanza a quanto previsto dal Reg. Reg. n. 4/2007 con i parametri di rapporto numerico di seguito indicati:

- 1 Coordinatore pedagogico
- 1 Educatore ogni 8 bambini 13 – 24 mesi
- 1 Educatore ogni 10 bambini di età 25-36 mesi
- 1 Addetto ai servizi generali ogni 20 bambini
- 1 Educatore ogni bambino disabile
- 1 Addetto alla cucina
- 2 Vigilatrici dell'Infanzia

## TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Come indicato nel Regolamento Regionale n.4/2007- art. 53, l'Asilo Nido è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutte le bambine e i bambini in età compresa tra i 3 e i 36 mesi, che concorre, con le famiglie, alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e a garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto della identità individuale, culturale e religiosa. L'asilo nido costituisce, inoltre, servizio di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle famiglie, quale strumento a supporto di una migliore organizzazione dei nuclei familiari. L'Asilo Nido garantisce il diritto all'inserimento e all'integrazione dei bambini diversamente abili, secondo quanto previsto all'articolo 12 comma 5 della L.N. 104/1992, e per essi, anche in collaborazione con i servizi competenti della ASL vengono definiti progetti educativi specifici.

## GIORNATA EDUCATIVA

Ore	Attività
8:00 – 9:30	Ingresso/Accoglienza
9:30 – 11:00	Attività educative programmate e di libera scelta
11:00 – 12:30	Pranzo
12:30 – 13:00	Igiene personale
13:00 – 14:00	Uscita
N.B.	Sabato servizio mensa sospeso
<b>Totale tempo nido: 6 ore giornaliere tranne il sabato</b>	

Le attività educative si articolano, pertanto, in:

- **Cure di routine giornaliere:** accoglienza giornaliera e incontro familiare, colazione e pasti, riposo, cura e pulizia personale dei bambini, ricongiungimento con il familiare.
- **Attività di sviluppo suddivise per sezioni:** esperienze tattili esplorative e sensoriali, grafico pittoriche, di manipolazione e costruzione, di gioco ecc.
- **Attività per percorsi di apprendimento:** le stagioni, corpo umano, figure geometriche, colori primari, numeri, segni dell'alfabeto, giardinaggio, educazione ambientale (animali, habitat ecc.).
- **Progetti ricorrenze:** laboratori, lavoretti e/o feste in occasione della festività
- **Progetti di rete** in collaborazione con altre risorse formali ed informali del territorio
- **Uscite didattico-educative**

Il **servizio mensa** è offerto nel rispetto delle tabelle dietetiche appositamente approvate dalla ASL. Il personale preposto è dotato delle dovute certificazioni.

## METODOLOGIA EDUCATIVA

Nel lavoro con i bambini, grazie alla conoscenza professionale e reale delle esigenze educative dei bambini, data dall'esperienza nella gestione dei servizi, si propone la **metodologia Montessori**, i cui principi sono confermati direttamente o indirettamente dalla ricerca scientifica più avanzata - in particolare la pedagogia, la biologia, le neuroscienze, la psicologia. Diversi sono i risultati positivi e confermati in merito ai percorsi di crescita e sviluppo dei bambini.

Dopo l'affermazione a livello mondiale, anche il nostro territorio e le famiglie dimostrano ogni giorno l'accrescersi del loro legame e interesse nei confronti delle strutture e il consolidarsi della fiducia nei confronti del metodo, che fonda il suo agire su 3 punti cardine: il **bambino**, l'**ambiente** e l'**educatore**.

*Interesse, attività e sforzo* sono i caratteri del lavoro spontaneo e auto-educativo nel quale i bambini, frequentanti il Nido, sono costantemente immersi. “*Aiutami a fare da solo*” non è più una richiesta o un obiettivo da raggiungere, ma un *modus operandi* nelle attività che le educatrici e i bambini svolgono insieme. I bambini hanno acquisito familiarità con l’ambiente, con gli spazi e con i materiali, muovendosi con sicurezza. Con i bambini più grandi si è avviato l’utilizzo di materiali di sviluppo con un grado di difficoltà che meglio li avvicina e li prepara al mondo della Scuola Materna. L’applicazione della metodologia Montessori vede un’attività educativa che considera il bambino un vero e proprio “embrione spirituale”, che racchiude in sé tutte quelle potenzialità che, successivamente, verranno gradualmente esterne. Il metodo Montessori tiene, così, in primaria considerazione le competenze e la spinta a crescere e ad apprendere, che sono innate in ogni bambino.

Criteri del metodo: Cura dell’ambiente; Rispetto; Libertà di scelta; Materiali di sviluppo; Maestra come guida.

**Nell’attività di verifica e di valutazione** sono adottate adeguate *griglie di osservazione*, che partono dall’anamnesi personale e socio-familiare del bambino e diventano un’utile guida di rilevazione, descrizione e interpretazione del processo evolutivo, psicologico e culturale, di ciascun bambino. Si redige una cartella per ciascun bambino in cui sono registrati i diversi percorsi formativi seguiti dal bambino, le osservazioni delle educatrici e delle famiglie sugli apprendimenti del bambino, mettendo in pratica quel **diario psicologico**, o quella **carta biografica** che Maria Montessori propose a suo tempo.

## FASCE ORARIE DI ACCOGLIENZA AL NIDO

<b>TEMPO PARZIALE</b>	Dal Lunedì al Venerdì: Ingresso alle ore 08:00 con uscita alle ore 14:00 Il Sabato: Ingresso dalle ore 08:00 con uscita alle ore 13:00
-----------------------	---

## TARIFE E COMPARTICIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEI GENITORI

Le rette sono diversificate sulla base del reddito familiare, come di seguito specificato:

Tempo parziale 6 ore
Importo retta mensile: € 400,00
Lattanti € 400,00
Semidivezzi € 400,00
Divezzi € 400,00

**Importo retta disabile: € 600,00**

Nella struttura per l’anno 2018-2019 sono presenti bambini semidivezzi e divezzi.

## MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

I servizi educativi per l'infanzia nascono per concorrere con i genitori alla formazione del bambino, e prevedono la partecipazione dei genitori nelle attività relative alla quotidianità del bambino e ad alcuni aspetti istituzionali. La partecipazione reale evita la frattura fra il mondo dell'istituzione e quello della famiglia, garantendo maggiore sicurezza al bambino e allargando gli effetti positivi dell'educazione montessoriana, che punta su una presenza genitoriale. Si instaura una relazione di tipo triangolare la cui molla è l'educazione, la passione che spinge tutti e tre ad essere multi direzionali. A tale scopo all'interno della presente "**Carta dei Servizi**" sono indicate le modalità e le occasioni di incontro possibili con la famiglia.

Il nido condivide, quindi, le responsabilità educative, favorisce la partecipazione e divenire un supporto formativo per le famiglie.

Diversi sono i momenti di informazione sui servizi e di partecipazione delle famiglie, come:

- Visite in struttura e incontri con il personale, prima dell'inserimento del bambino;
- La riunione ad inizio Anno Educativo;
- Quotidianamente nei momenti dell'accoglienza e del commiato;
- Gli incontri individuali, prima e dopo l'ambientamento e per l'uscita dal nido;
- Gli eventuali incontri individuali, su richiesta del nido o della famiglia;
- Le riunioni di sezione periodiche;
- L'assemblea per le elezioni dei rappresentanti;
- Le feste, quali momenti di incontro informale tra genitori ed educatrici;
- Le uscite (per i divezzi), come occasione di conoscenza del territorio;
- La valutazione della qualità del servizio;
- La bacheca per genitori;
- Invio informazioni cartacee e/o via mail.

Il rapporto tra famiglia ed educatrici "Continuità orizzontale" rappresenta uno degli elementi che maggiormente qualificano l'esperienza educativa dentro il nido. Condividere tra adulti diversi la crescita e l'educazione, richiede una relazione dinamica di incontro e scambio. Inoltre, sempre nell'ottica del coinvolgimento delle famiglie, il **Progetto Educativo**, nella sua presentazione sintetica, è illustrato a tutte le famiglie all'atto dell'iscrizione in modo dettagliato e sarà a disposizione di tutti.

## MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI, NONCHÉ DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA

Il servizio ha come scopo la soddisfazione delle aspettative. La massima sovrapposizione tra la **qualità progettuale** e quella **percepita**, dall'utente, rappresenta il grado massimo di efficacia dell'investimento e dell'intervento. Il sistema di monitoraggio e valutazione, inoltre, non si limita esclusivamente alla creazione di schede di rilevazione, ma anche di strumenti operativi finalizzati al miglioramento del lavoro degli operatori impegnati direttamente sui servizi e sugli interventi sociali, che indirettamente costituiscono una fonte inestimabile di informazioni sulla qualità dei servizi erogati e delle metodologie adottate.

Le fasi operative di lavoro e i relativi strumenti di rilevazione che **l'Ente Gestore Ape Maya Cooperativa Sociale** hanno adeguatamente tarato sulla base delle esperienze plurime condotte nel settore che rappresenta, per così dire, il *core business* della propria missione, possono essere individuate:

- *Cartella individuale per ogni bambino iscritto, in cui sono presenti anche il foglio anamnestico del bambino e il registro abitudini*
- *Moduli per il monitoraggio di processo e di servizio*
- *Questionario **soddisfazione utente***

La funzione fondamentale del questionario sulla soddisfazione dell'utente è di consentire la valutazione di una serie di elementi inerenti la realizzazione dell'azione, permettendone la ridefinizione e il relativo miglioramento.

## **MODALITÀ PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEL SERVIZIO**

Una corretta informazione sul servizio consente di facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di compartecipazione, uguaglianza ed imparzialità. Le famiglie hanno diritto a presentare proposte e reclami nelle modalità di seguito specificate:

- Alle famiglie viene erogata la SCHEDA RS per comunicare, al personale dell'Asilo Nido, l'eventuale reclamo, segnalazione di disservizi, e avanzare proposte o suggerimenti. Laddove la stessa non sia completa di dati anagrafici e contatti dello scrivente, non verrà presa in considerazione.
- I reclami possono essere anticipati in forma orale, telefonica, a mezzo posta elettronica e successivamente riportati nella scheda sopra indicata.
- Non sono presi in considerazione i reclami anonimi, fatta eccezione per i casi in cui è il servizio a richiedere la compilazione anonima di un questionario.

Il Coordinamento, secondo le specificità che caratterizzano il reclamo, contatta le famiglie e procede all'analisi del problema. Dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, provvede, laddove ritenuto possibile, ovvero opportuno, a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e a dare riscontro alle famiglie, in forma scritta e non oltre quindici giorni.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

## **INFORMAZIONE SUL REGOLAMENTO INTERNO**

Il Regolamento Interno viene consegnato al genitore al momento dell'iscrizione. In esso sono contenute tutte le informazioni generali e specifiche sulla struttura ed i suoi servizi, che sono comunque ampiamente e precedentemente illustrati dal personale durante i primi incontri.

## **STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

Per il controllo della qualità del servizio da parte dei genitori interessati sono state predisposte schede di verifica annuale compilate in forma anonima. Lo stesso servizio è oggetto di valutazione da parte degli operatori coinvolti. I risultati di tale verifica diventano oggetto di valutazione per migliorare il servizio, calibrandolo sulle necessità emerse nei questionari.

## **COME CONTATTARCI**

In struttura - Via Rimembranza - Sogliano (LE) - dal **LUNEDÌ** al **VENERDÌ'** dalle ore 9.00 alle ore 12.00

**Mail:** apemayacoopsoconlus@gmail.com

**Pec:** apemayaonlus@pec.it

## **NORME FINALI**

Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento interno, si fa riferimento alle vigenti disposizioni di legge in materia. Il presente testo sarà sottoposto annualmente a revisione sulla base della verifica effettiva dei diversi aspetti gestionali, anche raccogliendo le osservazioni dei diversi soggetti coinvolti.

### **APE MAYA**

**SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**  
Via Val d'Aosta, 36 - 73013 GALATINA (LE)  
C.F. & P. IVA: 04570700759 - REA n° LE 302125  
ALBO MUTUALITÀ PREVALENTE A228818