

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE

Società Cooperativa Sociale – Impresa Sociale ONLUS
Piazza della Libertà n° 3 - 34132 TRIESTE (TS)
Tel.: 040232331; Fax: 040232444; Web: www.2001agsoc.it



CARTA DEI SERVIZI

Nido d'Infanzia di PRAVISDOMINI

Prima di Volare

Via Barco n° 24 Pravisdomini (PN)
Tel e Fax: 0434-644938; e-mail: nidopravis@2001agsoc.it

REDAZIONE


Dara COCCOLO
Coordinatrice del Servizio

VERIFICA/APPROVAZIONE


Direttore Generale

Edizione 8 del 24.09.2025

PER PRESA VISIONE


Responsabile Qualità



Carta dei Servizi Nido d'Infanzia "PRIMA DI VOLARE"

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento con il quale DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE definisce e comunica ai cittadini l'assunzione di un impegno in merito alla qualità dei servizi offerti, alle modalità di funzionamento degli stessi e alle forme di partecipazione e controllo da parte dei cittadini e degli Enti Pubblici.

La Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione, perché segue lo sviluppo e le trasformazioni del contesto (*sia interno che esterno*) significativamente influenti rispetto alla qualità dei servizi offerti dalla cooperativa e alle modalità di funzionamento degli stessi.

La data dell'ultima edizione della Carta dei Servizi è indicata in ogni pagina interna al documento: è prevista e garantita una sua revisione e/o un suo aggiornamento almeno una volta ogni tre anni. La revisione e/o l'aggiornamento della Carta dei Servizi sarà più frequente nel caso di incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua ultima edizione. DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE può promuovere una revisione del documento anche su proposta di committenti e utenti.

1. Chi siamo

Siamo nati nel 1989 dall'impegno di un gruppo di operatori sociali interessati a promuovere i servizi ed a difendere i diritti dei lavoratori. In tutti questi anni siamo cresciuti, promuovendo la cultura e della qualità nei servizi socio educativi nel territorio del Friuli Venezia Giulia.

In questa visione, il nido d'infanzia "Prima di Volare" di Pravisdomini (PN) è parte dell'ampia offerta di servizi per la prima infanzia gestiti dalla cooperativa, tra cui si annoverano nidi vari centri estivi nel territorio regionale.

2. FINALITÀ

Il nido garantisce:

- la presenza di un ambiente confortevole, ricco, stimolante, capace di fornire esperienze varie in linea con le esigenze di crescita di ciascun bambino;
- una progettazione educativa cui consegue un'organizzazione del lavoro negoziata e condivisa da parte dell'equipe;
- la garanzia della continuità delle cure (figure di riferimento) e occasioni di crescita entro un progetto unitario;
- la professionalità degli operatori educativi grazie ad una formazione continua e mirata;
- percorsi di integrazione dei bambini disabili e stranieri del Comune e delle zone limitrofe elaborati, in collaborazione con le famiglie e altri organismi competenti.

3. ACCESSO AL SERVIZIO E RETTE**3.1. Iscrizione**

- La retta concordata nell'orario d'iscrizione è mensile e si riferisce ad una frequenza di 5 giorni settimanali ed è comprensiva dei pasti/merende, pannolini e ogni genere per l'igiene e la cura dei bambini, biancheria per la nanna e la pappa, giochi e materiali per l'attività di gioco e didattiche;
- Per chi è residente la retta verrà calcolata su presentazione dell'ISEE;
- Il ritiro del bambino dalla frequenza del nido può essere fatto in ogni momento dell'anno almeno 30gg prima dalla data prevista, attraverso la compilazione dell'apposito modulo da richiedere alla coordinatrice.

Nel caso di disponibilità limitata di posti al nido, verrà utilizzato il seguente criterio: bambini già frequentanti, bambini residenti, fratellini e sorelline di bimbi già frequentanti, lista d'attesa secondo punteggio in graduatoria e data di arrivo domanda.

Carta dei Servizi Nido d'Infanzia "PRIMA DI VOLARE"

3.2. Abbonamento ad ore

Dà la possibilità di gestire la frequenza al nido a quei genitori che hanno un lavoro che prevede turni lavorativi, non siano residenti nel comune di Pravisdomini oppure abbiano altre particolari esigenze, rispettando comunque gli orari di entrata e di uscita.

4. CALENDARIO E ORARIO DEL SERVIZIO

Si articola in 3 gruppi, in relazione all'età dei bambini, al loro sviluppo psicofisico ed ai programmi educativi adottati.

È possibile entrare al nido nei seguenti orari:

- dalle 7.30 alle 9.00
- dalle 12.30 alle 13.00

È possibile uscire dal nido nei seguenti orari:

- dalle 12.30 alle 13.30
- dalle 16.00 alle 17.30

Le modalità di frequenza sono:

- part-time mattino con pasto;
- part-time pomeriggio;
- tempo pieno;
- tempo prolungato.

È previsto un servizio aggiuntivo a pagamento di pre-accoglienza (7.00-7.30) e di post-accoglienza (17.30-18.00) con una partecipazione minima prevista da regolamento.

Ore extra: ore in più per utilizzare il nido in orario più ampio. Il servizio è a pagamento orario.

Il nido è aperto 11 mesi l'anno, il calendario viene comunicato entro il 30 settembre.

La struttura rimane aperta dal 1° settembre al 31 luglio.

Le chiusure sono così distribuite nel corso d'anno:

- **Festività nazionali**: Ognissanti, Immacolata Concezione, Festività natalizie, Giovedì e Venerdì santo e Lunedì di Pasqua, Festa del lavoro e della Repubblica.
- **Chiusura estiva**: agosto.

L'organizzazione dei tempi prevede alternanza fra tempi per le routine (momenti di cura), tempi per le attività educative guidate/stimate in modo intenzionale dall'educatore, tempi per il gioco libero.

Le fasi per le routine prevedono: le routine dell'ingresso e dell'uscita, dell'alimentazione, dell'igiene, del riposo.

5. I TEMPI DEL NIDO

La giornata tipo

FASCIA ORARIA	ATTIVITÀ
07.30 - 09.00	<u>accoglienza dei bambini</u> : comprende lo scambio di notizie tra famiglie e nido e prevede un tempo di gioco libero in sezione
09.20	<u>merenda del mattino</u> : si inizia la giornata consumando insieme uno spuntino a base di frutta
09.45	<u>momento del cambio</u> : momento d'intimità che si ripete più volte nell'arco della giornata
10.15	<u>attività di gruppo e laboratori</u> : l'educatore propone una serie di attività e di occasioni di gioco
11.15	<u>preparazione al pranzo</u> : i bambini sono invitati alla conquista progressiva dell'autonomia anche attraverso lo strumento del gioco del cameriere
11.20	<u>momento del pasto</u> : i bambini condividono il cibo a tavola con il proprio gruppo e con l'educatrice

Carta dei Servizi Nido d'Infanzia "PRIMA DI VOLARE"

12.00	<u>momento del cambio</u> : momento d'intimità che si ripete più volte nell'arco della giornata
12.30 – 13.00	- attività rilassanti di preparazione al momento del riposo <u>riposo pomeridiano</u>
	<u>prima uscita</u> : saluto e ricongiungimento, un'occasione utile per uno scambio comunicativo e un rendiconto della giornata trascorsa alle famiglie
15.00	<u>momento del cambio</u> e di preparazione alla merenda
15.30 - 16.00	<u>seconda uscita</u>
16.00 - 17.30	<u>terza uscita</u>

6. INSERIMENTO

L'ambientamento si svolgerà in 3 giornate (giovedì-venerdì e lunedì) e dovrà avvenire in presenza di un familiare con cui condividerà la routine quotidiana del nido con orario 9:30-15:00.

Il colloquio pre-inserimento è necessario per individuare tutte le abitudini del bambino, l'educatrice di riferimento richiederà i vari documenti necessari in caso di intolleranze o allergie alimentari e individuerà insieme ai genitori gli orari migliori e gli scambi di informazione necessari alla programmazione delle prime settimane in cui il bambino sarà inserito;

Saranno consegnati:

- Questionario;
- Promemoria del necessario da portare;
- Modulo riaffido (*deleghe e numeri telefonici*);
- Consenso all'utilizzo delle immagini e delle uscite;
- Tabella dietetica;
- Calendario annuale.

7. LA STRUTTURA

7.1. Gli spazi del nido

Il nido è predisposto ad accogliere bambini dai 3 mesi ai 3 anni di età, la ricettività è di 37 bambini.

Gli spazi sono organizzati tenendo conto dei parametri stabiliti dalla normativa vigente e delle esigenze di crescita dei bambini, dei loro bisogni e delle loro potenzialità di sviluppo. Lo spazio deve saper accogliere il bambino, deve corrispondere ai bisogni di sicurezza e di affettività che caratterizza i bambini.

Il nido prevede due sezioni:

- lattanti: uno spazio separato dagli altri ambienti, affinché risulti essere particolarmente protetto e rassicurante per i bambini dai 3 ai 12 mesi. In questo spazio sono previsti fino ad un massimo di 9 bambini.
- medio/grandi: ambiente che prevede la strutturazione in centri di interesse per offrire un ventaglio di opportunità e di gioco, di socializzazione, di intimità nel rispetto dei bisogni evolutivi dei bambini dai 12 ai 36 mesi. In questo spazio sono previsti fino ad un massimo di 28 bambini.

Sono garantiti gli interventi di manutenzione.

Carta dei Servizi Nido d'Infanzia "PRIMA DI VOLARE"
7.2. Ruoli e compiti

Nel nido d'infanzia operano:

- una coordinatrice,
- un'educatrice ogni 10 bambini dai 25 ai 36 mesi,
- un'educatrice ogni 7 bambini dai 13 ai 24 mesi,
- un'educatrice ogni 5 bambini dai 3 ai 12 mesi,
- due ausiliarie d'appoggio;
- una cuoca

FUNZIONE	MANDATO
Coordinatrice del Nido d'Infanzia	Viene individuato tra gli operatori dell'équipe e svolge la funzione di: • aiutare ad organizzare gli spazi in funzione del progetto pedagogico e dei bisogni dei bambini a impostare modelli di relazione con le famiglie; • coordinare, controllare, pianificare e garantire la cura della struttura e della strumentazione; • predisporre i primi colloqui con le famiglie, individuare i loro bisogni formativi; • partecipare e promuovere, rivelare la qualità percepita e accompagnare all'uso delle risorse del territorio; • seguire il gruppo di lavoro nella realizzazione del progetto pedagogico attraverso incontri di discussione e di verifica; • occuparsi della formazione in servizio degli operatori; • curare i rapporti con gli altri servizi del territorio che vengono visti come risorsa e tramite per una cultura dell'infanzia (<i>assistente sociale e personale sanitario in caso di necessità</i>)
Personale Educativo	L'educatrice esprime la sua professionalità nella capacità di instaurare un rapporto significativo e individualizzato con i bambini del gruppo affidatole; nel saper offrir loro occasioni di crescita in un clima di sicurezza affettiva; nel creare un ambiente fisico e relazionale stimolante, nell'attivare l'indispensabile rapporto con le famiglie. Si impegna per: • la programmazione, la conduzione, l'osservazione, la documentazione e la valutazione di specifici interventi educativi e di proposte di gioco rivolte al bambino ed al gruppo; • la gestione del complesso delle relazioni con i genitori; • la partecipazione agli incontri di aggiornamento professionale; • la cooperazione nel sostegno dei turni di lavoro e nella copertura di eventuali emergenze organizzative; • la partecipazione ad incontri di verifica con la coordinatrice sull'operato organizzativo, pedagogico ed educativo del nido.
Referente pedagogico	Il referente pedagogico: • coadiuva l'attività della coordinatrice; • si relaziona con le famiglie e risponde degli aspetti di qualità e gradimento del servizio; • offre supporto nella programmazione educativa e organizzativa del Nido d'Infanzia e opera il monitoraggio degli interventi educativi; • si occupa della supervisione al lavoro del personale, anche attraverso un approccio che curi le relazioni e le dinamiche degli operatori coinvolti; • è disponibile a svolgere colloqui individuali ed incontri di gruppo con i genitori dei bambini iscritti.
Cuoca	Questa figura professionale, essenziale per le prestazioni di mensa, opera in stretta osservanza delle tabelle dietetiche approvate dai competenti organi dell'Azienda Sanitaria. Ogni processo segue le procedure previste nel Piano di autocontrollo HACCP predisposto per il servizio. Oltre alle norme dietetiche e igieniche, i pasti devono tenere in considerazione anche delle preferenze ed esigenze individuali dei bambini (<i>allergie, rifiuto di certi cibi, difficoltà di masticazione, diete</i>).

Carta dei Servizi Nido d'Infanzia "PRIMA DI VOLARE"

Personale d'appoggio	Il personale ausiliario è responsabile della cura, della pulizia e del riordino degli spazi, degli arredi e dei materiali che nel corso della giornata sono stati utilizzati. L'esperienza ha dimostrato la grande utilità del coinvolgimento di tale personale nel progetto educativo del nido, poiché la sua attività si svolge a stretto contatto con i bambini ed in totale integrazione con il lavoro degli educatori, che a loro volta possono trovare nel personale ausiliario un valido sostegno.
----------------------	---

8. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Al personale educativo viene destinata una quota dell'orario di lavoro, non inferiore alle venti ore annuali, per le attività di formazione e aggiornamento, per la programmazione e la verifica delle attività educative e per la promozione della partecipazione delle famiglie.

All'inizio dell'anno il personale presenta le linee generali della programmazione educativa, che si orienta sul progetto pedagogico, mantenendo però una certa flessibilità per garantire maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

Durante l'anno si prevedono:

- Riunioni di sezione:
 - a scopo organizzativo
 - per avere un confronto sui modelli organizzativi (*progetto pedagogico e programmazione educativa annuale*)
- Colloqui individuali
- Scambi occasionali e informali
- Incontri su temi specifici
- Serate di laboratorio
- Iniziative auto organizzate
- Iniziative a sostegno della genitorialità.

Il tutto è curato attraverso verbali e scritti quotidiani. L'obiettivo è quello di sviluppare e rinforzare la condivisione e la collaborazione reciproca.

9. PARTECIPAZIONE NELLA GESTIONE E PROGETTAZIONE - Comitato di Gestione

Al fine di una gestione partecipata del servizio è previsto il comitato di gestione costituito da 2 genitori, dai rappresentanti della cooperativa/coordinatrice del servizio e da 1 educatrice.

Al comitato possono partecipare gli assessori comunali, le assistenti sociali, e su invito, ogni qualvolta l'argomento in questione lo necessita, amministratori e tecnici con specifiche professionalità.

10. CONTINUITÀ NIDO-SCUOLA DELL'INFANZIA

La fase che precede il congedo dal nido per il passaggio alla scuola dell'infanzia è caratterizzata da una particolare attenzione e preparazione del bambino e della famiglia alla nuova esperienza educativa.

All'interno della programmazione sono previste attività di carattere informativo (*sia nei confronti della famiglia sia attraverso la comunicazione con i bambini*), uscite dalla scuola, incontri con le insegnanti per la programmazione delle uscite e la verifica del percorso.

Obiettivi:

- far conoscere ai bambini la realtà scolastica: rispondere alle curiosità;
- rassicurare i genitori circa la collaborazione nell'eventualità che ci sia un bisogno;

11. RAPPORTI CON I SERVIZI TERRITORIALI - Sistema integrato 0-6

Il Nido "Prima di Volare" di Pravisdomini (PN) aderisce al Sistema integrato di educazione e di istruzione, istituito a livello nazionale con il Decreto Legislativo n. 65 del 13 aprile 2017.

Carta dei Servizi Nido d'Infanzia "PRIMA DI VOLARE"

Il Sistema integrato 0-6 comprende i servizi educativi per l'infanzia, gestiti dagli Enti locali, direttamente o attraverso la stipula di convenzioni, da altri enti pubblici o dai privati, articolati in:

- nidi e micronidi
- servizi integrativi che si distinguono in:
 - spazi gioco
 - centri per bambini e famiglie
 - servizi educativi in contesto domiciliare
 - sezioni primavera, che accolgono i bambini tra i 24 e i 36 mesi e sono aggregate alle scuole dell'infanzia statali o paritarie o ai nidi –
 - scuole dell'infanzia, che possono essere statali o non statali a gestione pubblica o privata
 - Poli per l'infanzia che accolgono, in un unico plesso o in edifici vicini, più strutture di educazione e d'istruzione per bambine e bambini fino a sei anni di età, nel quadro di uno stesso percorso educativo, in considerazione dell'età e nel rispetto dei tempi e degli stili di apprendimento di ciascuno.

Il Coordinamento Pedagogico Territoriale (CPT) è un Tavolo di Lavoro stabile nel tempo che raggruppa i coordinatori pedagogici dei servizi educativi per l'infanzia (*statali, comunali, private e paritarie*) dei territori con Comune capofila Azzano Decimo e si riunisce periodicamente durante l'anno scolastico. Il CPT costituisce un elemento indispensabile, dal punto di vista tecnico pedagogico, della governance locale dei servizi svolgendo un ruolo di orientamento pedagogico nell'espansione e qualificazione dello ZeroSei attraverso il confronto professionale e collegiale.

Gli obiettivi del CPT sono:

- Agevolare la progettualità rispetto alla continuità orizzontale e verticale
- Agevolare la progettualità integrata nei due ecosistemi 0-3 e 3-6 attraverso la rete territoriale
- Agevolare il raccordo tra 0-6 e primo ciclo d'istruzione
- Favorire momenti di riflessione e contaminazione tra servizi educativi
- Individuare il Piano Formativo

12. ASSICURAZIONE

Durante la permanenza al nido tutti gli operatori e i bambini sono assicurati con polizza di responsabilità civile e infortuni con un massimale di 5 milioni per persona.

13. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

All'albo del nido i genitori possono trovare:

- Il Progetto Educativo Pedagogico;
- La Programmazione Educativa annuale;
- Il calendario delle chiusure del servizio;
- L'orario del servizio;
- I nominativi e le qualifiche del personale che opera nel nido d'infanzia con i rispettivi titoli di studio e attestati di frequenza ai corsi di formazione e aggiornamento;
- Il menù approvato dall'Azienda Sanitaria;
- Il piano di evacuazione e il nominativo del referente per la gestione della sicurezza;
- La SCIA;
- L'assicurazione;
- Le tariffe delle rette;
- Le norme igienico-sanitarie;
- Incontri con le famiglie.

In sede è a disposizione materiale informativo e la coordinatrice è disponibile ad incontri informativi individuali.



Carta dei Servizi Nido d'Infanzia "PRIMA DI VOLARE"

14. LA SALUTE

14.1. Il servizio si impegna a:

- Somministrare farmaci salvavita tramite apposito protocollo;
- Segnalare tempestivamente ai genitori stati di malessere del bambino;
- Fornire una dieta in bianco, diete speciali certificate per situazioni patologiche.

14.2. Il genitore si impegna a:

- Avvisare le educatrici in caso di assenze del bambino anche per motivi non sanitari;
- Essere reperibile direttamente o tramite altro adulto delegato;
- Provvedere al ritiro anticipato in caso di malessere del bambino;
- Informare tempestivamente delle malattie o indisposizioni del proprio bambino, trattenendolo a casa ed attenendosi alle disposizioni del pediatra per la riammissione alla frequenza;

15. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

La scelta di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE di adottare il sistema di gestione per la qualità, identificato dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001 e di certificarsi con la UNI 11034, norma specifica per i servizi all'infanzia, deriva dalla consapevolezza che può essere una importante leva per ottenere considerevoli vantaggi di efficacia ed efficienza aziendale in termini di miglioramento della "qualità" dei servizi erogati che soddisfino i requisiti dei clienti - committenti e della normativa cogente, oltre a facilitare le opportunità per il miglioramento delle prestazioni ed accrescere la soddisfazione dei clienti sia esterni che interni.

Per questo ritiene indispensabile capire le esigenze presenti e future dei clienti e mirare a superare le loro stesse aspettative. Quindi, a cadenza annuale, predispone la valutazione della soddisfazione da parte delle famiglie in merito al servizio ricevuto per mezzo di un questionario di gradimento.

I dati, raccolti in tutti i servizi rivolti all'Infanzia, vengono analizzati e resi pubblici.

16. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Ogni famiglia ha diritto a reclamare o segnalare quanto ritenuto opportuno inerente al servizio ricevuto o non rispondente a quanto dichiarato nella presente "carta dei servizi". Ad ogni reclamo o segnalazione la cooperativa si impegna a dare risposta scritta.

Per eventuali segnalazioni e reclami per posta elettronica, sul sito della Cooperativa all'indirizzo www.2001agsoc.it, nella pagina "Contattaci", è stata attivata l'apposita voce "Segnalazioni, suggerimenti e reclami" con gli specifici indirizzi di posta elettronica per le comunicazioni inerenti.