



La Carta dei Servizi

Asilo nido “S. Chiara d’Assisi”

La Carta dei servizi dell’asilo nido “S. CHIARA D’ASSISI”



Conforme allo schema di cui alla delibera della Giunta regionale della Campania del 20 novembre 2008, n°1835.

PREMESSA

L'ente ecclesiastico Suore Terziarie Francescane Immacolatine ai sensi dell'art.26 della Legge regionale n°11 del 23 ottobre 2007, "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale", ha adottato la presente Carta dei servizi, per tutelare i diritti di cittadinanza sociale e consentire ai cittadini/utenti di effettuare scelte appropriate per la fruizione dei servizi e delle prestazioni sociali.

La Carta dei servizi è il documento nel quale la Società assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, attraverso le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di gestione e agli standard di qualità garantiti.

Nello specifico la presente Carta dei Servizi contiene:

- a) le informazioni sulle prestazioni offerte;**
- b) i criteri di accesso;**
- c) le modalità di erogazione;**
- d) gli standard di qualità;**
- e) le regole e gli indennizzi da applicare in caso di mancato rispetto degli standard previsti;**
- f) le modalità di ricorso da parte degli utenti.**



ARTICOLO 1

LA CARTA DEI SERVIZI

1. Ciascun soggetto, pubblico o privato, erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali è tenuto, ai sensi dell'art. 26 della L. R. 11/07, ad adottare la Carta dei servizi in conformità dello schema di cui alla delibera della Giunta regionale della Campania del 20 novembre 2008, n°1835 (schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale della Regione Campania) e nel rispetto della programmazione territoriale definita nei piani di zona d'ambito e di darne adeguata pubblicità agli utenti.

2. La Carta dei Servizi è redatta in modo semplice ed esaustivo e con linguaggio facilmente comprensibile.

3. La Carta dei Servizi, in quanto strumento flessibile e variabile, sarà soggetta ad aggiornamento periodico, ogni qualvolta si verifichino cambiamenti nell'erogazione dei servizi e, comunque, annualmente.

4. Le modifiche relative ai servizi erogati saranno tempestivamente rese note ai cittadini/utenti, utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei.

Con la Carta dei Servizi l'**asilo nido "S. CHIARA D'ASSISI"** definisce gli standard di qualità, si impegna ad adottare strumenti per il controllo e ad attivare azioni di miglioramento.

Gli strumenti di controllo utilizzati sono:

- indagini sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati;
- ricerche qualitative sulle pratiche educative dei servizi;
- ricerche sui bisogni delle famiglie di bambini 0-3anni;
- valutazione delle osservazioni pervenute dall'utenza;
- dotazione organica di personale altamente qualificato;



ARTICOLO 2

Le finalità del nido d'infanzia.

L'asilo nido “S. CHIARA D'ASSISI” è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini dai 3 ai 36 mesi.

I bambini sono considerati persone titolari di diritti individuali, sociali, civili; nei nidi si persegue, in particolare, la realizzazione del diritto all'educazione.

Il nido d'infanzia si presenta come luogo accogliente, in grado di sostenere e promuovere la crescita globale dei bambini, in collaborazione con le famiglie.

L'organizzazione dello spazio e dei tempi di vita, la possibilità di sperimentarsi in attività di gioco, di apprendimento e di relazione con gli altri costituiscono i percorsi privilegiati nei quali i bambini trovano occasioni per acquisire coscienza di sé e delle proprie competenze.

Il servizio dell'asilo “S. CHIARA D'ASSISI” si impegna a:

- informare le famiglie in merito al progetto, agli obiettivi educativi e formativi e ai contenuti delle esperienze quotidiane, attraverso momenti di confronto e di documentazione delle esperienze sia individuali che di gruppo;
- predisporre percorsi e fornire materiali alla scuola dell'infanzia per sostenere il passaggio dei bambini alla nuova esperienza.

I genitori si impegnano a:

- fornire tutte le informazioni utili a garantire la conoscenza del bambino per favorirne l'accoglienza;
- informarsi sul progetto e sulle attività del nido d'infanzia;
- partecipare ai momenti di incontro organizzati per favorire partecipazione e confronto.

Gli spazi e gli ambienti

Lo spazio è suddiviso in sezioni, che ospitano solitamente da 1 a 26 bambini, per gruppi distinti per età: lattanti (3-12 mesi), semi divezzi (13-24 mesi), divezzi (25-36 mesi).



ARTICOLO 3

I principi generali e i valori che ispirano i servizi.

Uguaglianza: l'asilo nido "S. CHIARA D'ASSISI" accoglie tutti i bambini in età che richiedano l'ammissione, compatibilmente con il numero dei posti disponibili, senza alcuna distinzione, garantendo pari opportunità, equità, giustizia e cortesia.

Rispetto della persona: particolare attenzione sarà rivolta al rispetto della dignità della persona, a prescindere dalle proprie condizioni fisiche, psichiche, sociali, economiche e culturali;

Efficacia ed efficienza: attraverso il corretto utilizzo delle risorse finanziarie disponibili verrà garantito il rispetto degli standard prefissati e migliorato, in itinere, il livello di efficienza ed efficacia del servizio, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale

Continuità: compatibilmente con le risorse ed i vincoli, sarà assicurata una erogazione delle prestazioni regolare e continuativa, per non creare disagi o disservizi all'utenza;

Personalizzazione: l'erogazione dei servizi sarà rapportata alla condizione e alle esigenze del singolo utente, assicurando al massimo grado possibile il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole;

Integrazione: i bambini disabili e quelli in condizione di particolare disagio sociale hanno priorità di accesso;

Partecipazione: l'asilo nido "S. CHIARA D'ASSISI" valorizza e sostiene la partecipazione delle famiglie con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo e al confronto costante

Riservatezza: 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.

Chiarezza e cortesia: i cittadini/utenti saranno trattati con rispetto e cortesia e agevolati nell'esercizio dei loro fondamentali diritti. In particolare, sarà posta la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e saranno adeguate costantemente le



modalità di comunicazione con gli utenti. La cortesia sarà curata anche attraverso opportune azioni formative del personale addetto e un costante monitoraggio dei servizi;

Trasparenza: l'erogazione dei servizi sarà caratterizzata dalla massima trasparenza possibile, onde consentire agli utenti e ai loro familiari di ricevere le dovute informazioni sulle procedure, sulla tipologia dei servizi e sulle loro modalità di attuazione in modo chiaro ed esaustivo, con gentilezza e disponibilità da parte degli operatori preposti.

ARTICOLO 4

I genitori all'asilo nido

Al fine di promuovere la partecipazione dei genitori oltre ai momenti di confronto citati nei paragrafi precedenti, il servizio:

- organizza il libero accesso al nido d'infanzia nell'accoglienza e nell'uscita;
- promuove incontri di aggregazione (serate di lavoro, feste) per favorire la socializzazione tra le famiglie.

I genitori:

- rispettano la libertà di insegnamento, intesa come autonomia progettuale e culturale nell'ambito delle finalità del servizio;
- partecipano ai momenti di incontro organizzati dal servizio;
- accedono al nido d'infanzia nei momenti concordati con gli educatori.



ARTICOLO 5

Le fasi dell'accoglienza e dell'inserimento

Per favorire la conoscenza reciproca e per confrontare obiettivi del servizio e aspettative delle famiglie, il servizio organizza:

- un colloquio con la singola famiglia, fissato tramite lettera o telefonata
- la permanenza del genitore al nido d'infanzia per un periodo minimi di circa 3 settimane a seconda delle capacità di adattamento e inserimento del bambino, per i bambini di età tra 3-24 mesi (piccoli e medi) e di 2 settimana per i bambini di età superiore ai 2 anni (grandi)
- la gradualità dei tempi di permanenza quotidiana dei bambini dai primi giorni fino ad arrivare all'intera mattinata nella seconda settimana;

Il genitore si impegna a:

- partecipare ai momenti d'incontro previsti;
- fornire tutte le informazioni utili ad un buon inserimento del bambino;
- confrontarsi con gli educatori per attuare le strategie più appropriate a facilitare il distacco;
- garantire la presenza di un familiare del bambino nei momenti richiesti dall'educatore.
-

ARTICOLO 6

I tempi dell'asilo nido

L'asilo nido "S. CHIARA D'ASSISI" garantisce l'apertura dal lunedì al sabato e provvede a:

- informare le famiglie a inizio anno scolastico delle chiusure del servizio per festività, ponti o iniziative particolari;
- garantire l'apertura giornaliera dalle 8,00 alle 16,00 per cinque giorni a settimana e il sabato dalle 8,00 alle 12,00;;
- informare le famiglie (almeno cinque giorni prima) delle modifiche degli orari di funzionamento dei servizi, derivanti da scioperi, assemblee sindacali o altre emergenze ed eventi che incidano sulla regolare attività del nido.



Il servizio nido d'infanzia garantisce:

- al momento dell'entrata, la presenza del personale dalle ore 8,00 ed il rispetto dei tempi e dei rituali individuali di passaggio;
- alle 9,30 i bambini faranno la merenda;
- nella fascia centrale della mattinata saranno svolte le attività di gioco e di socializzazione progettate sulla base delle osservazioni compiute sui bambini;
- nel momento delle cure igieniche il rispetto delle norme per la tutela della salute e la cura della relazione individuale col bambino;
- un pasto - ore 12,00 - elaborato sulla base di un menù predisposto da un nutrizionista e visionato dall'ASL competente;
- la possibilità, fino al compimento del 1°anno di vita, di avvalersi della dieta prescritta dal pediatra di libera scelta, purché basata su materie prime nella disponibilità del servizio;
- al momento del sonno, la presenza in camera di un educatore, il rispetto dei ritmi personali e dei rituali, il rispetto dell'uso individuale del lettino e il ricambio settimanale della biancheria;
- la merenda, fornita secondo le modalità previste dai singoli nidi d'infanzia;
- al momento dell'uscita la presenza di un educatore di sezione che si occuperà di accertare l'identità della persona a cui il bambino verrà consegnato e di fornire le informazioni sulla giornata vissuta dal bambino e il rispetto dei rituali di saluto.

Il servizio nido d'infanzia si impegna a:

- tutelare la salute del bambino;
- segnalare tempestivamente al genitore sospetti stati di malessere del bambino e anticiparne l'uscita;
- fornire una dieta in bianco (da richiedere occasionalmente per non più di 3 giorni consecutivi in caso di indisposizione), o diete speciali per certificate situazioni patologiche.

Il genitore si impegna a:

- avvisare preventivamente e, comunque, tempestivamente le educatrici in caso di assenze del bambino anche per motivi non sanitari;
- informare le educatrici su eventuali patologie riscontrate nel bambino;



- essere reperibile direttamente e tramite altro adulto appositamente delegato durante tutto il tempo di permanenza al nido d'infanzia del bambino;
- provvedere al ritiro anticipato in caso di malessere del bambino;
- consegnare i certificati medici ove e quando richiesti (es. diete speciali);
- consegnare il certificato medico per la riammissione del bambino in caso di assenza superiore ai 5 giorni;
- fornire e tenere controllati gli abiti ed i bavaglini per il cambio del bambino;
- fornire i pannolini secondo le quantità necessarie.

ARTICOLO 7

(Standard di qualità)

Figure professionali

L'asilo nido "S. CHIARA D'ASSISI", nel rispetto di quanto previsto dalla normativa statale in materia di figure professionali, predispone le seguenti figure professionali:

- 1) Coordinatore;
- 2) Educatrici professionali;
- 3) Ausiliari;
- 4) Altre figure Professionali.

INDICATORE	STANDARD
TITOLI E QUALIFICHE	Tutti gli operatori in forza alla Comunità sono in possesso dei titoli e delle qualifiche previste dalle normative vigenti in materia.
FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	Gli educatori svolgeranno un minimo di 36 ore annue di formazione/aggiornamento, mentre gli operatori di base un minimo di 10 ore annue.



RIUNIONI DI EQUIPE	Tutti gli operatori parteciperanno alle riunioni settimanali d'equipe, fornendo il loro contributo per quanto di competenza.
TOURN OVER	Il turn over del personale sarà monitorato periodicamente. Le sostituzioni del personale assente per malattia o per ferie verranno effettuate con operatori in possesso di titoli e/o qualifiche equipollenti e di pregressa esperienza nel settore.

PROCESSO DI AIUTO

INDICATORE	STANDARD
Valutazione della domanda	La coordinatrice attraverso una relazione socio-ambientale sul minore e sul nucleo familiare esamina la richiesta e le modalità del distacco per l'inserimento del bambino, avvalendosi anche dei parametri definiti dagli ambiti territoriali.
Analisi della domanda	La coordinatrice della struttura effettua almeno un incontro/colloquio con la famiglia per la definizione degli obiettivi educativi. Successivamente vengono prefissati gli obiettivi educativi da raggiungere.
Condivisione del progetto	Il progetto educativo viene condiviso e discusso con la famiglia del minore che è chiamata ad una fattiva collaborazione per la completa riuscita del progetto stesso e per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
Monitoraggio e valutazione	L'andamento del percorso educativo del minore sarà monitorato quotidianamente attraverso l'osservazione diretta e i colloqui con la famiglia, il diario delle attività, il registro presenze del personale, il quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori, la cartella personale del minore, le relazioni periodiche, i verbali delle riunioni d'equipe, i colloqui individuali e di gruppo, i gruppi di discussione.
Documentazione	Modello di domanda di iscrizione.
Igiene e cura degli ambienti	Attraverso l'impiego di idoneo personale sarà assicurata quotidianamente la pulizia/disinfezione degli ambienti domestici, la lavatura/stiratura della biancheria, per le culle nel rispetto delle principali norme igienico-sanitarie e degli standard di sicurezza (utilizzo di dispositivi di protezione individuale, quali guanti mascherine, camici etc.).
Igiene e cura della	Nell'igiene personale e nella cura della persona i minori saranno osservati e/o



persona	supportati dagli operatori addetti, ai fini del corretto assolvimento dei predetti compiti. Sarà, inoltre, monitorata costantemente la condizione psicofisica dei minori al fine di una tempestiva individuazione di malattie e/o di disagi psicologici che potrebbero interferire negativamente sia con l'attuazione dei programmi educativi individuali che con il regolare svolgimento della vita educativa.
----------------	---

ARTICOLO 8

(Procedure di ricorso e di indennizzo)

Gli utenti e i loro familiari hanno la possibilità di inoltrare reclami contro disservizi, atti o comportamenti difformi o limitanti la fruibilità delle prestazioni. I reclami e/o qualsiasi suggerimento da parte degli utenti possono essere effettuati sia in forma scritta (sull'apposito modello di seguito riportato) che in forma verbale, telefonica, via fax e via email, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00 e il martedì e il giovedì dalle ore 15,00 alle 17,00.

I reclami devono essere trasmessi all'attenzione del Legale Rappresentante dell'Asilo nido entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato un comportamento o un atto ritenuto lesivo e la risposta dovrà pervenire entro 5 giorni dalla presentazione del reclamo, compiute le opportune verifiche. I reclami presentati in forma anonima non avranno alcun riscontro.

Oltre a presentare reclami, gli ospiti e le famiglie possono formulare anche, in forma orale e/o scritta, proposte e suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio, che saranno opportunamente valutate.

Mail : scuolasantachiara1@virgilio.it

TELEFONO: 082535576

Sito internet : www.scuolasantachiaradassisi.edu.it



MODULO PRESENTAZIONE RECLAMO

Prot. n° ____ del _____

Alla c.a. del Coordinatore del Nido Santa Chiara d' Assisi

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a il _____ a _____ Prov. _____
residente in _____ Prov. _____
alla Via/Piazza _____ n° _____
tel. _____ in qualità di genitore o (specif. grado di parentela e/o altro rapporto
con l'utente) _____ del/della minore _____

ospite presso l'ASILO NIDO "S. CHIARA D'ASSISI", SITO in Via Vincenzo Volpe 23, 83100 –
AVELLINO (AV), intende segnalare alla Vs. attenzione (riportare in modo sintetico l'oggetto della
segnalazione):

desidera, inoltre, formulare la seguente proposta (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs 196/03 si autorizza il trattamento dei dati personali di cui sopra.
In attesa di cortese riscontro si porgono.

Distinti Saluti

Data

Firma