

CARTA DEL SERVIZIO

Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI"

ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI IMPRESA

Cooperativa Sociale COOSS MARCHE Onlus
Cooperativa Polo9 Società cooperativa sociale Impresa sociale

Cooperativa Sociale
COOSS MARCHE ONLUS
Società Cooperativa per azioni
Via Saffi, 4 - Ancona
Partita IVA 00459560421
Tel. 071/501031 Fax 071/50103206



Maggio 2019

Indice

1. Introduzione	Pag. 2
2. Principi del servizio	Pag. 2
3. Dichiarazione di Mission	Pag. 4
4. Politica della qualità	Pag. 4
5. Il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI"	Pag. 4
5.1 Storia e presentazione del servizio	Pag. 4
5.2 la giornata educativa al Centro per l'Infanzia	Pag. 8
5.3 Accesso al servizio e raccordo con il Comune di Jesi	Pag. 10
5.4 Inserimento	Pag. 10
5.5 Rapporto con le famiglie	Pag. 10
5.6 Progetto Educativo, documentazione e verifica	Pag. 11
5.7 Le attività al Centro per l'Infanzia	Pag. 11
6. La gestione della qualità al Centro per l'Infanzia	Pag. 12
7. Carta dei diritti	Pag. 13
8. Segnalazioni, reclami, proposte	Pag. 14
9. Rilevazione della soddisfazione	Pag. 15
10. Numeri utili	Pag. 15
11. Tariffe e modalità di pagamento	Pag. 15

1. Introduzione

La Carta del Servizio del Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" presenta e spiega il Servizio offrendo informazioni dettagliate, chiare e complete, con l'obiettivo primario di informare gli utenti del servizio, in questo caso genitori e familiari, ma anche gli operatori del sociale e la cittadinanza in generale. La Carta rappresenta inoltre uno strumento attraverso il quale vengono esplicitati i requisiti minimi di qualità del Servizio, ovvero i valori che definiscono il livello di qualità che il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" si impegna ad osservare costantemente e a migliorare continuamente.

La Carta del Servizio è una sorta di 'contratto' stipulato tra l'ente e l'utente/cittadino, con il quale l'ente gestore presenta in maniera chiara e trasparente le prestazioni e i relativi livelli di qualità che si impegna a garantire nel tempo; in tal modo l'utente/cittadino dispone di uno strumento operativo per poter misurare e valutare il servizio e confrontare la qualità erogata e la qualità attesa.

La strutturazione di questo documento rispecchia un modello che l'ente gestore (ATI, Associazione Temporanea di Impresa tra Cooperativa sociale "Cooss Marche" Onlus e Polo9 Società Cooperativa sociale Impresa sociale) ha definito per i servizi che eroga, al fine di informare cittadini e utenti, offrire loro uno strumento per valutare la qualità del servizio e al tempo stesso promuovere la loro partecipazione attiva.

2. Principi del servizio

Il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" opera ispirandosi ai principi individuati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, principi che diventano finalità da perseguire e che vanno quindi tradotti in obiettivi operativi:

Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole sostanzialmente uguali per tutti, le quali possono tuttavia differenziarsi e caratterizzarsi in funzione delle finalità del servizio e nel rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza, per valorizzarne le peculiarità e per essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili.

Imparzialità

Il personale del Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" opera secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti e di parità di trattamento per tutti i bambini.

Partecipazione

Al fine di promuovere la partecipazione attiva dei genitori, il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" assicura la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente, affinché il genitore possa verificare l'erogazione del servizio e collaborare al miglioramento dello stesso.

Libertà e collegialità

La programmazione delle attività educative viene realizzata, nel rispetto della libertà del singolo operatore, attraverso momenti collegiali di confronto e di formazione.

Continuità

Il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" assicura la continuità e la regolarità del servizio. Le eventuali sospensioni delle attività, ad eccezione di quelle previste dal calendario scolastico, possono essere determinate solo da eventi straordinari e cause di forza maggiore. In questi casi, l'impegno è di ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Efficienza ed Efficacia

Uno dei principi fondamentali del Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" è la ricerca del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, anche attraverso l'adozione di soluzioni organizzative più funzionali al processo di erogazione.

3. Dichiarazione di Mission

Il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" mira a garantire il benessere psico-fisico e la crescita armonica delle bambine e dei bambini ed è di sostegno alla genitorialità in un'ottica di promozione di una cultura dell'infanzia.

Il Centro per l'Infanzia risponde ai bisogni di affettività e socializzazione, sviluppo individuale ed autonomia dei bambini in un ambiente a loro misura, favorisce inoltre la prevenzione di ogni forma di emarginazione, attraverso un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche della prima infanzia, coinvolgendo la comunità locale e garantendo l'inserimento dei bambini e delle bambine che presentano svantaggi psicofisici e sociali, favorendone pari opportunità di sviluppo.

Le professionalità presenti nel servizio sono periodicamente impegnate in corsi di formazione atti ad approfondire ed aggiornare le specifiche competenze.

E' nostro obiettivo favorire, oltre che con le famiglie, la continuità con le Scuole dell'Infanzia, gli Istituti Scolastici ed Universitari professionalmente coinvolti, gli altri Servizi rivolti all'infanzia anche nell'ambito Territoriale di cui siamo parte.

Il Centro per l'Infanzia facilita anche l'accesso delle donne al lavoro in un quadro di pari opportunità, equità e reciprocità per entrambi i genitori.

4. Politica della qualità

La politica della qualità è la definizione del sistema che implementa il progetto di qualità complessivo dell'ATI.

La politica della qualità del Centro per l'Infanzia deve essere intesa in relazione alle finalità dell'educazione dei bambini nei primi anni, quindi alle azioni formative e di cura

ad essi rivolte, e poiché anche i genitori sono utenti del servizio, in relazione ai problemi della genitorialità e ai bisogni delle famiglie.

L'accezione è quella di un buon livello complessivo del servizio in quanto produttore di cure materiali ed educative, di relazioni, di cultura dell'infanzia, e comprende l'assunzione del livello di soddisfazione degli utenti come parte delle finalità del servizio ma anche come parte del processo di valutazione. In questo senso valutare la qualità del servizio vuol dire indagare sullo stato del servizio con l'obiettivo di migliorarlo.

La politica della qualità che l'ATI ha definito per i servizi di Centro per l'Infanzia si snoda su dimensioni trasversali quali:

- la qualità educativa, ovvero l'analisi dell'attività e dell'organizzazione del microcontesto del centro per l'infanzia;
- la qualità organizzativa, ovvero l'insieme degli aspetti che interessano i diversi settori funzionali al servizio;
- la qualità gestionale, riferita al rapporto costi e risultati;
- la qualità percepita, riferita alla percezione che del servizio hanno i genitori.

La qualità del Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" va quindi intesa come un processo collettivo realizzato da un gruppo composto da chi fa il servizio, da chi lo gestisce, da chi ne sviluppa la qualità; un gruppo che si fa gruppo di ascolto, di progettazione, di miglioramento e di comunicazione.

5. Il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI"

5.1 Storia e presentazione del servizio

Il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" è situato in via Gobetti n.4 a Jesi.

La struttura si trova a piano terra e prevede un ambiente organizzato in stanze per le varie attività che vengono proposte ai bambini e in base all'età degli stessi. La gestione del Centro è attualmente affidata in concessione all'ATI.

Il Centro per l'Infanzia può accogliere 56 bambini dai 3 ai 36 mesi. I bambini dai 3 ai 12/15 mesi sono il gruppo dei "piccoli", i bambini dai 12/15 ai 36 mesi sono il gruppo dei "medio/grandi".

La qualità del Servizio è garantita dall'adozione di un adeguato rapporto numerico educatori-bambini e da un organo esterno che ne certifica periodicamente la qualità. Il gruppo di lavoro è composto dalla Coordinatrice, da 5 educatrici e 2 ausiliarie.

Grande cura viene posta nella strutturazione e organizzazione degli spazi interni ed esterni del Centro per l'Infanzia. Uno spazio ben organizzato, infatti, facilita l'ambientamento dei bambini, li sostiene nelle esperienze quotidiane, favorisce la creazione delle relazioni interpersonali e lo sviluppo delle competenze e dell'autonomia.

La qualità dello spazio è curata in modo da renderlo "su misura" per il gruppo di bambini e di adulti che vivono la giornata educativa al Centro; questo significa che è

pensato ed organizzato in funzione dei bisogni, degli interessi, degli stili d'apprendimento, delle diversità di ritmi e tempi e dell'età dei bambini.

Il "PICCOLA OASI" è suddiviso nei seguenti ambienti:

L'ingresso: in esso si realizzano *le routine* dell'entrata e dell'uscita, momenti a forte connotazione affettiva ed emotiva, poiché il bambino deve elaborare la separazione dalla figura di riferimento. Creare uno spazio che possa configurarsi come elemento d'aiuto in questi momenti vuol dire, innanzitutto, farne un luogo accogliente attraverso accorgimenti strutturali ed un'estetica calda e intima, con la predisposizione di mensole per riporre le scarpe e le cose personali e un appendiabiti con la propria foto.

L'angolo del pranzo: il pasto è il primo passo verso l'adattamento alla nuova realtà del Centro. Accettare di mangiare con una figura diversa da quella genitoriale è una dichiarazione di fiducia del bambino verso l'educatrice. I bambini vengono suddivisi in base al grado di autonomia nel mangiare. In ogni tavolo è presente un'educatrice e, al tavolo dei più piccoli, che non mangiano da soli, è presente anche l'assistente. Perché il pasto possa essere vissuto piacevolmente ed in tutti i suoi significati è essenziale che ogni bambino abbia un proprio posto a tavola, all'interno del piccolo gruppo di riferimento.

L'angolo morbido e sensoriale: soprattutto nella stanza dei piccoli (dai 3 ai 12/15 mesi), l'ambiente è allestito per favorire l'esplorazione e lo sviluppo motorio grazie ad un *ampio angolo morbido* costituito da un tappetone ricoperto con teli di colori tenui, dei grandi cuscini appoggiati alla parete, con la doppia funzione di proteggere dagli urti, di contenere e accogliere. Una buona assicurazione fornisce la base sicura che spinge il bambino all'esplorazione, per cui, nello stesso angolo, trovano posto anche tutta una serie di oggetti che hanno lo scopo di *sollecitare la curiosità del bambino*:

- *Palestrine, giochi sonori, pupazzi di vari materiali e dimensioni, giochi luminosi;* i bambini si possono muovere sui tappetoni in libertà e sicurezza, afferrando e manipolando tutti questi oggetti.
- *Il cestino dei tesori* è un cestino che contiene materiali non strutturati, cioè oggetti molto semplici di materiali tutti naturali (legno, metallo, gomma, cartone, tessuto, pelle, ecc.) che forniscono sensazioni tattili. Lo scopo degli oggetti contenuti nel cesto è quello di stimolare i sensi.
- *Il cesto dei suoni:* piccole bottiglie di plastica e scatoline in metallo, riempite con lenticchie, ceci, fagioli. Muovendoli i bambini produrranno suoni diversi secondo il materiale di riempimento e del contenitore.
- *Il libro sensoriale:* è un libro le cui pagine sono formate da materiali diversi per la sperimentazione delle diverse sensazioni tattili.

Il bagno: il cambio è un momento molto importante perché attraverso il contatto corporeo e la manipolazione, l'educatrice trasmette al bambino, toccandolo con molta delicatezza e discrezione e via via in maniera sempre più prolungata e giocosa accoglienza, contenimento, sicurezza, nel rispetto dei livelli di autonomia raggiunti, ponendo attenzione alla cura del rapporto individualizzato.

Stanza/Angolo del gioco simbolico: attraverso il "fare finta" il bambino mette in scena varie rappresentazioni di sé nel mondo che lo circonda. L'angolo è arredato con specifici mobili di legno e diviso in spazi ben connotati e concepiti per permettere al bambino di entrare concretamente nel gioco, per esempio nell'angolo della cucina, della toeletta, ecc. Lo spazio è arredato realisticamente con oggetti d'uso comune, vicini al domestico e fra loro coerentemente articolati in sequenze di spazio che corrispondono a possibili sequenze ludiche. Tramite l'apprendimento dall'esperienza dei comportamenti socialmente condivisi nei vari contesti, il bambino assume diversi ruoli e ne svolge i relativi compiti, esplora e sperimenta ruoli e funzioni sociali traducendoli in un linguaggio che gli è proprio.

Stanza/Angolo dei travestimenti: il bambino ama truccarsi e travestirsi, la caratteristica di questa attività è di *lasciare libero il bambino di sperimentarsi* in varie forme grazie all'utilizzo di abiti, scarpe, cappelli, sciarpe, ecc. I due elementi fondamentali per la buona riuscita del gioco sono: *un armadio* diviso in ripiani dove i bambini trovano borse, scarpe, cappelli, etc. e un *grande specchio* dove possono vedere il risultato della loro creatività nel trasformarsi, appunto, grazie al travestimento.

Stanza/Angolo delle attività strutturate: in mobili vicino ai tavoli, i bambini trovano dei giochi (puzzle, incastri, tomboline) che possono fare a tavolino. Cominciano ad apparire le prime forme di gioco sociale, con la definizione delle regole, delle turnazioni, etc.

Stanza/Angolo della lettura: a partire dal secondo anno di vita lo sviluppo linguistico è ormai completato nei termini di strutture grammaticali – sintattiche, si tratta ora di favorire l'espansione e l'arricchimento del vocabolario infantile. Per far questo si prevede un ricco ed articolato angolo lettura con ripiani ad un'altezza tale per cui i bambini riescono da soli a prendere i libri che attraggono la loro attenzione.

Stanza/Angolo del gioco euristico: la creatività e la fantasia dei bambini vengono stimolate da questa particolare attività in cui vengono forniti, dentro sacche di cotone, materiali di varia natura che i bambini possono combinare tra loro in modo libero e non guidato. Anelli di legno, rotoli di carta, mollette in plastica, tubi circolari, ecc. vengono utilizzati dai bambini e combinati in modo sempre differente, a seconda del grado di sviluppo raggiunto.

Anche l'attività riguardante l'**EDUCAZIONE MUSICALE** sarà in linea con la programmazione pedagogica annuale; la musica favorisce lo *sviluppo del senso dell'armonia e dell'equilibrio*; se accompagnata al movimento facilita lo sviluppo della *coordinazione motoria*.

L'angolo del laboratorio: afferrare bene con la mano un colore e tracciare un segno sul foglio rappresentano esperienze di grande fascino e magia per i bambini. Attraverso l'uso di materiali diversi, è possibile sviluppare la *sensibilità tattile* e la *motricità*; imparare a *modellare forme semplici*; apprendere i *concetti dentro-fuori, di quantità, di*

trasformazione della materia (mescolando ad esempio farina ed acqua). La stanza adibita alle attività laboratoriali accoglie piccoli gruppi di bambini ed è dotata, quindi, di vari supporti, strumenti e materiali per attività pittoriche, creative, sperimentali e di coordinazione. È attrezzata con tavolini e sedie, pannelli alle pareti per attaccare le opere dei bambini, barattoli con vari materiali visibili e riconoscibili su mensole (tappi, bottoni, etc.), vasca per i travasi, colori di vario genere (pastelli a cera, matite, pennarelli, tempere e colori a dita, pennelli, rulli e spugne); barattoli di vetro contenenti i materiali per la manipolazione e i travasi (pasta, lenticchia, ceci, sabbia, farina); didò naturale e formine; carta di varie dimensioni e spessore, perle colorate e spago per le attività di coordinamento oculo-manuali; grembiolini plastificati.

Il giardino: negli ultimi anni c'è stata una revisione del modo di concepire il giardino nei Centri per l'Infanzia: si è passati da una visione di "parco giochi" ad una *visione più naturalistica*; questo ha determinato l'abbandono dei tradizionali arredi a favore di elementi naturali quali sedute in legno, piccole zone di coltivazione di piante aromatiche, zone erbose lasciate volutamente libere di svilupparsi per osservare i fiori, le coccinelle, le formiche e tutti i micro-elementi che naturalmente vivono in un prato, ecc. e che favoriscono l'esplorazione, la curiosità e la scoperta da parte dei bambini. Aumentare il tempo in cui i bambini stanno a contatto con la natura contrasta la tendenza della società odierna che favorisce l'utilizzo precoce di strumenti elettronici quali cellulari, tablet e televisione i quali, allontanandoli dal naturale e lento scorrere della vita, danno ai bambini una visione distorta della realtà, una visione per cui basta accendere e/o spegnere un interruttore per far funzionare o meno l'oggetto. Gli spazi verdi verranno utilizzati, grazie ad un adeguato abbigliamento da parte dei bambini e delle educatrici, durante tutto l'arco dell'anno educativo.

5.2 la giornata educativa al Centro per l'Infanzia

Il Centro per l'Infanzia è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8,00 alle 16,00 con la possibilità di usufruire dell'ingresso anticipato alle 7,30.

Ore 7.30–9.30: accoglienza e gioco libero

All'arrivo al Centro i bambini vengono accolti dall'educatrice di riferimento che effettua uno scambio di informazioni con il genitore, necessario a rendere serena e tranquilla la giornata del piccolo. Particolare cura è rivolta dalle educatrici ai rituali del distacco.

Ore 9.30–9:45: merenda

Segna l'inizio vero e proprio della giornata al Centro. All'interno della stanza del pranzo i bambini consumano una piccola colazione.

Ore 9.45–10.00: gioco delle presenze

Ogni bambino attacca la propria foto sulla sagoma del proprio gruppo di appartenenza. Momento di apertura *ufficiale* della giornata. È un modo per affermarsi come individuo tra altri bambini, rafforzare l'idea del gruppo, stimolare la socializzazione poiché i bambini imparano a conoscersi e riconoscere i compagni assenti tramite le foto.

Ore 10.00–11.00: sonno e/o attività

I bambini del gruppo dei piccoli che hanno ancora bisogno del riposo mattutino vengono portati nella stanza del sonno e addormentati secondo le modalità indicate dai genitori al momento del colloquio pre-inserimento. La routine del sonno mattutino viene mantenuta fino a quando lo sviluppo del bambino e della bambina lo necessita, in genere fino ai 12 mesi circa.

Per i bambini del gruppo dei piccoli che non hanno più bisogno del sonno mattutino, e soprattutto per i bambini del gruppo dei medio/grandi, le educatrici organizzano, nei vari ambienti, delle postazioni di gioco guidato, tenendo conto sia delle abilità da sviluppare nei bambini di questa fascia di età sia del tema scelto come sfondo integratore del progetto.

Ore 11.00–11.30: cambio

Tutti i bambini vengono portati in bagno divisi in piccoli gruppi. Mentre le educatrici cambiano i pannolini ai bimbi che escono alle 13.30, i bambini più grandi usufruiscono dei servizi igienici, poi tutti si lavano le mani.

Ore 11.30–12.15: pranzo

Si consuma insieme il pasto più importante della giornata, in un contesto predisposto per facilitare le relazioni e l'autonomia.

Ore 12.30-13.00: cambio

Tutti i bambini vengono portati in bagno a piccoli gruppi per lavare le mani. I bambini con l'uscita delle 13.30 vengono riaccompagnati nel salone, mentre quelli che dormono al Centro viene cambiato il pannolino e fatto indossare il pigiama.

Ore 13.00–13.30: ricongiungimento

Momento del saluto; l'educatrice informa ogni genitore rispetto alla mattinata trascorsa dal bambino presso il Centro.

Ore 13.00-14.45: sonno

È uno dei momenti più delicati in cui si crea grande intimità tra educatrici e bambini e tra gli stessi bambini.

Ore 14.45-15.15: risveglio

I bambini, mano a mano che si svegliano, vengono accompagnati in bagno, cambiati e rivestiti.

Ore 15.15-15.30: merenda

Segue il riposo e segna un ulteriore momento di condivisione.

Ore 15.30-16.00: ricongiungimento

Momento del saluto, in cui arriva il genitore per riportare a casa il bambino. L'educatrice informa ogni genitore rispetto alla giornata trascorsa dal bambino presso il Centro.

Il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" offre inoltre i seguenti servizi aggiuntivi:

- apertura il sabato mattina con un minimo di 8 richieste;
- prolungamento dell'orario fino alle 18,00;
- servizio pomeridiano a chiamata;
- prolungamento nel mese di luglio.

5.3 Accesso al servizio e raccordo con il Comune di Jesi

Il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" accoglie 25 bambini i cui genitori, o chi ne fa le veci, hanno fatto richiesta tramite compilazione di apposito modulo, entro i termini stabiliti, presso l'Ufficio dei Servizi Educativi del Comune di Jesi, e sono rientrati nell'apposita graduatoria comunale.

Il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" accoglie inoltre 10 bambini i cui genitori, o chi ne fa le veci, hanno compilato la domanda direttamente all'ATI presso la Sede della Cooperativa Sociale COOSS MARCHE Onlus, in Viale della Vittoria n.85.

5.4 Inserimento

Il personale del Centro per l'Infanzia si propone di curare in modo particolare il momento dell'inserimento del bambino, ponendo riguardo ai tempi individuali di separazione, alle modalità ed alle esigenze dei singoli. L'obiettivo è portare i bambini a familiarizzare gradualmente con l'ambiente, i coetanei ed il personale così che possano costruire quei legami affettivi e sociali necessari per acquisire sicurezza e autonomia.

5.5 Rapporto con le famiglie

Le famiglie dei bambini e delle bambine del Centro per l'Infanzia sono costantemente e continuamente informati e resi partecipi del servizio e della vita all'interno del Centro. Un attivo e consapevole coinvolgimento delle famiglie è una condizione necessaria affinché il Centro possa espletare in maniera piena ed efficace la funzione educativa e sociale.

Al fine di favorire tale coinvolgimento, il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" attiva le seguenti modalità:

- ❖ Assemblea dei genitori e visita al Centro per l'Infanzia;
- ❖ Consegna della Carta del Servizio e del Regolamento del Centro per l'Infanzia;
- ❖ Riunione dei nuovi genitori e presentazione del personale;
- ❖ Incontro – colloquio individuale prima dell'ambientamento;
- ❖ Momenti di aggregazione (feste, gite e visite);
- ❖ Laboratori per genitori e bambini;
- ❖ Incontri tematici (con esperti, psicologi, pedagogisti).

Ogni anno vengono convocati due incontri di Comitato di Gestione, il CdG è composto da: tre rappresentanti dei genitori, eletti dagli stessi, dalla Coordinatrice del Servizio, dall'educatrice Referente del centro per l'Infanzia e da un rappresentante dell'ATI. Il Comitato di Gestione è il nucleo fondamentale nella gestione del Centro per l'Infanzia e riferimento forte per tutte le famiglie.

5.6 Progetto Educativo, documentazione e verifica

Il progetto educativo, stilato dal personale all'inizio di ogni anno scolastico, rappresenta la pianificazione delle attività, degli orari e degli obiettivi del Servizio: è il punto fondamentale attorno al quale si costruisce ogni iniziativa pur rimanendo aperto ad "attese e imprevisti" portati dai bambini. Lo scopo fondamentale del progetto educativo è offrire ai bambini un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psicofisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità e della loro autonomia.

La documentazione consente di rendere visibile e coerente la storia del Centro per l'Infanzia ed arricchire, attraverso le testimonianze, il percorso di ogni bambino. La raccolta in modo continuativo delle testimonianze dei bambini consente di sviluppare un'importante possibilità di riflessione e confronto.

La documentazione aiuta ad organizzare in modo leggibile ed identificabile il proprio lavoro e dispone di materiali utili alla ricostruzione sia della storia del gruppo, sia del singolo bambino, gettando così le basi per una verifica attenta e precisa. Nel corso dei mesi, attraverso l'osservazione delle situazioni, si compie la verifica per accertare la validità del progetto, anche utile per controllare le strategie e le attività proposte, così come l'effettivo raggiungimento degli obiettivi che ci si era proposti, rendendo visibile e coerente "la storia" del Centro per l'Infanzia.

5.7 Le attività al Centro per l'Infanzia

La qualità dell'esperienza del bambino al Centro per l'Infanzia è garantita dalla continuità di spazi, di tempi e di livelli di partecipazione.

Per offrire un'idea delle attività che si svolgono al Centro è opportuno distinguere le seguenti situazioni:

- Le routines: sono individuabili in quelle situazioni che si ripetono ogni giorno secondo modalità e tempi piuttosto uniformi (entrata e uscita, cambio, pranzo, merenda, sonno). La caratteristica della regolarità permette al bambino di orientarsi rispetto ai tempi di svolgimento della giornata.
- Il gioco libero: avviene in un contesto ambientale esteso, all'interno del quale il bambino può scegliere liberamente in che spazi muoversi, quali materiali utilizzare e con chi giocare. Si tratta di contesti che facilitano i processi di esplorazione autonoma e di socializzazione.
- Il gioco strutturato: avviene in un contesto ambientale definito e circoscritto, all'interno del quale viene offerta al bambino una serie di materiali meno diversificati rispetto alle situazioni di gioco libero. Il bambino si trova in genere in un piccolo gruppo e il suo comportamento è guidato in maniera più diretta da quello dell'adulto, che generalmente svolge il ruolo di regista della situazione.

6. La gestione della qualità al Centro per l'Infanzia

La valutazione del servizio offerto dal Centro per l'Infanzia è effettuata tramite alcuni indicatori, utili per misurare la qualità delle prestazioni e poter quindi sempre confrontare quanto impegnato, quanto garantito e quanto erogato.

Gli indicatori sono presentati per macro-dimensioni che caratterizzano il servizio:

1. il personale;
2. il servizio educativo;
3. gli spazi, la sicurezza e l'igiene;
4. l'informazione e l'accoglienza.

Per ciascuna macro-dimensione sono individuati degli aspetti caratteristici, delle sottodimensioni che vengono poi misurate e valutate attraverso indicatori e standard minimi di prestazione.

Il personale

Sottodimensione	Indicatore/standard
Professionalità	Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto.
	Tutto il personale educativo svolge il monte orario di formazione/aggiornamento previsto dal contratto di servizio.
	Tutto il personale ausiliario svolge un monte minimo orario di formazione/aggiornamento.
Continuità del servizio	La turnazione del servizio garantisce sempre la presenza di una figura di riferimento.
	Il rapporto educatore/bambino è conforme alle disposizioni dei regolamenti comunali e regionali.
	L'orario di lavoro è organizzato in base al mantenimento del rapporto educatore/bambino.

Il servizio educativo

Sottodimensione	Indicatore/standard
Programmazione	Viene elaborato un progetto educativo intorno ad un tema, ogni anno diverso, che svolge la funzione di filo conduttore delle attività.
Educativa	Il progetto educativo è condiviso in équipe e presentato alle famiglie.
	Il progetto educativo è sottoposto a valutazione del coordinatore.
	Vengono realizzate attività specifiche per le festività.
Inserimento	Viene stabilito e comunicato un calendario degli orari.
	L'inserimento e l'ambientamento del bambino avviene attraverso incontri e colloqui individuali.
Documentazione	Viene compilata la scheda di osservazione nei primi giorni dell'inserimento.
	Viene compilato il diario delle attività.
	Disponibilità di attrezzature per documentare l'attività.

Gli spazi, la sicurezza e l'igiene

Sottodimensione	Indicatore/standard
Spazi	Assenza di barriere architettoniche.
	Recinzione perimetrale e suddivisione degli spazi esterni.
	Presenza di spazi diversificati ad uso dei bambini.
Sicurezza	Presenza di porte antipanico, angolare per copertura spigoli, estintori, uscite di sicurezza.
	Ripostiglio adibito alla conservazione di detersivi e sostanze chimiche, non accessibile ai bambini.
	Disponibilità di una cassetta di pronto soccorso.
	Arredi e materiali atossici.
	Giochi in materiali lavabili, al bisogno sostituiti.
Igiene	Pulizia quotidiana degli ambienti secondo piano autocontrollo HACCP.
	Piano di lavoro quotidiano per l'igiene dei locali.
	Dieta varia e bilanciata, elaborata ed approvata dalla ASUR.
	Possibilità di menù personalizzati per diete speciali.

L'informazione e l'accoglienza

Sottodimensione	Indicatore/standard
Informazione e comunicazione	Disponibilità di bacheche informative.
	Distribuzione della carta del servizio e del Regolamento del Centro per l'Infanzia.
	Consegna ai genitori delle tabelle dietetiche.
	Incontri periodici con i genitori su tematiche specifiche dell'infanzia.
	Realizzazione e consegna ai genitori di una cartella con i lavori realizzati nel corso dell'anno

7. Carta dei diritti

Al Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" il bambino ha diritto a:

- esprimersi liberamente;
- crescere in un ambiente rispettoso dei suoi bisogni;
- avere un'alimentazione adeguata e un menu variato;
- muoversi in un ambiente sereno e sicuro dal punto di vista igienico e sanitario.
- giocare con materiali sicuri e naturali.

Al Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" i genitori hanno diritto a:

- partecipare attivamente alla vita del bambino, attraverso gli incontri e i comitati di gestione;
- visitare e conoscere l'ambiente dove è accolto il bambino;
- partecipare all'ambientamento del bambino al Centro per l'Infanzia;
- approfondire la conoscenza del servizio attraverso incontri tematici specifici;
- conoscere e affrontare qualsiasi eventuale problema, anche con colloqui individuali.

8. Segnalazioni, reclami, proposte

I genitori e i familiari dei bambini del Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" possono segnalare una disfunzione del servizio, reclamare per il mancato rispetto degli impegni presentati nella Carta del Servizio, proporre interventi e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.

Eventuali segnalazioni, reclami e proposte possono essere presentati presso i seguenti recapiti:

Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI"

Via Gobetti, 4
60035 Jesi (AN)
Tel. 0731/538325

Cooperativa Sociale COOSS MARCHE Onlus

Sede di Jesi
Viale della Vittoria, 85
60035 Jesi (AN)
Tel. 0731/213660
Fax. 0731/214253

Ai reclami presentati per iscritto, la Coordinatrice del Servizio provvede a dare risposta scritta nel termine di 30 giorni dall'avvenuta ricezione del reclamo medesimo, evidenziando le eventuali giustificazioni sull'accaduto e le azioni intraprese al fine di prevenirne la ripetizione.

9. Rilevazione della soddisfazione

Il Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI" dispone di un sistema per la rilevazione della soddisfazione dei genitori che, insieme alla Carta del Servizio, si colloca all'interno del progetto per il miglioramento continuo della qualità del servizio avviato dall'ente gestore.

Il monitoraggio della soddisfazione dei genitori risulta fondamentale per misurare la qualità percepita dai genitori, ovvero la sensazione di ricevere risposte adeguate ai bisogni e alle aspettative. In tal senso l'elaborazione dei risultati della rilevazione della soddisfazione può diventare lo strumento idoneo per veicolare interventi ed azioni di miglioramento.

La rilevazione della soddisfazione è un monitoraggio annuale; ai genitori è chiesto di compilare un questionario di indagine predisposto dall'ATI. Una volta raccolta la totalità dei questionari compilati, le informazioni e i dati in essi contenuti vengono elaborati statisticamente; i risultati dell'elaborazione sono presentati alle famiglie nel corso di un incontro specifico appositamente organizzato.

10. Numeri utili

Per ulteriori informazioni o delucidazioni, si prega di contattare:

Centro per l'Infanzia "PICCOLA OASI"

Tel. 0731/538325

Cooperativa Sociale COOSS MARCHE Onlus

Tel. 0731/213660

Fax. 0731/214253

Coordinatrice del Servizio

Dott.ssa Samantha Romagnoli

E-MAIL: s.romagnoli@cooss.marche.it

Tel. 331/6865976

11. Tariffe e modalità di pagamento

TARIFFE

Come da art. 36 del Regolamento Comunale *"Le tariffe vengono stabilite annualmente dall'Amministrazione Comunale e si basano su fasce di reddito. Per l'applicazione della fascia di reddito di competenza viene richiesta la dichiarazione ISEE. Controlli a campione sulla veridicità delle dichiarazioni saranno effettuati con la collaborazione della Guardia di Finanza. A chi non dichiarerà i propri redditi verrà automaticamente attribuita la tariffa più elevata. La tariffa è costituita da una quota fissa mensile e da una quota giornaliera di presenza. La quota fissa mensile dovrà essere corrisposta indipendentemente dalle presenze. Il primo mese di ammissione del bambino è prevista solamente una quota giornaliera di pagamento, suddivisa per fasce di reddito."*

Vedi allegato C.

L'ATI stabilisce, inoltre, **le tariffe per gli utenti privati** che direttamente fanno richiesta del servizio tramite la modulistica messa a disposizione delle famiglie. Le tariffe si differenziano in base alle fasce orarie di frequenza. Le stesse potranno subire delle variazioni in base all'indice ISTAT.

Tipologia servizio	Quota fissa mensile	Quota giornaliera (max 15 gg)	Quota giornaliera di inserimento	Quota mensile	Quota annuale
Frequenza 8.00/13.30	€ 170.43 +IVA	€ 10.86 +IVA	€ 14.50 + IVA	€ 333.33+ IVA	
Frequenza 8.00/16.00	€ 263.30 +IVA	€ 17.05 + IVA	€ 19.50 + IVA	€ 519.05 + IVA	
Pre-scuola 7.30/8.00					€ 100 + IVA

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Sia per gli utenti privati che per gli utenti inviati dall'Amministrazione Comunale sarà predisposto regolare contratto di Fornitura del Servizio con l'emissione della fattura posticipata a cadenza mensile.

Il pagamento avverrà attraverso la modalità indicata al momento della firma del Contratto di Fornitura del Servizio.

Eventuali conguagli saranno effettuati mensilmente con apposita nota di debito/credito che darà diritto ad una riduzione/integrazione nei pagamenti mensili successivi.

La Cooperativa invierà, inoltre, entro la prima settimana del mese successivo alla fornitura del servizio il tabulato delle presenze all'Amministrazione Comunale per quanto riguarda la frequenza dei bambini di propria competenza.

Le assenze daranno luogo a riduzione della retta secondo le regole stabilite dal Regolamento Comunale per i Servizi della Prima Infanzia attualmente in vigore per gli utenti inviati dal Comune di Jesi e in base a quanto stabilito nel contratto di Fornitura del Servizio per gli utenti privati.

Per il servizio di pre-scuola dalle ore 7.30 alle ore 8.00 si dovranno corrispondere anticipatamente due rate annuali:

- 1° rata per il periodo Settembre –Dicembre
- 2° rata per il periodo Gennaio- Giugno

SERVIZI AGGIUNTIVI

SERVIZIO	Quota mensile	n. accessi	Quota giornaliera	Quota settimanale
Prolungamento orario	€ 200 + iva	20		
Frequenza Sabato	€ 84 + iva	4		
Prolungamento servizio estivo			€ 25 +iva fino alle 13.30 € 35 +iva Fino alle 16	
Servizio pomeridiano a chiamata			€ 8.00+IVA	
Apertura anticipata ad agosto 8.00-13.30				€ 125 +iva
Sportello genitori		1	€ 30.00 +iva	

La stesse potranno subire un incremento annuale pari all'indice ISTAT.

Revisione: **Maggio 2019**
 Coordinatrice: **Dott.ssa Samantha Romagnoli**