AMANTHEA SOC. COOP. SOCIALE
C.F. 80027200825 - P. IVA 00772240826
Via Cornelia n. 6 - Caccamo (Pa)
Tel./Fax 091.8121857
amantheacoop@gmail.com - amanthea@pec.it

∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞

COMUNE DI PARTINICO
Città Metropolitana di Palermo

CARTA DEI SERVIZI
Asilo Nido Comunale di Partinico

I Bambini imparano ciò che vivono....

(di Doretj Law Nolte)

Se il bambino vive nella critica,
impara a condannare.
Se vive nell'ostilità,
impara ad aggredire.
Se vive nell'ironia,
impara la timidezza.
Se vive nella vergogna,
impara a sentirsi colpevole.
Se vive nella tolleranza,
impara ad essere paziente.
Se vive nell' incoraggiamento,
impara la fiducia.
Se vive nella lealtà,
impara la giustizia.
Se vive nella disponibilità,
impara ad avere fede.
Se vive nell'approvazione,
impara ad accettarsi.
Se vive nell'accettazione e nell'amicizia
impara a trovare l'amore nel mondo.

Definizione e finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è un documento che fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio di asilo nido, ne stabilisce i livelli qualitativi (standard) da rispettare e indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte degli utenti.

Rappresenta dunque un impegno concreto per l'erogatore del servizio verso il raggiungimento di precisi obiettivi di gestione e verso la riqualificazione dei rapporti con l'utenza.

La carta dei servizi è infine uno strumento di programmazione dinamico, suscettibile di aggiornamenti e variazioni conseguenti a mutamenti che si possono verificare.

Introduzione

Negli ultimi anni si è assistito ad un notevole cambiamento del panorama socio – assistenziale, i mutamenti legislativi e una nuova prospettiva culturale hanno contribuito ad una revisione della "politica sociale".

In un tempo caratterizzato da un continuo progresso scientifico e tecnologico, quasi in controtendenza, emergono nuovi bisogni e nuove risposte a cui le istituzioni, a vario titolo, sono chiamate a fornire.

La carta servizi vuole essere uno strumento di informazione chiaro e corretto rivolto ai clienti, intendendo con ciò gli utenti, i loro familiari, tutori ed enti di riferimento.

I **servizi educativi** alla prima infanzia rappresentano una delle priorità della soc. coop. sociale Amanthea che persegue l'obiettivo di soddisfare i bisogni dei piccoli cittadini e delle loro famiglie attraverso la proposta di offerte educative sperimentali, nuove e differenziate, pensate e realizzate con la finalità principale di garantire non solo risposte quantitative ma soprattutto qualitativamente valide.
La Carta dei Servizi, recependo le indicazioni legislative e normative, in tema di qualità dei servizi, vuole essere uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti (fruitori del servizio asilo nido), garantendo chiarezza, trasparenza ed il continuo miglioramento del servizio.

Principi fondamentali
La cooperativa Amanthea definisce un sistema di regole e garanzie che consentano la massima equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso la definizione chiara degli obiettivi, degli standard di qualità, dell'organizzazione del servizio nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa.
Nel rispetto di quanto previsto dalla legge, la cooperativa garantisce i seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza

È assicurata la parità di diritti a tutti gli utenti. Non sono motivo di esclusione dal servizio differenze di razza, religione, sesso, lingua, opinioni politiche. È tutelato e garantito il diritto all'inserimento anche per bambini portatori di handicap.

- Imparzialità e rispetto

Gli operatori del servizio svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività, garantendo completa imparzialità fra gli utenti ed il pieno rispetto di tutti.

- Trasparenza

Su indicazione dell'Amministrazione Comunale competente la cooperativa definisce criteri di accesso, modalità di partecipazione degli utenti al costo del servizio, modalità, tempi e criteri di gestione del servizio, dandone massima diffusione, attraverso il regolamento dell'asilo nido e la Carta dei Servizi.

- Partecipazione

È garantita la partecipazione delle famiglie utenti alla gestione del servizio. È assicurato il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti, presentare reclami.

- Continuità

È assicurato un servizio regolare e continuo, secondo calendario scolastico, ad eccezione di interruzioni e/o sospensioni per motivi urgenti ed imprevedibili. In tal caso l'interruzione sarà ridotta al minimo. È assicurata la continuità nido-materna.

- Efficienza ed efficacia

Vengono individuati standard di qualità, garantendo strumenti di verifica agli utenti. Sono stati introdotti strumenti per rilevare annualmente il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato.

L'identità del nido

L'asilo nido è un servizio educativo che risponde alle esigenze dei bambini da 3 mesi a tre anni, assicurando la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e promuovendo la cultura della prima infanzia.
Opera in piena integrazione con i servizi sociali e socio sanitari territoriali e in particolare con le scuole materne.

Le finalità del servizio

Il servizio asilo nido si pone l'obiettivo di favorire lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- dell'autonomia e identità dei bambini e delle bambine
- della personalità individuale nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali
- della comunicazione tra bambini, tra bambini e adulti, e tra adulti allo scopo di un confronto costruttivo

- del rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza e solidarietà, valorizzando ogni forma di diversità
- di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità di ogni bambino e sostenendoli nel processo di costruzione della loro identità e personalità.

L'organizzazione dell'asilo nido

A chi è rivolto

A tutti i bambini da tre mesi a tre anni residenti nel territorio ove si esplica il servizio.

Come si accede

Per iscrivere i bambini al nido occorre presentare istanza al **Settore 2 - Servizi alla comunità e alla persona** del Comune di Partinico. L'ammissione al nido avverrà secondo i criteri definiti dall'amministrazione comunale.

Orari e articolazione del servizio

Il servizio di asilo nido è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 16:30.

Servizio di spazio-gioco (18-36 mesi) è attivo il sabato mattina dalle 8:00 alle 13:00.

L'inserimento

Per evitare disagi sia ai bambini sia ai genitori nell'accostarsi ad una esperienza del tutto nuova, gli inserimenti verranno scaglionati, la frequenza del bambino al nido inizierà in modo graduale e nei primi giorni un genitore o altra persona indicata dagli stessi dovrà rimanere al nido con il bimbo o la bimba.

La presenza dei familiari all'interno delle sezioni sarà peraltro consentita nel solo periodo dell'inserimento e sarà concordata, nei tempi e nei modi, con il personale educativo.

L'attività del nido

L'attività del nido si svolge all'interno del Progetto educativo che fissa linee di indirizzo, modalità operative e motivazioni delle scelte effettuate.

Il progetto educativo viene tradotto in azioni concrete con la programmazione educativa annuale che definisce tempi, modalità di intervento, strumenti, documentazione e verifica delle attività svolte con i bambini.

La programmazione è compito professionale del gruppo di educatori di ogni sezione con la

supervisione del coordinatore pedagogico, tenuto conto dei bambini frequentanti.

L'alimentazione

Il nido è dotato di cucina interna e personale qualificato che si occupa della preparazione degli alimenti e dei pasti completi.

I generi alimentari freschi (frutta – verdura – carne ecc.) vengono acquistati presso fornitori qualificati. Le filiere certificate offrono standard costanti di composizione, origine e caratteristiche organolettiche.

Considerato che gli Asili garantiscono un'alimentazione completa, non si ritiene opportuno né educativo permettere ai bambini portare e consumare all'asilo alimenti propri.

La partecipazione dei genitori alla vita del nido

La comunicazione tra famiglie e servizio viene garantita attraverso vari strumenti:

- *Colloqui individuali programmati*
- *Colloqui su richiesta*
- *Assemblee generali*

Ogni sezione organizza colloqui individuali con le famiglie, nel corso dell'anno, per condividere il percorso effettuato dal bambino e confrontarsi su argomenti inerenti i vari aspetti della sua crescita personale.
I genitori potranno richiedere colloqui individuali con le educatrici o con l'equipe socio – psico - pedagogica, concordando tempi e orari.
Incontri di sezione: in *o*gni anno educativo vengono effettuati un incontro entro il mese di novembre per presentare la programmazione annuale alle famiglie ed un incontro finale entro il mese di giugno per verificare gli obiettivi raggiunti.
Feste: nel corso dell'anno vengono organizzate iniziative e laboratori in occasione delle ricorrenze stagionali (Natale, Pasqua, festa della mamma e festa del papà) che caratterizzano momenti significativi della vita dei bambini e costituiscono un'occasione di incontro tra tutto il personale del nido ed i genitori.

Organizzazione della giornata al nido

- Accoglienza ore 7:30 – 9:00
- Rituali di benvenuto 9:00 – 9:30
- Spuntino 9:30 – 10:00
- Attività educative strutturate 10:00 – 11:00
- Routine di cura 11:00 – 11:30
- Attività di gruppo 11:30 – 12:00
- Pranzo 12:00 – 13:00
- Sonno 13:00 – 15:00
- Risveglio, routine di cura, merenda pomeridiana 15:00 – 15:30
- Letture in gruppo e rituali di ricongiungimento con le famiglie 15:30 – 16:30

Quadro metodologico di riferimento

L'approccio montessoriano si fonda su una concezione scientifica dello sviluppo infantile, secondo cui il bambino è portatore di competenze innate e attraversa **periodi sensitivi** durante i quali manifesta una particolare recettività verso specifici apprendimenti (ordine, linguaggio, movimento, coordinazione, autonomia).

L'intervento educativo si configura come **azione indiretta dell'adulto sull'ambiente**, piuttosto che come insegnamento diretto, e si basa su tre pilastri:

1. **Ambiente preparato**
   Spazio strutturato, ordinato, accessibile e proporzionato al bambino, che favorisce esplorazione autonoma e autoregolazione.
2. **Materiale scientifico di sviluppo**
   Oggetti progettati per isolare una qualità sensoriale o una competenza specifica, dotati di **controllo dell'errore** che consente autocorrezione senza intervento dell'adulto.
3. **Adulto guida (educatore montessoriano)**
   Figura che osserva, prepara l'ambiente, presenta il materiale con **lezioni individualizzate** e sostiene i processi di autonomia, evitando sostituzioni o interferenze inutili.

Principi operativi dei laboratori
I laboratori non sono intesi come attività estemporanee o direttive, ma come **contesti strutturati di lavoro autonomo**, nei quali il bambino sceglie l'attività in base ai propri bisogni evolutivi.

Caratteristiche fondamentali:

- Libertà di scelta entro limiti strutturati
- Attività individuale o in piccolo gruppo spontaneo
- Tempi distesi e rispetto della concentrazione

- Ripetizione dell’esperienza come strumento di costruzione neuro-cognitiva
- Assenza di premi, punizioni o rinforzi esterni
- Centralità del processo rispetto al prodotto

Strutturazione dei laboratori montessoriani
I laboratori si articolano in **aree di sviluppo**, ciascuna con finalità neuropsicologiche, motorie e cognitive specifiche.

🧺 Laboratori di Vita Pratica

Finalità:
Sviluppo dell'autonomia, coordinazione oculo-manuale, ordine mentale, autoregolazione comportamentale.

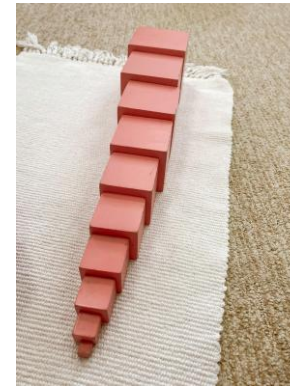
Attività tipiche:

- Travasi (solidi, liquidi)
- Infilare, aprire/chiudere, allacciare
- Cura dell'ambiente (spolverare, lavare tavoli)
- Cura della persona (lavare le mani, vestirsi)

Strutturazione tecnica:

- Materiali reali, proporzionati alla mano del bambino
- Sequenze operative chiare e logiche
- Un solo esemplare per favorire attesa e rispetto del turno
- Presentazione lenta, silenziosa, scomposta in passaggi

🎨 Laboratori Sensoriali



Finalità:
Affinamento percettivo e organizzazione delle informazioni sensoriali alla base dei futuri apprendimenti logico-matematici e linguistici.

Aree sensoriali coinvolte:

- Dimensione (grande/piccolo)
- Colore
- Peso
- Suono
- Tatto (ruvido/liscio)
- Temperatura

Strutturazione tecnica:

- Isolamento di una sola qualità per materiale
- Progressione dal concreto all'astratto
- Controllo dell'errore incorporato nel materiale
- Attività svolte su tappetino o tavolino individuale

🗣️ Laboratori di Linguaggio

Finalità:
Sviluppo del linguaggio recettivo ed espressivo, arricchimento lessicale, strutturazione del pensiero simbolico.

Attività:

- Nomenclature con oggetti reali
- Associazioni oggetto-immagine
- Giochi fonologici orali
- Lettura dialogica di libri illustrati

Strutturazione tecnica:

- Presentazioni individuali o micro-gruppi
- Linguaggio preciso, lento, essenziale
- Ripetizione spontanea da parte del bambino
- Ambiente ricco di stimoli verbali ma non sovraccarico

🧠 Laboratori di Motricità e Coordinazione

Finalità:
Integrazione schema corporeo-spaziale, equilibrio, controllo inibitorio e pianificazione motoria.

Attività:

- Camminare sulla linea
- Trasporto oggetti con equilibrio
- Esercizi di coordinazione fine (pinze, incastri)

Strutturazione tecnica:

- Spazi ampi e sicuri
- Attività presentate singolarmente
- Progressione graduale della difficoltà

Informa – genitori

<u>Presentazione obbligatoria del certificato medico per essere riammesso al nido:</u>
Quando i bambini sono assenti per malattia o per oltre 10 giorni;
Quando i bambini sono stati allontanati per sintomi di sospetta malattia (esantema cutaneo, temperatura superiore a 38° ascellari, scariche di diarrea, vomito ripetuto) o di malattie evidenti (varicella, congiuntivite), anche se il ritorno all'asilo avviene il giorno successivo

Assenze per motivi familiari:
Le assenze per motivi familiari devono essere comunicate in anticipo al personale oppure nei primi giorni dell'assenza, anche telefonicamente.

Problemi alimentari:
In caso di intolleranze o allergie alimentari o dieta conseguente ad una malattia, dovrà essere presentato un certificato indicante gli alimenti concessi e quelli proibiti. I genitori possono presentare richiesta di sostituzione di alimenti per motivi religiosi.

Consegna dei bambini a persone diverse dai genitori:
I bambini oltre che ai genitori potranno essere consegnati solamente alle persone delegate (modulo delega firmata e accompagnata dal documento d'identità del prelevante autorizzato).

Somministrazione di farmaci:
In nessun caso potranno essere somministrati farmaci durante la permanenza al nido. Nel caso in cui debbano essere somministrati farmaci indispensabili (salvavita), occorrerà presentare certificazione medica attestante la necessità e autorizzazione scritta dei genitori al fine di esonerare il personale da qualsiasi responsabilità.

Uscita

I bambini dovranno essere ritirati entro e non oltre l'orario massimo di uscita previsto, in base alla fascia di utilizzo del servizio richiesta dai genitori.

Bacheca

Nei locali *Accoglienza* i genitori potranno trovare delle schede con il resoconto della giornata.

INDICATORI DI QUALITA'

Ambientamento e inserimento	Possibilità per i genitori di visitare il nido prima dell'inserimento
	Possibilità di effettuare colloqui informativi con le educatrici di riferimento
	Programma di inserimento definito e concordato fra educatrici e genitori
	Percorso graduale di ambientamento al nido
Attività educative	Offerta delle attività educative previste dal metodo Montessori
	Suddivisione dell'ambiente in angoli di attività
	Rispetto dei principi e dei valori dello sviluppo del metodo Montessori
	Coinvolgimento dei genitori alla festa di fine anno

Documentazione	Realizzazione di una cartella individuale con i lavori dei bambini
	Realizzazione di foto e video dei bambini durante l'anno educativo
	Archivio cartaceo, fotografico e video della vita del nido
Programmazione e coordinamento	Attività periodica di programmazione educativa e di raccordo, attraverso riunioni di equipe
	Incontri periodici del collegio educatori
	Presenza di un coordinatore educativo del nido, nominato dal collegio degli educatori
	Presenza di un supervisore Montessoriano esterno
Materiali	Presenza di materiale di gioco e didattico coerente con i principi educativi montessoriani
	Rispetto della normativa sulla sicurezza dei materiali di gioco
	Lavaggio settimanale del materiale di gioco e didattico nella sezione medi e grandi
	Lavaggio giornaliero dei materiali di gioco e didattico nella sezione lattanti

Al fine del continuo miglioramento del servizio, viene inoltre effettuata una rilevazione annuale del grado di soddisfazione delle famiglie, mediante **questionari** che rilevano dati in merito a vari aspetti (organizzativi, educativi, ecc.), offrendo la possibilità di fornire valutazioni graduate e formulare proposte.

Politica per la qualità

La cooperativa intende conseguire la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei Clienti (fruitori e finanziatori dei servizi) e di quelle cogenti (prescrizioni di legge), attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2008, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione regolamenta i processi tesi al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi

per la qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dei Clienti (portatori di interesse);
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui la cooperativa è presente;
- ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

1. Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:

- processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;
- processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;
- processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale della cooperativa stessa.

2. Documentazione delle attività, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.

3. Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano.

La cooperativa tende al miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle proprie attività alle esigenze dei propri "clienti" intesi nell'accezione più ampia.

Il Cittadino-utente ha il dovere di:

a. Rispettare il personale che lo assiste.
b. Informare tempestivamente l'Ufficio Servizi Sociali del Comune dell'intenzione di rinunciare ai servizi o alle prestazioni programmate
c. Firmare i fogli delle presenze giornaliere
d. Collaborare con il personale del nido.

PROCEDURE DI RECLAMO

Chiunque lo ritenga opportuno può presentare un reclamo alla Cooperativa, fornire suggerimenti, richiedere chiarimenti in merito ai servizi erogati, per i quali la stessa fornirà precise ed esaurienti risposte.

I reclami possono essere scritti o verbali. Nel caso il reclamo risulti di semplice soluzione la risposta può anche essere verbale ed istantanea.

Caccamo,

Il Presidente
(Salvatore Gentilini)