



*CARTA DEI SERVIZI*

*Anno 2019-2020*

**Centro Gioco**

*\*6 La Torretta \*9\**



*Via della Torretta, 14*

*Parco della Vernavola - 27100 Pavia*

Viale C. BATTISTI, 142 - 27100 PAVIA  
tel. 0382 29638 fax 0382 20909 e mail [pavia@acli.it](mailto:pavia@acli.it)

## LA CARTA DEI SERVIZI

### 1. Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento con il quale vi forniamo tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Centro Prima Infanzia La Torretta in una logica di trasparenza. Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti
- informare sulle procedure per accedere ai servizi
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

1

Il Centro Prima Infanzia La Torretta rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio
- l'organizzazione del nido
- le sue modalità di funzionamento
- i servizi forniti
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

La Carta dei Servizi è reperibile

- presso la sede del Centro Prima Infanzia La Torretta, in Via della Torretta, 14 (dal lun. al ven. dalle 9,00 alle 11,30)
- presso la segreteria delle ACLI pavesi (dal lun. al ven. dalle 8,30 alle 14,00);
- sul sito delle ACLI pavesi [www.aclipavia.it](http://www.aclipavia.it)

### 2. Quali sono i principi a cui si ispira

La carta dei servizi del Centro Prima Infanzia La Torretta risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.01.1994.

**EGUAGLIANZA:** il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

**IMPARZIALITÀ:** I comportamenti del personale nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.

**CONTINUITÀ:** l'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari e il calendario adottati.

**PARTECIPAZIONE:** i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** i servizi del Centro Prima Infanzia sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

## IL CENTRO PRIMA INFANZIA LA TORRETTA

### 1. Che cos'è e a chi si rivolge

Il Centro Prima Infanzia si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini tra 18 e i 36 mesi, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale. E' gestito dall'APS CIRCOLO ACLI LA TORRETTA, i cui soci sono genitori e familiari dei piccoli iscritti.

### 2. A quali principi si ispira

Il Centro Prima Infanzia La Torretta si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella Convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989. Il nostro Centro prima infanzia contribuisce al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art. 24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art. 29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art. 13) e al gioco dei più piccoli (art. 31).

### 3. Quali finalità persegue

Il Centro Prima Infanzia La Torretta offre ai bambini e alle bambine un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali; dentro questa finalità generale le operatrici del Centro Prima Infanzia La Torretta pongono cura e attenzione in modo specifico a:

- Sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale
- Offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
- Favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l'uso autonomo di oggetti di uso quotidiano)
- Accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli)
- Eseguire da soli consegne e compiti
- Sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni
- Garantire attenzione alla comunicazione non verbale e verbale
- Offrire ascolto ai bisogni emotivi
- Creare situazioni di fiducia reciproca
- Aumentare l'autostima
- Promuovere situazione di cooperazione
- Sostenere la risoluzione positiva dei conflitti
- Facilitare rapporti positivi con coetanei e adulti
- Favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza
- Aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore
- sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative
- facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori
- favorire la socializzazione tra i genitori.

## COME RAGGIUNGERE LA TORRETTA

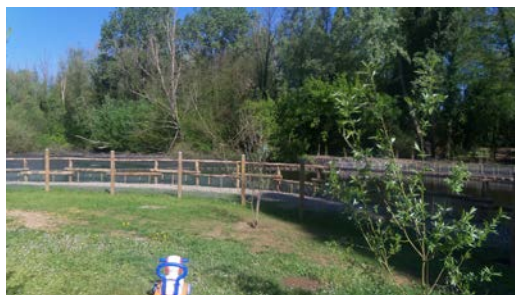
**Venite a trovarci!**

Siamo in Via della Torretta, 14, all'ingresso del Parco della Vernavola, laghetto dei cigni.....



4

..... si organizzano visite al nido su prenotazione, prima dell'iscrizione!



## COME ACCEDERE AL CENTRO PRIMA INFANZIA

### 1. Iscrivarsi

IL Centro Prima Infanzia può essere frequentato da bambini in età compresa fra i 18 e i 36 mesi. L'iscrizione può avvenire a partire dal mese di aprile presso la segreteria delle ACLI pavesi.

#### Per informazioni:

- segreteria delle ACLI pavesi, Viale Cesare Battisti, 142 - Secondo Piano

Tel. 0382-29638

fax. 0382-20909

e-mail. [pavia@acli.it](mailto:pavia@acli.it)

5

### 2. Essere ammessi

L'amministrazione riserva 20 posti che saranno assegnati in ordine di iscrizione fino ad esaurimento degli stessi.

### 3. Quanto costa frequentare

La quota di frequenza mensile è di euro 295,00, è previsto il versamento di una quota d'iscrizione di euro 100,00 al momento della formalizzazione della stessa.

### 4. Come interrompere anticipatamente la frequenza

Per ritirare il proprio figlio dal Centro Prima Infanzia si deve fare pervenire comunicazione scritta con raccomandata con 30 giorni di anticipo alla segreteria della ACLI pavesi. Non è ammesso il ritiro del bambino successivamente al 31 maggio.

Per i ritiri che conseguono a gravi situazioni di salute è ammessa la deroga ai termini sopra indicati, su presentazione di certificazione medica.

## COME FUNZIONIAMO

### 1. Chi lavora al servizio

FIGURA PROFESSIONALE	MANSIONI SVOLTE
Responsabile del Servizio /Coordinatore Psico-pedagogico:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dà esecuzione alle decisioni dell'Amministrazione relativamente all'organizzazione del servizio</li><li>- Programma assieme alle educatrici il piano educativo-didattico annuale, tenendo conto delle linee evolutive dello sviluppo del bambino</li><li>- Supervisiona l'andamento del servizio relativamente al personale docente, ausiliario e amministrativo, alla realizzazione del programma didattico educativo, al buon funzionamento del servizio</li></ul>
Educatrici:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Provvedono alla cura dei bambini/e</li><li>- Svolgono le attività educative</li><li>- Mantengono la relazione con le famiglie</li><li>- Partecipano al buon funzionamento del servizio</li><li>- Promuovono il protagonismo attivo dei genitori</li></ul>
Ausiliaria:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Provvede alla pulizia dell'ambiente e degli oggetti presenti al nido</li><li>- Presiede alla cura e all'ordine del guardaroba</li><li>- Collabora con il personale educativo per il buon funzionamento del servizio</li></ul>
Amministrativi:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formalizzano le iscrizioni</li><li>- Curano l'aspetto amministrativo generale del servizio</li></ul>

6

### 2. Gli orari di apertura

Il Centro Prima Infanzia apre alle ore **8,00** ed accoglie i bambini fino alle **12,00** - con un servizio di prolungamento sino alle 12,30 - nei giorni dal lunedì al venerdì.

### 3. Il calendario

Il Centro Prima Infanzia osserva il seguente calendario:

- inizio attività entro la prima metà di settembre
- termine attività 30 giugno

- chiusura natalizia
- chiusura pasquale

#### **4. L'inserimento dei nuovi bambini**

Per garantire un sereno inserimento dei bambini al Centro Prima infanzia, si ritiene indispensabile la presenza di uno dei genitori per un periodo di almeno una settimana. Tale periodo potrà subire variazioni in relazione alla risposta dei piccoli al nuovo ambiente e verrà concordato tra le educatrici ed i genitori in base alle esigenze dei bambini.

L'inserimento può essere così schematizzato:

- formazione e comunicazione dei gruppi
- colloqui individuali con le educatrici
- inserimento del bambino con la presenza di un genitore, familiare o di una persona delegata
- inserimento del bambino con allontanamento graduale dall'adulto di riferimento che resta all'interno del Centro Prima Infanzia in uno spazio a lui dedicato
- colloqui di verifica con le educatrici

Non sono ammessi inserimenti posteriori a dicembre.

#### **5. I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori**

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita del Centro Prima Infanzia. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- l'Assemblea annuale alla quale sono invitati, all'inizio dell'anno scolastico, tutti i genitori. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza, per la presentazione dell'organizzazione del servizio e per illustrare la programmazione educativa dell'anno.
- I Colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al termine dell'inserimento e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino.
- "Giornate di animazione" che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare si organizzano iniziative aperte alle famiglie in occasione del Natale e del Carnevale.

#### **6. L'accoglienza**

Dalle h. 8,00 alle h. 9,00 i bambini e le bambine vengono accolti da una educatrice.



Dalle h. 8.00 alle h. 12,00 le educatrici sono presenti entrambe.

Dalle h. 12,00 alle 12,30 i bambini vengono congedati con la presenza di una educatrice.

Per l'accoglienza il genitore entra nella struttura e può restarvi qualche minuto, provvedendo al cambio delle scarpe del proprio bambino.

### **7. La giornata tipo**

8,00 - 9,00 Accoglienza

9,00 - 9,45 Saluti e benvenuti

9,45 - 10,00 Spuntino con frutta e pane

10,00 - 12,00 Giochi nelle sezioni o nei laboratori, attività didattiche e motorie

12.00 - 12,30 Tempo di uscita di tutti i bambini

### **8. Le attività**

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini, si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica, sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino e comprendono: giochi di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di scoperta.

### **9. Il ritorno a casa**

Le educatrici del Centro Prima Infanzia hanno l'obbligo di affidare il bambino al momento del congedo soltanto ai genitori (o al genitore affidatario in caso di separazione o divorzio). Qualunque altra persona venga a prendere il bambino deve essere maggiorenne e munito di delega scritta dai genitori. Nel momento dell'uscita le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata. Il bambino e il suo accompagnatore possono fermarsi alcuni minuti per prepararsi all'uscita.

### **10. E' necessaria la collaborazione delle famiglie**

Il vestiario

Ogni bambino deve avere un sacchetto contrassegnato contenente un cambio completo, due bavaglie, pannolini (identificabili dal nome del bambino sulla confezione).

Per la loro incolumità è fortemente sconsigliato mettere ai bambini catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possano risultare pericolosi.

Sia i vestiti indossati che i vestiti di ricambio dovranno essere comodi e facili da indossare.

### Le esigenze dietetiche particolari

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento e possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi.

### La puntualità

Chiediamo ai genitori di rispettare gli orari d'ingresso ed uscita e di avvisarci in caso di ritardo imprevisto con una telefonata (347/7900027).

### Le richieste di variazione di orario

Qualsiasi variazione di orario, temporanea e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con il responsabile del servizio.

### La comunicazione delle assenze e la riammissione al Centro Prima Infanzia

In caso di assenza prevedibile i genitori sono invitati ad avvertire preventivamente il personale del Centro prima infanzia e precisare la presumibile durata dell'assenza.

Negli altri casi chiediamo ai genitori di avvertire entro le ore 9.30 del primo giorno dell'assenza.

## FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Qualità dell'alimentazione (merenda)	Accettazione della necessità di diete personalizzate	Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per motivi di salute se accompagnate da certificato medico</li> <li>- Per motivi religiosi</li> </ul>
Igiene ambientale	Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pulizia ambienti una volta al giorno</li> <li>- Pulizia dei bagni una volta al giorno</li> <li>- Pulizia dei vetri una volta al mese</li> <li>- Pulizia dei giochi una volta al mese a rotazione</li> </ul>
Igiene personale dei bambini	Pantofole per il gli spazi interni  Lavaggio mani  Cambio pannolino	Cambio scarpe giornaliero all'ingresso  Almeno due volte al giorno  Almeno due cambi al giorno
Igiene personale degli educatori	Calzature dedicate agli spazi interni  Utilizzo dei guanti monouso  Protezione di abrasioni, ferite	Cambio calzature ad inizio turno  Ogni cambio pannolini  Completa copertura dell'abrasione o ferita
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata all'Autorità competente
Fornitura materiale di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino	I genitori provvedono al rifornimento periodico dei pannolini e di un cambio vestiario completo

Efficacia attività educativa pedagogica	Personalizzazione percorso inserimento	Durata da 5 a 10 giorni (variabili in base alle necessità personali)
	Rapporto numerico personale/bambini	Conforme alla normativa vigente
	Formazione ed aggiornamento continui di tutto il personale	Almeno 20 ore annue
	Esistenza di materiale vario sempre a disposizione dei bambini	Sono sempre presenti ed accessibili ai bambini, in ciascuna sezione, giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per abilità motorie
Informazione e comunicazione con le famiglie	Esistenza della Carta dei Servizi  Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatore	Diffusione alla richiesta d'accesso al servizio  La richiesta viene evasa immediatamente
Partecipazione delle famiglie	Organizzazione di momenti di festa	Almeno due volte l'anno
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	Tempistica di sostituzione degli operatori assenti	Immediata

## SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### 1. Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

Il gruppo di coordinamento del servizio si impegna ad attuare verifiche e valutazioni anche attraverso la collaborazione degli utenti ai quali verrà somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita. Dall'elaborazione di tutti i questionari ogni anno verrà pubblicato un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

### 2. Reclami

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo. Il reclamo dovrà essere scritto e spedito alla segreteria delle ACLI pavesi. L'Amministrazione risponderà in forma scritta e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

### 3. Partecipazione al miglioramento continuo del servizio

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio il gruppo di coordinamento definisce annualmente un piano di miglioramento.



## **Indice**

### **La carta dei servizi**

1. Che cos'è la carta dei servizi pag. 1

2. Quali sono i principi a cui si ispira pag. 1

### **Il servizio di Centro Prima Infanzia**

1. Che cos'è e a chi si rivolge pag. 2

2. A quali principi si ispira pag. 2

3. Quali finalità persegue pag. 3

### **Come raggiungere il Centro Prima Infanzia**

pag. 4

### **Come accedere al Centro Prima Infanzia**

1. Iscrivarsi pag. 5

2. Essere ammessi pag. 5

3. Quanto costa frequentare pag. 5

4. Come dare le dimissioni pag. 5

### **Come funzioniamo**

1. Chi lavora al servizio pag. 6

2. Gli orari di apertura pag. 6

3. Il calendario pag. 6

4. L'inserimento dei nuovi bambini pag. 7

5. I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori pag. 7

6. L'accoglienza pag. 7

7. La giornata tipo pag. 8

8. Le attività pag. 8

9. Il ritorno a casa pag. 8

10. E' necessaria la collaborazione delle famiglie pag. 8

**Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità** pag. 10

#### **Soddisfazione delle famiglie**

1. Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie pag. 12

2. Reclami pag. 12

3. Partecipazione al miglioramento continuo del servizio pag. 12