



COMUNE DI RIOLO TERME  
*Città d'Acque*  
Provincia di Ravenna



# **LA CARTA DEL SERVIZIO DEL NIDO D'INFANZIA PETER PAN 14 MESI - 3 ANNI**

**Approvata con deliberazione di Consiglio Comunale n.  
18 del 02/04/2004**

**1° aggiornamento approvato con deliberazione di  
Consiglio Comunale n. 88 del 20/12/2005**

**2° aggiornamento approvato con deliberazione di  
Consiglio Comunale n. 65 del 27/09/2007**

# INDICE

## **Premessa**

### **La Carta del Servizio e le sue finalità**

- **Cos'è la Carta del Servizio**
- **Finalità**

### **Chi siamo: Nido d'Infanzia Peter Pan**

- **Nido d'Infanzia comunale Peter Pan**
- **Tipologia del servizio di Nido d'Infanzia comunale Peter Pan**
- **Dove**
- **Dove ottenere le informazioni**
- **Quando è aperto**
- **A chi si rivolge il servizio di Nido d'Infanzia**

### **Risorse: strutturali, umane, organizzative**

- **Struttura**
- **Risorse umane:**
  - **Il Coordinatore Pedagogico**
  - **L'Educatore**
  - **L'Operatore Ausiliario**
  - **Il Genitore**
- **Risorse organizzative:**
  - **Sistema delle responsabilità**

### **Accesso al servizio: iscrizioni ed ammissioni - dimissioni - tariffe**

- **Iscrizioni ed ammissioni**
- **Dimissioni**
- **Criteri generali delle tariffe**
- **Modalità di pagamento delle tariffe**

### **Giornata tipo del bambino e della bambina al Nido d'Infanzia**

### **L'abbigliamento del bambino e della bambina al Nido d'Infanzia**

### **L'ambientamento**

**Salute e assistenza sanitaria**

**Assicurazione**

**Accompagnamento**

**Collaborano con noi**

**Standards di qualità**

**Attuazione dei principi: gli obiettivi**

**Relazioni con l'utenza: il servizio "Prego...dica pure!"**

**Partecipazione**

**Per saperne di più...**

## **PREMESSA**

La soddisfazione dei cittadini e delle cittadine che utilizzano i servizi della Pubblica Amministrazione è una dimensione fondamentale della vita democratica.

Essa rappresenta un indicatore di efficacia delle politiche pubbliche ed è una condizione indispensabile per valutare le strategie di innovazione e di miglioramento della qualità dei servizi.

La **CARTA DEL SERVIZIO** è importante elemento di innovazione nei rapporti tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini e le cittadine.

Tutto ciò premesso l'Amministrazione Comunale ha operato la scelta di adottare la Carta del Servizio del Nido d'Infanzia Peter Pan nella consapevolezza che il documento, che delinea il Patto tra famiglie e Comune, può svolgere un ruolo importante nel miglioramento della qualità dei servizi, poiché, sulla base degli standards di funzionamento stabiliti dagli stessi erogatori dei servizi, i cittadini e le cittadine sono posti nella condizione di partecipare alla costruzione, conoscere i risultati conseguiti e concorrere al raggiungimento della qualità.

Resta inteso che, affinché la Carta sia efficace, è necessaria un'attiva interazione tra cittadini e cittadine e l'Amministrazione Comunale.

# **LA CARTA DEL SERVIZIO E LE SUE FINALITA'**

## **COS'E' LA CARTA DEL SERVIZIO**

La presente Carta vuole essere uno strumento agile e comprensibile per consentire agli utenti una più precisa conoscenza dei compiti dell'Ufficio e del Servizio che si occupano del Nido d'Infanzia Peter Pan del Comune di Riolo Terme.

La Carta riporta informazioni generali sui servizi forniti e contiene indicatori di qualità delle prestazioni del Nido d'Infanzia Peter Pan del Comune di Riolo Terme nelle molteplici occasioni di relazione e contatto con gli utenti.

La Carta ha valore di impegno formale del Comune di Riolo Terme verso gli utenti del Servizio.

## **FINALITA'**

Finalità principale della Carta è quella di garantire a tutti gli utenti l'erogazione del servizio di Nido d'Infanzia nel rispetto dei principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994: EGUAGLIANZA, IMPARZIALITA', CONTINUITA', DIRITTO DI SCELTA, DIRITTO DI PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA ED EFFICACIA.

Strettamente coordinate ai contenuti della Carta sono le disposizioni contenute negli articoli del Regolamento Comunale del Nido d'Infanzia Peter Pan approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 79 del 30/11/2001 e nella Deliberazione di Consiglio della Regione Emilia Romagna n. 1390 del 28/02/2000.

La Carta, oltre a rappresentare il concreto impegno del Comune per promuovere e garantire la qualità del Servizio di Nido d'Infanzia, dovrà anche costituire un'opportunità per recepire le reali esigenze degli utenti.

Con la prima edizione della Carta ha inizio un percorso dinamico di miglioramento.

Gli standards di qualità, che verranno di seguito indicati, sono, infatti, punto di partenza e stimolo per l'Amministrazione Comunale a migliorarsi e a perfezionare, ampliare ed integrare l'erogazione dei servizi educativi alla prima infanzia, in funzione delle esigenze degli utenti anche attraverso la loro attiva partecipazione.

Il Nido d'Infanzia Peter Pan riconosce e garantisce ad ogni bambino e bambina il diritto:

1. ad essere considerato/a una persona attiva e competente;
2. all'accoglienza in un ambiente curato, pulito, sicuro;
3. al riconoscimento della propria individualità e potenzialità;
4. al rispetto dei propri tempi;
5. all'ascolto;
6. alla cura del corpo;
7. ad una alimentazione equilibrata;
8. al proprio spazio personale;
9. al gioco;
10. alle "coccole".

Il Nido d'Infanzia Peter Pan riconosce e garantisce ai genitori il diritto:

1. all'informazione giornaliera sul proprio figlio o figlia;
2. all'informazione sul progetto educativo e sulla gestione del servizio;
3. alla partecipazione al funzionamento del Nido;
4. all'accesso agli atti inerenti il funzionamento del servizio.

Il Nido d'Infanzia Peter Pan chiede ai genitori:

1. il rispetto delle regole d'uso e degli orari di entrata e di uscita del Nido;
2. la compartecipazione alle spese di gestione attraverso le rette di frequenza.

# **CHI SIAMO: NIDO D'INFANZIA PETER PAN**

Il Comune svolge funzioni di coordinamento al fine di dare unitarietà e universalità sul territorio comunale ai servizi educativi della fascia 0-3 anni.

## **NIDO D'INFANZIA COMUNALE PETER PAN**

Il Nido d'Infanzia Peter Pan è un servizio educativo di interesse pubblico che accoglie bambini e bambine dai 14 ai 36 mesi e che, nel quadro di una politica educativa alla prima infanzia, concorre con la famiglia alla loro formazione.

Tale servizio ha lo scopo di offrire ai bambini e alle bambine un luogo di socializzazione e di stimolo alle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

E' preminente la centralità del bambino e della bambina, il rispetto dell'identità, della quale si promuove lo sviluppo attraverso la risposta attenta e puntuale a tutte le esigenze materiali, culturali e psicologiche.

Il Servizio di Nido d'Infanzia interagisce con la famiglie in forme articolate di collaborazione per la piena affermazione del significato e del valore del bambino e della bambina come persona e per il perseguimento della sua autonomia.

Il Nido d'Infanzia si prende cura dei bambini e delle bambine frequentanti il servizio che prevede un affidamento continuativo a figure diverse da quelle parentali e sostiene le famiglie nella cura dei figli e delle figlie e nelle sue scelte educative.

Il Comune di Riolo Terme garantisce, nei limiti dei propri strumenti di programmazione e di risorse di bilancio, l'ampliamento dell'offerta di Servizi Educativi per la fascia 0-3 anni, attraverso lo studio dei bisogni emergenti delle famiglie.

## **TIPOLOGIA DEL SERVIZIO DI NIDO D'INFANZIA COMUNALE PETER PAN**

### **NIDO D'INFANZIA PETER PAN**

**n. 1 struttura**

**Via A. Gramsci n. 19**

**n. 24 posti tempo normale e n. 4 posti part - time**

**Mesi di apertura: da settembre a luglio**

**Tipologia di orario: Tempo normale - Part time - Tempo prolungato (a richiesta con almeno n. 5 richieste e retta aggiuntiva a carico degli utenti)**

### **SERVIZI DI SUPPORTO**

**Mensa: i pasti sono forniti dalla Ditta detentrica di appalto**

Il pranzo e la merenda variano giornalmente seguendo un menù approvato dai competenti servizi dell'AUSL.

Diete e alimentazioni particolari possono essere applicate solo su prescrizione medica della pediatra.

**Il pranzo è fissato alle ore 11.30 mentre la merenda è alle ore 15.45.**

## **DOVE**

A Riolo Terme in Via A. Gramsci n. 19 - Tel. 0546 71140.

## **DOVE OTTENERE INFORMAZIONI**

Settore Scuola - Via A. Moro n. 2 - Riolo Terme. Tel. 0546 77445 - Fax 0546 70842 - e mail: [spersona@comune.rioloterme.ra.it](mailto:spersona@comune.rioloterme.ra.it) - sito internet: [www.comune.rioloterme.ra.it](http://www.comune.rioloterme.ra.it)

## **QUANDO E' APERTO**

Il Nido d'Infanzia è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 17.30 (con possibilità di prolungamento fino alle ore 18, in base al numero delle richieste); rispettano i giorni di chiusura previsti dal calendario scolastico regionale.

Il Servizio è funzionante dal mese di settembre al mese di luglio di ogni anno.

L'Ufficio scuola comunale è aperto al mattino, dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 13.

## **A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO DI NIDO D'INFANZIA**

Genericamente è definito utente chi si serve di un servizio pubblico.

Possiamo individuare due tipologie di utenti considerando che chi usufruisce del servizio è il bambino o la bambina mentre chi attiva il rapporto con il Comune, paga la retta e può far valere gli standards qualitativi è il genitore.

Si perviene all'individuazione dei seguenti segmenti di utenza del Servizio Educativo di Nido d'Infanzia:

1° segmento: Bambini e bambine in età compresa tra 14 e 36 mesi, inseriti nel Nido d'Infanzia

2° segmento: Genitori dei bambini in età compresa tra 14 e 36 mesi, inseriti nel Nido d'Infanzia

Questi due segmenti rappresentano l'utenza diretta del Servizio di Nido d'Infanzia comunale, ma esiste anche un'utenza potenziale:

Utenza potenziale: Tutti i bambini e le bambine che sono in possesso dei requisiti necessari ad essere iscritti al Nido d'Infanzia e i loro genitori.



# **RISORSE: STRUTTURALI, UMANE, ORGANIZZATIVE**

## **STRUTTURA**

Il servizio comunale di Nido d'Infanzia è situato in un punto strategico visto che è attiguo alla scuola dell'infanzia per garantire la continuità didattico-educativa e permettendoci così di collaborare per varie iniziative. E' inoltre situato nella zona comunale ove insistono tutte le altre strutture scolastiche del territorio e vicino al Centro Storico.

E' dotato di zona verde e, al suo interno, gli ambienti si dividono in spazi utilizzati per le diverse attività che vi si svolgono (spazio gioco, pranzo, sonno e attività di cura della persona).

All'interno del Nido d'Infanzia sono presenti il servizio di cucina, che svolge esclusivamente il compito di porzionamento e distribuzione del pranzo e della merenda, ed il servizio di lavanderia.

## **RISORSE UMANE**

Il personale, ivi compreso quello supplente, impegnato nel Nido d'Infanzia (coordinatore pedagogico, educatori, operatori ausiliari) è fornito dall'Amministrazione Comunale tenendo conto dei requisiti richiesti per la copertura dei ruoli ad esso assegnati.

Per queste figure è prevista una formazione permanente.

Dal 1991 gli operatori sopra individuati sono in prevalenza soci della Cooperativa Sociale Zerocento di Faenza.

All'interno del Nido d'Infanzia possono anche operare obiettori di coscienza in servizio obbligatorio o giovani in servizio civile volontario assegnati al Comune di Riolo Terme ai sensi delle convenzioni vigenti con l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile.

Possono altresì operare al Nido d'Infanzia studenti e studentesse in stages formativi e di perfezionamento ai sensi delle convenzioni vigenti con l'Università degli Studi di Bologna e con le istituzioni scolastiche di media superiore presenti nel territorio limitrofo.

## **IL COORDINATORE PEDAGOGICO**

Il coordinatore pedagogico, previsto dalla Legge Regionale n. 1/2000 e nato negli anni '70 nella nostra Regione, è una figura di sistema dell'Amministrazione Comunale.

Nel Nido di Infanzia si occupa:

- della progettazione e dei programmi educativi e didattici del personale educativo e delle attività dei bambini e delle bambine.
- Concorre alla stesura del progetto di formazione e aggiornamento che coinvolge ogni anno il personale del Nido.
- Progetta le attività di continuità educativa e qualificazione dei servizi in relazione alle Scuole dell'Infanzia Statali e Paritarie e delle scuole primarie.
- Nel servizio di Nido d'Infanzia, compreso nella tariffa del servizio, il pedagoga offre l'opportunità di fare consulenze ai genitori, attraverso l'attivazione di uno specifico sportello di ascolto: ci si rivolge al pedagoga per risolvere piccoli e grandi dubbi, perplessità, timori e per

avere conferme alle proprie scelte educative. Importante è considerare che al pedagogo ci si rivolge per parlare di educazione e di relazione con i bambini e le bambine.

## **L'EDUCATORE**

L'educatore dovrebbe sempre essere in grado di dare risposte adeguate, risposte che devono sapere individuare e cogliere le richieste specifiche. Questo l'educatore lo può fare avendo la capacità di ascoltare, di vedere, di osservare e di rispettare sempre i tempi propri di quel bambino o di quella bambina, pur restando sempre nell'ottica della "non certezza" e del confronto.

All'educatore viene richiesta una grande capacità che è quella di saper cogliere ed interpretare i segnali verbali e non verbali, di mettersi nei panni di..., di trovare sempre le strategie adeguate che gli consentono di far fronte a qualsiasi tipo di situazione.

L'educatore si avvale di alcuni strumenti che sono:

- ❖ L'osservazione, il confronto e l'elaborazione della realtà del Nido
- ❖ La formazione e gli aggiornamenti costanti
- ❖ L'elaborazione e la condivisione degli altri educatori (gruppo di lavoro) delle scelte educative

Tutto ciò aiuta l'educatore a far sì che cresca professionalmente.

## **L'OPERATORE AUSILIARIO**

L'operatore ausiliario assicura la pulizia quotidiana dei locali del Nido; sporziona i pranzi e le merende; collabora fattivamente con le educatrici in alcuni momenti della giornata nella conduzione delle attività e dei giochi con i bambini e le bambine. Partecipa agli incontri del Gruppo di Lavoro ed ad appositi momenti di formazione professionale.

## **IL GENITORE**

La collaborazione tra Nido d'Infanzia e la famiglia è fondamentale per la crescita del bambino e della bambina. Fin dal momento dell'ambientamento il genitore viene reso partecipe a tutto ciò che è la vita del bambino e della bambina al Nido. Gli vengono fornite informazioni e suggerimenti nonché disponibilità al confronto circa le problematiche evolutive che possono emergere.

Pertanto vengono valorizzati i momenti di incontro tra Nido e famiglia, che possono essere formali ed informali.

Tra i momenti formali ricordiamo: il colloquio per l'ambientamento, l'Assemblea generale del Nido e il Consiglio di Partecipazione che meglio descriveremo più avanti.

Tra i momenti informali ricordiamo: le feste, le gite, ma anche le richieste del Servizio "Prego...dica pure!" e non solo.

## RISORSE ORGANIZZATIVE

Il Nido d'Infanzia è supportato dall'attività amministrativa svolta dal Settore Scuola del Comune di Riolo Terme. Esso ha compiti di organizzazione, coordinamento, acquisizione di materiali, nonché di tutte le altre funzioni ad esso assegnate dalle normative di settore vigenti.

### SISTEMA DELLE RESPONSABILITA'

<b>Organo Politico</b> Assessore di riferimento	<b>Responsabilità:</b> sull'attività di programmazione e di indirizzo; definizione di obiettivi, priorità, piani, programmi e direttive generali per l'azione amministrativa e per la gestione; attività di controllo sul conseguimento degli obiettivi assegnati.
<b>Direzione di Settore</b> Il responsabile del Settore	<b>Responsabilità:</b> sulla gestione amministrativa, il cui contenuto è così definito: <ul style="list-style-type: none"><li>• Analisi dei bisogni della società locale collegati alla sfera di competenza</li><li>• Predisposizione dei piani di intervento, istruttorie, pareri e proposte</li><li>• Razionalizzazione degli interventi e introduzione di tecnologie innovative</li><li>• Organizzazione dei servizi e degli interventi</li><li>• Gestione delle rette a carico degli utenti per la fruizione dei servizi</li><li>• Raccolta domande di iscrizione e gestione delle relative Graduatorie per l'inserimento nei servizi</li><li>• Cura dell'impiego e dello sviluppo del personale assegnato</li><li>• Verifica e valutazione dei risultati ottenuti dagli interventi</li><li>• Collaborazione con l'Assessore di riferimento per l'attività di programmazione ed indirizzo</li><li>• Monitoraggio costante sulle procedure e sul risultato finale a garanzia dei principi di qualità dei servizi e di relazione con l'utenza</li></ul> <p>Per ogni procedimento amministrativo viene individuato il responsabile - referente dello stesso - a cui il cittadino può fare riferimento per chiarimenti e informazioni.</p>

# ACCESSO AL SERVIZIO: ISCRIZIONI E AMMISSIONI - DIMISSIONI - TARIFFE

## ISCRIZIONI ED AMMISSIONI

**CHI?** Possono presentare domanda i bambini e le bambine residenti nel Comune di Riolo Terme e **nati entro il 31 VIII dell'anno precedente.**

**I NATI DAL 01/09 AL 31/12 DELL'ANNO PRECEDENTE POSSONO PRESENTARE DOMANDA DI INSERIMENTO PER UNA GRADUATORIA AGGIUNTIVA E DISTINTA FINALIZZATA AGLI EVENTUALI INSERIMENTI (IN CASO DI DISPONIBILITA' DI POSTI) NEL PERIODO GENNAIO - APRILE DELL'ANNO SCOLASTICO DI RIFERIMENTO**

**COME?** Per iscrivere i bambini e le bambine occorre compilare l'apposita domanda di iscrizione predisposta dall'Ufficio Scuola comunale, in distribuzione presso l'Ufficio stesso.

**QUANDO?** Il periodo di iscrizione è fissato **dal 02 gennaio al 31 maggio di ogni anno** ed è relativo all'anno scolastico successivo.

**DOVE?** La domanda di iscrizione deve essere consegnata o spedita presso l'Ufficio Scuola del Comune di Riolo Terme - Via A. Moro n. 2

## DIMISSIONI

Esistono in via generale due tipi di dimissioni.

**Le dimissioni volontarie:** la famiglia del bambino o della bambina può, in qualsiasi momento, rinunciare al posto assegnato nel Nido d'Infanzia dandone specifica comunicazione scritta all'Ufficio Scuola del Comune.

Il bambino o la bambina dovrà intendersi dimesso dalla data di tale comunicazione e la famiglia sarà tenuta al pagamento della retta del mese di riferimento.

**Le dimissioni d'ufficio:** sono previste a) per inadempienza reiterata e ingiustificata nel pagamento delle rette; b) per assenza del bambino o della bambina per un mese consecutivo senza giustificato motivo.

## CRITERI GENERALI DELLE TARIFFE

**Tariffa** Il sistema tariffario è basato su una retta mensile forfettaria fissa determinata dall'Amministrazione Comunale indipendente dal numero di giorni di effettivo utilizzo del servizio nonché di una tariffa giornaliera determinata sempre dall'Amministrazione Comunale da corrispondersi in base al numero di giorni di effettivo utilizzo del servizio.

Nel caso di assenza del bambino o della bambina per il mese intero, dovrà essere versata la retta mensile forfettaria fissa, per la conservazione del posto

## Agevolazioni

**Le domande per ottenere l'agevolazione tariffaria, che è basata sull'I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), vanno presentate al Settore Servizi Sociali - Scuola e dovranno essere corredate dalla dichiarazione sostitutiva unica, resa ai sensi del DPR 28.12.2000 n. 445 secondo le indicazioni di cui al decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109 così come modificato dal D.lgs 3 maggio 2000, n. 130 e D.P.C.M. del 18 maggio 2001.**

La relativa modulistica è a disposizione presso il Settore Servizi Sociali - Scuola che curerà l'istruttoria della pratica per la verifica della sussistenza dei requisiti e tutti gli adempimenti conseguenti. L'esito dell'istruttoria sarà comunicato all'interessato entro 30 giorni dalla data della richiesta. La decorrenza dell'applicazione della tariffa agevolata è fissata dal mese di presentazione della domanda. L'accoglimento della richiesta e l'indicazione della tariffa da applicare per ogni singolo caso saranno definiti con apposito atto del Responsabile del Settore sulla base dei criteri fissati dal presente Regolamento.

Le domande di agevolazione tariffaria dovranno essere presentate non oltre 15 giorni dalla data dell'inserimento presentando l'attestazione ISEE relativa ai redditi del nucleo familiare riferiti all'anno precedente.

**Per l'anno scolastico 2005/2006 la richiesta di agevolazione tariffaria dovrà essere presentata entro il 28/02/2006 corredata dall'attestazione ISEE da presentare è relativa ai redditi del nucleo familiare dell'anno 2004. La richiesta potrà essere presentata anche in data successiva corredata dall'attestazione ISEE riferita ai redditi dell'anno 2005, se disponibili.**

La sussistenza dei requisiti per la concessione della agevolazione sarà verificata annualmente entro il mese di ottobre. A tal fine l'interessato dovrà obbligatoriamente presentare idonea dichiarazione con l'indicazione delle eventuali variazioni nei parametri di reddito e familiari.

**Le dichiarazioni saranno oggetto di appositi controlli relativamente alla veridicità dei dati in esse contenuti ai sensi della vigente normativa. E' pertanto facoltà dell'Amministrazione Comunale di procedere all'attivazione della Guardia di Finanza per i controlli relativi ai redditi e al patrimonio.**

**Per le funzioni di controllo il Responsabile di Comparto competente potrà richiedere la documentazione necessaria e posseduta dall'interessato.**

**Qualora dai controlli emergano abusi o false dichiarazioni, fatta salva l'attivazione delle necessarie procedure di Legge, il competente Settore comunale adotta ogni misura utile a sospendere e/o revocare ed eventualmente recuperare i benefici concessi.**

## Importi

La determinazione dell'ammontare dell'importo delle tariffe del servizio è finalizzata al raggiungimento di un punto di equilibrio tra la necessità di garantire l'universalità di accesso al Servizio e la capacità di sostenere i relativi oneri da parte del Comune

## **MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE TARIFFE**

- CHI?** Chiunque usufruisca del servizio di Nido d'Infanzia
- COME?** L'utente può avvalersi del cedolino recapitato a cura del Settore Scuola del Comune oppure con addebito nel proprio conto corrente bancario se aperto presso le filiali della Tesoreria Comunale
- DOVE?** Il cedolino può essere pagato presso tutte le filiali messe a disposizione dalla Tesoreria Comunale, mentre l'addebito può essere effettuato presso la banca dell'utente che deve essere una delle filiali della Tesoreria Comunale
- QUANDO?** Gli effetti del pagamento del Servizio sono emessi mensilmente, salvo impedimenti tecnici. Ogni pagamento va effettuato entro la data di scadenza riportata sul cedolino

# GIORNATA TIPO DEL BAMBINO E DELLA BAMBINA AL NIDO D'INFANZIA

La giornata al Nido del bambino e della bambina è scandita da ritmi precisi e regolari: questo contribuisce a dare sicurezza di sé ai bambini e alle bambine, che, in questo modo, potranno “prevedere” ciò che sta per succedere, anche grazie a rituali che precedono i momenti quotidiani. Gli orari dell'organizzazione interna, di seguito schematizzati, sono indicativi e le attività variano a seconda della programmazione didattico-educativa, delle esigenze dei bambini e delle bambine, della stagione e del personale presente.

**L'accettazione** (dalle ore 7.30 alle ore 9.30): momento durante il quale il bambino o la bambina si separa dal genitore e viene invitato dall'educatore a partecipare a giochi liberamente scelti con i compagni e le compagne.

**Intervallo di metà mattina** (dalle ore 9.30 alle ore 9.45): i bambini e le bambine con gli educatori condividono un momento educativo piacevole consumando la frutta in questo momento anziché dopo pranzo.

**1° cambio** (dalle ore 9.45 alle ore 10.00): al bambino e alla bambina viene cambiato il pannolone e i più grandi vengono educati all'uso del vasino.

**Attività** (dalle ore 10.00 alle ore 11.00): le attività vengono organizzate dalle educatrici tenendo conto dell'età dei bambini e delle bambine, predisponendole in spazi diversi, lasciando al bambino e alla bambina la libertà di scelta.

**Prima del pasto** (dalle ore 11.00 alle ore 11.30): si riordinano i giochi, si controllano i pannoloni e tutti si preparano per il pranzo.

**Pasto** (dalle ore 11.30 alle ore 12.15): i bambini e le bambine pranzano in spazi diversi a seconda dell'età, condividendo anche questo momento educativo con gli operatori del servizio; è un momento molto atteso e piace molto ai bimbi e alle bimbe. Il gruppo dei “grandi” attende con maggior entusiasmo questo momento in quanto a turno i bambini e le bambine giocano al cameriere, portando le pietanze ai compagni e compagne.

**1° uscita** (dalle ore 12.30 alle ore 13.00): dopo aver mangiato “la pappa” i bambini e le bambine possono giocare liberamente nel salone mentre altri o altre si preparano per tornare a casa.

**Sonno** (dalle ore 13.00 alle ore 15.30) I bambini e le bambine che rimangono al Nido vengono poi lavati, cambiati e preparati per “la nanna”. Le educatrici assistono al sonno.

**Risveglio e merenda** (dalle ore 15.30 alle ore 16.15): dopo il risveglio i bimbi e le bimbe vengono cambiati e rivestiti. Quindi si sale in refettorio per consumare insieme la merenda.

**Uscita** (dalle ore 16.15 alle ore 17.30): mentre vengono svolti giochi liberi o guidati, i bambini e le bambine insieme alle dade aspettano l'arrivo dei genitori.

Ricordiamo che il momento del “cambio” si cerca di farlo vivere come situazione piacevole e come scoperta del proprio corpo. Durante tali momenti si ha maggiore vicinanza fisica tra educatore e bambino o bambina e si pone, quindi, particolare attenzione alla dolcezza dei gesti. L'igiene personale è garantita prima e dopo i pasti e a seconda delle necessità.

## **L'ABBIGLIAMENTO DEL BAMBINO E DELLA BAMBINA AL NIDO D'INFANZIA**

E' opportuno che il bambino o la bambina abbia vestiti che permettano la massima libertà di movimento per poter giocare ed usare i diversi materiali, messi a disposizione dal Nido d'Infanzia, quali: pennarelli, colori a dito, pongo, colla, sabbia, acqua farina...

Si consigliano, quindi, vestiti pratici e comodi che consentano lo stimolo verso l'autonomia dei bambini e delle bambine.

Il Nido d'Infanzia provvede alla fornitura di pannoloni, bavaglini, lenzuola, coperte e materiale per l'igiene personale.

Il genitore deve assicurare un cambio completo del bambino o della bambina, inserito in un sacchetto di stoffa, costituito da un cambio completo da variare e concordare a seconda della stagione. Nel caso il bambino o la bambina usasse ancora ciucci o biberon occorre metterli nel sacchetto di stoffa sopra descritto.

E' molto importante che questo corredo **NON VENGA MAI FATTO MANCARE**.

E' importante, per la loro incolumità e quella degli altri piccoli, che non portino spille, orecchini, braccialetti, catenine o altri oggetti di valore.



# L'AMBIENTAMENTO

L'ambientamento del bambino e della bambina al Nido è un momento delicato. È necessario garantire un'integrazione " soffice ", serena, graduale, limitando le paure, le insicurezze, la separazione dal genitore, la convivenza con figure adulte e coetanei a lui estranee, connesse con il cambiamento del contesto di vita. Ricordiamoci che il bambino o la bambina non incontra soltanto figure adulte e altri coetanei ma anche nuovi spazi, nuove regole, tempi diversi da quelli di casa, nuovi materiali da condividere con altri ecc..

Ecco perché abbiamo puntato molto sulla gradualità dell' ambientamento: il bambino o la bambina viene portato all'Asilo prima per poche ore, poi per metà giornata e soltanto quando si è abituato alla nuova situazione viene inserito per la giornata intera, seguendo un percorso che può durare alcune settimane( a seconda dei tempi del bambino o della bambina).

La madre o una figura familiare ha la possibilità di rimanere in struttura accanto al bambino o alla bambina durante le prime fasi del suo ambientamento, seguendo un calendario che ne prevede una presenza progressivamente calante.

La serenità del bambino dipende in gran parte da quella del genitore, da come lui vive il nido e da come vive la separazione dal proprio figlio. Gli educatori sono disponibili a confrontarsi con i genitori cercando insieme di arginare ansie e timori.

Al Nido d'Infanzia Peter Pan sono previste due modalità di ambientamento: Ambientamento di gruppo (i bambini e le bambine vengono inseriti a piccoli gruppi con due figure educative, una di riferimento per i genitori e una di riferimento per i bambini); l'altra modalità l'ambientamento individuale (un bambino, un genitore, un educatore di riferimento per entrambi.) L'ambientamento viene programmato dal Gruppo di Lavoro del Nido e proposto ai genitori.

**Riportiamo nelle due tabelle seguenti un esempio di ambientamento che si svolge nell'arco di due settimane:**

<b>1° SETTIMANA</b>  LUNEDI'	IN SEZIONE EDUCATRICI GENITORI E BAMBINI GIOCO / ATTIVITA' / OSSERVAZIONE
MARTEDI'	IN SEZIONE EDUCATRICI GENITORI BAMBINI GIOCO / ATTIVITA' / OSSERVAZIONE
MERCOLEDI'	IN SEZIONE EDUCATRICI GENITORI BAMBINI GIOCO / ATTIVITA' / OSSERVAZIONE
GIOVEDI'	IN SEZIONE EDUCATRICI E BAMBINI - INTEGRAZIONE IN UN PICCOLO GRUPPO  <b><u>GENITORI-PAUSA CAFFE'</u></b>
VENERDI'	INTEGRAZIONE IN UN PICCOLO GRUPPO  <b><u>GENITORI-PAUSA CAFFE'</u></b>

<p><b>2° SETTIMANA</b></p> <p>LUNEDI'</p>	<p>INTEGRAZIONE NEL GRANDE GRUPPO  <u>GENITORI PAUSA FUORI STRUTTURA</u></p>
<p>MARTEDI'</p>	<p>INTEGRAZIONE NEL GRANDE GRUPPO  <u>GENITORI PAUSA FUORI STRUTTURA</u></p> <p><b><i>PRANZO</i></b></p>
<p>MERCOLEDI'</p>	<p>INTEGRAZIONE NEL GRANDE GRUPPO  <u>GENITORI PAUSA FUORI STRUTTURA</u></p> <p><b><i>PRANZO</i></b></p>
<p>GIOVEDI'</p>	<p>INTEGRAZIONE NEL GRANDE GRUPPO  <u>GENITORI PAUSA FUORI STRUTTURA</u></p> <p><b><i>PRANZO</i></b></p>
<p>VENERDI'</p>	<p>INTEGRAZIONE NEL GRANDE GRUPPO  <u>GENITORI PAUSA FUORI STRUTTURA</u></p> <p><b><i>PRANZO</i></b></p>

## **SALUTE E ASSISTENZA SANITARIA**

Prima dell'inserimento il bambino o la bambina dovrà essere sottoposto alle vaccinazioni previste dalla Legge.

In caso di assenza superiore a 6 giorni (sabato e domenica compresi) la riammissione del piccolo o della piccola potrà avvenire solo con la presentazione del certificato medico.

Qualora il bambino fosse affetto da malattia infettiva, i genitori devono avvisare tempestivamente il personale del Nido e il rientro al Nido sarà possibile solo dopo che sia trascorso il periodo stabilito dal medico pediatra e dall'autorità sanitaria locale.

Il bambino o la bambina non può rimanere al Nido quando manifesta sintomi di febbre di 37,50° o indisposizione; in questo caso il personale del Nido è tenuto ad avvertire la famiglia per il suo immediato intervento.

Le educatrici in via generale non sono autorizzate nè abilitate a somministrare medicinali di nessun genere (antibiotici, antipiretici, vitamine, ecc.) tranne specifiche deroghe in accordo con il Servizio di Pediatria di Comunità dell'AUSL di Ravenna.

E' importante per i genitori curare scrupolosamente l'igiene personale e la pulizia dei loro bambini.

L'Amministrazione Comunale e l'AUSL di Ravenna hanno concordato una serie di norme sanitarie per la prevenzione delle diverse malattie che interessano i bambini frequentanti i servizi educativi comunali ed hanno approvato un apposito Regolamento sanitario. L'Amministrazione Comunale si impegna a rendere noto tale regolamento a tutte le famiglie utenti e al personale che opera nel Nido d'Infanzia attraverso il rilascio di copie o adeguati opuscoli informativi.

## **ASSICURAZIONE**

I bambini sono coperti da una particolare polizza assicurativa stipulata dall'Ente con una nota compagnia d'interesse nazionale.

In caso d'incidente o infortunio, nell'impossibilità di reperire il medico curante della famiglia, si farà riferimento al pronto soccorso dell'ospedale di Faenza.

## **ACCOMPAGNAMENTO**

Il piccolo o la piccola dovrà essere accompagnato e ritirato dalle persone, oltre ai genitori, delegate tramite l'apposito modulo che i genitori compilano all'inserimento del proprio figlio o figlia al Nido. In caso di variazione, cioè di persona non completata nel modulo predetto, dovrà essere consegnata al personale del Nido la specifica delega scritta da uno dei genitori.

## **COLLABORANO CON NOI**

### **UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BOLOGNA**

Il Nido d'Infanzia collabora con l'Università degli Studi di Bologna, in particolare il Dipartimento di Scienze dell'Educazione, per accogliere studenti e studentesse in stage formativi.

### **UFFICIO NAZIONALE PER IL SERVIZIO CIVILE**

Il Nido d'Infanzia collabora con l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile, per accogliere ragazzi e ragazze in servizio obbligatorio e volontario.

### **SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO DEL TERRITORIO**

Stage di studenti e studentesse; rapporto di alternanza scuola/lavoro

### **AUSL - Distretto di Faenza**

- Piani Educativi Personalizzati che si attua in casi particolari attraverso professionalità tecniche quali psicologi, neuropsichiatri, logopedisti
- Responsabilità e controlli sanitari previsti dalla normativa
- Alimentazione
- Informazione e vigilanza

### **SERVIZI SOCIALI ASSOCIATI**

- Relazioni per esenzioni / riduzioni della tariffa del Servizio in modo particolare con le Assistenti Sociali
- Piani Educativi in casi particolari attraverso le Assistenti Sociali

### **ISTITUTO COMPRENSIVO "G. PASCOLI" DI RIOLO TERME**

Gestione integrata ed iniziative varie con la Scuola dell'Infanzia e conduzione di progetti di continuità educativa verticale

### **SCUOLA DELL'INFANZIA PARITARIA "SAN GIUSEPPE" DI RIOLO TERME**

Gestione integrata ed iniziative varie con la Scuola dell'Infanzia e conduzione di progetti di continuità educativa verticale

### **INOLTRE:**

- **REGIONE EMILIA - ROMAGNA E PROVINCIA DI RAVENNA:** gestione dei progetti educativi di continuità orizzontale e verticale in età 0-6 anni
- **ALTRI SETTORI COMUNALI:** es. Ufficio Tecnico per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sulla struttura, ecc.

## STANDARDS DI QUALITA'

Gli standards di qualità del Nido d'Infanzia Peter Pan nascono dalla combinazione tra diversi fattori: ambientali, dell'attività amministrativa, di seguito indicati, non in ordine di priorità o di importanza, bensì, in ordine puramente sistemico.

Negli standards di qualità non sono inclusi tutti i parametri dettati dalle normative di settore vigenti ed in particolare dalla Direttiva Regionale n. 1390/2000, poiché vincolanti ed obbligatorie, per definizione, per l'Amministrazione Comunale.

Aspetti rilevanti della qualità del servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità
Condizioni e caratteristiche degli ambienti ove si svolge il servizio.	<p>Temperatura media dell'ambiente durante il periodo invernale.</p> <p>Utilizzo di materiali e arredi conformi alle norme vigenti.</p> <p>Vigilanza sull'igienicità e sicurezza dei locali da parte dell'AUSL</p>	<p>18°/22°</p> <p>100%</p> <p>Almeno una volta all'anno</p>
Adeguatezza delle proposte dietetiche	<p>Formulazione della tabella dietetica specifica per bambini dai 14 mesi ai 3 anni, da parte del competente Servizio Dietetico</p> <p>Impegno a garantire la variabilità della tabella dietetica</p> <p>Rispetto della tabella dietetica predisposta</p> <p>Predisposizione di diete speciali</p>	<p>100% di attuazione</p> <p>Almeno mensile</p> <p>90% di pasti erogati</p> <p>100% delle famiglie che ne fanno richiesta, motivata da certificazione medica, avallata dal competente Servizio dell'AUSL</p>
Innovazione e controllo delle proposte dietetiche	Frequenza di incontri della Commissione Qualità Mensa Scolastica comunale	<p>Almeno un rappresentante dei genitori dei bambini del Nido nella Commissione per almeno n. tre incontri annuali della Commissione</p> <p>Il rappresentante dei genitori dei bambini del Nido assaggia i piatti almeno ogni due mesi</p>
Efficacia dell'attività educativo - pedagogica	Personalizzazione del percorso di ambientamento	Durata da 15 a 30 giorni

	<p><b>Definizione di piani educativi personalizzati per i bambini e le bambine portatori di handicap o dichiarati casi sociali e relativa verifica</b></p> <p><b>Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno scolastico in corso e relativa verifica</b></p> <p><b>Verifica sul percorso globale di apprendimento e di sviluppo psico - sociale relativo al piano educativo del Nido</b></p> <p><b>Formazione permanente del personale educativo</b></p> <p><b>Sostegno, orientamento e confronto sui compiti educativi con i genitori</b></p> <p><b>Sportello di ascolto del Coordinatore Pedagogico</b></p>	<p><b>100% di realizzazione</b></p> <p><b>100% di realizzazione</b></p> <p><b>Almeno 2 volte per anno di frequenza</b></p> <p><b>Almeno 30 ore annue per unità di personale</b></p> <p><b>Almeno 2 incontri all'anno</b></p> <p><b>100% delle richieste formalizzate con risposta entro 30 giorni dal ricevimento</b></p>
<b>Informazione e comunicazione con le famiglie</b>	<p><b>Tempi intercorrenti tra richieste delle famiglie e colloqui individuali.</b></p> <p><b>Frequenza degli incontri con cui garantire la partecipazione delle famiglie.</b></p>	<p><b>Durante l'apertura del Nido: entro 15 giorni, in base alla natura delle problematiche con attivazione della consulenza psico pedagogica</b></p> <p><b>Almeno 2 incontri l'anno</b></p>
<b>Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio educativo/assistenziale</b>	<p><b>Arco di tempo entro il quale viene formulata la graduatoria annuale di ammissione al Servizio</b></p> <p><b>Tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti</b></p> <p><b>Tempestività dell'emissione degli avvisi di pagamento rette</b></p> <p><b>Tempestività della fornitura dei materiali di funzionamento</b></p>	<p><b>Entro 15 giorni dalla chiusura del bando annuale e quindi entro il 15 giugno di ogni anno</b></p> <p><b>Entro 1 giorno</b></p> <p><b>Entro 7 giorni dalla fine del mese di riferimento</b></p> <p><b>Entro 15 giorni dalla richiesta</b></p>

# ATTUAZIONE DEI PRINCIPI: GLI OBIETTIVI

Accertato che l'erogazione del Servizio di Nido d'Infanzia deve avvenire nel rispetto dei principi generali di erogazione guardiamo nel dettaglio come il Nido d'Infanzia attende al loro rispetto e come gli obiettivi che l'Amministrazione Comunale si pone siano nel segno della costante e puntuale attuazione degli stessi.

## EGUAGLIANZA

### Principio

L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. Nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, cittadinanza ed opinioni politiche

### Obiettivi

- Integrazione dei bambini, delle bambine e delle famiglie straniere in collaborazione con i Servizi Sociali
- Predisposizione di singoli progetti per l'inserimento di bambini e bambine portatori di handicap
- Sviluppo di progetti educativi di integrazione e di supporto individuale

## CONTINUITA'

### Principio

L'erogazione del Servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni

### Obiettivi

- Tempestività nella segnalazioni di casi di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio, nell'ottica di arrecare agli utenti il minor disagio possibile

## DIRITTO DI SCELTA

### Principio

L'utente ha diritto di scegliere il tempo di frequenza al Servizio

### Obiettivi

- Potenziamento dei posti bambino nel Servizio; studio delle reali esigenze di ampliamento e flessibilità del Servizio
- Possibilità di scegliere tra Tempo normale; part - time e Tempo prolungato (con un numero minimo di richieste)



## PARTECIPAZIONE

### Principio

La partecipazione dell'utente alla prestazione del Servizio pubblico deve essere garantita, nei due momenti fondamentali della progettazione e della erogazione del Servizio

### Obiettivi

- Periodiche riunioni con i genitori
- Istituzione dell'Assemblea generale del Nido costituita da tutti i genitori dei bambini e delle bambine ammessi, dal coordinatore pedagogico e dal personale educativo
- Istituzione del Consiglio di Partecipazione composto da almeno due rappresentanti eletti dei genitori dei bambini e delle bambine iscritti, da un rappresentante dell'Amministrazione Comunale, dal coordinatore pedagogico e dal personale educativo e ausiliario

## IMPARZIALITA' - EFFICIENZA - EFFICACIA

### Principio

I soggetti erogatori di servizi pubblici devono garantire l'applicazione di leggi e regolamenti in modo obiettivo, giusto ed imparziale (imparzialità)

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi (efficacia), attraverso un corretto ed equilibrato uso delle risorse (efficienza)

### Obiettivi

Il rispetto dei principi di imparzialità, di efficacia ed efficienza è intrinseco e trasversale ad ogni obiettivo che l'Amministrazione comunale si pone per il corretto equilibrio tra entità delle risorse disponibili, loro qualità e risultati conseguiti.

# RELAZIONI CON L'UTENZA

## SERVIZIO "PREGO...DICA PURE!"

### *PROPOSTE*

### *SEGNALAZIONI*

*Prego...dica pure!*

### *RECLAMI*

L'utente può rivolgere richieste, proposte, segnalazioni, reclami presso:

**A) SETTORE SCUOLA, Via A. Moro n. 2 - 48025 Riolo Terme (RA)**

Tel. 0546 77445 - Fax 0546 70842 - e mail: [spersona@comune.rioloterme.ra.it](mailto:spersona@comune.rioloterme.ra.it) - sito internet: [www.comune.rioloterme.ra.it](http://www.comune.rioloterme.ra.it)

**B) NIDO D'INFANZIA, Via A. Gramsci n. 19 - 48025 Riolo Terme (RA)**

Tel. 0546 71140

**Il Settore Scuola accoglie le richieste poste in qualsivoglia forma: telefono, lettera, fax, posta elettronica.**

**Presso il Nido d'Infanzia Peter Pan è inoltre collocato un apposito contenitore allo scopo di raccogliere i suggerimenti e/o osservazioni e/o reclami degli utenti, anche in forma anonima.**

Le educatrici presso il Nido d'Infanzia sono disponibili a fornire chiarimenti e/o risposte in merito a: aspetti pedagogici, didattici ed organizzativi.

Si consiglia, in ogni caso, di rivolgersi alle educatrici negli orari di ingresso ed uscita dei bambini e bambini onde evitare l'interruzione dell'attività educativa.

Quando la richiesta risulta di particolare complessità è opportuno fissare un appuntamento per un colloquio individuale.

Proposte, segnalazioni e reclami possono essere rivolte direttamente al Rappresentante dei Genitori, eletto annualmente, il quale avvierà specifici percorsi informativi.

Una copia della presente Carta del Servizio è affissa alla bacheca del Nido d'Infanzia, ulteriori copie potranno essere concesse a chiunque ne faccia richiesta.

I punti della presente Carta del Servizio potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento dell'Amministrazione Comunale.

Spetterà al responsabile del Servizio informare puntualmente gli utenti stessi sulle modifiche apportate.

# PARTECIPAZIONE

La partecipazione delle famiglie alla costruzione ed alla gestione del Nido d'Infanzia viene effettuata con modalità chiare e più efficaci.

## STRUMENTI E FORME DI PARTECIPAZIONE

- **Assemblea Generale del Nido** costituita da tutti i genitori dei bambini e delle bambine ammessi, dal coordinatore pedagogico e dal personale educativo. Si riunisce, di norma, due o tre volte all'anno ed ogni volta che se ne presenti la necessità.
- **Consiglio di Partecipazione** composto da almeno due rappresentanti eletti dei genitori dei bambini e delle bambine iscritti, da un rappresentante dell'Amministrazione Comunale, dal coordinatore pedagogico e dal personale educativo e ausiliario. Raccoglie e valuta proposte; progetta e propone modalità di partecipazione e coinvolgimento delle famiglie. Si riunisce, di norma, due o tre volte all'anno ed ogni qual volta se ne presenti la necessità. Il Consiglio di Partecipazione resta in carica un anno.

## **PER SAPERNE DI PIU'....**

A chiunque ne faccia richiesta sono in distribuzione presso il Settore Scuola del Comune di Riolo Terme....

**I REGOLAMENTI DEL SERVIZIO DI NIDO D'INFANZIA E TUTTE LE LEGGI E LE DIRETTIVE ATTINENTI IL SERVIZIO STESSO.**

Alla redazione della presente Carta del Servizio hanno collaborato:

- le educatrici del Nido d'Infanzia
- il coordinatore pedagogico
- l'assessore di riferimento
- rappresentanti dei genitori
- la responsabile comunale del Servizio

**Alle Educatrici del Nido d'Infanzia "Peter  
Pan" di Riolo Terme**

I sottoscritti genitori (o chi ne fa le veci) del/la bambino/a

---

iscritto al Nido d'Infanzia nell'anno scolastico \_\_\_\_/\_\_\_\_

**CHIEDONO E AUTORIZZANO**

Il/la Sig./a \_\_\_\_\_  
parente stretto di famiglia, maggiorenne, a ritirare il/la proprio/a figlio/a all'uscita dal Nido.

Il/la Sig./a \_\_\_\_\_  
conosciuto/a dalla famiglia, maggiorenne, a ritirare il/la proprio/a figlio/a all'uscita dal Nido.

**I SOTTOSCRITTI DICHIARANO DI ESSERE CONSAPEVOLI CHE LA  
RESPONSABILITA' E' A TOTALE CARICO DELLA FAMIGLIA A PARTIRE DAL  
MOMENTO IN CUI IL/LA BAMBINO/A ESCE DAL NIDO.**

Riolo Terme,

Firme dei genitori o di chi ne fa le veci

---

---