



# Carta del Servizio

Nido d'Infanzia



## **Che cos'è la carta del servizio**

La Carta del Servizio è lo strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e Utenti. È una “dichiarazione d'intenti” con la quale ParmalInfanzia si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'art 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, dalla L.R. 19/2016 e dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo.

È rivolta a tutti coloro che usufruiscono del Nido d'Infanzia Caribimbi, quindi ai bambini e alle famiglie utenti.

ParmalInfanzia e famiglie sono protagonisti del Servizio ed hanno quindi diritti, doveri e responsabilità che la Carta del Servizio esplicita al fine di rendere trasparente il patto tra i soggetti coinvolti.

Le indicazioni contenute nella presente Carta del Servizio sono valide fino a quando non intervengano disposizioni normative o organizzative che richiedano di modificarne il contenuto.

## **Finalità del servizio**

I Nidi d'Infanzia “sono servizi educativi e sociali di interesse pubblico, aperti a tutti i bambini e le bambine in età compresa tra i tre mesi e i tre anni, che concorrono con le famiglie alla loro crescita e formazione...” (L. R. 19/2016).

Il Nido d'Infanzia è un luogo d'informazione, formazione e confronto tra operatori e genitori su problematiche legate alla crescita dei bambini.

L'obiettivo che si pone è quello di predisporre un ambiente idoneo a favorire e incentivare la socializzazione e la crescita cognitiva ed emotiva del bambino, nel rispetto dei ritmi personali di sviluppo. Il Nido, quindi, è un luogo dove si vive e si gioca nell'interazione significativa con altri bambini e altri adulti.

## **Principi fondamentali**

### **UGUAGLIANZA E VALORIZZAZIONE DELLE DIFFERENZE**

Il Nido d'Infanzia è un servizio educativo e sociale teso a garantire ai bambini e alle bambine utenti uguali opportunità educative e di sviluppo psicofisico, cognitivo, affettivo e relazionale, senza distinzione di sesso, razza, lingua o religione.

La valorizzazione di tali differenze e la promozione dell'integrazione dei bambini disabili o in situazione di svantaggio sociale, sono parte integrante del progetto educativo del Servizio.



## **DIRITTO DI ACCESSO**

L'accesso al Nido è regolato da Crédit Agricole che definisce criteri trasparenti tramite uno specifico Regolamento.

## **GARANZIA DI CONTINUITA'**

ParmalInfanzia, insieme a Crédit Agricole, s'impegna a garantire la continuità e la regolarità del Servizio secondo le disposizioni definite dal Regolamento e nel rispetto della normativa vigente che regola i rapporti di lavoro.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del Servizio, garantisce l'adozione d'interventi volti al contenimento del disagio.

## **TRASPARENZA**

I criteri adottati per la formulazione delle graduatorie di ammissione e delle eventuali liste di attesa sono forniti da Crédit Agricole.

ParmalInfanzia si impegna a fornire tutte le informazioni circa le disposizioni che regolano il Servizio e l'indirizzo educativo che lo caratterizza.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dall' articolo 13 Regolamento 679/2016 UE. Il Personale può effettuare riprese video o fotografiche esclusivamente previa autorizzazione scritta da parte dei genitori. Foto e filmati dei bambini possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell'ambito d'iniziative educative o culturali.

Tutti gli operatori del Servizio, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.

## **STANDARD QUALITATIVI E VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA**

ParmalInfanzia s'impegna a garantire un servizio di qualità, attenendosi agli standard qualitativi previsti dalla L. R. 19/2016 e definendo propri standard, criteri e obiettivi da perseguire, oltre che promuovendo periodiche forme di autovalutazione e di monitoraggio della qualità percepita.

## **STANDARD DI FUNZIONAMENTO**

ParmalInfanzia si fa garante della conformità del servizio agli standard di funzionamento previsti dalla L.R. 19/2016 e relativi a:

- idoneità e funzionalità dell'edificio che ospita il Nido d'Infanzia;
- rispetto del rapporto numerico tra personale e bambini;
- rispetto dei requisiti relativi alla professionalità degli operatori;
- presenza della figura di Funzionario Tecnico Educativo dotato di laurea specifica;
- presenza di un'equipe di Coordinamento Pedagogico.

Particolare attenzione è dedicata all'acquisto di materiali didattici e giochi, che garantiscono l'assoluta rispondenza alle normative vigenti.

## Organizzazione del servizio

Il Nido Aziendale Caribimbi, situato in via La Spezia 136/A, accoglie due sezioni miste di bambini con età compresa dai 12 ai 36 mesi.

L'accesso al Nido è regolato da un Bando emanato da Crédit Agricole ed è riservato, prioritariamente, ai bambini con almeno un genitore dipendente dell'Azienda.

Per ogni anno scolastico i bambini saranno ammessi al servizio, nell'ambito dei posti disponibili e nel rispetto della graduatoria, al momento del compimento dei 12 mesi.

Coloro che compiono 36 mesi, nel periodo compreso tra gennaio e luglio, mantengono il diritto alla frequenza dell'anno scolastico in corso durante l'anno fino al completamento del percorso educativo.

In caso di cessazione del rapporto di lavoro con Azienda del genitore durante la frequenza al Nido, il posto è garantito fino alla scadenza dell'anno educativo in corso, ma verrà meno il contributo aziendale.

Oltre alle iscrizioni dei dipendenti di Crédit Agricole, sono previste iscrizioni in convenzione con il Comune di Parma ed eventualmente iscrizioni private.

Successivamente, per tutti gli utenti, alla conferma dell'ammissione al Servizio sarà indicata la data di incontro fra genitori e educatori durante il quale sarà comunicato il piano degli inserimenti.

Per l'iscrizione al Nido dovrà essere stipulato un contratto con ParmalInfanzia che regola la fruizione e l'erogazione del Servizio stesso. Nel contratto vengono altresì indicate le modalità di pagamento della retta, stabilita dall'Azienda o dal Comune. In caso di iscrizione privata la retta è di competenza dell'ente gestore ParmalInfanzia.

Il Nido Aziendale è aperto nel periodo compreso tra settembre e luglio, dalle 7,30 alle 17,15 (con la possibilità di ampliare l'orario fino alle 18,30 nel caso vi sia un numero minimo di richieste). Il calendario di chi frequenta il Servizio con iscrizione comunale è compreso tra settembre e giugno con apertura dalle 7,30 alle 16,00.

Proposte o reclami inerenti alla gestione dei servizi possono essere espressi al seguente indirizzo:

Coordinamento Pedagogico ParmalInfanzia

Strada Budellungo 45/a – 43123 Parma

Tel. n° 0521 600150

e-mail [info@parmainfanzia.it](mailto:info@parmainfanzia.it)

L'erogazione dei servizi da parte di ParmalInfanzia S.p.A. è certificata secondo la Norma UNI 9001:2015.

ParmalInfanzia ha ottenuto la certificazione di qualità nel 2008.

ParmalInfanzia vede riconfermata annualmente, attraverso verifiche ispettive, la propria certificazione.

# **Figure professionali e gruppi di lavoro**

## **RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Ha responsabilità di gestione e di progettazione, di coordinamento e di controllo del servizio. Coordina le attività del Coordinamento Pedagogico.

Il Dott. Andrea Pezzatini (Responsabile per la società ParmaInfanzia) riceve previo appuntamento al n. telefonico 0521 600150.

## **COORDINAMENTO PEDAGOGICO**

È il gruppo di lavoro che coordina, progetta e verifica l'esperienza educativa.

Sostiene e orienta l'attività educativa del Nido favorendo la continuità delle esperienze.

Promuove attività di ricerca, diffusione e documentazione di progetti che incentivano la cultura dell'infanzia.

## **PERSONALE DEL NIDO**

Il gruppo di lavoro che opera all'interno di ogni plesso è composto da educatori, operatori d'infanzia e da figure di coordinamento sia interno che pedagogico. L'attività del personale si svolge attraverso il metodo del lavoro di gruppo e il principio della collegialità in stretta collaborazione con le famiglie.

Il coordinatore pedagogico è responsabile della qualità educativa del progetto del servizio anche attraverso la partecipazione al Consiglio del Nido.

Il coordinatore interno cura i rapporti tra le famiglie e il servizio, è presente presso il servizio in giornate prestabilite a disposizione delle famiglie.

Gli educatori realizzano il progetto educativo del Servizio attraverso specifici compiti inerenti la tutela, la cura e la promozione dello sviluppo psicofisico dei bambini.

Gli operatori d'infanzia hanno compiti inerenti al riassetto, la sanificazione e la pulizia degli ambienti. Supportano gli educatori nella cura dei bambini in alcuni momenti della giornata al nido.

## **PERSONALE DI CUCINA**

Il personale di cucina, si occupa del confezionamento dei pasti previsti dal menù, dell'approntamento delle diete speciali (se accertate da giudizio medico) e dell'applicazione delle norme previste concernenti l'igiene dei prodotti alimentari.

## **La partecipazione delle famiglie**

### **Assemblea pre-ambientamento**

È convocata, di norma, nel mese di giugno precedente all'inizio dell'anno scolastico, dal coordinatore pedagogico e dal Responsabile d'area educativa di ParmalInfanzia in collaborazione con un referente di Crédit Agricole.

Durante l'incontro viene presentato alle famiglie il servizio, illustrandone le finalità educativo-didattiche e l'organizzazione. L'assemblea rappresenta altresì il momento in cui viene delineato e discusso il piano d'inserimento dei bambini.

### **Incontro di sezione**

È la riunione tra genitori e personale di ogni sezione. È lo spazio in cui discutere, confrontare e approfondire i temi del progetto educativo di ciascuna sezione.

### **Colloqui individuali nido/famiglia**

È un incontro individualizzato organizzato prima dell'ambientamento del bambino al Nido e ogni qualvolta personale o famiglia ne ravvisi la necessità. Rappresentano la possibilità di un tempo di relazione e dialogo tra educatori e famiglia, in cui condividere e confrontare gli sguardi sul bambino, aprire il dialogo sulle modalità educative, confrontarsi sulla crescita.

### **Consiglio del Nido d'Infanzia**

È un gruppo di confronto che contribuisce a promuovere iniziative culturali e educative sui temi emersi negli incontri con le famiglie; iniziative quali feste, laboratori di attività varie. È composto da rappresentanti dei genitori delle sezioni del Nido e rappresentanti del Servizio.

## Finalità educative

I Nidi d'Infanzia si sono caratterizzati nel tempo come luoghi di "benessere relazionale", nei quali bambini, genitori e personale trovano spazi e tempi per rapportarsi e interagire.

Il Progetto Educativo è l'elemento fondamentale che rende coerente l'azione educativa e l'organizzazione del Servizio, è frutto di approfondita ricerca sullo sviluppo psicofisico del bambino, nella consapevolezza del ruolo fondamentale che i primi anni di vita rivestono per la costruzione dell'identità. Il Nido rappresenta, per il bambino, il primo ingresso in un contesto sociale che gli consente di vivere un'esperienza ricca di stimoli e di realizzare le condizioni che favoriscono una crescita sana e orientata all'autonomia, nel pieno rispetto dei suoi tempi, della sua individualità e delle scelte per lui fatte dalla famiglia.



## Formazione del personale

La formazione e l'aggiornamento si pongono come obiettivo l'analisi e la comprensione della complessità "dell'azione educativa". Il gruppo di lavoro è stato e continua a essere indispensabile momento di confronto e di elaborazione: la risultante è la definizione di una "identità professionale" del personale che si è costruita attraverso l'integrazione di diversi saperi nel costante esercizio di ascolto di quanto portato dai bambini e dalle loro famiglie.

La formazione si attua attraverso diversi incontri tra educatori, operatori e Coordinamento Pedagogico e incontri di aggiornamento con tecnici esterni su tematiche specifiche.

# CONOSCERE IL NIDO

## IN COSA CONSISTE L'INSERIMENTO DEL BAMBINO?

L'ambientamento è un momento molto delicato e importante nella vita di un bambino che deve imparare a conoscere persone e ambienti nuovi e diversi da quelli familiari. L'ambientamento è un tempo funzionale sia alla famiglia che agli educatori per una conoscenza reciproca, per i primi scambi sulle abitudini e le competenze dei bambini ma anche per scambi di opinioni sugli stili educativi.

Affinché il bambino possa affrontare il nuovo "mondo" è importante che possa ambientarsi con gradualità e che i primi giorni di frequenza il genitore rimanga con lui; successivamente il genitore si allontana dalla sezione per periodi di tempo sempre più lunghi fino ad arrivare alla frequenza del bambino dell'orario completo.

Tenuto conto che ogni bambino è diverso dagli altri, si prevede che siano gli stessi educatori della sezione, in accordo con i genitori, a individuare le condizioni e i tempi più favorevoli per l'ambientamento. Prima di iniziare l'inserimento del bambino verrà fatto un colloquio con ogni singola famiglia, il primo colloquio è finalizzato alla costruzione di un rapporto basato sulla conoscenza reciproca, è uno dei contesti in cui condividere alcune informazioni pratiche, parlare e organizzare l'ambientamento del bambino, dialogare eventuali domande.

I bambini sono inseriti gradualmente, spesso in piccoli gruppi secondo un calendario concordato prima tra genitori e educatori.

## QUANDO AVVIENE L'ACCOGLIENZA?

L'accoglienza avviene con modalità individualizzate: ogni genitore costruisce una sua routine con il proprio bambino all'interno di ambienti idonei che consentono di vivere in modo sereno la separazione. Fondamentale è l'aiuto dell'educatore che sostiene e accompagna con professionalità il momento del distacco tra bambino e genitore.

L'accoglienza avviene di norma dalle ore 7,30 alle ore 9,15.

## COME E' ORGANIZZATA LA GIORNATA?

L'organizzazione della giornata è scandita da momenti che si ripetono detti "rutine".

Grazie alla ripetitività di esperienze e gesti, si costruisce nei bambini la sicurezza del conosciuto, la rassicurazione del previsto. L'adulto diventa quindi garante della previsionalità, scandendo il ritmo della giornata.

Grande importanza è data alla predisposizione degli spazi e degli angoli-gioco: essi, infatti, costituiscono un importante stimolo a sostegno dell'attività ludica, di conoscenza e di evocazione fantastica.

Durante il gioco gli educatori hanno la funzione di organizzatori delle esperienze, di mediatori tra i bambini e il mondo che li circonda, e di creatori di situazioni in cui il bambino si senta protetto e incoraggiato a proseguire l'esperienza.





## COSA MANGIANO I BAMBINI?

L'alimentazione, oltre a rappresentare un momento nutrizionale, comprende in sé una serie d'interventi sensoriali, emotivi e psicologici che costituiscono le basi dei primi rapporti relazionali del bambino. Nella vita del Nido il cibo raffigura un insieme di rapporti e di apprendimenti che vedono come protagonisti i bambini, gli educatori, le famiglie.

Mangiare al Nido significa elaborare insieme con gli altri un rituale fatto di tempi, scambi, vicinanza, sensazioni molteplici. È una conquista di crescita e occasione di apprendimento con un adulto vicino, attento e incoraggiante.

Il menù è concordato con il Comune di Parma e approvato e vidimato da Sian dell'AUSL di Parma, viene esposto al Nido e consegnato ad inizio anno alle famiglie.

L'alimentazione è fatta di momenti ritualizzati che definiscono la scansione della giornata per il gruppo di bambini:

ore 9:15 circa - spuntino con frutta di stagione

ore 12 circa - pranzo

ore 16 circa - merenda

## COME VENGONO GESTITI IL RIPOSO E LA CURA PERSONALE?

Il riposo è un momento delicato nella giornata del bambino che, per potersi "abbandonare con fiducia", deve essere rassicurato dall'educatore attraverso la costruzione di abitudini individuali (*l'orsetto*, il *ciuccio*, ecc.). Riconoscere e rispettare queste abitudini permettono ad adulti e bambini di creare gradualmente spazi privilegiati in cui riconoscersi e sentirsi accolti nei propri bisogni.

La cura personale è un momento di relazione privilegiata tra educatore e bambino fatto di coccole, gesti individualizzati e pratiche quotidiane: attraverso il coinvolgimento attivo del bambino si promuove e si sostiene il suo processo di autonomia e di crescita.

## COME SONO PENSATI GLI SPAZI AL NIDO?



Gli spazi al Nido rivestono una grande valenza educativa. La loro organizzazione si coniuga a precise scelte pedagogiche che si possono sintetizzare nel desiderio di accompagnare i bambini nelle loro esperienze di socializzazione e di scoperta. Essi sono frutto di una progettazione mirata a offrire ambienti capaci di veicolare significati, valori e possibilità d'uso indipendentemente dall'azione diretta dell'educatore.

## COSA BISOGNA PORTARE DA CASA?

E' necessario portare al servizio:

- un sacchetto con il cambio completo del bambino
- calze antiscivolo o pantofole da usare all'interno del nido e stivaletti di gomma per uscire
- eventuali oggetti personali utili per dormire o consolarsi (ciuccio, peluche, biberon o bicchiere con beccuccio ...).