

COOPERATIVA SOCIALE

Terra
IDEE E SERVIZI
DI ANIMAZIONE
NEL TERRITORIO



CO61771

**Carta del servizio
Centro infanzia
TERRA DEI PICCOLI
Padova Centro**

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001

Progettazione ed erogazione di servizi rivolti
all'infanzia. Cert. N. 24543/08/S

Cooperativa Sociale Terr.A.

CARTA DEL SERVIZIO

Centro Infanzia

Terra dei Piccoli

Padova Centro

Edizione del 10/1/2019

Cooperativa Sociale Terr.A. • via Orus, 4 • 35129 Padova
tel +39 049 8725010 • fax +39 049 2104094 • email: coopterra@coopterra.it • web: www.coopterra.it
C.F. e P.IVA 01046780282 • CCIAA 173814 • Albo Società Cooperative A101547

pagina 1 di 17

MISSION	2
STANDARD DI QUALITA' E SISTEMA DI CERTIFICAZIONE	4
COLLOCAZIONE E CONTATTI	5
ORGANIZZAZIONE	6
ORARI	6
COSTI DEL SERVIZIO	7
AMMISSIONE AL CENTRO INFANZIA	7
DIMISSIONI	9
ASSENZE DEI BAMBINI E RIAMMISSIONE	9
SEZIONI	9
ORGANICO	10
COORDINAMENTO PEDAGOGICO	10
STRUMENTI DI LAVORO	10
PRIMO INCONTRO CON LE FAMIGLIE	11
L'AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO AL CENTRO INFANZIA	11
LA GIORNATA TIPO AL CENTRO INFANZIA	13
ALIMENTAZIONE	15
LA RELAZIONE CON I GENITORI	16
GESTIONE DI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI SUL SERVIZIO E RILEVAZIONI DELLA SODDISFAZIONE	17

MISSION

Il centro infanzia "Terra dei piccoli" è un servizio educativo per l'infanzia rivolto a bambini e bambine dai 3 mesi ai 6 anni, organizzato per offrire percorsi pedagogici flessibili in relazione a caratteristiche e gradi di maturità dei singoli, in cui il bambino è quindi il "protagonista", assieme all'adulto, del proprio cammino di crescita.

In quest'ottica, educatori e famiglia lavorano insieme per indirizzare il bambino alla scoperta del mondo, dandogli stimoli e strumenti adeguati in contesti e spazi appositamente pensati e strutturati.

Nel Centro Infanzia, il nido e la scuola dell'infanzia tendono a fondersi, per cui l'integrazione tra i due momenti è massima e guidata dall'idea di un servizio educativo volto a favorire la crescita dei bambini, a supporto della famiglia nei suoi compiti di cura e di educazione dei figli, nel rispetto e valorizzazione delle diverse culture.

Il centro infanzia "Terra dei piccoli" pone un'attenzione specifica alle necessità e alle capacità dei bambini: ogni bambino è dotato di un'infinita ricchezza di potenzialità e al Centro infanzia trova un contesto che propone, che "provoca", che sostiene, che lo inserisce in un intreccio di relazioni. Qui il bambino può mettere a frutto risorse quali l'attenzione, la curiosità, lo stupore e sperimentare strategie di relazione con l'adulto e i coetanei.

Il gruppo dei coetanei diventa progressivamente, per il bambino, laboratorio di esperienze cognitive ed affettive e, attraverso imitazioni, generosità, conflitti e prestiti di idee, luogo della costruzione di conoscenze, di interpretazioni, di teorie sul reale, un contesto in cui il bambino può quindi esprimersi, dialogare, mostrarsi attraverso una pluralità di linguaggi, tutti di eguale dignità e valore, tutti capaci di generare, al pari della parola, azioni, pensieri, immagini, emozioni.

Riconoscere le competenze dei bambini significa, per gli adulti, disponibilità all'osservazione, all'ascolto, ad un dialogo quotidiano tra adulti e bambini. Nella gestione del servizio, forte è la consapevolezza che l'educazione vive di collaborazioni, di dialogo, di aiuti.

Parallelamente alla primaria attenzione ai bisogni e alle istanze dei bambini, il progetto di "Terra dei Piccoli" considera anche le esigenze delle famiglie: queste, sempre di più, hanno necessità di poter affidare con serenità i propri bambini a servizi educativi con una disponibilità di orario adattabile ai ritmi di vita attuali; questa considerazione, naturalmente, è mediata con la consapevolezza che il bambino ha necessità di trascorrere quotidianamente un tempo importante con la propria famiglia. Da qui, la scelta di un periodo di apertura il più ampio possibile nel corso dell'anno (vedi capitolo "Organizzazione") e di orari giornalieri il più possibile adattabili alle necessità della famiglia (vedi capitolo "Orari"), sempre con l'idea che per poter assicurare al bambino un'esperienza serena, costruttiva e stimolante occorre consentirgli un periodo di permanenza nel centro adeguato (non troppo breve, tale da non permettergli di "accendere" la rete di relazioni interna e viverla adeguatamente, ma nemmeno troppo lungo, tale da limitare eccessivamente i tempi della vita familiare).

La terza linea di indirizzo che connota la gestione di Terra dei piccoli è quella dell'apertura al territorio, un territorio caratterizzato da una varietà di interlocutori istituzionali e non e da un tessuto sociale molto particolare. La collaborazione con la parrocchia B.M.V. Immacolata, proprietaria dell'immobile che ospita il centro, è naturalmente la prima e più immediata forma di legame con il territorio, ma l'interazione con stimoli, richieste e risorse circostanti va oltre. In primo luogo, si persegue una collaborazione con l'adiacente "Casa Santa Rita", una struttura che ospita famiglie di persone ricoverate nelle strutture ospedaliere cittadine, per cui le famiglie ospitate possono ottenere, a determinate condizioni che assicurino al bambino una permanenza sufficientemente serena, l'inserimento dei propri bambini nelle sezioni nido o scuola dell'infanzia, per il periodo in cui la famiglia risiede a Padova. Sempre nell'ottica di aprire il servizio alle esigenze del territorio, il Centro Infanzia ha scelto di dare accesso ad alcune delle attività integrative proposte agli iscritti, anche alle famiglie i cui figli non siano iscritti al servizio, laddove questo non incida negativamente sulla qualità del servizio erogato agli iscritti; sono previste, inoltre, attività specificamente rivolte ad una utenza più ampia di quella normalmente iscritta.

La progettazione del Centro Infanzia da parte della Cooperativa ha anche tenuto conto degli stimoli raccolti nell'interazione con le strutture ospedaliere, con l'Università di Padova e con altri interlocutori istituzionali con una forte presenza nella zona circostante "Terra dei piccoli", per orientare l'organizzazione del servizio anche in base ai bisogni espressi da tali enti.

Infine, il pensiero progettuale ha fatto tesoro della pluriennale collaborazione della Cooperativa Sociale Terr.A. con il Settore Servizi Scolastici del Comune di Padova, raccogliendone importanti stimoli relativamente all'organizzazione dei servizi alla prima infanzia; tale collaborazione ottiene anche un riconoscimento formale nella convenzione stipulata tra la Cooperativa ed il Comune.

STANDARD DI QUALITA' E SISTEMA DI CERTIFICAZIONE

La Cooperativa Sociale Terr.A., per assicurare un presidio più efficace sugli aspetti qualificanti del servizio, ha conseguito la **certificazione di qualità ISO 9001:2008** per la progettazione ed erogazione di servizi rivolti all'infanzia; fattore qualificante, in questo ambito, è stata l'adesione alla rete "Q.Re.S. Network", una organizzazione finalizzata alla condivisione tra cooperative sociali delle esperienze e buone prassi nello sviluppo e mantenimento dei rispettivi Sistemi di Gestione per la Qualità e di linee guida per la gestione di alcune tipologie di servizi alla persona. Nella gestione di "Terra dei piccoli", la Cooperativa fa riferimento, oltre che alle normative in materia, alla "Linea guida per la gestione dei servizi all'infanzia" emessa dal Q.Re.S. Network.

In seguito alle verifiche condotte dai rispettivi nuclei di valutazione, il centro infanzia ha, inoltre, ottenuto dal Comune di Padova l'**autorizzazione all'esercizio** e dalla Regione Veneto l'**accreditamento istituzionale** (con un punteggio di 100/100) in base ai requisiti definiti dalla L.R. 22/2002.

Questa attenzione alla qualità si riflette in primo luogo nel benessere dei bambini che frequentano il centro, ma si può riscontrare anche negli **standard di servizio** che "Terra dei piccoli" garantisce alle famiglie, tra cui:

- efficace lavoro sull'autonomia, tale che almeno il 90% dei bambini che svolgono per intero l'ultimo anno di nido presso il servizio (frequentanti con continuità almeno dal mese di ottobre), terminano la frequenza avendo smesso il pannolino ed essendo in grado di mangiare da soli con cucchiaino o forchettina;
- fornitura da parte del servizio di pannolini, bavaglini, asciugamani, lenzuolini, coperte, dentifricio, saponi e creme protettive, compresa nella retta di frequenza;
- diete speciali personalizzate, in caso di necessità, definite da esperti e validate dall'ULSS;

- servizio aperto tutto l'anno, compresi i periodi estivo e delle feste natalizie, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi, con limitati periodi di orario ridotto e al massimo 5 giorni di chiusura per ponti o simili, a meno di chiusure straordinarie per cause di forza maggiore (vedi capitoli "Organizzazione" e "Orari");
- informazioni quotidiane ai genitori rispetto ai pasti e alle attività svolte;
- almeno 2 incontri assembleari nel corso dell'anno scolastico per condividere con le famiglie l'impostazione del servizio e la programmazione dell'attività;
- almeno 2 colloqui individuali nell'anno, a metà e fine anno, con possibilità di chiederne di ulteriori in altri momenti dell'anno.

COLLOCAZIONE E CONTATTI

"Terra dei piccoli" è collocato in zona Portello a Padova, in via Santa Maria in Conio n. 12/A ed è dotato di un giardino attrezzato e di un parcheggio, a disposizione delle famiglie negli orari destinati ad accompagnare e venire a riprendere i bambini.

Il centro infanzia è organizzato strutturalmente in vari spazi, alcuni specificamente riservati a determinate fasce d'età, mentre altri (spazi comuni) vengono utilizzati, a rotazione, tanto dai bambini delle sezioni di asilo nido, quanto da quelli della scuola dell'infanzia.

In particolare i bambini più piccoli del nido d'infanzia hanno degli spazi interamente riservati, composti di una stanza per le attività, adiacente ai propri bagni e di una stanza del riposo, attrezzata con le culle.

Anche i bambini semi-divezzi e divezzi (medi e grandi della fascia d'età del nido d'infanzia) e quelli della scuola dell'infanzia hanno delle aule riservate, ma in aggiunta, nel corso delle attività, condividono in momenti diversi della giornata alcuni spazi che, di volta in volta, possono venire allestiti alla bisogna; è il caso, ad esempio, della stanza adibita al riposo pomeridiano dei medi e grandi del nido, che durante la mattina è invece dedicata alle attività, sia per la sezione infanzia, sia per semi-divezzi e divezzi; prima del riposo, naturalmente, la stanza viene arieggiata, pulita e allestita adeguatamente.

L'ingresso è la parte che dà accesso alle diverse aree della struttura ed è attrezzato con gli armadietti personali dei bambini iscritti.

Sono poi presenti la sala del pranzo, spazio comune a tutte le fasce d'età, e le zone di servizio dedicate al personale: cucina, lavanderia e spogliatoi ufficio e bagni per gli adulti.

Infine, il servizio è dotato di spazi dedicati ai momenti comuni: la mensa e il giardino attrezzato con giochi come lo scivolo, la casetta e molle a dondolo.

I riferimenti sono:

Cooperativa Sociale Terr.A. • via Orus, 4 • 35129 Padova
tel +39 049 8725010 • fax +39 049 2104094 • email: coopterra@coopterra.it • web: www.coopterra.it
C.F. e P.IVA 01046780282 • CCIAA 173814 • Albo Società Cooperative A101547

cellulare/sms/whatsapp – 349.1647632;

fax – 049.2104094;

posta elettronica – terradeipiccoli.padovacentro@coopterra.it.

Informazioni sulla struttura e segnalazioni di novità che la riguardino sono reperibili sul sito internet www.terradeipiccoli.net.

ORGANIZZAZIONE

Il centro infanzia “Terra dei piccoli” è aperto per 12 mesi l’anno, escluse le festività e al massimo altre 5 giornate nell’anno, secondo un calendario comunicato agli utenti e disponibile presso la sede e sul sito internet del servizio, nei giorni dal lunedì al venerdì, in base alle fasce orarie sotto descritte (capitolo “Orari”). Dopo l’avvio dell’anno scolastico, possono essere disposte chiusure straordinarie del servizio ulteriori per cause di forza maggiore (ad esempio in conseguenza di disposizioni del Prefetto in occasione di allarmi meteo).

Al servizio ordinario svolto nelle citate fasce orarie, si aggiungono alcune attività integrative, facoltative e con uno specifico costo di attivazione, che, a seconda dei casi, sono collocate all’interno dell’orario ordinario, o in fasce orarie differenti. In ogni caso, ai bambini/e che non aderiscano a eventuali attività integrative proposte all’interno dell’orario ordinario, viene assicurato il normale svolgimento del servizio. “Terra dei piccoli” organizza, inoltre, nel periodo estivo e in occasione delle vacanze natalizie, attività ricreative aperte anche ai bambini di fascia d’età della scuola dell’infanzia che non siano iscritti al servizio ordinario, sempre con l’attenzione a non compromettere la normale attività ma, anzi, con l’obiettivo di arricchirla grazie alla possibilità di interagire, in attività appositamente progettate, con nuovi compagni per una parte dell’anno.

ORARI

E’ possibile frequentare il centro infanzia con orario part-time, a tempo pieno o a tempo prolungato secondo i seguenti orari:

- entrata dalle 8.00 alle 9.00, con possibilità di anticipo dell’apertura alle 7.30;
- uscita part-time tra le 13.00 e le 13.30 (dopo il pranzo);
- uscita tempo pieno tra le 16.00 e le 16.30 (dopo il riposo pomeridiano e la merenda);
- uscita tempo prolungato fino alle 18.30;

Solamente per i bambini che frequentano il nido, è prevista un’entrata posticipata: dalle 12:00 alle 12:45 con possibilità di uscita entro le 18:30.

Gli orari di apertura dalle 7.30 alle 8.00 e dalle 16.30 alle 18.30 saranno attivati al raggiungimento di un numero sufficiente di richiedenti effettivamente frequentanti e la decisione in merito alla eventuale non attivazione sarà comunicata ai genitori che li abbiano richiesti, prima dell'avvio del servizio.

COSTI DEL SERVIZIO

Per l'iscrizione al centro infanzia è previsto il versamento di una tariffa fissa annuale e di tariffe mensili di frequenza, specifiche per ogni fascia oraria e differenziate tra sezioni di asilo nido e scuola dell'infanzia. Tariffa di iscrizione e tariffe di frequenza coprono tutti i costi relativi al servizio, compresi l'assicurazione infortuni, i pasti (per gli orari di frequenza che li prevedono) e i pannolini, laddove necessari.

Sono, inoltre, previste tariffe orarie per il caso in cui la famiglia richieda, occasionalmente, un prolungamento della permanenza al centro infanzia del bambino oltre l'orario normale della fascia d'iscrizione scelta.

I relativi importi, aggiornati annualmente, sono reperibili su internet (www.terradeipiccoli.net) o contattando il Centro Infanzia o la Cooperativa Sociale Terr.A. ai recapiti sopra indicati.

Per alcune attività integrative del servizio ordinario, ad adesione facoltativa, quali corsi di acquaticità, laboratori di psicomotricità e simili, possono essere richiesti contributi aggiuntivi a copertura degli ulteriori costi di gestione. Tali costi vengono comunicati ai genitori contestualmente alla proposta di adesione all'attività integrativa.

AMMISSIONE AL CENTRO INFANZIA

Sono ammessi al centro infanzia bambini e bambine dai 3 mesi ai 6 anni di età, a prescindere da diversità psico-fisiche, di razza o religione. Per l'ammissione al servizio, è necessario che i bambini siano in regola con gli obblighi vaccinali definiti dalla normativa nazionale e regionale.

Le iscrizioni al servizio per l'anno scolastico entrante vengono raccolte, in una prima fase, nel periodo iniziale di iscrizione (definito annualmente con le condizioni economiche), componendo graduatorie di ammissione nido e infanzia secondo i seguenti criteri:

- a. bambini che nell'anno scolastico corrente stanno frequentando la stessa sezione per cui è presentata domanda di iscrizione (da nido a nido, oppure da infanzia a infanzia);
- b. bambini che nell'anno scolastico corrente stanno frequentando l'ultimo anno della sezione nido e per i quali è presentata domanda di iscrizione alla sezione infanzia;
- c. fratelli che, nell'anno scolastico entrante, per cui è presentata domanda di iscrizione, frequenterebbero il servizio in contemporanea, anche in sezioni differenti;

- d. bambini che stanno frequentando il servizio e risultano iscritti continuativamente a Terra dei Piccoli da più tempo anche facendo riferimento ad anni scolastici precedenti;
- e. figli di soci della Cooperativa Sociale Terr.A.;
- f. bambini residenti nel Comune di Padova;
- g. bambini di famiglie che sono già state clienti di Terra dei Piccoli in passato, con priorità a quelle che lo sono state per più tempo; a questo fine fanno fede i mesi di frequenza dei figli iscritti nel passato al servizio;
- h. bambini per i quali si richiede l'iscrizione con frequenza dal giorno più prossimo (rilevante solo per le iscrizioni all'asilo nido);
- i. bambini per i quali si richiede l'iscrizione con frequenza a tempo pieno o prolungato, rispetto a quelli per i quali si richiede l'iscrizione con frequenza per la mattina (rilevante solo per le iscrizioni all'asilo nido);
- j. bambini per i quali la domanda di iscrizione è stata presentata prima.

Tempistiche e modalità di raccolta delle iscrizioni sono pubblicate annualmente sul sito www.terradeipiccoli.net e consultabili presso la sede del servizio.

In caso di esubero di domande rispetto ai posti disponibili, sono redatte liste d'attesa, valide per l'ammissione in caso si liberassero posti. Le graduatorie (asilo nido e scuola dell'infanzia) sono pubblicate sul sito del servizio e consultabili presso la sede amministrativa della Cooperativa.

Al termine del periodo iniziale di iscrizione, eventuali ulteriori iscrizioni per l'anno scolastico entrante sono:

- a. accolte in base all'ordine di arrivo della relativa domanda, senza riferimento ai criteri sopra elencati, in presenza di capacità recettiva residua;
- b. inserite in coda alle liste di attesa, in base all'ordine di arrivo della relativa domanda e senza riferimento ai criteri sopra elencati, qualora non vi sia capacità recettiva residua.

Il centro infanzia mantiene aperta, in un dato anno scolastico, la possibilità di iscrizione di nuovi utenti per l'anno scolastico in corso, compatibilmente con la capacità ricettiva residua. Eventuali domande cui non sia possibile dare seguito per mancanza di posti disponibili saranno inserite in lista d'attesa in base al momento di ricezione.

DIMISSIONI

Per ritirare il bambino dal centro infanzia è necessario inviare comunicazione all'amministrazione della Cooperativa con un preavviso di 30 giorni di calendario; la fatturazione terminerà alla data preannunciata.

In casi eccezionali, e comunque dopo aver verificato la possibilità di risolvere la problematica con la famiglia, un iscritto può venire escluso dal servizio; sono motivo di esclusione:

- il mancato pagamento non motivato della tariffa mensile;
- l'assenza prolungata (15 giorni di servizio) e non giustificata, non dovuta a ricoveri ospedalieri, a malattia, o a periodi di ferie.

Qualora i tentativi di risolvere la problematica con la famiglia non abbiano sortito esito favorevole, l'esclusione sarà comunicata dall'amministrazione della Cooperativa in forma tale da garantirne il ricevimento ed avrà effetto dalla data di ricevimento della comunicazione.

ASSENZE DEI BAMBINI E RIAMMISSIONE

Le assenze del bambino devono essere tempestivamente comunicate al personale educativo. Per la riammissione del bambino al Centro Infanzia dopo un'assenza superiore a cinque giorni consecutivi (contando anche i sabati e le domeniche) è indispensabile il certificato medico, mentre per assenze per malattia di durata inferiore è, normalmente, sufficiente dichiarazione del genitore di essersi attenuto alle indicazioni del medico curante relativamente alla terapia e ai tempi di rientro al Centro Infanzia. Per la riammissione al Centro Infanzia in caso di assenza per motivi familiari, anche superiori o uguali ai cinque giorni, non si richiede certificato medico se la famiglia abbia preventivamente informato dell'inizio dell'assenza il personale.

La descrizione dettagliata delle modalità di gestione delle assenze cui fare riferimento è contenuta nel regolamento del servizio.

Per la gestione delle malattie si fa, comunque, riferimento alle indicazioni contenute nel "Manuale per la prevenzione delle malattie infettive nelle comunità infantili e scolastiche" della Regione Veneto, reperibile anche sul sito www.terradeipiccoli.net.

SEZIONI

Il centro infanzia "Terra dei piccoli" è organizzato in tre sezioni di asilo nido ed una di scuola dell'infanzia; le sezioni di asilo nido sono composte di gruppi di bambini il più possibile omogenei per età e fase di sviluppo, mentre la sezione di scuola dell'infanzia raccoglie in un gruppo misto i bambini della

fascia dai 3 ai 6 anni. Ogni sezione è accompagnata nel percorso educativo da educatrici prevalenti, nel rispetto del rapporto numerico educatore/bambini previsto dalle normative di riferimento:

- 1 educatrice ogni 6 bambini di età inferiore ai 12 mesi;
- 1 educatrice ogni 8 bambini di età superiore ai 12 mesi iscritti alle sezioni di asilo nido;
- 1 insegnante per la sezione di scuola dell'infanzia (il cui rapporto numerico educatore/bambini sarà in ogni caso coerente con quello previsto dalla normativa).

ORGANICO

L'equipe educativa è composta dalle educatrici delle sezioni asilo nido, dall'insegnante della sezione scuola dell'infanzia e dalla Coordinatrice Pedagogica.

Tutto il personale impiegato nel servizio è in possesso dei titoli richiesti secondo la normativa vigente.

Il personale educativo è coadiuvato dalle tirocinanti, per le attività educative e dal personale addetto ai servizi, che si occupa di tutte le attività collaterali all'intervento educativo e fondamentali per la buona riuscita delle attività (cucina, quando sia attivata, pulizie, riordino e simili), sempre con una forte attenzione alla cura della relazione con i piccoli frequentanti.

Il personale educativo che opera nel centro infanzia si riunisce periodicamente per momenti di riflessione sui contenuti educativi dell'attività, nonché per elaborare i programmi di lavoro e verificarne la realizzazione nelle diverse sezioni.

COORDINAMENTO PEDAGOGICO

La Coordinatrice Pedagogica è responsabile del buon funzionamento organizzativo e metodologico del servizio, coordina l'equipe educativa, mantiene i rapporti con i genitori e con il territorio anche al fine di realizzare una buona continuità educativa.

STRUMENTI DI LAVORO

Uno dei principi che guidano il lavoro dell'equipe del centro infanzia "Terra dei piccoli" è quello della trasparenza, della visibilità di quanto svolto, in primo luogo per consentire ai genitori di essere informati di quanto accade durante la giornata al loro bambino, ma anche come condizione indispensabile per un'efficace valutazione del proprio lavoro da parte dell'equipe stessa.

Fondamentali, nell'ambito di un servizio così impegnativo, sono, inoltre, una progettazione condotta considerando le caratteristiche dei diversi bambini che frequentano il centro e la verifica in itinere rispetto all'andamento delle attività.

Per consentire alle famiglie di conoscere il lavoro svolto, con l'obiettivo di dare notizie sui bisogni primari, sulle relazioni intercorse, gli apprendimenti, i giochi e le nuove esperienze, oltre che per gestire la progettazione e la verifica delle attività, verranno utilizzati alcuni strumenti di lavoro:

- il progetto educativo del servizio, un documento che stabilisce le linee educative ed organizzative, gli obiettivi in relazione alle diverse fasi di sviluppo dei bambini, le modalità di lavoro e che viene aggiornato periodicamente in funzione dei mutamenti di orientamento del servizio;
- il piano triennale dell'offerta formativa della sezione infanzia (PTOF);
- la programmazione di sezione e di intersezione (programmazione didattica), che viene definita annualmente per declinare il progetto educativo in attività pratiche coerenti con la composizione delle specifiche sezioni in ogni anno scolastico;
- verbali degli incontri di coordinamento;
- schede dei colloqui di ambientamento con il genitore;
- scheda delle informazioni quotidiane, relative ai pasti ai bisogni e alle attività svolte nella giornata;
- diario giornaliero.

PRIMO INCONTRO CON LE FAMIGLIE

Periodicamente sarà organizzata una giornata di apertura del centro infanzia, "PORTE APERTE", per facilitare l'incontro e la conoscenza del servizio alle famiglie interessate. Questo primo contatto consentirà alle famiglie di vedere la struttura e incontrare l'equipe, per valutare se iscrivere i propri figli al servizio.

Una volta iscritto il bambino, l'inserimento al centro infanzia è preceduto da incontri individuali con ogni singola famiglia, come spazio di scambio e conoscenza reciproca tra la famiglia e l'educatrice, basilare per l'avvio di un rapporto che consenta un'effettiva "corresponsabilità educativa" nel rapporto con il bambino.

L'AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO AL CENTRO INFANZIA

L'inserimento è un momento molto delicato e importante nella vita di un bambino che si appresta a conoscere persone e ambienti nuovi e diversi da quelli familiari. Affinché il bambino possa affrontare il nuovo "mondo" in una condizione di sicurezza e gradualità, è necessario un periodo di ambientamento: in questo modo si facilita l'instaurarsi di una relazione significativa tra bambino, genitore ed educatore, attraverso un reciproco scambio di informazioni, opinioni, pensieri. Questo vale in particolare per i

bambini delle sezioni di asilo nido, ma anche per quanto riguarda l'età della scuola d'infanzia, si favorisce comunque un ambientamento graduale.

Inizialmente sarà richiesto al genitore, in considerazione della delicatezza di questo momento, di restare all'interno della struttura (per la sezione infanzia, questa richiesta è limitata al primo giorno). Di giorno in giorno, il genitore si allontana dalla sezione per periodi sempre più lunghi finché il bambino è in grado di sostenere la permanenza al Centro ad orario completo.

Tenuto conto, comunque, che ogni bambino è diverso dagli altri e tenendo in considerazione le diverse età di chi frequenta il Centro Infanzia, si prevede che siano gli stessi operatori della sezione, in collaborazione con i genitori, ad individuare le condizioni e i tempi più favorevoli per ogni ambientamento: questo è, infatti, un momento che deve tener conto della sensibilità di ogni bambino e delle esigenze delle famiglie.

L'obiettivo dell'inserimento è consentire al bambino di costruirsi i propri punti di riferimento spaziali, temporali e soprattutto relazionali, che gli diano sicurezza e padronanza nel nuovo ambiente.

Per quanto riguarda la fascia d'età della Scuola dell'Infanzia, prevediamo un inserimento graduale della durata massima di una settimana, con orario 9.00-13.30; il primo giorno è richiesta la presenza del genitore per una parte della mattinata.

Per quanto riguarda la fascia d'età del Nido d'Infanzia si prevede un ambientamento di circa 2 settimane, secondo il programma di massima riportato nella tabella riportata di seguito; gli orari specifici verranno concordati con i genitori in base alle esigenze di ogni singolo bambino.

1° giorno (lunedì)	1 ora con il genitore
2° giorno (martedì)	45 minuti con il genitore 15 minuti senza il genitore (che rimane a disposizione nei pressi della struttura)
3° giorno (mercoledì)	30 minuti con il genitore 30 minuti senza il genitore (che rimane a disposizione nei pressi della struttura)
4° giorno (giovedì)	
5° giorno (venerdì)	
6° giorno (sabato)	
7° giorno (domenica)	dalle 8.30/9.15 alle 12.00/12.30 con introduzione pasto
8° giorno (venerdì)	dalle 8.30/9.15 alle 12.30/13.00 con pasto
9° giorno (sabato)	dalle 8.30/9.15 alle 13.00/13.30 (orario part time) e dalle 8.30/9.15 alle 15.00 (orario tempo pieno) con introduzione nanna pomeridiana
10° giorno (domenica)	dalle 8.30/9.15 alle 13.00/13.30 (orario part time) e dalle 8.30/9.15 alle 15.30 (orario tempo pieno) con nanna pomeridiana

Dal 7° giorno, il genitore accompagna il bambino e se necessario si sofferma qualche minuto. Fino al termine della seconda settimana di ambientamento l'educatrice darà al genitore una restituzione quotidiana rispetto all'andamento della giornata trascorsa dal bambino.

Nella terza settimana il bambino proseguirà l'inserimento secondo l'orario deciso dai genitori.

LA GIORNATA TIPO AL CENTRO INFANZIA

Nella organizzazione quotidiana della giornata è importante considerare il ruolo dei "rituali" che, oltre a garantire il soddisfacimento dei bisogni fisiologici del bambino, scandiscono il tempo e trasmettono un senso di sicurezza.

Di seguito sono descritti i momenti fondamentali della giornata.

L'accoglienza, dalle 7.30 alle 9.00: i bambini arrivano, accompagnati dal genitore, in uno spazio pronto ad accoglierli; attraverso i loro riti personali (come scegliere di giocare con i loro giochi preferiti), verranno aiutati dagli adulti presenti (genitore ed educatrice) a staccarsi dalla famiglia per entrare al centro infanzia. L'accoglienza è un momento emotivamente intenso, in cui ogni bambino ha bisogno di un tempo e di un ascolto privilegiati.

La merenda e il cambio: queste attività si caratterizzano per una serie di azioni che mirano non solo al soddisfacimento dei bisogni primari, all'igiene ed alla cura del corpo del bambino, ma diventano un momento intimo, di affettività, di protezione, di linguaggio verbale e corporeo tra l'educatrice e il bambino. In questo tempo il bambino sperimenta emozioni profonde legate al contatto corporeo, alla scoperta del proprio corpo e all'acquisizione di competenze specifiche che lo rendono gradualmente autonomo.

Le attività didattiche, dalle 10.00 alle 11.00/11.30: in tutti gli spazi loro adibiti, i bambini, suddivisi per gruppi, vengono seguiti dall'educatrice alla scoperta di giochi, materiali, attività di movimento e di relazione con i compagni.

Il pranzo, dalle 11.00 alle 12.30: in mensa (a turni, secondo le diverse fasce d'età), è il momento conviviale in cui il bambino, mentre mangia, soddisfa il piacere di sentire con la bocca e con le mani, di provare gusti e cibi diversi e di conquistare sempre più autonomia nell'usare posate e stoviglie.

Il riposo/rilassamento, dalle 13.00 alle 15.00: nelle diverse stanze della nanna attrezzate con lettini e culle, è il momento del rilassamento, dello stacco da tutti gli stimoli dell'ambiente e richiede un clima sereno, una preparazione rassicurante con il racconto di una storia o il canto di una ninnananna e la

possibilità che il bambino possa prendere con sé gli oggetti "amici" legati al sonno. Per i bambini più grandi sarà il momento di rilassarsi con semplici attività di gruppo.

L'uscita: in base agli orari prescelti questo è il momento dell'attesa dei genitori e del saluto.

Riassumiamo di seguito la scansione della giornata:

ORARIO	ATTIVITA' ASILO NIDO
7.30 – 9.00	Accoglienza con gioco libero
9.00 – 9.30	Merenda e gioco del "chi c'è" (appello)
9.30 – 10.30	Igiene personale
10.00 – 11.00	Attività didattica suddivisa in gruppi (tutti) e nanna (lattanti che la fanno)
11.00 – 11.45	Lavaggio mani e Pranzo
12.00 – 13.00	Igiene personale, ritrovo insieme nel salone e preparazione alla nanna.
12.00 – 12.45	Accoglienza per i bambini della fascia dell'asilo nido che scelgono l'ingresso pomeridiano
13.00 – 15.00	Uscita "frequenza mattina", dalle 13.00 alle 13.30. Riposo Rilassamento o laboratorio specifico
15.00 – 16.00	Risveglio Merenda
16.00 – 16.30	Uscita
16.30 - 18.30	Attività didattiche pomeridiane merenda e uscita

ORARIO	ATTIVITA' SCUOLA INFANZIA
7.30 – 9.00	Accoglienza con gioco libero
9.00 – 9.30	Circle time e giochi di movimento
9.30 - 10.00	Merenda e gioco del "chi c'è" (appello)
10.00 – 10.15	Bagno e igiene personale
10.15 – 11.45	Attività, gioco libero e riordino
11.45 - 12.30	Lavaggio mani e pranzo
12.30-13.00	Igiene personale, lavaggio denti e preparazione al riposo
13.00 – 15.00	Uscita "frequenza mattina", dalle 13.00 alle 13.30. Riposo Rilassamento o laboratorio specifico Attività pre-scolare per i bambini grandi dell'infanzia
15.00 – 16.00	Risveglio Merenda Attività di gioco libero
16.00 – 16.30	Uscita
16.30 - 18.30	Attività didattiche pomeridiane merenda e uscita

Le specifiche attività organizzate nel corso dell'anno sono definite nella "Programmazione didattica", presentata all'inizio dell'anno ai genitori. Queste attività comprendono anche **laboratori di avvicinamento alla lingua inglese** (per i bambini della sezione infanzia), uscite ludico/didattiche e uscite di esplorazione dell'ambiente vicino al centro infanzia.

ALIMENTAZIONE

Il menù del Centro Infanzia è differenziato in base alle stagioni (menù primavera/estate e menù autunno/inverno) e validato dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (SIAN) dell'ULSS 16. I pasti, nel corso della giornata, sono preparati dal cuoco, servendosi della cucina interna o vengono forniti da una ditta specializzata nell'erogazione di pasti nell'ambito di servizi rivolti all'infanzia (qualora il numero di bambini iscritti non rendesse possibile attivare la cucina interna), che garantisca comunque il rispetto di tutte le normative di settore e il cui menu sia stato preventivamente validato dal SIAN dell'ULSS 16.

Il menù è articolato su una rotazione di quattro o cinque settimane e differenziato a seconda delle specifiche esigenze relative alle varie età del bambino. Per i bambini che presentano allergie o intolleranze alimentari, vengono predisposti cibi adeguati, previa certificazione del pediatra.

E' possibile ottenere diete speciali anche in relazione a particolari convinzioni religiose.

Per assicurare l'omogeneità di alimentazione tra casa e centro infanzia si richiede alla famiglia di fornire il latte per i bambini lattanti (latte materno, o latte di formula).

LA RELAZIONE CON I GENITORI

La relazione con i genitori, intesa come insieme di incontri e scambi tra le famiglie e il personale che opera nel servizio e sul territorio è volta a:

- condividere con le famiglie il delicato compito educativo;
- consentire ai genitori di essere informati su come prosegue la frequenza del bambino al centro infanzia;
- mettere in comune pensieri e proposte, che agevolino la quotidianità del centro infanzia e della vita familiare;
- affrontare ed approfondire le tematiche relative alla crescita dei bambini;
- promuovere iniziative educative e culturali che sviluppino le tematiche emerse negli incontri stessi.

Quindi, la partecipazione fa sì che le famiglie entrino a Terra dei piccoli non solo come utenti di un servizio, ma come "protagoniste attive" di percorsi educativi.

A meno di prescrizioni difformi da parte dell'autorità giudiziaria o derivanti da fonti equivalenti, la Cooperativa ritiene entrambi i genitori individualmente e disgiuntamente titolati a interagire con il personale e a determinare le scelte rilevanti per il servizio nell'interesse del bambino, quali ad esempio: l'iscrizione ad attività integrative, la delega di persone al recupero al termine delle attività, il ritiro del bambino dal servizio, la programmazione dei colloqui di aggiornamento, le tempistiche di introduzione degli alimenti o di eliminazione del pannolino. Le comunicazioni date ad uno dei genitori, o a persona da questi delegata al recupero del bambino a fine servizio, si intendono come conosciute da entrambi.

La relazione con i genitori si esplica attraverso momenti di partecipazione "strutturata":

1. incontri individuali - sono incontri tra i genitori di un singolo bambino e l'educatrice di riferimento o tra di essi e la Coordinatrice Pedagogica, per condividere il percorso di crescita dello specifico bambino. Ne vengono previsti di norma due nell'anno, uno attorno alla metà dell'anno scolastico e uno alla fine; a questi se ne possono aggiungere altri, appositamente organizzati, nel caso se ne ravveda l'opportunità;
2. assemblea generale - coinvolge tutti i genitori dei bambini iscritti e da tutti gli educatori del Centro Infanzia ed è dedicata alla condivisione degli elementi comuni della programmazione educativa e degli aspetti più organizzativi del Centro Infanzia,

a cui si aggiungono tutte le quotidiane possibilità di confronto e scambio tra educatrici e genitori, in occasione dell'accoglienza e del saluto dei bambini, fondamentali per consolidare, giorno per giorno, la

relazione di fiducia che consente alle famiglie di lasciare con serenità i figli più piccoli al nido o alla scuola dell'infanzia.

Possono inoltre essere convocati ulteriori incontri assembleari per l'organizzazione di eventi particolari (quali le feste di Natale, o fine anno), come pure essere organizzate occasioni di incontro collettivo in occasione delle feste, o per lo svolgimento di attività che coinvolgano, assieme ai bambini, anche le famiglie (come alcuni laboratori).

Per consentire ai genitori una maggiore partecipazione alla vita del Centro infanzia, vengono periodicamente organizzate iniziative che consentano, a singoli genitori o a piccoli gruppi, di trascorrere alcuni momenti significativi in compagnia dei bambini, come nel caso delle letture animate, o della merenda.

Per la sezione infanzia è istituita, inoltre, la figura del rappresentante dei genitori, eletto annualmente tra i genitori dei bambini iscritti e coinvolto nel consiglio di sezione (assieme all'insegnante della sezione infanzia e alla Coordinatrice pedagogica), col compito di agevolare ed estendere i rapporti reciproci tra personale educativo e genitori e di formulare proposte in ordine all'azione educativa e didattica e ad iniziative di sperimentazione, che vanno vagliate dall'equipe educativa.

GESTIONE DI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI SUL SERVIZIO E RILEVAZIONI DELLA SODDISFAZIONE

Il centro infanzia raccoglie le osservazioni, i suggerimenti per il miglioramento del servizio, come pure i reclami che dovessero pervenire dagli utenti attraverso diversi canali:

- i colloqui individuali che gli interessati possano richiedere con la Coordinatrice Pedagogica o con il personale educativo di riferimento delle specifiche sezioni;
- l'apposita sezione "commenti" del sito internet di "Terra dei piccoli";
- la "cassettina suggerimenti" collocata in ingresso della struttura.

Tali stimoli vengono raccolti dall'equipe educativa e dalla Coordinatrice e gestiti, coinvolgendo quando opportuno il Referente qualità della Cooperativa, in modo da fornire una risposta nel più breve tempo possibile e in ogni caso non oltre i 30 giorni dal ricevimento.

Per individuare possibili ambiti di miglioramento del servizio, la Cooperativa conduce anche periodiche rilevazioni della soddisfazione degli utenti e dei loro familiari rispetto a specifici aspetti delle attività a loro rivolte. Nell'ambito di queste rilevazioni, i vari soggetti hanno naturalmente la possibilità di portare osservazioni ulteriori rispetto a quanto specificamente richiesto.