



*Provincia di Padova*

**ASILO NIDO AZIENDALE PROVINCIALE**

**“SNOOPY”**

**LA CARTA DEI SERVIZI**

**Asilo nido aziendale “Snoopy”  
Piazza Bardella, 13  
Padova**

# INDICE

<b>1 LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>4</b>
<b>3 LA GESTIONE DELL'ASILO NIDO</b>	<b>5</b>
<b>4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>5</b>
<b>5 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO</b>	<b>14</b>
<b>6 FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>18</b>
<b>7 IL SERVIZIO MENSA</b>	<b>20</b>

# ***1. LA CARTA DEI SERVIZI***

## **A - L'IDENTITA' DEL NIDO**

L'asilo nido aziendale "Snoopy" è stato realizzato dalla Provincia nel 2006 nel rispetto di quanto richiesto dalla legge n. 22/2002.

Trattasi del primo asilo aziendale di una Provincia in Italia, realizzato allo scopo precipuo di offrire ai propri dipendenti (oltre 500 unità, tra personale stipendiato e collaboratori a vario titolo) con figli in età di nido l'opportunità di avvalersi di un servizio in grado di contribuire al miglioramento della qualità della loro vita, sia per quanto attiene l'organizzazione logistica dei tempi sia per l'investimento psicologico che gli stessi sollecitano. Assicurare un servizio efficiente di assistenza ai minori in luogo limitrofo a quello in cui il genitore presta la propria attività lavorativa per larga parte della giornata consente la tranquillità psicologica di chi si trova ad avere il figlio accudito accanto al luogo di lavoro (con massimo vantaggio anche per il bambino e per gli educatori, per ogni aspetto annesso all'inserimento e alla permanenza dei minori nel nido), riducendo il peso ed il costo della mobilità quotidiana (dall'abitazione all'asilo al luogo di lavoro e viceversa), nonché un più "veloce" rientro dalla maternità.

La struttura è allogata al piano terra dell'immobile sito in Padova, piazza Bardella, civico 13, zona Stanga, all'interno del complesso denominato "*La Cittadella*" sede di numerosi Enti ed uffici (Provincia, Questura, Istituti bancari, Associazioni datoriali, Società di servizi, Studi professionali, esercizi commerciali....). A servizio dell'asilo nido è stata, altresì, prevista vasta area di terrazzo al terzo piano di immobile limitrofo.

Data la localizzazione e le potenzialità ricettive, da subito "Snoopy" è stato aperto anche (sulla base di specifiche convenzioni) agli altri Enti pubblici e privati che operano nello stesso complesso "*La Cittadella*". Nella ulteriore disponibilità di posti è aperto anche al territorio, da un lato perché localizzato in zona a forte densità di popolazione, dall'altro per la complessiva carenza in Padova di analoghe strutture.

## **B - LA CARTA DEI SERVIZI**

**La Carta dei Servizi**, recependo le indicazioni legislative nazionali e regionali in materia di qualità dei servizi, vuole essere uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti dell'Asilo nido provinciale "Snoopy", in una logica di chiarezza e trasparenza.

La Provincia di Padova intende anche in questo modo migliorare la qualità del servizio erogato affinché sia sempre in linea con le aspettative e le esigenze degli utenti, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

**La Carta dei Servizi** permette all'utente di conoscere:

- I principi che ispirano l'erogazione del servizio;
- L'Ente che gestisce il Servizio di Asilo Nido;
- L'organizzazione e le modalità di funzionamento dell'Asilo Nido;
- I fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- Le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- La partecipazione dell'utente al miglioramento continuo del servizio;
- Reclami.

## **2. PRINCIPALI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

- **EGUAGLIANZA**: è assicurata la parità di diritti a tutti gli utenti. Non sono motivo di esclusione dal servizio differenze di razza, religione, sesso, lingua, opinioni politiche. E' tutelato e garantito il diritto all'inserimento anche ai bambini portatori di handicap;
- **IMPARZIALITA'**: gli operatori del servizio svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività ed imparzialità ;
- **TRASPARENZA**: la Provincia definisce le norme di accesso, i costi, le modalità, i tempi e i criteri di gestione del servizio e ne garantisce la massima diffusione attraverso il Regolamento dell'Asilo Nido e la Carta del Servizio;
- **PARTECIPAZIONE**: la partecipazione della famiglia è momento essenziale del progetto dell'Asilo Nido. La collaborazione viene promossa ed incoraggiata sia attraverso incontri/colloqui (individuali e/o con l'intero nucleo familiare) a valenza informativa e formativa, sia attraverso le assemblee di sezione e l'assemblea generale, nonché mediante l'elezione del Comitato dei genitori;

- ***EFFICACIA ED EFFICIENZA:*** Al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio sono individuati fattori, indicatori e standard di qualità per garantire e verificare la qualità del servizio offerto ed il livello di soddisfazione delle famiglie.
- ***CONTINUITA':*** L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità e regolarità, osservando un calendario scolastico. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono tempestivamente portate a conoscenza dell'utenza, unitamente alla motivazione, nei seguenti modi:
  - Affissione di cartelli all'ingresso dell'Asilo Nido;
  - Comunicazioni dirette, anche telefoniche, alle famiglie;
  - Avvisi nel sito internet della Provincia e dell'Ente gestore.

### ***3. LA GESTIONE DELL'ASILO NIDO***

La gestione del servizio è stata affidata fin dalla sua attivazione (settembre 2006) a SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali - con sede in via Ognissanti 70 - Padova , soggetto pubblico nato il 1° gennaio 2006 con decreto autorizzativo della Regione Veneto nr. 231 del 29/12/2005, dalla fusione di OPAI e SEEF, capace di rispondere a livello sociale, assistenziale ed educativo alle necessità dei bambini e delle famiglie.

### ***4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO***

- **calendario scolastico**

Il calendario scolastico fa riferimento di norma al calendario scolastico regionale, con possibili motivate varianti decise all'inizio dell'anno scolastico dalla Direzione SPES d'intesa con la Provincia di Padova.

L'Asilo Nido è aperto di norma dal lunedì al venerdì, da settembre a fine luglio, dalle ore 7.30 alle ore 18. Il servizio offre uno spazio di accoglienza diurna, con orario massimo 7.30-18.00, ai bambini in età compresa tra i tre e i trentasei mesi.

- strutturazione degli spazi

Come per gli altri asili gestiti da SPES, anche “Snoopy” presenta un progetto ed una programmazione educativa a base psicomotoria. Ne risulta un ambiente educativo, di crescita e di socializzazione importante, dove la giornata dei piccoli ospiti è scandita da una serie articolata e personalizzata di attività strutturate attorno agli obiettivi di accrescere nel bambino il senso di autonomia e di autoidentificazione, la sua capacità espressiva, lo stimolo alla ricerca di valori, coltivando un clima di serenità, gioia, fiducia e sicurezza nonché favorendo l’integrazione con gli altri coetanei.

Il bambino dai tre ai trentasei mesi sviluppa se stesso attraverso il fare; vivendo e conoscendo la realtà con il movimento corporeo e i sensi si differenzia dall’altro e sviluppa affinità nelle percezioni e sicurezza affettiva.

Per tali motivi lo spazio nel quale il bambino vive la sua esperienza di nido è di fondamentale importanza.

L’Asilo Nido “Snoopy” occupa ca. quattrocento metri quadrati progettati e realizzati a misura di bambino, dai colori alle luci, all’articolazione degli ambienti, inclusa una terrazza-giardino di 150 metri quadrati ca. (allogata al terzo piano dello stesso immobile) attrezzata con giochi e gazebo in legno.

L’ambiente nido si articola in spazi fissi e mobili strutturati in modo tale da consentire sia esperienze di sezione che di integrazione.

Gli spazi fissi rispondono ai bisogni fondamentali del bambino (che diventa capace di associare i momenti della giornata scolastica agli stessi) e fanno parte delle “*routines*” che hanno valenza di consolidamento delle esperienze, poiché fanno riferimento ad un *continuum* nell’evoluzione del piccolo.

Gli spazi mobili (ateliers volanti) consentono al bambino di variare le sue esperienze nello spazio, sottolineando le esperienze occasionali (un evento stagionale, un gioco portato da casa...) e inducono al cambiamento.

In ogni caso ciascuno degli ambienti del nido è uno spazio educativo e di socializzazione.

In sezione ciascun bambino trova nelle educatrici un riferimento rassicurante sul piano affettivo e relazionale, ciò favorisce sia le esperienze ludiche che l’apprendimento.

L’organizzazione delle sezioni prevede l’allestimento di angoli d’interesse rispondenti alle aree di sviluppo della comunicazione, della logica, dell’ambiente, dell’ identità, della corporeità e manualità.

La definizione dei contenuti, della metodologia, la scelta dei materiali strutturati e non, sono indispensabili per il conseguimento degli obiettivi prefissati. L'intersezione richiama, invece, sia esperienze non strutturate e più autonome (gioco libero) sia attività programmate appositamente per l'intergruppo che i bambini possono fare usufruendo di spazi comuni ed incontrandosi al di fuori delle suddivisioni previste dall'adulto, sia esperienze d'intergruppo proposte dalle educatrici in base a progetti specifici.

Due sono le aree principali del Nido:

- *area lattanti* (tutta l'area a sinistra rispetto all'ingresso al Nido);
- *area semidivezzi e divezzi* (tutta l'area a destra rispetto all'ingresso al Nido).

All'interno di ogni sezione ci sono angoli, aree e/o stanze di interesse specifiche:

- angolo della musica
- area morbida
- area per il gioco simbolico
- area per il movimento veloce
- area "sporchevole": per le attività grafiche pittoriche o manipolative più "sporche"
- area pranzo
- area sonno
- area bagno.

Ciò che differenzia maggiormente le due sezioni è il fatto che quella dei semi-divezzi è molto ampia: con essa si risponde, infatti, ai bisogni del bambino di esplorare, muoversi, correre... C'è una stanza per i laboratori così detti "sporchevoli" e il gioco simbolico, una per il sonno, un bagno molto grande e un salone per il movimento veloce e la psicomotricità. La sala da pranzo è ricreata in un'area apposita.

Nella sezione lattanti, invece, è tutto più a misura dei "piccoli". La sala delle nanne e il bagno sono accanto al salone dove si fanno in momenti diversi attività "sporchevoli" o altro. La sala da pranzo, arredata con seggioloni, è accanto alla cucina.

In particolare:

- Nel salone dei lattanti è stato creato un angolo della musica: una cassapanca, una serie di cassette ad altezza bambino per consentire ai piccoli di accedere direttamente ai giochi, un materasso morbido e alcuni cuscini, una tendina-casetta.

Questa stanza all'inizio della giornata e sempre nei momenti della merenda e del pranzo è a disposizione anche dei divezzi. Dopo i pasti, questo spazio ritorna ad essere l'area gioco dei

lattanti che da qui possono facilmente accedere alla sala del riposo e al bagno con il fasciatoio. La sperimentazione di materiali sempre nuovi e/o “sporchevoli” per i lattanti avviene per lo più a contatto del pavimento: il rapporto con la “terra” aiuta ad acquisire fiducia e a riconoscere il proprio corpo.

- Il laboratorio delle abilità pittoriche e manipolative, è un angolo per disegnare costituito da due piccoli tavoli e alcune piccole sedie. Qui i bambini possono consolidare le competenze logiche e percettive attraverso il libero gioco della manipolazione, dei travasi e della trasformazione degli elementi (a disposizione degli stessi apposito materiale per la pittura e la manipolazione: colori a dita, tempere, pasta da modellare, farina..., cavalletti per la pittura, carrelli per farina, mobiletti aperti e chiusi).

Un angolo è dedicato al gioco simbolico con una piccola cucina-giocattolo con frutta e verdura di plastica, tegamini, bottiglie, bicchieri, ma anche passeggini, carrelli giocattolo etc.... Un altro angolo è “morbido” (cuscinoni) per permettere anche ai bambini “grandi” di rilassarsi dopo le attività a “corpo fermo”.

- L’angolo della lettura è situato verso la fine del lungo corridoio che porta dall’ingresso dell’area al salone del movimento veloce, con un mobile contenitore di libri accessibili direttamente dal bambino.
- Nel salone per le attività motorie è costituito un altro angolo del gioco simbolico, attrezzato con alcuni cassettoni, per stimolare l’accesso diretto ai giochi, l’“arrampicata” dei bambini, con drappi ed altri travestimenti utili, ed un uno specchio per il riconoscimento del sé; l’angolo del “nascondino”; gli attrezzi per la *psicomotricità*: uno scivolo, la piscina con le palline, i tappeti morbidi ed una “palestra” per i più piccoli costituita da un “angolo morbido” (che è soprattutto un rifugio per le esigenze di intimità dei piccoli, abituati a rifugiarsi tra le braccia dell’educatrice nei momenti di difficoltà, ma da sfruttare anche per momenti di relax).

Gli altri spazi comuni del nido sono:

- L’*ingresso* arredato con un grande tappeto riprodotto l’immagine del fumetto Snoopy, che saluta e accoglie bimbi e genitori.
- Lo *spazio dell’accoglienza*, situato a fianco all’ingresso della struttura, comprendente l’angolo degli avvisi per i genitori, la lavagnetta per le comunicazioni quotidiane dei genitori alla scuola, l’angolo del menù del giorno, alcune panche, armadietti personalizzati con la foto di ogni bambino e il simbolo a seconda dell’età del bambino, cestini per il foglietto

della giornata, cartelloni con i simboli e personaggi che accompagneranno i bambini per l'anno scolastico. Questo spazio è destinato all'accoglienza e all'uscita ed è di fondamentale importanza simbolica per il bambino: qui il piccolo ha il suo quotidiano primo contatto con il nido e ogni giorno vi sperimenta tanto il distacco dal genitore quanto il ritrovo dello stesso al termine della giornata.

- Un *angolo di prima accoglienza*: è una zona di “decompressione” che si trova tra la stanza degli armadietti e la stanza dell'incontro, nella quale i bambini hanno a disposizione uno spazio “morbido”, alcune sedie e un mobile contenitore di giochi accessibili direttamente. Questa zona viene di solito utilizzata nei momenti “di passaggio” da un'attività all'altra, o nel periodo di tempo che precede l'uscita ed è adibita all'ascolto della musica, al relax e anche alla conversazione per rievocare le attività della giornata in attesa dell'arrivo dei genitori.
- Due *stanze per il riposo*, arredate da culle con sbarrette mobili e rotelle per i lattanti e lettini di legno più bassi che permettono le autonomie nel movimento per i bambini più grandi. In entrambe le stanze c'è una parete costituita da una grande finestra collegata con il bagnetto così da permettere il controllo dei piccoli anche durante il riposo e il cambio.
- Due *bagni*, di cui uno attrezzato con piccoli water, piccoli lavandini, uno specchio per i più grandi ed un fasciatoio. Questo bagno viene usato per il delicato passaggio dal pannolino all'autonomia e al controllo sfinterico e al fine di stimolare il bisogno di pulizia dei bambini dopo i laboratori della giornata. Il bagno dei più piccini è, invece, costituito da un fasciatoio, due piccoli water ed una vasca per il lavaggio.

I bagni sono molto importanti poiché le attività igieniche coinvolgono sul piano comunicativo-relazionale il bambino e l'adulto, ed è proprio in questi momenti che il piccolo comincia ad entrare in sintonia con il proprio corpo, scoprendolo, conoscendolo e percependone l'esistenza.

- L'*ufficio*.
- La *sala da pranzo* dei lattanti con adiacente sala dei semi-divezzi, arredata con tavoli, sedie e seggioloni per i più piccoli.
- La *cucina* adiacente la sala da pranzo dei lattanti.
- Una *lavanderia/magazzino*.
- Uno *spogliatoio* con servizio igienico per il personale.

- giornata tipo

Tempi	Attività	esigenze del bambino che le attività mirano a soddisfare
7.30 - 9.00	Entrata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bisogno affettivo</li> </ul>
9.00 - 9.15	Attività di accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bisogno affettivo</li> <li>• Comunicazione con l'adulto</li> </ul>
9.15 - 9.40	Merenda e bagno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricerca delle abitudini</li> <li>• Acquisizione norme di vita pratica</li> <li>• Ricerca dell'autonomia</li> <li>• Bisogno fisiologico/ affettivo</li> </ul>
9.45 - 10.30	Attività didattica o di laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bisogno di apprendimento e di socializzazione con il gruppo</li> </ul>
10.30 - 11.10	Gioco libero, bagno e preparazione al pranzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sfogo delle tensioni</li> <li>• Bisogno fisiologico (ecc.)</li> <li>• Acquisizione di norme di vita pratica</li> </ul>
11.10 - 11.45	Pranzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bisogno fisiologico</li> <li>• Ricerca dell'autonomia</li> <li>• Acquisizione norme di vita pratica</li> </ul>
11.45 - 13.00	Preparazione al riposo 1° uscita (12.30-13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricerca delle abitudini</li> <li>• Bisogno affettivo</li> </ul>
14.30 - 15.00	Risveglio e 2° uscita (14.30-15.00)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricerca delle abitudini</li> <li>• Bisogno fisico</li> </ul>
15.00 - 15.30	Merenda e bagno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bisogno fisiologico (ecc.)</li> <li>• Ricerca delle abitudini</li> <li>• Acquisizione norme di vita pratica</li> </ul>
15.30 - 16.30	Gioco libero 3° uscita (16-16.00)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bisogno di esprimersi liberamente e liberare l'aggressività</li> <li>• Bisogno affettivo</li> </ul>
16.30 - 18.00	<b>Tempo prolungato:</b> Gioco libero/ attività di	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sfogo delle tensioni</li> <li>• Bisogno di apprendimento</li> </ul>

	programmazione o laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bisogno affettivo</li> </ul>
--	------------------------------	---

- **i laboratori**

Presso l'Asilo Nido "Snoopy" c'è un'educatrice di riferimento per la sezione divezzi ed una per la sezione lattanti e si procede ad una rotazione di tutte le altre. Questa metodologia è stata adottata per offrire ai bambini legami stabili che favoriscano l'attaccamento, soprattutto al momento dell'inserimento e specie per i lattanti più piccoli, ma anche per abituarli a relazionarsi con tutto il personale educativo, onde evitare la frustrazione e la perdita di riferimenti nel caso in cui l'insegnante dovesse per qualsiasi motivo assentarsi. In questo modo, inoltre, il gruppo educativo risulta più compatto e lavora in sinergia, scambiando continuamente informazioni sulla crescita dei bambini, e i bambini sperimentano più relazioni con l'adulto.

Per dare un'idea della suddivisione dei bambini per laboratorio durante la settimana si segue uno schema esemplificativo:

	<b>Lunedì</b>	<b>Martedì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>Giovedì</b>	<b>Venerdì</b>
<b>Gruppo lattanti</b>	Manipolatorio	Grafico-pittorico	Giochi musicali e con materiali naturali e di recupero <i>Cesto dei tesori</i>	Psicomotricità	Giochi sensoriali (es. con la crema..)
<b>Gruppo semidivezzi e divezzi</b>	Travasi o attività manipolatorie (attività con acqua, cibi, spezie, pasta di pane, plastilina)	Grafico-pittorico (tempere, colori a dita, pastelli a cera)	psicomotricità	Giochi musicali	Giochi sensoriali
<b>Attività del pomeriggio</b>	Sonno merenda bagno Gioco libero	Sonno merenda bagno Gioco libero	Sonno merenda bagno Gioco libero	Sonno merenda bagno Gioco libero	Sonno merenda bagno Gioco libero
<b>Tempo prolungato da novembre-</b>	Filastrocche canzoncine	Gioco libero	lettura	Grafico-pittorico	Gioco libero

\*i lattanti più piccoli al mattino necessitano ancora del riposo.

Il gruppo dei semidivezzi e divezzi viene per le attività di laboratorio ulteriormente suddiviso per permettere ai bambini di esprimersi maggiormente nei propri bisogni e nelle diverse abilità.

Sono, inoltre, previste attività differenti a seconda delle aree di sviluppo.

- progetto tecnico di organizzazione del servizio di nido

**PIANO D'IMPIEGO QUOTIDIANO DEL PERSONALE**

**SCHEMA PREDISPOSTO SU UN TOTALE DI 46 BAMBINI**

<b>FASCIE ORARIE GIORNALIERE</b>	<b>ATTIVITA'</b>	<b>PERSONALE IMPIEGATO</b>
7:30 - 9:00	ENTRATA	NR. 3 EDUCATORI
9:00 - 9:15	ACCOGLIENZA	NR. 5 EDUCATORI + 1 AUSILIARIA
9:15 - 9:40	MERENDA E BAGNO	NR. 5 EDUCATORI + CUOCA PER PREPARAZIONE MERENDA
9:40 - 10:30	ATTIVITA' DI PROGRAMMAZIONE O DI LABORATORIO	NR. 6 EDUCATORI
10:30 - 11:10	GIOCO LIBERO, BAGNO E PREPAZIONE AL PRANZO	NR. 6 EDUCATORI + CUOCA PER PREPARAZIONE PRANZO
11:10 - 11:45	PRANZO	NR. 6 EDUCATORI + CUOCA PER PREPARAZIONE PRANZO
11:45 - 12:30	CONCLUSIONE PRANZO E RIORDINO SPAZI REFEZIONE	NR. 6 EDUCATORI + CUOCA PER PREPARAZIONE PRANZO
12:30 - 13:00	PREPARAZIONE AL RIPOSO E 1° USCITA	NR. 6 EDUCATORI
13:00 - 15:00	RIPOSO E 2° USCITA (14:30 - 15:00)	NR. 6 EDUCATORI
14:00 - 15:00	RIASSETTO CUCINA E SPAZI REFERTORIO PER PREPAZIONE MERENDA	2 AUSILIARIE
15:00 - 15:30	MERENDA E BAGNO	NR. 6 EDUCATORI + 2 AUSILIARIE
15:30 - 16:30	GIOCO LIBERO ED USCITA	NR.3/4 EDUCATORI
15:30 - 18:00	RIASSETTO SPAZI	1 AUSILIARIA
16:30 - 17:00	TEMPO PROLUNGATO: GIOCO LIBERO E ATTIVITA' DI PROGRAMMAZIONE O LABORATORIO	NR. 2 EDUCATORI + AUSILIARIA COME SUPPORTO ALLE USCITE
17:00 - 18:00	TEMPO PROLUNGATO: GIOCO LIBERO E ATTIVITA' DI PROGRAMMAZIONE O LABORATORIO	NR. 1 EDUCATORE + AUSILIARIA COME SUPPORTO ALLE USCITE

• Piano delle presenze e le turnazioni su base settimanale

**SCHEMA PREDISPOSTO SU UN TOTALE DI 46 BAMBINI**

FASCIE	GIORNI					RUOLO	NOTE
	LUN	MAR	MER	GIO	VEN		
7:30 - 14:30	EDUCATORE TP	EDUCATORE TP	EDUCATORE TP	EDUCATORE TP	EDUCATORE TP	EDUCATORE TP O COORDINATRICE	ORARIO A ROTAZIONE SETTIMANALE TRA COORDINATRICE ED EDUCATORE TEMPO PIENO
8:30 - 15:30	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP /COORDIN.	EDUCATORE TP / COORDIN.	EDUCATORE TP / COORDIN.	EDUCATORE TP / COORDIN.	EDUCATORE TEMPO PIENO O COORDINATRICE	ORARIO A ROTAZIONE SETTIMANALE TRA COORDINATRICE ED EDUCATORE TEMPO PIENO
8:00 - 15:00	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TEMPO PIENO O COORDINATRICE	ORARIO A ROTAZIONE SETTIMANALE TRA COORDINATRICE ED EDUCATORE TEMPO PIENO
8:00 - 14:30	CUOCA	CUOCA	CUOCA	CUOCA	CUOCA	CUOCA PART TIME	PERSONALE AD ORARIO FISSO
9:00 - 16:00	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TEMPO PIENO O COORDINATRICE	ORARIO A ROTAZIONE SETTIMANALE TRA COORDINATRICE ED EDUCATORE TEMPO PIENO
9:15 - 16:15	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TP/ COORDIN.	EDUCATORE TEMPO PIENO O COORDINATRICE	ORARIO A ROTAZIONE SETTIMANALE TRA COORDINATRICE ED EDUCATORE TEMPO PIENO
10:00 - 17:00	EDUCATORE TP	EDUCATORE TP	EDUCATORE TP	EDUCATORE TP	EDUCATORE TP	EDUCATORE TP	ORARIO A ROTAZIONE SETTIMANALE TRA COORDINATRICE ED EDUCATORE TEMPO PIENO
14:00 - 18:00	EDUCATORE PT	EDUCATORE PT	EDUCATORE PT	EDUCATORE PT	EDUCATORE PT	EDUCATORE PART TIME	PERSONALE AD ORARIO FISSO
9:00 - 16:30	AUSILIARIA	AUSILIARIA	AUSILIARIA	AUSILIARIA	AUSILIARIA	AUSILIARIA FULL TIME	PERSONALE AD ORARIO FISSO
14:00 - 18:00	AUSILIARIA	AUSILIARIA	AUSILIARIA	AUSILIARIA	AUSILIARIA	AUSILIARIA PART TIME	PERSONALE AD ORARIO FISSO

- **il servizio mensa**

L'Asilo Nido si avvale di una mensa interna con una cuoca dedicata in possesso di specifici requisiti professionali conseguiti con la partecipazione al corso di formazione per l'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande ai sensi della L.R. 29/2007 e che segue, per la preparazione dei pasti, una dieta stabilita dall'USSL 16, nel rispetto delle norme igieniche previste dall'HACCP.

In caso di allergie o intolleranze alimentari dei bambini, su presentazione di specifico certificato medico, la cucina provvede alla fornitura di pasto alternativo.

Il bambino dai 3 ai 12 mesi necessita di una dieta differente ed in continua evoluzione e richiede un'attenzione particolare da parte di tutto il personale. Per questo motivo e per alleviare la preoccupazione delle famiglie dei bambini in questa fascia d'età, l'équipe educativa ha fatto la scelta di dare l'opportunità, nei primi giorni di inserimento del bambino al nido, di avere un confronto tra genitori e cuoca per conoscere le abitudini alimentari del piccolo.

La cuoca viene così ad occupare un ruolo importante per la giornata e la vita del bambino al nido e la sala da pranzo diventa, anche per i più grandi, un'occasione di crescita attraverso cibi che cambiano e si trasformano nel tempo.

## **5. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO**

- **modalità di inserimento**

Il concetto di inserimento fa riferimento alla necessità di garantire al bambino una serena e progressiva integrazione nel nido, limitando al massimo ogni forma di disagio legato al cambiamento del contesto di vita e alla separazione dalla famiglia.

L'inserimento è un fatto educativo che riguarda tanto il bambino quanto il genitore, poiché spesso anche l'adulto incontra difficoltà e vive ansia nel distacco dal figlio, indipendentemente dalle motivazioni che lo hanno indotto a scegliere il nido.

I criteri generali con cui si intende affrontare il delicato momento dell'inserimento riguardano, pertanto, la gradualità del processo che prevede la permanenza del genitore nella struttura nei primissimi giorni, e, secondo tempi che vanno progressivamente diminuendo. Il bambino nella prima settimana rimane al nido circa un'ora rassicurato dalla presenza di una figura genitoriale che, nel tempo, andrà progressivamente diminuendo per lasciare alla figura dell'educatrice la possibilità di essere vissuta come riferimento. Durante la seconda settimana invece, il tempo di permanenza al nido si amplierà fino al momento del pranzo mentre nella terza settimana si concluderà l'iter dell'inserimento con il prolungarsi della permanenza anche per il riposo pomeridiano.

Le modalità di inserimento sono comunque flessibili e variano in base alla risposta del bambino.

La scelta di inserire piccoli gruppi -massimo cinque bambini per volta- viene dal bisogno degli stessi e dei loro genitori di esser maggiormente seguiti in questo delicato momento, ad evitare che il grande gruppo sia ulteriore motivo di ansia o confusione.

- ***i gruppi***

I gruppi di bambini al Nido hanno riferimenti di adulti stabili che li accompagnano nell'arco di permanenza nel servizio, per garantire loro la continuità rassicurante sul piano relazionale, soprattutto per i rituali di vita quotidiana che esigono profonda conoscenza reciproca.

Tuttavia i tempi al nido si diversificano in base alle attività che a loro volta consentono o suggeriscono una diversa articolazione dei gruppi in funzione delle competenze, degli interessi, delle iniziative e dei bisogni dei bambini, senza escludere le intenzionalità degli educatori. Si prevede una articolazione dei gruppi nell'arco della giornata educativa come modalità organizzativa tesa ad offrire ai bambini la possibilità di ampliare la loro vita di relazione e di investire di significati simbolici il tempo di vita al nido.

L'impostazione di base prevede:

**gruppo sezione:** definibile come il "luogo" in cui si svolgono i rituali del pranzo, del sonno, dell'accoglienza/congedo, oltre alle attività di gioco comune negli spazi interni ed esterni. Esso sarà composto da bambini di diversa età e offrirà occasioni preziose di socializzazione, di apprendimento per imitazione tra bambini e di sensibilizzazione alla cooperazione.

**piccoli gruppi omogenei:** che corrisponde alla ulteriore articolazione del gruppo sezione, sarà "luogo" di relazione privilegiato per i rituali dell'igiene, per le attività didattiche e i laboratori. Questa ulteriore articolazione consentirà di instaurare una relazione più "intima" con i bambini e di formulare proposte di gioco e di attività adeguate alle età.

**gruppi spontanei:** formati liberamente dai bambini sulla base delle diverse proposte dei centri d'interesse. Essi verranno privilegiati nella fase dell'accoglienza e favoriti nel corso della giornata in base alla specifica programmazione degli educatori.

- ***Il personale educativo***

Il personale educativo è costituito dalla coordinatrice-educatrice e da un numero di educatrici (a tempo pieno e part-time) tale da garantire sempre il rispetto del rapporto numerico adulti\bambini come previsto dalle vigenti normative, pari a 1 a 6 per i lattanti e 1 a 8 per i bambini più grandi. Tutte le educatrici sono in possesso di titolo di studio che abilita all'esercizio della professione.

Alla coordinatrice compete il lavoro di mediazione con l'équipe del Nido, con le Istituzioni, con la Provincia, con l'amministrazione e direzione SPES e, soprattutto, con la famiglia.

Una volta iscritto il bambino, inserimento e colloqui con le famiglie vengono gestiti dalla coordinatrice e dalle altre educatrici di riferimento.

- **personale non docente**

*Fanno parte integrante dell'équipe dello "Snoopy" la cuoca e l'ausiliaria (i numeri delle stesse possono variare a seconda del numero dei bambini iscritti nell'anno scolastico di riferimento).*

*L'ausiliaria è una presenza che entra nella rete delle relazioni significative del contesto educativo ed è chiamata a collaborare insieme agli educatori nei diversi momenti delle routines giornaliere. A lei compete l'aiuto nei momenti di accoglimento in struttura e di "consegna" del bambino al genitore -o a chi ne fa le veci- a fine giornata e, oltre alle pulizie e alla cura degli spazi, supporta le educatrici nel momento del cambio e delle pappe.*

- **incontri per il personale**

Il personale docente si riunisce formalmente una volta al mese per i consigli di intersezione tecnica.

Tali incontri, sintetizzati in specifici verbali, permettono fattivi scambi di idee/esperienze relativamente alle attività, all'andamento dell'anno scolastico, al gruppo dei bambini, nonché la programmazione di feste\laboratori\riunioni con i genitori.

L'équipe educativa partecipa, inoltre, ai collegi-docenti allargati, insieme cioè alle colleghe degli altri nidi SPES, per condividere scelte e percorsi intrapresi.

SPES cura l'aggiornamento del personale e predispone un piano formativo che inserisce dall'inizio dell'anno scolastico su temi specifici e bisogni delle diverse figure professionali: tutto ciò avviene in sinergia con risorse interne ed esterne all'Ente.

- **comunicazione e relazione scuola-famiglia**

Il rapporto con la famiglia viene curato sia attraverso la programmazione di incontri formali (riunioni o assemblee tra educatrici e genitori) sia attraverso contatti informali quotidiani, nei momenti dell'ingresso e dell'uscita dei bambini.

Poiché nei contatti quotidiani avviene un semplice e essenziale scambio di notizie, si prevedono nel corso dell'anno colloqui individuali modulati sulla base di schede di valutazione in base alla richiesta dei genitori o delle educatrici.

Per quanto riguarda gli incontri formali sono previste tre riunioni alle quali i genitori hanno diritto-dovere di partecipare attivamente per il bene dei bambini e della comunità:

- di inizio anno con presentazione della programmazione educativa, del personale ed elezione del rappresentante dei genitori;
- di metà anno per una prima verifica degli inserimenti conclusi;
- di fine anno con verifica generale.

Un rapporto di fattiva collaborazione tra famiglia e nido nella prospettiva della continuità orizzontale è fondamentale nella fase dell'inserimento dei bambini, ma deve anche porsi come abitudine costante e continuativa nel tempo.

Oltre agli avvisi in bacheca ed al foglietto delle comunicazioni sintetico riferito ad ogni bimbo, per aiutare i genitori a conoscere il bambino com'è nell'ambito dell'asilo durante l'anno scolastico si espongono alcuni lavori e testimonianze dei bambini in attività.

Vengono anche proposti incontri/feste e laboratori durante l'anno scolastico per creare occasioni di ingresso al Nido alle famiglie con i loro bambini.

- **reperimento e selezione del personale**

Nei primi mesi di ogni anno, sulla base del numero di bambini che si sono iscritti per l'anno scolastico successivo e/o nel caso dell'avvio di nuovi servizi, viene fatta una pianificazione del numero di dipendenti necessario al buon funzionamento delle strutture educative, nel rispetto di ogni vigente normativa in materia.

A seguito di tale pianificazione, considerate anche le assenze del personale di ruolo (maternità, aspettative..) e la tipologia dei contratti in essere (tempo pieno o part-time) viene individuato il fabbisogno quantitativo del personale da assumere sia a tempo indeterminato sia a tempo determinato.

Il reperimento del personale avviene tramite l'indizione di concorso pubblico per quanto riguarda le assunzioni a tempo indeterminato e attraverso selezione per titoli e colloquio per le assunzioni a tempo determinato (educatrici e personale non docente).

- **modalità di sostituzione del personale assente**

Le assenze del personale comportano sempre e prioritariamente la valutazione dell'effettivo carico di lavoro giornaliero determinato dal rapporto tra numero di bambini e numero/qualifica di operatori presenti nella struttura nella giornata. Se in base a tale rapporto la coordinatrice constata

un deficit rispetto ai rapporti di legge ci si attiva per far entrare il nido “in rete” e per inviare in sostituzione della o delle dipendenti assenti *in primis* personale in servizio in altre strutture SPES.

Se l’assenza si protrae per un periodo superiore ai 3 gg lavorativi, l’ufficio preposto procede a chiamare una supplente scegliendola da un elenco predisposto in sede di selezione del personale.

- **percorsi di aggiornamento e formazione del personale**

Annualmente viene predisposto un piano formativo e di aggiornamento professionale che va ad interessare tutto il personale SPES.

Per quanto riguarda il personale dell’area *Educare* viene fissato per ogni anno scolastico un monte ore di aggiornamento pari a 28 ore/unità.

Gli argomenti-materia dei suddetti percorsi formativi variano dalla psicomotricità, all’interculturalità, alla valutazione dei processi di qualità e al suo miglioramento nell’ambito dei servizi educativi, ecc....

Per il personale ausiliario, invece, ogni anno vengono previsti incontri formativi di aggiornamento sull’applicazione del metodo HACCP, nonché, qualora fosse necessario, corsi di formazione sostitutivi del “tesserino sanitario”.

## **6. FATTORI , INDICATORI E STANDARD DI QUALITA’ DEL SERVIZIO.**

<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
Informazioni e comunicazioni con i dipendenti/collaboratori della Provincia	tempestività nella pubblicizzazione a tutti i dipendenti della Provincia della esistenza/operatività del servizio e di tutte le notizie allo stesso correlate	SI - aggiornamento costante del sito della Provincia (intranet)
Informazioni e comunicazioni con le famiglie del territorio	tempestività nella pubblicizzazione della esistenza /operatività del servizio e di tutte le notizie allo stesso correlate	SI - aggiornamento costante del sito della Provincia (Internet) e nel sito Internet dell’Ente gestore
Informazioni e comunicazioni con le famiglie dei bambini dell’Asilo Nido	Disponibilità di bacheca negli spazi dell’Asilo Nido destinati ad attesa, a disposizione del pubblico	SI - Visibile ed aggiornata
	Facilità di accesso alla modulistica per iscrizioni-ritiri etc.	SI – Disponibilità presso l’Asilo Nido, presso l’Ente gestore e sul Sito Internet di Provincia ed Ente gestore
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l’incontro con l’educatore	Da 1 a 5 giorni in base alla natura delle problematiche
	Identificazione del personale	Agevole identificazione

		dell'operatore tramite badge personale recante cognome, nome e ruolo ben visibili
Verifica dell'attività svolta.	Numero indagini soddisfazione utenza	Almeno n.1 indagine annuale
	Numero reclami presentati a carico del servizio nell'arco di ciascun anno scolastico	Max. 5% rispetto al numero dei bambini iscritti
Formazione Professionale delle Risorse Umane	Elaborazione del progetto educativo didattico per anno scolastico	Minimo 10 ore di progettazione congiunta
	Verifica del progetto educativo didattico per anno scolastico	Minimo 8 ore di verifica congiunta tra tutto personale educativo.
	Formazione ed aggiornamento di tutto il personale educativo	Almeno 28 ore annue per educatore
	Formazione ed aggiornamento di tutto il personale non educativo	Almeno 8 ore annue/unità
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina interna	SI - Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP
	Accettazione diete personalizzate	SI - Rispetto di tutte le richieste pervenute su produzione di certificazione medica
	Tabelle dietetiche indicate dall'ASL	SI - Osservanza al 100%
Igiene ambientale	Programmazione interventi secondo le norme di igiene per l'Asilo Nido, d'intesa con la Provincia	SI - Rispetto pieno della programmazione nei modi e nei tempi previsti
Igiene personale dei bambini del nido	Pantofole per il nido	SI - Cambio scarpe all'ingresso giornaliero
	Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno
	Cambio pannolino	Almeno 2 cambi al giorno
Igiene personale operatori	Indumenti e calzature dedicati al nido	SI - Cambio ad inizio turno
	Utilizzo guanti monouso	SI - Ogni cambio pannolini
	Protezione di abrasioni-ferite etc.	Completa copertura e protezione

## **7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

### **1. Come rilevare la soddisfazione delle famiglie.**

La Provincia di Padova, in collaborazione con l'Ente gestore SPES, attua verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione delle famiglie utenti alle quali verrà somministrato un **questionario, a cadenza almeno annuale**, per la valutazione della qualità percepita.

Dall'elaborazione dei dati del questionario emergerà il grado di soddisfazione dell'utenza.

### **2. Valutazione della qualità del servizio**

Annualmente la Direzione SPES, d'intesa con il referente/responsabile della Provincia di Padova, verifica i risultati dell'attività, evidenzia gli eventuali scostamenti rispetto agli standard individuati in tabella, definisce con la coordinatrice dell'asilo nido i necessari correttivi, sentito anche il Comitato dei genitori.

In caso di mancata osservanza degli standard le famiglie potranno presentare formale reclamo scritto tramite raccomandata A/R. Il reclamo dovrà essere inviato all'Ente gestore SPES, via Ognissanti 70 - Padova , e per conoscenza alla Provincia di Padova - Settore Servizi Sociali - Piazza Antenore, 3 - 35121 Padova.

L'ente gestore risponderà, d'intesa con la Provincia, in forma scritta non oltre il quindicesimo giorno dal ricevimento del reclamo e, in caso di accertata fondatezza del reclamo prodotto, l'Ente gestore si attiverà immediatamente per la rimozione delle cause che hanno provocato il medesimo e per il ripristino di una situazione ottimale del servizio.

La Provincia attuerà forme di controllo idonee a garantire l'osservanza della presente disposizione.