CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE (SED)
"Immacolata Concezione"

a.s. 2022/2023

INTRODUZIONE

La presente carta dei servizi vuole essere uno strumento di comunicazione rivolto alle famiglie con lo scopo principale di mettere in risalto gli aspetti di qualità che caratterizzano il servizio erogato e al contempo di dare loro la possibilità di riconoscerli, verificandone la presenza.

La presente carta si articola nelle seguenti parti:

· principi fondamentali;
· finalità del servizio;
· organizzazione del servizio;
· organizzazione educativa;
· indicatori e standard di qualità del servizio,
· valutazione e monitoraggio del servizio,
· reclami, osservazioni e suggerimenti.

Agli utenti del SED è richiesto:

a) di partecipare attivamente, utilizzando tutti gli strumenti previsti nella presente Carta e nelle ulteriori fonti di disciplina dei servizi stessi, sia per verificarne la corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione fra il servizio educativo domiciliare "Immacolata Concezione" e i cittadini nell'intento di realizzare un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi prestati in favore della prima infanzia;
b) di mantenere fede agli impegni assunti all'atto dell'ammissione dei minori ai servizi educativi domiciliari, osservando le regole di funzionamento degli stessi, per le parti poste a loro carico;
c) di assicurare la compartecipazione alla spesa necessaria all'erogazione del servizio educativo domiciliare nella misura e nei termini comunicati all'atto dell'ammissione del minore.

La presente Carta dei Servizi viene affissa all'Albo del servizio educativo domiciliare.

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con cui un servizio educativo domiciliare si impegna formalmente in merito:

· alle caratteristiche essenziali del servizio cui la Carta si riferisce;
· alle modalità previste per accedere al servizio stesso e per fruirne;
· allo standard di qualità che si intende garantire;
· alle modalità stabilite per verificare il mantenimento degli impegni assunti con la Carta;
· alle regole stabilite per le procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

a. fornire le informazioni essenziali su principi, contenuti e caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano il rapporto tra l'Amministrazione e il cittadino, nel principio della trasparenza;
b. consentire, ed anzi stimolare, il costante controllo della qualità del servizio reso, e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Attesi gli scopi appena illustrati, la Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipato e dinamico.

FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio educativo domiciliare "Immacolata Concezione" si impegna al rispetto dei principi fondamentali di seguito descritti:

Centralità del bambino

Il SED è organizzato tenendo conto in misura prioritaria delle esigenze di sviluppo armonico ed integrato del bambino e devono essere resi tenendo altresì conto:

a) che ogni bambino è un essere unico ed esige quindi attenzioni e risposte diversificate da parte degli educatori;
b) che l'esperienza del SED è particolarmente importante perché avviene in un'età in cui ha inizio il processo di costruzione della identità personale del minore.

Uguaglianza ed imparzialità

Nessuna distinzione o discriminazione può essere compiuta nell'ammissione ai servizi educativi domiciliari e nell'erogazione dei medesimi per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione di svantaggio psicofisico, la situazione socioeconomica. Nel rispetto del principio dell'imparzialità il servizio educativo domiciliare "Immacolata Concezione" si impegna a garantire a tutti gli utenti parità di trattamento.

Regolarità

Il servizio educativo domiciliare "Immacolata Concezione" assicura che il servizio stesso svolga l'attività in modo continuo e regolare, nel rispetto delle esigenze di conciliazione dei ritmi di vita e di lavoro dei genitori e dei bambini.

Partecipazione

Protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, nell'ambito delle rispettive competenze, sono:

a) il servizio educativo "Immacolata Concezione", in primo luogo il personale educativo domiciliare; b) le famiglie, attraverso una gestione partecipata dei servizi stessi, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

Efficacia ed efficienza

Le attività di erogazione del servizio educativo domiciliare sono informate a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità organizzativa. Il SED si impegna a raggiungere e migliorare questo risultato adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

FINALITÀ EDUCATIVA DEL SERVIZIO

La finalità principale del SED è garantire la crescita armoniosa nel benessere del bambino: accolto in un ambiente che non è solo un insieme di spazi, ma è un luogo appositamente preparato, che mira a condividere regole e significati, che garantisce il rispetto dello sviluppo globale della sua personalità, delle sue competenze, delle sue consapevolezze dal punto di vista emotivo, relazionale, sociale, motorio, cognitivo e linguistico.
Le finalità che questo servizio educativo domiciliare mira a realizzare sono:

- lo sviluppo dell'autonomia: favorire la fiducia in sé stessi e negli altri; sperimentare relazioni sicure e alternative a quella con la figura di attaccamento; provare ad esprimere i sentimenti e le emozioni; esplorare l'ambiente e sperimentare l'uso degli oggetti e dei materiali a disposizione giocando da solo o con altri; favorire la risoluzione di piccoli problemi di vita quotidiana
- lo sviluppo della competenza: imparare a riflettere sull'esperienza attraverso l'esplorazione, l'osservazione, l'imitazione, il confronto; imparare a stare bene e a sentirsi sicuri nell'affrontare nuove esperienze in un nuovo ambiente
- lo sviluppo dell'interazione con gli altri: iniziare a conoscere gli altri, i loro bisogni e le loro emozioni, imparando la necessità di gestire i contrasti senza ricorrere alla fisicità.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Criteri e modalità di ammissione e fine frequenza

Per accedere al servizio educativo domiciliare è necessario presentare istanza di ammissione con le modalità stabilite dal relativo regolamento del SED "Immacolata Concezione" che garantisce: a un'informazione completa e trasparente sui criteri di ammissione, sulle modalità e sui termini di presentazione delle domande;

b una eventuale assistenza informativa durante il periodo di presentazione delle domande agli utenti che ne facciano richiesta;

c la possibilità per i genitori, potenziali utenti del servizio, di visitare, prima della presentazione dell'istanza di ammissione, la struttura, su appuntamento, previo accordo con l'educatrice.

Le condizioni di accesso al servizio sono stabilite sulla base delle priorità determinate dalla data di iscrizione. Per i bambini già frequentanti, per garantire la continuità educativa, di norma, al momento delle iscrizioni, viene concessa priorità alle famiglie che già frequentano il servizio. Nel caso durante l'anno si liberino dei posti, prima di accogliere nuove richieste, saranno ricontattate le famiglie che precedentemente avevano richiesto il servizio educativo.

Capacità ricettiva, numero di sezioni attivate, composizione numerica delle stesse, rapporti numerici

Il servizio educativo domiciliare "Immacolata Concezione" non adotta una suddivisione in sezioni in quanto potranno esserci solo 8 posti e due educatrici di riferimento: la sezione quindi sarà unica, con bambini di età eterogenee, dai 12 ai 24 mesi. L'obiettivo primo è quello di promuovere lo stare bene insieme e garantire, ad ogni bambino, il raggiungimento della sua autonomia e conoscenza del mondo che lo circonda. Il gruppo misto è un preciso orientamento metodologico, consente ai bambini una scelta più ampia secondo molle profonde: il bambino che ha in qualche campo una difficoltà, un'incertezza, può sentirsi a proprio agio per il fatto di poter tornare ad

approfondire con materiali più semplici, pensati per i più piccoli; un altro può aver piacere ad aiutare un amico più giovane di lui; allo stesso modo vale la pena di consentire ad un bambino piccolo, incuriosito dalle attività dei più grandi, di andare in mezzo a loro e mettersi a lavorare con materiali più complessi: tutte questi accadimenti rappresentano delle occasioni che in realtà nel nido si verificano sempre in quanto ogni bambino giunge in tempi diversi alle sue specifiche autonomie. Questo è percorso si costruisce nel tempo, attraverso un atteggiamento volto al rispetto della persona.

Calendario, l'orario di apertura del servizio e fasce orarie di utilizzo

Il servizio ha un'apertura annuale, i periodi di chiusura del servizio educativo domiciliare "Immacolata Concezione" sono esplicitati nel contratto.

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì, secondo i seguenti orari:

· dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 17.00

L'orario di utilizzo del servizio, previamente concordato con la famiglia in relazione alle esigenze prioritarie del bambino e del gruppo di bambini nel quale è inserito, non può essere superiore alle 10 ore, salvo comprovate necessità lavorative di entrambi i genitori, mentre può essere inferiore alle 5 ore, purché comprensivo della fruizione del pasto o del riposo pomeridiano.

La giornata tipo all'interno del sed e le attività di cura

La scansione della giornata all'interno del servizio educativo domiciliare è misurata sulle esigenze dei bambini e nel tentativo di rispettare i loro tempi interiori. Tutte le attività rappresentano delle sequenze fisse: grazie alla regolarità con la quale si compiono le azioni e i rituali nasce la previsione nel bambino di ciò che sta per accadere e ciò lo aiuta a vivere serenamente i vari momenti del la giornata.
In particolare, le attività di cura, momenti primari e delicati che vanno vissuti con tranquillità e senza alcuna fretta, sono le seguenti:

· *accoglienza*
· *cambio pannolino*
· *merenda e pranzo*
· *nanna*
· *uscita*

I momenti di cura sono svolti con tempi adeguati e le attività vengono realizzate senza fretta per favorire la qualità della relazione tra i bambini, tra adulto-bambino e tra bambini-ambiente.

Pur con qualche variabilità, la giornata all'interno dell'asilo è così articolata:

7.30-9.00	Arrivo al SED, cambio, incontro con i coetanei e le maestre e saluto ai genitori. Gioco libero.
9.15-10.00	Merenda e cambio.
10.00-11.00	Attività strutturate e libere all'interno del SED.
11.00-11.15	Cure igieniche e preparazione al pranzo.
11.15-11.45	Pranzo.
11.45-12.15	Gioco libero e cambio pannolino.

12.15-12-30	Prima uscita.
12.30-12-45	Entrata del pomeriggio.
12.45-15.15	Riposo pomeridiano.
15.15-16.00	Risveglio, igiene personale e merenda.
16.00-17.00	Gioco libero e uscita.

Quantificazione, differenziazione e modalità di corresponsione delle rette ed eventuali costi aggiuntivi carico dell'utenza

Agli utenti viene applicata una retta mensile calcolata in funzione di tutti i criteri definiti nel regolamento del servizio, consegnato alle famiglie al momento dell'iscrizione dei bambini al servizio educativo, mentre gli importi e le ulteriori specifiche sono contenute nel tariffario annuale. Le rette vengono diversificate in base all'orario scelto.

Retta intera: 790€ dalle 7.30 alle 17.00

Retta mattina: 650€ dalle 7.30 alle 12.30

Retta pomeridiana: 550€ dalle 12.30 alle 17.00

ORGANIZZAZIONE EDUCATIVA

L'ambientamento, accoglienza e congedo

L'ambientamento è il primo approccio che un bambino ha con il servizio educativo domiciliare e dura circa due settimane. Questo passaggio è un momento fondamentale, carico di valenze emotive, per il bambino e per la famiglia poiché è proprio dall'inserimento che inizia il percorso educativo e di crescita del bambino. L'ambientamento avviene inserendo i bambini uno alla volta, allo scopo di garantire un'adeguata tranquillità dell'ambiente che li circonda.

Gli spazi del nido

"Immacolata Concezione" è un servizio educativo domiciliare situato a San Giorgio della Richivelda in località Rauscedo.

. Il SED si presenta:

all'entrata troviamo gli armadietti e uno spazio dedicato alle comunicazioni affianco a tale spazio è presente il bagno a misura di bambino. Procedendo si trova un ampio salone con i rispettivi angoli dedicati alle molteplici attività (angolo morbido, angolo lettura, angolo simbolico, angolo multifunzionale e motorio). Mentre ritornando all'entrata si accede ad uno spazio dedicato all'ufficio, un altro dedicato al laboratorio creativo ed infine troviamo la stanza della nanna che potrà trasformarsi in uno spazio motorio. Il SED è circondato da un ampio spazio verde.

Il progetto educativo

Il progetto educativo formalizza l'esigenza del servizio educativo domiciliare di compiere scelte consapevoli in merito all'organizzazione del servizio e alla definizione dei percorsi formativi da proporre ai bambini, individuando gli obiettivi del servizio stesso. Le attività educative e didattiche vengono programmate adeguando le attività ai livelli di sviluppo raggiunti dai singoli bambini; i genitori hanno diritto di ricevere una copia del progetto educativo del servizio, consegnata in cartaceo, frequentato dal loro bambino per ogni anno di frequenza

La progettazione educativa è costruita intorno al bambino, inteso come individuo protagonista della propria esperienza. Essa consiste nell'elaborazione degli interventi in funzione delle esigenze di ciascun bambino e nella predisposizione delle condizioni più idonee ad uno sviluppo armonico di tutte le dimensioni delle personalità: intelligenza, affettività, socialità, motricità fine e grossa. Nel servizio educativo domiciliare la progettazione non può essere rigida né procedere per schemi, ma deve essere improntata ad una notevole elasticità, sia perché ogni bambino presenta un ritmo di crescita diverso da quello di altri, sia perché in ogni bambino possono insorgere bisogni per cui è necessario, di volta in volta, adattare il lavoro al bambino e non viceversa.

Il servizio mensa

Il menù adottato all'interno del servizio educativo domiciliare è stato definito e approvato dal competente Dipartimento dell'Azienda per il Servizi Sanitari.
Ai bambini vengono offerti cibi preferibilmente biologici e forniti da negozi locali.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine della determinazione dello standard di qualità del servizio di nido d'infanzia sono prese in considerazione le sottoelencate 14 dimensioni per ognuna delle quali sono individuati appositi indicatori dell'avvenuto raggiungimento del livello di qualità standard, con i relativi valori/obiettivo.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
AMMISSIONE AL SERVIZIO	Per accedere al servizio educativo domiciliare è necessario presentare istanza di ammissione con le modalità stabilite dal relativo regolamento del SED che garantisce un'informazione completa e trasparente sui criteri di ammissione, sulle modalità e sui termini di presentazione delle domande.	Si (100% degli utenti)
INSERIMENTO/ AMBIENTAMENTO	1 Incontro con i genitori specificamente mirato all'organizzazione condivisa della fase di inserimento/ ambientamento e alla predisposizione del piano individualizzato di inserimento.	Si (uno prima dell'inizio della frequenza)
	2 Durata complessiva del periodo di inserimento	Avviene circa nel periodo di due settimane.
RELAZIONE EDUCATORE E BAMBINO	Continuità del rapporto tra educatrice e gruppo di bambini ad essa affidati durante l'anno, in caso di malattia o di cause di forza maggiore la sostituzione dell'educatrice di riferimento verrà garantita dalla figura jolly adeguatamente formata e conosciuta dai bambini.	Si
RELAZIONE EDUCATORE/ GENITORI E PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE	1 Tre colloqui individuali con i genitori del bambino al nido (dopo inserimento).	100% richieste evase
	2 Due incontri con i genitori durante l'anno di attività.	100% richieste evase
	3 Assemblea dei Genitori del Nido.	100% richieste evase
	4 Programmazione di almeno due "situazioni" e iniziative nel corso dell'anno (festine, laboratori) nelle quali venga favorita la partecipazione attiva ed autonoma dei genitori.	100% richieste evase

ORGANIZZAZIONE AMBIENTI, MATERIALI	Organizzazione di spazi, materiali e arredi funzionale alle esigenze dei bambini; all'accoglienza\congedo tra bambini\famiglia e agli scambi comunicativi tra educatori e genitori.	Si, 100%
ATTIVITÀ' DI CURA INDIVIDUALIZZATA	1 Instaurazione e mantenimento della relazione con il bambino.	Si, 100%
	2 Gestione delle routine (accoglienza, pasti, cambio, nanna, ricongiungimento con la famiglia) come momenti personalizzati che evidenziano la relazione di cura individualizzata tra educatore e bambino.	Si, 100%
ESPERIENZE ED ATTIVITÀ'	1 Formalizzazione e comunicazione della programmazione educativa ed organizzativa.	Si, 100%
	2 Documentazione dell'attività svolta risultante dalla gamma più o meno ampia degli strumenti e mezzi utilizzati. Rappresentazione su spazi appositi interni al nido e sul Quaderno del bambino	Si, 100%
CUCINA E SERVIZIO MENSA	Mensa: cura nella preparazione/predisposizione della situazione dei pasti.	Si, 100%
ORDINE E PULIZIA	Aerazione, ordine e pulizia degli ambienti. Quotidiana e accurata	Si, 100%
PROGETTO EDUCATIVO	Elaborazione del progetto condivisa tra gli educatori e partecipata dalle famiglie.	Si, 100%

	Attuazione dei progetti di continuità educativa, interna ed esterna, in orario di servizio.	Progetto di continuità con la Scuola dell'Infanzia "Immacolata Concezione"
COORDINAMENTO	Presenza nel servizio educativo domiciliare di un coordinatore con competenze organizzative e psico-pedagogiche e con funzioni di coordinamento.	Presenza mensile per assicurare le funzioni psicopedagogiche e organizzative nel quotidiano e nei collettivi con il personale.
OSSERVAZIONE E DOCUMENTAZIONE	Consegna al genitore del quaderno/cartellina del bambino a conclusione dell'esperienza di ciascun bambino a fine anno di attività quale memoria storica del periodo di frequenza del bambino al nido.	Si
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ' PERCEPITA	Somministrazione del questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza.	Esito: media ottenuta 100%
	Comunicazione esiti agli utenti.	Entro 60 giorni dalla data di chiusura del periodo di riconsegna

1 VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Il servizio si impegna ad attuare verifiche e a monitorare la qualità del servizio erogato attraverso:

· L'adozione di strumenti e metodologie di verifica anche in riferimento a: ◦ Adozione di un piano annuale per la formazione continua del personale in servizio: il servizio educativo domiciliare è caratterizzato dalla presenza di personale educativo domiciliare adeguatamente formato e qualificato attraverso appositi corsi regionali e costantemente impegnato in programmi di aggiornamento professionale; dalla presenza di coordinatori pedagogici provvisti di laurea in pedagogia, scienze dell'educazione e psicologia e dalla presenza di personale educativo domiciliare regolarmente formato che si rende disponibile come "figura jolly" in sostituzione in caso di malattia, maternità ed altre necessità del personale educativo titolare del servizio educativo domiciliare in modo tale da garantire la continuità del servizio offerto alle famiglie;

◦ Differenziazione delle rette all'utenza per consentire l'accesso al servizio anche di bambini in situazioni di svantaggio economico;

◦ Nell'eventualità di accoglimento di un bambino/a con disabilità, il nido domiciliare elaborerà un progetto educativo personalizzato sulla base della normativa della legge 104/92 con il coinvolgimento attivo dei servizi sanitari, educativi e della famiglia;

◦ Coinvolgimento degli operatori nella programmazione e nella definizione degli obiettivi del servizio: la stesura del progetto educativo viene stabilito dall'educatrice di riferimento con il supporto e il confronto del coordinatore e del gruppo di educatrici dell'associazione "Le Casette". Il progetto viene verificato, aggiornato e trasformato all'inizio e alla fine dell'anno educativo, affinché possa garantire un percorso educativo, di crescita e di autonomia ad ogni bambino e bambina che frequenti il servizio educativo domiciliare.

◦ Iniziative o forme di collaborazione con altri soggetti gestori di servizi per la prima infanzia al fine di realizzare il sistema educativo integrato: come ogni servizio educativo, anche il servizio educativo domiciliare "Immacolata Concezione" adotta i suoi criteri e modalità di intervento in collegamento con altri servizi socio-educativi e con servizi sanitari che operano sul territorio. In particolare sono attive le collaborazioni con: i Servizi Sociali e Sanitari del Comune di Rauscedo, l'Azienda Sanitaria ASFO e con il servizio "Igiene degli alimenti e Nutrizione ASFO". Infine le educatrici del servizio educativo domiciliare si rendono disponibili a svolgere colloqui ed incontri con le insegnati della scuola dell'infanzia "Immacolata Concezione" dove il SED è inserito in una attiva, continua e condivisa partecipazione, così da offrire ai genitori un'adeguata iniziativa di continuità educativa.

RECLAMI, OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

I cittadini possono presentare reclami per:

· Segnalare eventuali episodi di disservizio o di grave violazione dei principi enunciati nella presente Carta;

· Segnalare eventuali situazioni di erogazione del servizio con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;

· Presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami possono essere trasmessi al servizio educativo domiciliare con qualunque mezzo (posta ordinaria, posta elettronica, messaggi depositati negli appositi contenitori, ecc.) purché in forma scritta e non anonima. I reclami inoltrati verbalmente o a mezzo telefonico sono anch'essi accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo

restando che il reclamante è tenuto a comunicare anche le sue generalità e i dati relativi al suo indirizzo e numero telefonico.

INFORMAZIONI UTILI

Gestori del servizio: Parrochhia Santa Maria e San Giuseppe e ente gestore del servizio SED: Scuola Immacolata Concezione San Giorgio della Richinvelda locilità (Rauscedo)

Coordinatrice pedagogica dott.ssa Tiziana Bravi

Personale educativo: Valentina Venturin, Carla Marchiori, Adriana Morari

Personale amministrativo: Anna Calligaro

Personale ausiliario: Sabrina Fonasier, De Candido Margarita

Indirizzo SED: Via Poligono, 59 San Giorgio della Richinvelda in località Rauscedo (33095)
orari visite – solo su appuntamento: dal lunedì al venerdì

Indirizzo e-mail: scuolamaternarauscedo@gmail.com

Cell: 3391465510