

CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA SEZIONE PRIMAVERA “PADRE PIO”

PER MINORI DELLA FASCIA D’ETA’ 24/36 MESI

Principi, finalità e criteri di attuazione

Parte I

PRINCIPI E FONDAMENTI

La "Carta dei Servizi educativi per minori di 24/36 mesi" ha come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione italiana e, per quanto in essi pertinente, gli articoli 33 e 34.

Definizione

La Sezione Primavera e i servizi complementari sono servizi educativi di interesse pubblico che accolgono i bambini dai 2 fino ai tre anni e che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorrono con la famiglia alla loro formazione.

Finalità

La Sezione Primavera e i servizi complementari hanno lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, la Sezione Primavera e i servizi complementari favoriscono la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti, mettono in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità garantendo le differenze, svolgendo altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio ed un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

Uguaglianza e diritto di accesso

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. La scuola attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio.

In tale ambito la Sezione Primavera e i servizi complementari tutelano e garantiscono il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

Diritto di scelta

L'utente ha facoltà di scegliere fra tutte le strutture e le tipologie di servizi presenti nel territorio comunale.

Regolarità

La scuola, attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative assicurando, anche in situazione di conflitto sindacale, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza ed organizzazione

La Sezione Primavera e i servizi complementari sono organizzati in spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo, ed in questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, il riposo ed il verde attrezzato.

Attenzione privilegiata é dedicata all'inserimento del bambino prevedendo anche, all'inizio dell'anno scolastico, opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio.

Particolare impegno é prestato per la soluzione delle problematiche dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico.

Nello svolgimento della propria attività l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino.

Le attività giornaliere si articolano e differenziano prevalentemente nelle fasi di accoglimento, attività

ludico-educative individuali ed a piccoli gruppi, merenda, routine.
Sono previste inoltre attività esterne con la compresenza di educatori e genitori.

Partecipazione, trasparenza e qualità del Servizio

La Sezione Primavera offre ai genitori, nel corso dell'anno, molte occasioni di incontro:

- scambi comunicativi quotidiani;
- colloqui individuali, a richiesta dei genitori, per scambio di informazioni sulla vita del bambino nella Sezione ed in famiglia;
- assemblee generali per approfondire temi di carattere generale sulla organizzazione e programmazione del servizio;
- incontri periodici per avvicinare ancora di più le famiglie al servizio e seguire da vicino le problematiche ed i progressi del gruppo dei bambini;
- incontri a tema con esperti, per offrire ai genitori l'opportunità di confrontare molteplici punti di vista educativi ed allargare i propri orizzonti di conoscenza ed esperienza;
- feste, per condividere momenti importanti della vita dei bambini e delle famiglie;

La scuola, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata" della Sezione Primavera e dei servizi complementari.

Parte II

ATTIVITÀ DIDATTICA, SERVIZI AMMINISTRATIVI E CONDIZIONI AMBIENTALI

L'organizzazione del servizio

Il servizio è offerto in una struttura situata in via Salapia 8 , nello stesso complesso della Scuola dell'Infanzia paritaria "Padre Pio". Ospita 20 bambine/i più 4 in overbooking dai 24 ai 36 mesi. Lo spirito e lo scopo fondamentale della sezione primavera è creare continuità con la scuola dell'infanzia alla quale è annessa. Alle bambine/i è garantita pertanto la possibilità di lavorare con alcune sezioni della scuola dell'infanzia e condividere progetti, attività ed esperienze. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, è responsabile della qualità del Servizio e delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza delle strutture, degli strumenti ludici e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino.

La scuola si impegna, inoltre, a favorire le attività complementari che realizzano la funzione educativa dei servizi (Sezione Primavera, spazi-gioco, ecc...) consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature oltre l'orario ordinario di apertura delle strutture.

Spazi

Gli spazi sono organizzati e pensati per rispondere ai bisogni di autonomia, esplorazione ed espressione del bambino. L'aula di mq. 82 è suddivisa in angoli ludici: angolo del gioco simbolico, angolo del relax (lettura), angolo della cucina, angolo delle costruzioni.

I servizi igienici sono provvisti di un fasciatoio su cui i bambini, che non hanno ancora acquisito il controllo sfinterico, ricevono più volte al giorno le cure igieniche necessarie.

Lo spazio ludico ricreativo di 114 mq. in comune con gli alunni della Scuola dell'Infanzia, costituisce occasione per svolgere attività di gioco libero e di imitazione, inoltre è possibile accedere nell'angolo libreria per momenti relax e letture animate con burattini. In ottemperanza all'art.53 comma 2 del Regolamento attuativo della Legge Regionale 10/07/2006 n.19 "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali" tale spazio è usufruibile per ragioni pedagogiche, di funzionalità e sicurezza, "secondo una scansione oraria programmata" e quindi non in compresenza con i bambini della scuola dell'infanzia.

Gli orari di usufruibilità dello spazio ludico-ricreativo è così determinato:

-scuola dell'infanzia dalle 8.00 alle 9.30- dalle 12.30 alle 13.30.

-sezione primavera dalle 11.00 alle 12.30.

Tale spazio è utilizzato anche per la comunicazione con le famiglie, attraverso l'esposizione di avvisi, regolamento interno, lavori dei bambini, foto, ecc.

Il Progetto educativo

L'attività del servizio Sezione Primavera e dei servizi complementari si svolge all'interno del "Progetto educativo della prima infanzia" contenente gli elementi della programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne, collegate o integrative del servizio.

Il progetto educativo generale definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

All'inizio di ogni anno di attività la scuola pubblicizza il Progetto educativo ai nuovi utenti.

La programmazione educativa

La giornata alla sezione primavera è scandita da una serie di rituali e momenti di routine che rendono prevedibile e pertanto rassicurante il tempo trascorso all'interno della sezione. Ogni momento, dall'accoglienza al ricongiungimento, è curato con attenzione al fine di renderlo sereno e rispondente ai bisogni dei bambini e delle famiglie. Le routine sono intervallate da proposte gioco e attività strutturate e non, mirate al potenziamento delle abilità dei bambini.

Le attività

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini, si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica e comprendono:

giochi di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di scoperta. La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, realizza le finalità del Progetto educativo.

La giornata tipo

8.00- 9.30 Accoglienza nel salone

9.30-10.00 Merenda

10.00-11.30 Attività relative al progetto didattico in atto

11.30-12.15 Gioco guidato

12.15-13.00 Gioco libero oppure mensa, per i fruitori del servizio, fino alle 13.30.

13.00-13.45 Attività di rilassamento e preparazione per l'uscita. Il sabato l'orario di uscita è fissato alle ore 13.15.

Il materiale

Durante le attività didattiche il bambino potenzia la motricità fine attraverso l'uso di materiale di vario genere come:

fogli bianchi A4 e A3, carte crespa e velina, pennarelli, matitoni, gessi, tempere a base d'acqua, farina, semola, materiale di riciclo, stoffe, schede e libri specifici.

Per il laboratorio di psicomotricità: cerchi, palloni, foulard, materassini, aste, birilli.

Per il laboratorio di musica: lo strumentario Orff, stereo, microfoni.

Calendario annuale e orari di funzionamento

La sezione primavera accoglie n.20 bambini più 4 con overbooking tra i 24 e 36 mesi, dal primo lunedì del mese di Settembre al 31 luglio.

L'orario di apertura è fissato alle ore 8.00 e quello di chiusura alle 13.45 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.15.

Alimentazione.

La Sezione Primavera Padre Pio possiede uno spazio attrezzato a servizio della somministrazione di pasti forniti in multiporzioni dall'esterno e assicura durante la permanenza dei bambini nella struttura

il servizio mensa. Come prevede la normativa sull'edilizia scolastica, il refettorio è munito di microclima che permette l'introduzione dei pasti direttamente dall'esterno.

Può accadere che un bambino abbia la necessità di mangiare in bianco per motivi di salute, legati a fattori momentanei. In questo caso è previsto un menù leggero, aderente al menù giornaliero. Per usufruire di tale servizio bisogna segnalarlo all'educatrice la mattina. Non è necessario presentare alcun certificato medico.

Se un bambino ha la necessità, per motivi di salute, di avere un'alimentazione specifica il genitore o chi ne fa le veci lo può segnalare, alle educatrici o alla coordinatrice, presentando un certificato medico in cui sia indicato il regime dietetico da seguire.

Il personale

All'interno della Sezione Primavera operano:

- 2 educatrici laureate in scienze dell'educazione, che si occupano direttamente della cura dei bambini, dell'accoglienza della coppia bambino-genitore, della progettazione delle attività;
- 1 coordinatore delle attività didattiche ed educative;
- 1 amministrativo
- 1 addetto ai servizi generali.

Il Coordinatore Pedagogico

All'interno della Scuola è presente un coordinatore pedagogico. Il Coordinatore svolge un ruolo di supporto al gruppo di lavoro, cura l'organizzazione generale del servizio, programma e coordina l'attività didattica educativa, segue l'integrazione dei bambini in difficoltà ed offre consulenza alle famiglie dei bambini iscritti al servizio. Valuta, inoltre, l'efficacia e l'efficienza del servizio e propone eventuali soluzioni utili al loro miglioramento, cura i rapporti con le istituzioni del territorio e promuove progetti di sperimentazione. A tal fine l'attività e l'organizzazione del servizio si uniformano a criteri di qualità ed efficacia, prevedendo azioni e strumenti di monitoraggio della qualità (customer's satisfaction), con l'obiettivo di rilevare, consolidare e migliorare le prestazioni del servizio educativo offerto.

L'aggiornamento del personale

Per le specifiche finalità del Servizio la scuola garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

Servizi amministrativi

Il Servizio individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;
3. informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
4. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli uffici amministrativi - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 12,00. Nella scuola sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

organigramma della scuola;

funzionigramma della Sicurezza dell'edificio e delle attività;

organigramma della "Privacy";

planimetrie di esodo in caso di emergenza;

segnaletica di sicurezza;

Bilancio della Cooperativa sociale.

Condizioni ambientali e fattori di qualità

Gli ambienti della Sezione Primavera devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

Il personale esecutore deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna a garantire ai bambini la sicurezza interna al plesso, dando piena attuazione alle norme previste in materia di Sicurezza e Salute degli Ambienti di Lavoro.

La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione e ne dà informazione ai genitori:

Orario di attivazione e modalità di erogazione del Servizio;

Organico del personale;

Numero dei bambini iscritti, capienza e numero medio dei bambini frequentanti;

Rapporto numerico medio educatori/bambini;

Numero, dimensione ed attrezzature dei locali con indicazione della loro effettiva destinazione;

Numero, dimensione ed attrezzature dei servizi igienici;

Esistenza di barriere architettoniche e loro abbattimento;

Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati;

Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità o situazione di pericolo per i bambini ed il personale;

Sistema Tariffario delle Prestazioni

La rata mensile di frequenza è fissata in € 450,00 (quattrocentocinquanta/00), considerato le tariffe di riferimento regionali. La frequenza alla sezione primavera è soggetta al pagamento di una quota d'iscrizione e di una quota annuale di frequenza pagabili in 11 rate mensili come prima evidenziato, che copre il periodo da settembre a luglio. La quota di frequenza è stabilita annualmente dal gestore facendo riferimento ai costi di gestione e alle tariffe regionali. E' facoltà del Gestore definire una retta agevolata al fine di andare incontro ad alcune esigenze particolari della famiglia. La sospensione temporanea o definitiva dalla frequenza per qualsiasi motivo da parte dell'iscritto, non dispensa o esonera dall'obbligo del pagamento totale del costo annuale. In caso di eventuali sottoscrizioni della struttura di convenzioni e/o contratti di servizio con gli enti locali si seguiranno le regole ivi stabilite. I pagamenti delle rate mensili dovranno essere versate entro e non oltre la prima settimana del mese di riferimento e negli orari indicati dalla direzione amministrativa. Al momento dell'iscrizione dovrà essere versata la somma relativa all'iscrizione.

La retta del mese di settembre dovrà essere versata interamente a prescindere dalla data di inizio dell'inserimento del bambino, se tale data verrà scelta dall'utente. Se la data dell'inserimento verrà stabilita dal gestore per sue ragioni organizzative, oltre i primi dieci giorni di settembre, e solo in questo caso, verrà applicato uno sconto calcolato sul numero delle settimane frequentate. Per gli inserimenti in tutti gli altri mesi dell'anno, la retta dovrà essere versata intera se l'inserimento avverrà entro il 15 del mese e dimezzata se l'inserimento avverrà dal giorno 16 del mese.

Come raggiungerci

La posizione centrale che la Scuola ha nel paese, la collegano molto bene con i mezzi di trasporto pubblico, infatti tutti i bus passano in via Dei Mandorli, ogni ora, e la fermata è a due isolati dalla scuola.

Parte III

TUTELA DEGLI UTENTI

L'istituto del reclamo

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i

principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Istituzione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Modalità

I reclami possono essere espressi al Coordinatore delle attività educative in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

La scuola, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio

La scuola, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dal gruppo di lavoro predisposto che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Manfredonia, lì 30/01/2016