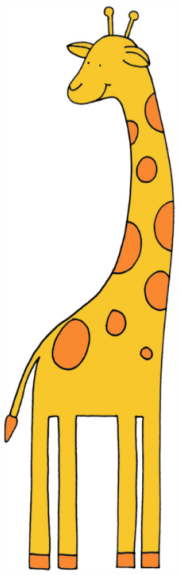
A Tuttotondo
Cooperativa Sociale a.r.l. Onlus
via Fraccaroli n°12 37131 Verona
tel 3420694099
e-mail: coop.atuttotondo@libero.it
P.I /C.F. 03398150239
Iscr.a.coop. A113057 R.E.A. 33305

Carta dei Servizi

EDIZIONE 2024-2025



INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI.....3
1.1 Che cos'è la carta dei servizi.....3
1.2 Principi fondamentali.....3

2. IL MICRONIDO.....3
2.1 Riferimenti normativi.....3
2.2 Presentazione della struttura.....3
2.3 Tipologia del servizio.....4
2.4 Caratteristiche del servizio.....4
2.5 Regolamento.....4

3. MISSION EDUCATIVA.....4

4. ORIENTAMENTI NAZIONALI PER I SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA.....5

5. IL NOSTRO PROGETTO PSICO-SOCIO PEDAGOGICO.....6

6. PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO.....8

7. PROGETTO CONTINUITA'.....9

8. GLI SPAZI DEL MICRONIDO.....9

9. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....10
9.1 Orario di apertura.....10
9.2 La giornata al micronido.....11
9.3 Il periodo dell'ambientamento.....11
9.4 Le attività.....12
9.5 L'alimentazione.....12
9.6 L'abbigliamento e l'occorrente per la frequenza.....13

10. IL PERSONALE.....13

11. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E TARIFFE APPLICATE.....14
11.1 Modalità di definizione della retta.....14
11.2 Graduatorie di accesso al servizio.....14

12. STANDARD ED IMPEGNI DI QUALITA'.....15

13. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E RECLAMI.....16
13.1 Comunicazione.....16
13.2 Questionario di gradimento.....16

1. La Carta dei Servizi

1.1 Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è un documento che raccoglie e illustra gli aspetti caratteristici del Micronido riguardanti la sua organizzazione e il suo funzionamento, nella convinzione che la trasparenza, la chiarezza e l'informazione, possano migliorare la comunicazione e la qualità complessiva del servizio. Diventa quindi un'occasione di costante verifica sia da parte degli operatori interni sia delle famiglie che frequentano il servizio.
Attraverso la carta dei servizi, il micronido A Tuttotondo si fa conoscere e diventa leggibile e visibile, mediante l'informazione e la divulgazione dei valori educativi e degli aspetti organizzativi che lo qualificano.

1.2 Principi fondamentali

Il micronido A Tuttotondo assume come prospettiva di impegno i seguenti principi:
• **la valorizzazione delle differenze** come parte integrante del progetto educativo, accogliendo bambini e bambine senza alcuna distinzione di sesso, etnia, religione, condizioni psicofisiche;
• **l'accoglienza** è sostenuta e favorita con azioni concrete; l'accoglienza dei bambini, delle bambine e dei loro genitori, in un ambiente stimolante, educativo, dove la disponibilità all'ascolto e l'apertura alla relazione sono valori fondamentali;
• **la partecipazione**: il servizio ricerca la collaborazione e sollecita ogni forma di partecipazione dei genitori, con l'intenzione di favorire una relazione di reciproca responsabilità tra genitori ed educatori;
• **l'efficienza e la trasparenza**: l'attività del micronido si ispira ai criteri di efficienza e di trasparenza.

2. Il Micronido

2.1 Riferimenti normativi

• L.R. 32/90 - Disciplina degli interventi regionali per i servizi educativi alla prima infanzia: asili nido e servizi innovativi. Art. 6 - (Asili nido minimi).
• Legge Regionale 16 Agosto 2002, n. 22 (bur n. 82/2002) Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali
• DGR n. 84 del 16 Gennaio 2007

2.2 Presentazione della struttura

Il Micronido A Tuttotondo, aperto nel 2005 e gestito dalla cooperativa sociale A Tuttotondo, si trova in via Fraccaroli 12, nel cuore di Borgo Venezia, a 10 minuti dal centro della città. Lo stabile è una casa indipendente, dotata di ampio giardino protetto da mura di recinzione. L'edificio è dotato di un'entrata indipendente per i bambini ed i loro genitori.

2.3 Tipologia del servizio

Il micronido è un servizio educativo per l'infanzia d'interesse pubblico, organizzato secondo gli standard indicati nella D.G.R.84/2007.
La struttura è autorizzata all'esercizio dal 22.05.2009 (n° 2401, rinnovata il 22.02.2024 n°779) ed accreditata dal 18.01.2010 (rinnovata il 03.03.2022 n°804).

2.4 Caratteristiche del servizio

Il micronido" A Tuttotondo" nasce per offrire una risposta ai bisogni socio-educativi del territorio con particolare attenzione all'infanzia e alle diverse esigenze delle famiglie; **è rivolto a tutti i bambini/e dai 12 ai 36 mesi, senza preclusione di differenze di genere, razza e religione e si propone come qualificato e importante supporto alla famiglia per promuovere una nuova cultura dell'infanzia e l'accesso delle donne al lavoro.**
Il servizio è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle 7:30 alle 16.00, con prolungamento fino alle 17:00. È rivolto alle famiglie del quartiere di Borgo Venezia e di Verona e, in poco tempo, ha visto una crescita della domanda.
Nel 2009 è stato richiesto e approvato un ampliamento della capacità ricettiva a 17 bambini oltre il 20%, secondo i parametri della legge regionale 22/02.

I bambini sono suddivisi per età in due gruppi:

- Gruppo medi: dai 12 mesi ai 24 mesi
- Gruppo grandi: dai 25 mesi ai 36 mesi

2.5 Regolamento

Il micronido A Tuttotondo è dotato di un regolamento che esplicita il periodo di permanenza e l'orario, il corrispettivo, graduatoria di accesso e modalità di ritiro anticipato.
Tale documento viene consegnato e accettato dalle famiglie che intendono usufruire del servizio.

3. Mission educativa

Il Micronido è un'agenzia educativa che offre servizi alle famiglie con **molteplici <u>finalità</u>**:

- **<u>favorire lo sviluppo armonico del bambino</u>** contribuendo a realizzare il suo diritto all'educazione attraverso la promozione dell'autonomia, dell'identità e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- **<u>divenire un momento formativo</u>** fondamentale e di esperienza decisiva per la crescita personale e sociale, grazie all'incontro con i coetanei, con le famiglie, con gli adulti responsabili professionalmente, con i segni e i linguaggi delle culture;

- **offrire momenti di scambio e consulenza ai genitori**, per il benessere e la crescita del bambino, su tematiche riguardanti lo sviluppo e le varie problematiche ad esso connesse;
- **diventare un sostegno per le famiglie** nella cura dei figli e nelle scelte educative facilitando la conciliazione delle scelte professionali e familiari di entrambi i genitori;
- **rappresentare un punto di riferimento** nella rete di servizi territoriali e nei rapporti tra diverse agenzie educative;
- **diventare luogo di prevenzione** nel quale sostenere le risorse e creare reti di potenziamento di fattori protettivi per lo sviluppo del bambino/a e il benessere della famiglia.

Il Micronido, con la sua organizzazione flessibile cerca di coniugare le esigenze di due tipologie di utenze: i bambini/e e i genitori.
Affinché questa tipologia di servizio sia rispondente ai bisogni dei bambini e delle bambine è necessario garantire tre aspetti fondamentali:

1. Stabilità
   - dell'ambiente
   - del sistema delle relazioni in cui il bambino si trova (del gruppo di adulti e di bambini)
2. Regolarità
   - consentire al bambino di inserire nel complesso di ritmi quotidiani un'esperienza esterna alla famiglia in maniera regolare nel tempo
3. Progettualità
   - professionalità
   - relazionalità con la famiglia
   - organizzazione del contesto
   - competenza

4. Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l'infanzia

Con decreto ministeriale 24 febbraio 2022, n. 43 sono stati adottati i primi Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l'infanzia, che completano il quadro dei documenti del sistema integrato zerosei.
Gli Orientamenti fanno riferimento ai valori della Costituzione italiana, della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e alle più recenti indicazioni della Commissione Europea. Il documento completa il percorso che rende i servizi educativi per i bambini/e fino a 3 anni definitivamente agganciati al sistema nazionale di educazione e istruzione e alimentano la determinazione di rendere possibile l'accesso a un numero sempre più ampio di bambine e bambini tra zero e tre anni, senza barriere, a servizi di qualità.
Il testo di questi Orientamenti non ha una struttura lineare, ma reticolare. I temi che riguardano l'infanzia sono intrecciati per ricostruire il panorama nel quale i servizi educativi si collocano, la progettazione delle esperienze educative e le conquiste possibili dei bambini, le condizioni per favorirle e orientarle, gli scambi con le famiglie.

Gli Orientamenti sono un documento aperto, che si confronterà con le sfide quotidiane della pratica nei servizi educativi che già esistono e in quelli che nasceranno, che si colloca in continuità e va letto in modo intrecciato con le Linee pedagogiche per il sistema integrato zerosei e aspira a un incontro tra la specificità del segmento zerotre e la coerenza con le Indicazioni nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo di istruzione, come previsto dall'art. 10, comma1, lettera f) del D.lgs. 65/2017.
https://www.miur.gov.it/documents/20182/6735034/Decreto+Ministeriale+n.+43+del+24+febbraio+2021.pdf/33a0ba6d-6f99-b116-6ef7-f6a417e0dabe?t=1648550954343

CAPITOLO1 – I SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA: PATRIMONIO DEL PASSATO, PROSPETTIVE PER IL FUTURO
Si sofferma sulla specificità del percorso educativo da zero a tre anni, facendo riferimento alla storia dei servizi educativi per l'infanzia – con il patrimonio di esperienze e conquiste raggiunte – e alla descrizione del quadro attuale, con riferimento alle diverse tipologie indicate nel D.lgs. 65/2017: nidi e micronidi, sezioni primavera, servizi integrativi (spazi gioco, centri per bambini e famiglie, servizi educativi in contesto domiciliare).

CAPITOLO 2 – DIRITTI E POTENZIALITA' DEI BAMBINI
Descrive il bambino nei primi mille giorni di vita, tra diritti da garantire e potenzialità da sviluppare.

CAPITOLO 3 – L'ALLEANZA EDUCATICA CON I GENITORI
Analizza le condizioni per creare l'alleanza educativa con i genitori, promuovendo una proficua relazione e un'attiva partecipazione al dialogo educativo.

CAPITOLO 4 – LA PROFESSIONALITA' EDUCATIVA
Esamina le caratteristiche e le azioni della professionalità educativa.

CAPITOLO 5 – UN AMBIENTE ACCOGLIENTE E PROPOSITIVO
Descrive gli aspetti organizzativi, relativi a spazi, arredi, materiali, tempi, esperienze educative.

CAPITOLO 6 – LA CONTINUITA' NEL SISTEMA INTEGRATO ZEROSEI: FINALITA' E CURRICOLO
Questa parte finale mira ad essere di stimolo alla riflessione sui temi del curricolo e della progettazione dei servizi educativi, anche in funzione della costruzione di un percorso verticale e, in primo luogo, di un lessico comune 0-6. In tal modo gli Orientamenti 0-3 si agganciano strettamente alle Linee Pedagogiche 0-6 e alle Indicazioni Nazionali, aggiornate con i Nuovi Scenari del 2018.

5. Il nostro progetto psico-socio pedagogico

I bambini e le bambine con i loro diritti e le loro competenze sono al centro del progetto educativo e rappresentano il primo "valore" da riconoscere e condividere con gli educatori e con le famiglie. L'organizzazione del servizio e le scelte educative ruotano attorno a questo principio in modo coerente e solidale. Il progetto pedagogico consente alle famiglie di condividere il significato del percorso educativo realizzato nel servizio. Dentro la "cornice" del progetto educativo trovano senso l'organizzazione del servizio, le attività proposte, le loro scansioni, i ritmi, i tempi della quotidianità e le esperienze che si realizzano nel Micronido secondo una logica organica e coerente.

Il nostro progetto psico-socio pedagogico si propone di:

In relazione al SERVIZIO stesso: obiettivi generali e specifici

OBIETTIVI GENERALI:

- Raggiungere la saturazione del servizio, garantendo il pieno utilizzo dei posti disponibili, attraverso un'offerta educativa di qualità e un dialogo costante con le famiglie.
- Rispondere alle esigenze delle famiglie assicurando l'apertura del servizio per tutto l'anno, compresi i mesi estivi, con prolungamento dell'orario di uscita fino alle 17:00.
- Sostenere l'outdoor education, usufruendo della risorsa naturale di cui il servizio dispone: un grande parco per promuovere una pedagogia attiva e salutare.

OBIETTIVI SPECIFICI:

- Realizzazione di una rete di sostegno tra il nido, i servizi presenti sul territorio e le famiglie
- Personalizzazione dell'intervento educativo, fornendo risposte ai diversi bisogni educativi dei bambini/e
- Collaborazione con servizi socio-sanitari dell'ASL e del Comune e/o con la famiglia, nel caso di situazioni di disagio e/o disabilità
- Collaborazione tra tutto il personale per garantire un sereno clima relazionale e professionale a tutela del benessere del bambino/a, prevedendo incontri di verifica iniziali ed in itinere
- Formazione del personale in ordine ai bisogni emersi e/o dichiarati dal personale, in particolare si cura la formazione tecnica obbligatoria.

In relazione al bambino

- riconoscere e valorizzare l'identità individuale, culturale e religiosa di ogni bambino/a.
- garantire l'integrazione dei bambini/e con abilità diverse in un'ottica di prevenzione contro ogni forma di emarginazione.
- sostenere il benessere psico-fisico e lo sviluppo armonico delle potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali di ogni bambino/a in un ambiente ricco di relazioni, opportunità e proposte stimolanti
- promuovere interventi educativi, nei confronti di ogni bambino/a, che traducano in gesti significativi le dimensioni di:
    - SAPERE, inteso come il bagaglio di conoscenze
    - SAPER FARE, come espressione attraverso i gesti delle conoscenze
    - SAPERE ESSERE, come capacità di sostenere in prima persona relazioni
    - POTER DIVENIRE, nella disponibilità al confronto e all'evoluzione
- promuovere un gruppo in cui il gioco diventi occasione e possibilità di aggregazione, di integrazione e di crescita attraverso la progettazione e sperimentazione di occasioni ludiche e ricreative insieme a coetanei.

In relazione alla famiglia

- Accoglienza delle famiglie in un costante confronto con le loro necessità, tenendo presente i modelli culturali di provenienza

- Riconoscimento del ruolo primo della famiglia nell'educazione dei bambini e delle responsabilità genitoriali
- Coinvolgimento e la collaborazione con le famiglie in un clima educativo unitario, dove il benessere del bambino è elemento guida nella relazione interpersonale educatore-genitore nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità

La **programmazione educativa** si sviluppa sulla base delle conoscenze teoriche riguardanti le fasi dello sviluppo del bambino/a e sulla base delle più attuali osservazioni e ricerche condotte in questi anni all'interno dei servizi educativi della prima infanzia.
Nel nostro percorso formativo, siamo partite dalla progettazione classica per fasi evolutive ed ambiti di sviluppo per poi dedicare un triennio alla progettazione per intelligenze secondo la teoria di Gardner, specializzandoci nella tecnica dei laboratori proposta da Reggio Children.
Dal 2020 ha preso avvio e prosegue ancora oggi un percorso sperimentale verso **l'outdoor education**, che ha condotto ad una profonda riflessione su spazi, tempi e modalità operative. Ciò ha portato a una riprogettazione delle esperienze quotidiane proposte ai bambini nel contesto del nostro parco.

6. Partecipazione delle famiglie e rapporti con il territorio

Il Micronido e la famiglia

Affinché ciascun/a bambino/a possa percepire il senso della continuità tra ambiente di vita familiare e ambiente di vita scolastico e sociale/territoriale, Il micronido "A Tuttotondo" è teso a favorire il coinvolgimento delle famiglie attraverso diversi livelli di comunicazione e interazione, finalizzati ad una ricerca costante di contenuti e modelli educativi attraverso incontri formali e non, durante tutte le fasi dell'esperienza al Nido, dall'ambientamento, alla frequenza fino al passaggio alla scuola dell'infanzia:
Il progetto del nido, si propone, in quanto servizio alla comunità, molteplici finalità nell'ambito del coinvolgimento delle famiglie nelle sue stesse attività ed iniziative:

- realizzazione di incontri periodici con i genitori;
- creazione di uno spazio significativo per l'infanzia all'interno della città in un contesto territoriale di pregio ambientale e storico;
- organizzazione di momenti volti all'approfondimento di particolari argomenti legati alle diverse fasi evolutive dei figli;
- creazione di modalità flessibili di educazione e di custodia dei bambini attraverso il coinvolgimento delle famiglie;
- proposte di attività laboratoriali e ludico-creative.

Un percorso di socializzazione, crescita e condivisione è il presupposto per una reale partecipazione delle famiglie.
Un servizio per la prima infanzia, non è rivolto solo al bambino, ma all'individuo bambino all'interno di un nucleo familiare inserito in una comunità.
Il coinvolgimento dei genitori deve avvenire in una dimensione di accoglienza, presupposto fondamentale per una reale partecipazione, in un clima di non giudizio e di comprensione, che possa dar vita a relazione significative, in cui l'essere insieme intorno ai bambini/e diventi tessuto connettivo che dà un senso più completo alla comunità educativa.

Il territorio

Un progetto educativo completo presuppone la collaborazione e il coinvolgimento di diversi attori sociali, interessati direttamente e indirettamente alla crescita del bambino/a quali aulss, comune, servizi sociali e contesto sociale-culturale produttivo del territorio.

L'intento è quello di poter raccordare le risorse e le agenzie educative e assistenziali del territorio, perché il nido rappresenti uno dei luoghi primari di educazione anche nel senso di prevenire il disagio psico-sociale del bambino/a e della famiglia.

7. Progetto continuità

La continuità di un eco-sistema educativo si manifesta in un contesto più ampio nella dinamica delle diversità e specificità dei ruoli e delle funzioni tra i diversi ambienti di vita del bambino. Il nido si pone in continuità e complementarità con tutte le istituzioni del territorio aulss, scuole, enti locali, agenzie educative territoriali.

Il Micronido A Tuttotondo assicura quindi la continuità educativa con una serie di azioni che costituiscono il **"Progetto Ponte**", e il "**Progetto Intersezione**".

- **Progetto Ponte**

Il Micronido si coordina con una scuola dell'infanzia del territorio per concordare la modalità, la tempistica, il tema e i materiali che si utilizzeranno. Vengono coinvolti bambini/e, insegnanti e genitori al fine di promuove uno sviluppo articolato del bambino affinché possa costruire-ricostruire la propria identità attraverso i cambiamenti evolutivi tra nido e scuola.

Il passaggio dal **nido** alla **scuola dell'infanzia** rappresenta spesso una fase delicata, sia sul piano affettivo sia su quello degli apprendimenti. Entrare nella scuola dell'infanzia significa conoscere e relazionarsi con bambini e insegnati nuovi, affrontare n**uovi sistemi relazionali**, incontrare **nuove regole e nuove responsabilità.** Mantenere una **continuità tra le due scuole**, negli stili educativi e nelle occasioni di apprendimento, negli incontri e nelle relazioni, può facilitare un inserimento più sereno e graduale nella nuova realtà scolastica.

- **Progetto intersezione**

Il progetto di intersezione ha come obiettivi: favorire scambi e relazioni tra bambini/e di età diverse e tra bambini/e e figure di riferimento diverse; offrire nuove esperienze che portano a strutturare strategie operative mentali adeguate che consentano ai bambini apprendimenti più complessi rispetto ai precedenti.

8. Gli spazi del Micronido

Lo spazio interno è stato pensato in funzione di quello esterno che è diventato il protagonista della quotidianità dei bambini e delle bambine in tutte le stagioni.

Le caratteristiche interne degli ambienti hanno una connotazione di **flessibilità,** in dialogo con l'armonia dell'ambiente esterno, per permettere una programmazione ricca e diversificata in base all'età evolutiva e cronologica del bambino con attenzione a tutti gli ambiti di sviluppo.

La progettazione e l'organizzazione esterna e interna dell'ambiente, interconnesse ai criteri di accessibilità e fruibilità, sono a supporto dell'azione educativa e permettono la conquista da parte del bambino di una maggiore autonomia e creatività.

- **SPAZI INTERNI**
  Gli spazi interni sono suddivisi in stanze di appartenenza riconoscibili per permettere al bambino di muoversi autonomamente nell'ambiente con sicurezza. Sono strutturate con arredi e materiali adeguati alle differenti età dei bambini, che possono così avventurarsi gradualmente verso la conquista degli ambienti.
  Gli arredi e i giochi sono stati pensati per consentire al bambino di percepirsi come entità autonoma, capace di muoversi e di interagire con l'ambiente che lo circonda e di sperimentarsi in uno spazio contenete e proponente.

- **SPAZIO ESTERNO**
  I bambini hanno spesso poche occasioni per muoversi, saltare, correre e fare esperienza con gli elementi della natura e immergersi in essa completamente.
  Per questo l'ampio parco è stato pensato per essere utilizzato al meglio e a tal fine suddiviso in:
  - uno spazio attrezzato con giochi che permettono al bambino di muoversi liberamente con il proprio corpo, di percepire le emozioni e sensazioni che lo fanno sentire libero e protagonista;
  - uno spazio naturale da esplorare e da vivere in ogni stagione dell'anno.

Il micronido a tuttotondo pone al centro i bisogni del bambino con l'intento di renderlo co-autore del processo educativo, attraverso l'esperienza diretta nel contesto naturale che favorisce una crescita armonica in un clima di benessere. Nell'educazione le esperienze a contatto diretto con gli elementi naturali e i ritmi della natura, favoriscono un rapporto con il mondo circostante in una dimensione spontanea ed immediata. In natura sono favorite sia l'esplorazione della propria personalità, sia la socializzazione con l'altro, l'esercizio della cura, del rispetto, della collaborazione e della ricerca di soluzione ai problemi.
In natura in un contesto meno strutturato rispetto all'interno, sono favorite la libertà, l'iniziativa e la motivazione che sostengono ricerche autonome e stimolano la curiosità, lasciando aperto lo spazio alla domanda. Il parco diventa quindi luogo di opportunità nuove per combinare pensiero e realtà, luogo di stimoli in grado di favorire comunicazione e creatività.

9. Organizzazione del servizio

9.1 Orario di apertura

Il Micronido è aperto tutto l'anno da settembre ad agosto compresi, salvo chiusura di ½ settimane nel mese di agosto in base al numero di bambini/e frequentanti. L'apertura è dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

- entrata dalle 7.30 alle 9:00
- prima uscita dalle 12:30 alle 13:00
- seconda uscita dalle 15:30 alle 16:00

In base al numero di richieste e in risposta alle necessità delle famiglie, il nido offre un posticipo di uscita fino alle 17:00.

9.2 La giornata al Micronido

La giornata educativa prevede:

a. momenti prevalentemente strutturati ovvero esperienze proposte dall'educatrice secondo un progetto calendarizzato in tempi, spazi e con materiali definiti.

b. momenti di routine, attività di cura del corpo e dell'ambiente, proposte dall'educatrice e poi interiorizzate ed agite dai bambini anche spontaneamente ed in completa autonomia, in tempi e spazi definiti dalla giornata al nido.

c. momenti non strutturati, di gioco libero o di libera scelta dell'attività su iniziativa del bambino che si organizza in gruppalità spontanee, utilizzando autonomamente materiali e spazi la cui rega spetta all'adulto educatore.

- 7.30 – 9.00: accoglienza individuale e gioco libero;
- 9.00 – 9.30: cerchio, ovvero rituale di narrazione del mattino, per gruppi omogenei per età;
- 9.30 – 10.00: Colazione è un momento conviviale per iniziare la giornata insieme;
- 10.00 –10.30: routine del bagno per gruppi omogenei;
- 10.30 – 11.15: attività libera e strutturata;
- 11.15 – 12.15: preparazione per il pranzo e pranzo;
- 12.15 – 12.30: cambio a gruppi e prima uscita;
- 12.30 – 13.00: primo turno d'uscita e preparazione per il riposo;
- 13.00 – 15.00: riposo;
- 15.00 – 16.00: cambio, merenda e secondo turno di uscita;
- 16.00 – 17.00: terzo turno di uscita (al raggiungimento nel n° minimo di richieste).

9.3 Il periodo dell'ambientamento

Il micronido prevede l'inserimento del bambino/a in diversi periodi dell'anno, a seconda della richiesta della famiglia. Nel nostro contesto di outdoor education, anche nei periodi di inserimento il parco è luogo privilegiato di accoglienza, riservando l'in-door a momenti di condizioni climatiche esterne non favorevoli.
I principi guida che accompagnano il processo di ambientamento si identificano in:

- **continuità**, programmando un breve inserimento costante su due settimane
- **gradualità**, aumentando gradualmente sia il tempo di permanenza al Nido sia il distacco dal genitore
- **flessibilità**, personalizzando il processo in base alle necessità del singolo bambino e allo scambio di notizie ed informazioni avuto con i genitori nei colloqui preliminari genitori mediante i quali

vi è la possibilità per delineare un percorso individuale condiviso e pensato sui bisogni, attitudini e interessi del bambino/a.

In questa fase il bambino è impegnato a distaccarsi dai genitori e dalle persone a lui più vicine e, gradualmente, inizia ad avere più autonomia dalla famiglia entrando in contatto con altri bambini e con nuovi adulti.

I familiari possono favorire questo passaggio se trasmettono fiducia e serenità nella separazione, essendo a loro volta pronti a separarsi.

L'accoglienza dura mediamente una settimana con la presenza di uno dei genitori o di una persona significativa al bambino: l'ambientamento è un processo attivo, “a gradi”, attraverso cui bambino e genitori fanno proprio un ambiente sconosciuto, familiarizzando con gli spazi e le persone.

Quando genitore e bambino si sentiranno pronti, e su indicazione dell'educatore, avverrà il saluto, all’inizio per un tempo breve di lontananza del genitore che, con l'andare dei giorni, si va ad allungare.

9.4 Le attività

Il Micronido è per i bambini un luogo di gioco e di esperienze, di scoperte utili alla loro crescita personale e sociale.

La progettazione educativa verrà preparata dagli insegnanti e dalla coordinatrice al termine degli ambientamenti perché sia il più possibile corrispondente alle attitudini e alle inclinazioni dei bambini. Essa comprende tutte le attività e i progetti dell’anno in corso.

Le attività scelte mirano a sviluppare abilità evolutive fondamentali:

- attività rivolte allo sviluppo fisico-motorio;
- attività rivolte allo sviluppo del linguaggio;
- attività che sviluppino l’espressione creativa e simbolica;
- attività che inducono il bambino a ragionare e sperimentare;
- attività grafico-pittoriche;
- attività di manipolazione;
- attività mirate ad inserire il bambino nella cultura di appartenenza e avvicinarlo al rispetto delle diversità culturali.

9.5 L’alimentazione

Il servizio di cucina è assicurato dal personale addetto, sia per quanto concerne la preparazione, la cottura e la somministrazione dei pasti, sia per l’ordine e la pulizia dei locali che viene affidata ad una ditta esterna. Il menù è stato elaborato secondo le indicazioni dell’Azienda Sanitaria (Ex Ulss 20) di Verona per gli asili nido “L’alimentazione nell’asilo nido per crescere in salute”.

Il menù è vario e differenziato in relazione all’età dei bambini.

In base alle procedure dalla regione Veneto, su prescrizione del dietista e/o pediatra, per specifiche patologie, sono possibili diete personalizzate.
Il menù è affisso in bacheca e disponibile sul'app dell'asilo (Pupappa).

9.6 L'abbigliamento e l'occorrente per la frequenza

Ogni bambino indossa i propri indumenti durante la frequenza al nido ed è importante che questi consentono la massima libertà di movimento; devono essere tali da facilitare la progressiva autonomia (no alle salopette, alle cinture, alle bretelle) e la partecipazione disinvolta a qualsiasi gioco che prevede anche l'uso di materiali "che sporcano" (creta, colori a dita, sabbie, tempere).
Si vuole inoltre ricordare di non coprire troppo i bambini, onde evitare eccessive sudorazioni; è inoltre necessario lasciare sempre in dotazione un cambio completo in caso di necessità.
Si chiede inoltre alla famiglia di portare, prima dell'inizio della frequenza:

1. Ciuccio + biberon (solo se è necessario)
2. Cambio completo + calze antiscivolo
3. Abbigliamento da esterno (tuta e stivaletti impermeabili)

10. Il personale

Le strutture dedicate all'infanzia richiedono l'individuazione di risorse professionali che abbiano specifiche competenze educative nell'ambito della prima infanzia; il gruppo di lavoro si compone delle seguenti figure:

- **Coordinatore pedagogico:** ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione della qualità del servizio, di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di sperimentazione di soluzioni innovative, di raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari, di collaborazione con le famiglie e la comunità locale, anche al fine di promuovere la cultura della prima infanzia. È in possesso di laurea idonea e di ampia esperienza nel settore educativo.
- **Coordinatrice:** gestisce la struttura da un punto di vista gestionale organizzativo, garantendo la funzione di rapporto e collaborazione con il personale educativo nonché di tutti gli aspetti relativi al rapporto con le famiglie con i servizi e il territorio. Si caratterizza per il possesso di competenze relative alla capacità di lavorare in equipe.
- **Il personale educativo:** il personale addetto alla funzione educativa si occupa della gestione dei gruppi dei bambini garantendo il buon andamento dell'attività e la qualità delle relazioni. Gli educatori/trici sono in possesso di un titolo di studio idoneo, come previsto dalla L.R. 32/90 e L.R. 22/02.
- **Personale con funzioni non educative:** il personale con funzioni non educative comprende l'addetta alla preparazione dei pasti ed il personale ausiliare addetto alle pulizie.

Entrambe le figure garantiscono tutti gli aspetti relativi all'alimentazione, pulizia e riassetto degli ambienti, avvalendosi di competenze relative alla conoscenza e utilizzo di regole igienico sanitario.

11. Modalità di accesso ai servizi e tariffe applicate

11.1 Modalità di definizione della retta

La retta mensile di frequenza è intesa come quota di compartecipazione al costo effettivo del servizio.
Le rette mensili di frequenza al Micronido saranno proporzionate alle fasce orarie della giornata frequentate dai bambini/e, che i genitori avranno modo di scegliere all'atto della richiesta del servizio (part-time o tempo pieno) come previsto dal regolamento del Micronido.
Criteri di determinazione delle rette possono prevedere meccanismi di temporanea riduzione per ridotta frequenza in caso di malattia.

11.2 Graduatoria di accesso al servizio

Nel caso il numero delle domande di iscrizione al servizio educativo superi il numero dei posti disponibili si prevede un'apposita graduatoria di accesso definita dai seguenti criteri:

1. Si terrà conto di tutelare e salvaguardare le categorie deboli;
2. Si faranno accedere preferenzialmente, i fratelli dei bambini già presenti nella struttura;
3. Si darà precedenza, per continuità del servizio offerto, ai bambini già iscritti che hanno svolto l'anno precedente;
4. Si darà precedenza a coloro che fanno orario a tempo pieno;
5. Si seguirà l'ordine di arrivo delle iscrizioni.

Le domande devono essere presentate a gennaio di ogni anno. Al momento della compilazione della dichiarazione di ammissione al nido, i genitori dovranno versare una quota di iscrizione.
Le richieste in esubero verranno collocate in lista d'attesa che sarà predisposta con i medesimi criteri della graduatoria di accesso.

12. Standard ed impegni di qualità

Indicatore	Descrizione	Valore atteso
Accessibilità alle informazioni	Pagina web, posta elettronica-posta certificata, telefono, posta ordinaria, social network, Pupappa	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti
Trasparenza	Aggiornamento Carta dei Servizi	Annuale o secondo necessità
Rapporto con le famiglie	Riunione generale Primo colloquio con i genitori Incontro individuale durante l'anno	Almeno 2 all'anno Prima dell'avvio dell'ambientamento del bambino Almeno un incontro durante l'anno
Orientamento all'utente	Comunicazione alle famiglie dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari e del personale	Annuale
Puntualità e tempestività	Tempo massimo di risposta a reclami e alle richieste di informazioni	15 gg lavorativi
Erogazione del servizio	Orario di apertura del servizio e le routine Riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione	Dal lunedì al venerdì secondo l'orario scelto dalla famiglia Entro 8 ore
Servizio educativo	Predisposizione del progetto psico-socio pedagogico Predisposizione del progetto educativo di nido	Prima di ogni anno educativo Entro due mesi dall'avvio dell'anno educativo
Qualità nella ristorazione	Rispetto del menù predisposto Garanzia di somministrazione di diete personalizzate secondo prescrizioni mediche o di natura religiosa Rispetto delle norme HACCP	95% 100% 100%

13. Valutazione del servizio e reclami

13.1 Comunicazione

Il servizio di Micronido "A Tuttotondo" offre quotidianamente uno spazio di relazione tra l'educatrice e i genitori.
Le comunicazioni di routine sulla giornata trascorsa avvengono nei momenti di uscita/ricongiungimento e tramite la consultazione dell'app Pupappa, all'interno della quale ogni genitore può trovare l'area personale dedicata al bambino/a.
Negli incontri con le insegnanti, a richiesta o programmati, il genitore può comunicare eventuali problematiche relative il servizio.

13.2 Questionario di gradimento

Inoltre, ogni anno, e viene sottoposto alle famiglie un questionario di gradimento del servizio, sulla base del quale saranno valutate le programmazioni successive.
Tale questionario ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione dei genitori.
Per eventuali insoddisfazioni si chiede di mandare un reclamo scritto in cui dovranno essere indicati:

- riferimenti del proponente: cognome, nome, qualità (utente, genitore, famigliare di…)
- oggetto del reclamo
- fatti accaduti corredati di riferimenti spazio-temporali
- data e firma del proponente

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

La lettera può essere spedita via posta a:

Cooperativa Sociale "A Tuttotondo"

Via Fraccaroli, 12 – 37131 Verona

Oppure consegnata di persona alla Coordinatrice del Micronido "A Tuttotondo" o spedita via mail a: coop.atuttotondo@libero.it

Verona, 05/09/2024

Rappresentante legale	**Coordinatrice pedagogica e organizzativa**	**Educatrici**
Chiara Zamboni	Veronica Andreoli	Martina Comparotto
		Maria Cristina Zucca
		Giusi Pozzan
		Gloria Giacomelli