



COMUNE di CORMONS
SERVIZIO SOCIALE

CENTRO BAMBINI E GENITORI

“DIMENSIONE ZEROTRE”

Carta del Servizio

PREMESSA

Di fronte alle trasformazioni che sempre più caratterizzano il tessuto sociale della nostra città, il Centro Bambini e Genitori “Dimensione Zerotre” diventa un’importante risorsa, ad integrazione dell’offerta di servizi per l’infanzia.

La Carta del Servizio assume in questo scenario un valore importante, in quanto rappresenta la modalità trasparente con la quale il Comune di Cormons comunica ai cittadini e alle cittadine l’impegno e l’investimento in servizi di qualità per l’infanzia, per dare risposte adeguate ai bisogni dell’infanzia e alle aspettative delle famiglie, nell’ottica del miglioramento.

Inoltre, è il documento che, basato su un progetto pedagogico e culturale definito, favorisce la partecipazione a testimonianza del ruolo attivo del Comune di Cormons nella realizzazione di iniziative volte a valorizzare e accrescere le competenze dei genitori, accompagnarli nei compiti di cura e educazione dei figli nei primi anni di vita, sostenerli nei profondi cambiamenti di cui la famiglia è protagonista, con l’obiettivo di rafforzare le condizioni per una genitorialità consapevole e responsabile orientata al benessere dei bambini e delle bambine.

La Carta dei Servizi diventa il riferimento per il confronto costante, per la valorizzazione e il miglioramento di un servizio che entra nel panorama delle offerte cittadine grazie alla capacità d’ascolto e accoglienza, nel rispetto dei diversi modi attraverso i quali ciascuna famiglia imposta la propria vita, la propria crescita e orienta le proprie scelte

PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

1. I servizi sono aperti a tutti i bambini, alle bambine e alle loro famiglie, compatibilmente con le finalità e le funzioni che li caratterizzano, senza discriminazioni di etnia, sesso, religione, condizioni socio-economiche e psicofisiche, a tutela dell’effettiva uguaglianza dei diritti in termini di parità di trattamento e nella valorizzazione delle diversità. Il rispetto delle differenze individuali rappresenta un valore educativo e sociale di grande importanza, anche al fine di costruire un’effettiva cultura del rispetto reciproco e della solidarietà. Nel Centro Bambini e Genitori viene riservata attenzione alle situazioni di diversa abilità, di disagio, di difficoltà, in un’ottica d’integrazione e inclusione, con raccordi all’interno della rete dei servizi.
2. I comportamenti di quanti operano nel servizio nei confronti di coloro i quali ne usufruiscono, rispettano criteri di obiettività, imparzialità e cortesia.
3. Le istituzioni, il personale, le famiglie, i bambini e le bambine sono protagonisti di una gestione partecipata dei servizi quali la raccolta e la comprensione di suggerimenti, proposte, segnalazioni a tutela del diritto; la corretta erogazione per rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze delle famiglie e del territorio; la realizzazione degli standard e il miglioramento continuo della qualità.
4. La continuità regolare del servizio è assicurata e garantita. In caso di irregolarità sono attivate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
5. L’efficienza e l’efficacia sono garantite attraverso scelte collocate nell’ottica del miglioramento continuo assicurando, tra l’altro, la semplificazione delle modalità di accesso, la flessibilità, la competenza e la disponibilità delle persone che operano nel servizio, le condizioni igieniche e di sicurezza dei locali, una permanenza confortevole

per bambini, bambine e adulti accompagnatori.

6. Lo scambio d'informazioni con le famiglie è curato con attenzione, con modalità che assicurano chiarezza, completezza, tempestività rispetto alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio, ai diritti e alle opportunità a favore delle famiglie

IL CENTRO BAMBINI E GENITORI “DIMENSIONE ZEROTRE”

I requisiti per il funzionamento dei Centri Bambini e Genitori sono specificatamente disciplinati dal Regolamento regionale di cui al D.P.R. n° 230 del 4 ottobre 2011 (pubblicato sul B.U.R. n° 42 del 19 ottobre 2011), in attuazione della legge regionale 18 agosto 2005, n° 20 (Sistema integrato dei servizi per la prima infanzia).

Il Centro Bambini e Genitori “Dimensione Zerotre” è un servizio educativo e ludico inserito nel panorama delle opportunità per la prima infanzia e per le famiglie, in un sistema di offerte territoriali e di rete tra diversi soggetti.

Si rivolge a bambini e bambine nella fascia di età da zero a tre anni che vi accedono accompagnati da una figura adulta significativa (mamma, papà, nonno, nonna, etc.).

Promuove occasioni di gioco e socialità per i bambini e per gli adulti accompagnatori. Verso questi ultimi il servizio si propone quale stimolo e supporto alla funzione genitoriale ed educativa.

Il Servizio si integra anche con la biblioteca, il nido e le scuole dell'infanzia

GLI OBIETTIVI

Il Servizio:

Offre ai bambini e alle bambine uno spazio per:

- a) favorire i processi di crescita e di sviluppo delle competenze infantili;
- b) favorire i processi di socializzazione attraverso l'esperienza nel gruppo dei pari in un contesto d'incontro e comunicazione con gli adulti;
- c) favorire le prime esperienze di autonomia.

Offre alle famiglie uno spazio per:

- a) il sostegno tramite la proposta di condivisione delle esperienze e delle pratiche educative;
- b) l'incontro e il confronto fra adulti, per esprimere, condividere e arricchire il proprio ruolo genitoriale;
- c) l'offerta di un servizio alternativo al Nido, flessibile e innovativo, per dare risposta alle differenti necessità che caratterizzano ciascun nucleo familiare, nell'ottica di un sistema integrato di servizi

COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Le domande d'iscrizione sono presentate compilando l'apposito modulo disponibile presso la struttura.

E' necessario che le iscrizioni siano precedute da un colloquio con una delle educatrici presenti nel servizio in modo tale da favorire la conoscenza reciproca, del bambino e del servizio.

Le domande d'iscrizione sono accolte in qualsiasi periodo dell'anno. L'iscrizione riguarda la famiglia, indipendentemente dal numero di bambini in età zero tre anni ad essa appartenenti. Il bambino viene accompagnato al servizio normalmente da una sola figura

di riferimento, tuttavia in casi particolari può essere ammessa la frequenza di più di un accompagnatore.

Le modalità di frequenza sono dichiarate dalle famiglie al momento dell'iscrizione, sulla base degli orari di apertura del servizio e tenuto conto delle proposte educative.

La tariffa può, annualmente, subire variazioni.

L'Amministrazione, attraverso procedure trasparenti, definisce annualmente i criteri di accesso e di ritiro.

Non è prevista la somministrazione di pasti.

Il Servizio può essere frequentato contemporaneamente fino ad un massimo di 25 bambini, pertanto nel caso dovessero presentarsi situazioni di maggiore affluenza il Comune di Cormons si riserva la facoltà di introdurre limitazioni e modalità differenziate di accesso alla struttura.

CALENDARIO E ORARI

Il Centro Bambini e Genitori "Dimensione Zerotre" è aperto indicativamente da ottobre a metà luglio con sospensione delle attività per le vacanze natalizie, per carnevale, per Pasqua.

IL Servizio è aperto nei mesi da ottobre a maggio nelle giornate di lunedì e giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e nelle giornate di martedì dalle ore 16.30 alle ore 18.30.

Nei mesi di giugno e luglio è aperto soltanto nelle mattine.

RETI E SERVIZI: RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il Servizio "Dimensione Zerotre" è parte di una rete di attori sociali che restituisce un valore aggiunto rispetto all'attività e agli interventi che ogni soggetto può sviluppare individualmente, pur mantenendo ciascuno la propria specificità.

Il rapporto tra più soggetti che operano nel territorio, comprese le famiglie, favorisce la continuità, agevola l'informazione e l'accesso alle opportunità e stimola la costruzione della comunità come luogo di dialogo e solidarietà.

La rete comprende il Nido d'Infanzia, le famiglie, i Servizi Sociali e le Associazioni e gruppi di Volontariato.

Accedendo alla struttura le famiglie possono trovare informazioni sui diversi servizi e sulle relative iniziative

LE RISORSE UMANE E PROFESSIONALI

All'interno del Servizio operano le seguenti figure professionali :

- a) due educatrici in possesso dei titoli di studio necessari per poter lavorare nei nidi d'infanzia e con competenze educativo - pedagogiche, progettuali, metodologiche, didattiche, relazionali, comunicative dipendenti di una Cooperativa Sociale;
- b) una coordinatrice pedagogica dipendente di una Cooperativa, con competenze di coordinamento dell'équipe, di organizzazione e gestione delle risorse umane, di monitoraggio dell'azione educativa;
- c) il personale addetto alle pulizie e alla cura di spazi e attrezzature dipendente dal Comune di Cormons;

- d) la Responsabile del Servizio, dipendente del Comune di Cormons, con compiti di gestione delle risorse economiche e di verifica del buon funzionamento del servizio n. tel. 0481 637135.

Particolare attenzione è dedicata alla formazione del personale e ai momenti di aggiornamento. Questi possono essere specifici per la tipologia di servizio, oppure riguardare aspetti e temi condivisibili con operatori di altri servizi educativi.

IL PROGETTO EDUCATIVO

L'attività educativa del Servizio "Dimensione Zerotre" si basa su un progetto educativo che tiene conto della sua specificità: la compresenza di bambini e adulti in una complessità relazionale educativa.

Il progetto è elaborato dalle educatrici in considerazione del contesto e attraverso il confronto con le famiglie, per garantire:

- a) la possibilità, a tutti i bambini e a tutte le bambine, così come a tutte le famiglie, di sperimentare e sviluppare le proprie potenzialità, riconoscendone e sostenendone l'identità;
- b) l'attenzione alla crescita individuale all'interno di un percorso di gruppo;
- c) l'integrazione dei bambini e delle bambine e degli adulti di riferimento che vivono condizioni di diversa abilità o di svantaggio socioculturale;
- d) la professionalità del gruppo di lavoro;
- e) la programmazione specifica e la documentazione delle attività educative;
- f) la verifica e la valutazione nell'ottica del miglioramento continuo del servizio, in stretto raccordo con le famiglie.

Nel Servizio "Dimensione Zerotre" ciascun utente può trovare diverse opportunità educative, di incontro e di espressione, in un contesto ludico, arricchito da feste e altri momenti conviviali e di aggregazione legati alla tradizione e all'incontro tra culture.

La giornata "tipo" prevede:

ore 9.00 l'apertura del servizio

ore 9.00 – 10.00 gioco libero negli spazi attrezzati

ore 10.00 – 10.20 "Saluto" – gioco di socializzazione basato su girotondi e canzoni

ore 10.30 in poi – attività guidate per gruppi di bambini di età compresa tra 18 e 24 mesi e 24 – 36 mesi

ore 12.00 – chiusura del servizio

Viene stilato un programma mensile delle attività che viene pubblicizzato ed è disponibile in bacheca.

GLI SPAZI

Il Centro Bambini e Genitori è collocato nella stessa sede del Nido d'Infanzia del Comune di Cormons anche se gli spazi sia interni che esterni sono separati.

L'organizzazione e la differenziazione degli spazi in cui i bambini si ritrovano e interagiscono, la scelta di arredi, giocattoli e materiali, sono "pensati" per rispondere ad obiettivi educativi in ordine:

- all'età dei bambini e delle bambine, per renderli fruibili a seconda delle tappe evolutive ma anche per rendere riconoscibile il percorso di crescita;
- all'utilizzo autonomo di quanto a disposizione attraverso la scoperta e la sperimentazione (una zona morbida protetta può accogliere anche bambini e bambine "piccolissimi");

- alle proposte educative atte a favorire l'interazione tra pari.

Gli spazi sono predisposti per favorire la permanenza e la partecipazione anche degli adulti.

La strutturazione degli spazi rispecchia le necessità di gioco sia individuale che a piccoli gruppi e pertanto gli spazi sono attrezzati per favorire la creazione dei seguenti "angoli di interesse":

- **il gioco motorio**, allestito con scivoli, mezzi di trasporto, attrezzatura varia per la motricità.

Nel corso della primavera ed estate vengono predisposti anche gli spazi esterni dove cambiano e si arricchiscono le offerte ludiche e le possibili modalità di gioco motorio.

- **il gioco di costruzione e da tavolo**: a disposizione giochi in scatola, incastri, puzzle, ecc. per il bambino. Giocare con l'adulto giochi di società, adeguati all'età, è particolarmente importante perché facilita la comunicazione verbale e la vicinanza fisica. Ai genitori tali proposte suggeriscono la necessità di favorire, giocando, lo sviluppo di potenzialità e specifiche abilità.

- **il gioco simbolico**: è allestita una cucina, vari accessori per la casa, bambole ecc. "Fare finta diandare al mercato, preparare il pranzo, giocare ai mestieri" sono attività spontanee che interessano i bambini e le bambine fin da piccolissimi. L'angolo è strutturato per il gioco all'interno del piccolo gruppo.

- **la lettura**: le sezioni dedicate a questa attività, particolarmente curate, e rinnovate annualmente, comprendono libri di diversi materiali e tipologie: sagomati, animati, sensoriali illustrati ecc. La lettura è un'attività piacevole che favorisce lo sviluppo dell'immaginazione e dell'emotività, può accomunare bambini e adulti e si può proporre a partire dal sesto mese di età. Guardare, leggere, drammatizzare un racconto, diventano momenti strutturati e di condivisione. Lo spazio è predisposto in modo da favorire anche l'utilizzo autonomo del materiale da parte del bambino.

- **le attività espressive**: disegnare, tagliare, incollare.... sono spesso attività piacevoli già dal primo anno di età. L'adulto può accompagnare il bambino nella sua scoperta, ricerca e sperimentazione di semplici attività manuali.

- Uno spazio polifunzionale "**Il laboratorio**" è dedicato ai percorsi che facilitano l'esperienza con i materiali non strutturati, per scoprire, combinare, costruire; è uno spazio che si trasforma secondo gli allestimenti previsti per le attività guidate dal personale educativo.

- **La zona merenda-accoglienza**: uno spazio predisposto e dedicato dove si può far merenda da soli o in compagnia, offrendo ai propri bambini/e merende, bibite o frutta senza occupare gli spazi dedicati alle attività. Lo spazio merenda diviene anche il luogo preposto all'accoglienza, dove potersi cambiare, tirando via scarpe, borse, giacche e cappotti e riponendoli negli appositi ripiani, così da poter iniziare il gioco insieme.

LE ATTIVITA'

Nel corso dell'anno educativo vengo proposte diverse attività rivolte ai bambini frequentanti il servizio a partire dai 18 mesi di età. Di seguito, a titolo esemplificativo vengono esposte alcune di queste proposte educative:

“Le sorprese delle stagioni” (attività al tavolo attività espressive)

Tagliare, incollare, disegnare sono attività che incuriosiscono fin dal primo anno d'età. L'adulto accompagna il proprio bambino alla scoperta di nuovi materiali, di strumenti, lo affianca nell'esplorazione di elementi naturali come foglie secche, frutta, fiori, che scandiscono il mutare delle stagioni, e nella realizzazione del prototipo, utilizzando tecniche e materiali vari.

“Quante forme – laboratorio di manipolazione”

Proposta di gioco guidato con materiali quali sabbia, pasta di sale, barbotina, terracotta inserendo di volta in volta oggetti e strumenti volti a stimolare la curiosità ludica dei bambini/e.

“Quanti colori – esperienza/gioco grafico pittorico”

Attraverso l'utilizzo di colori diversi (tempere), di strumenti e supporti, si propone un'attività ludico espressiva tesa a favorire l'esperienza sia individuale che collettiva nel lasciare il segno utilizzando pennelli, rulli, spugne, sperimentando in maniera autonoma l'utilizzo degli strumenti proposti stimolando nel bambino, attraverso il gioco e la scoperta di molteplici varianti e soluzioni, l'uso della creatività e dell'immaginazione

“Una valigia di storie” (lettura)

Un momento “speciale” di avvicinamento alla lettura e al libro come momento di gioco. La lettura si inserisce in un più ampio progetto di promozione della lettura tra adulti e bambini assieme che si avvale della collaborazione di lettori/attori e biblioteche del territorio.

“Musica e parole” (canto e gioco con la musica)

Proposta di canzoni associate alla gestualità, talvolta arricchite dall'utilizzo di strumenti musicali, Cd audio, testi illustrati. Proposte di gioco attraverso le sonorità di materiali da recupero e di vari strumenti musicali.

“Giochi in movimento”

Proposta di gioco con palloni, cerchi, carta di giornale, carta alluminio, stoffe, nella quale i bambini/e attraverso il movimento nello spazio sperimentano azioni come far rotolare una palla, manipolare la carta di giornale, far muovere nell'aria stoffe e foulard.

“Giochi in giardino” (il gioco negli spazi esterni)

Nel periodo di apertura estiva, lo Spazio esterno del Servizio viene allestito ricreando gli angoli di interesse presenti all'interno della Sede: lo spazio lettura, il tavolo delle attività espressive, lo spazio gioco motorio, il “cantiere” nella sabbiera e lo spazio merenda.

LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E LA PARTECIPAZIONE

Le modalità comunicative sono basate sulla correttezza, sul rispetto, sull'accoglienza, in una dimensione dialogica.

Le informazioni per i genitori sono pubblicate sulla bacheca, inoltre il programma mensile delle attività viene stampato mensilmente in più copie ed è a disposizione degli accompagnatori che possono trattenere copia.

L'equipe del Servizio incentiva forme di partecipazione delle famiglie opportunamente progettate, condivise e monitorate, come le riunioni di inizio anno e di verifica finale. Sono previste forme di partecipazione a carattere individuale, come i colloqui, e forme di socializzazione, confronto, cooperazione, solidarietà (feste, incontri...).

La partecipazione delle famiglie rappresenta altresì una modalità per la valutazione della qualità del servizio, attraverso strumenti quali le indagini di soddisfazione.

Per particolari esigenze, anche su richiesta delle famiglie, possono essere organizzati momenti di partecipazione volti a migliorare contenuti, spazi di intervento, aspetti organizzativi e gestionali

LA DOCUMENTAZIONE

Presso il Servizio "Dimensione Zerotre" le attività e i percorsi si documentano attraverso diari, relazioni, raccolta delle tracce e delle parole di bambini e adulti, foto e pannelli delle attività svolte durante tutto l'anno educativo.

Questi materiali, trattati secondo le norme che regolano il rispetto della privacy, sono strumenti utili per l'identità, la memoria, la valorizzazione, la visibilità e la verifica del servizio.

Di fondamentale importanza per gli utenti del servizio è poi la programmazione mensile delle attività che viene predisposta, ed è disponibile sul tavolo informativo.

LE GARANZIE E LE TUTELE PER LE FAMIGLIE

La Carta del Servizio è volta a salvaguardare i seguenti principi generali nel rapporto con le famiglie:

- diritto alla qualità del servizio, attraverso la ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino;
- diritto alla semplificazione delle procedure;
- diritto all'informazione corretta, chiara, comprensibile, accessibile, trasparente
- diritto alla riservatezza e rispetto della privacy (D. Lgs 30 giugno 2003 n. 196, Codice protezione dati personali e Regolamento Comunale sul trattamento dei dati personali).
Alle famiglie e agli utenti è data informazione in merito a tali diritti.

OSSERVAZIONI, RECLAMI

Le famiglie, i cittadini e le cittadine, oltre che nei modi e forme previsti dal vigente ordinamento, possono tutelare i propri diritti per quanto concerne i rapporti con l'Amministrazione Comunale, attraverso il reclamo e la segnalazione di disservizi o di eventuali comportamenti ritenuti difforni oppure limitanti la fruibilità del servizio.

Il diritto di reclamo può essere esercitato nei seguenti modi:

- 1) lettera in carta semplice indirizzata al Comune di Cormons – Servizio Sociale P.zza XXIV Maggio 22;
- 2) nota inviata tramite posta elettronica all'indirizzo assistente.sociale@com-cormons.regione.fvg.it;
- 3) reclamo verbale presso l'Ufficio Amministrativo di Servizio Sociale sito nel Comune di Cormons P.zza XXIV Maggio 22.

Le famiglie, i cittadini e le cittadine possono inoltrare presso il servizio osservazioni, suggerimenti e proposte di miglioramento che l'equipe del servizio s'impegna ad esaminare, valutandone la fattibilità e la coerenza con il progetto pedagogico del servizio.

NORME DI FUZIONAMENTO

Per la tipologia propria del Servizio i bambini devono essere sempre accompagnati da un adulto (genitore, nonno, baby sitter ecc..) che rimane al Servizio durante il suo funzionamento. Gli accompagnatori devono partecipare attivamente, insieme agli educatori, allo svolgimento delle attività rivolte ai bambini/e.

L'adulto accompagnatore:

- è responsabile del proprio bambino e corresponsabile dei bambini presenti al Centro;
- partecipa attivamente alle attività proposte;
- collabora al riordino degli spazi e dei materiali utilizzati per il gioco e le attività;
- evita qualsiasi intervento di richiamo o rimprovero nei confronti dei bambini/e diversi dai propri figli, richiedendo se necessario e senza "clamore" l'intervento dell'educatore.

E' importante che si instauri tra i genitori, o gli adulti accompagnatori, e il personale educativo un rapporto di fiducia e di collaborazione per garantire il buon funzionamento del servizio.

E' vietato l'utilizzo del telefono cellulare durante la permanenza al servizio a meno che non si tratti di emergenze.

Collaborare significa anche tener conto delle "regole" che il Servizio, come ogni struttura educativa, stabilisce per i propri utenti, che sono il presupposto necessario all'organizzazione del servizio e al suo funzionamento.

Infine pare qui importante sottolineare come sia delicato e complesso il ruolo del personale educativo che è responsabile dell'organizzazione e del complessivo andamento del Servizio ma, contemporaneamente, è rispettosamente attento a non disconoscere mai ruolo e autorevolezza dei genitori, ai quali rimane sempre il principale ruolo di educatore nei confronti dei propri figli.