

**ISTITUTO ARCIVESCOVILE PARITARIO SANTA CATERINA  
NIDO D'INFANZIA "IL BIRICHINO"**

# **CARTA DEI SERVIZI**

ANNO SCOLASTICO 2023- 2024

## INDICE

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>1 PREMESSA</b>	<b>4</b>
- 1.1 COS'E' LA "CARTA" E COME FUNZIONA	4
- 1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI	5
- 1.3 I NOSTRI OBIETTIVI	5
- 1.4 LA MISSIONE DEL SERVIZIO	6
<b>2 IMPEGNI E GARANZIE</b>	<b>7</b>
- 2.1 IL SERVIZIO DI NIDO D'INFANZIA "IL BIRICHINO"	7
- 2.1.1 COS'E' E A CHI SI RIVOLGE	7
- 2.1.2 COME VIENE EROGATO IL SERVIZIO: <i>Periodo e Orari di apertura</i>	7
- 2.1.3 LA STRUTTURA: RUOLI E COMPITI	7
2.2 COSA SI FA AL NIDO	8
- 2.2.1 PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITA'	8
- 2.2.2 L'AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO AL NIDO	8
- 2.2.3 L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA EDUCATIVA	9
- 2.2.4 ALIMENTAZIONE, DIETE ED IGIENE	10
- 2.2.5 RAPPORTI CON LA FAMIGLIA	10
2.3 LIVELLI DI SERVIZIO OFFERTI ED IMPEGNI DI QUALITA'	11
2.4 INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO: <i>Fattore Qualità-Descrizione Indicatore</i>	12
2.5 CERTIFICATO SISTEMA QUALITA'	13
<b>3 RAPPORTI CON I GENITORI</b>	<b>14</b>
- 3.1 L'ASCOLTO E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	14
- 3.2 SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI	14
- DIRITTI DI NATURA RISARCITORIA PER INADEMPIENZE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	15
<b>4 INFORMAZIONI UTILI</b>	<b>15</b>
- 4.1 COSA FARE PER...	15
- 4.1.1 MODALITA' D'ISCRIZIONE E CRITERI D'ACCESSO AL NIDO	15
- 4.2 DENOMINAZIONE E RECAPITO	15

- 4.3 CALENDARIO ANNO EDUCATIVO	15
- 4.4 RETTE DI ISCRIZIONE E FREQUENZA AL SERVIZIO DI NIDO D'INFANZIA	16

## INTRODUZIONE

Il Nido d'Infanzia "Il Birichino" nasce dalla volontà dell'Istituto Santa Caterina di venire incontro alle esigenze delle famiglie contando anche sul fatto che presso la scuola sono già attivi da anni servizi socio-educativi-formativi su varie fasce d'età.

La tipologia del servizio che si intende erogare è: Nido d'Infanzia rivolto a tutti i bambini in fascia d'età 18-36 mesi.

La prospettiva educativa dell'Istituto Santa Caterina è religiosamente orientata in senso cattolico e valorizza la conoscenza e il rispetto dei valori di attenzione alla persona, di amicizia e collaborazione tra pari, tra educatori e bambini e tra l'Istituto e le famiglie.

## 1. PREMESSA

### 1.1 Cos'è la "Carta" e come funziona

La Carta dei Servizi del Nido d'Infanzia "Il Birichino" rappresenta un patto tra la Direzione dell'Istituto e gli utenti; attraverso essa vengono presentate le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio del Nido d'Infanzia.

Essa rappresenta quindi anche uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti e un'opportunità per gli utenti per contribuire a far evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

La carta dei servizi del Nido d'Infanzia rimanda ai principi fondamentali a cui si ispira tutto l'Istituto Arcivescovile Paritario Santa Caterina nella sua attività didattico-educativa con particolare riferimento a quanto espresso nel PEI di Istituto.

4

La carta dei servizi è costituita da:

- 1- una **parte generale**: contenente la descrizione della struttura organizzativa, delle modalità di gestione del servizio e altre informazioni, compresi i livelli di servizio offerto e gli impegni di qualità, che hanno una validità pluriennale; questa parte sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi indicati e per modifiche sostanziali a quanto descritto.
- 2- una **parte variabile**: composta da schede riportanti dati e informazioni che possono variare periodicamente. A differenza della Carta, queste schede pertanto verranno aggiornate annualmente.

Tali schede riportano:

- Il calendario dell'anno educativo
- Il sistema tariffario per l'anno educativo in corso
- I risultati delle rilevazioni annuali della Soddisfazione degli Utenti
- I valori degli indicatori che l'Amministrazione punta a migliorare di anno in anno

## 1.2 I principi fondamentali

L'Istituto Arcivescovile Paritario Santa Caterina, nella gestione dei servizi socio-educativi alla prima infanzia si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza**  
Come garanzia di *non discriminazione* nell'accesso e nella fruizione dei servizi senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali. Rispetto delle diversità e dei ritmi personali.
- **Imparzialità e trasparenza**  
Come garanzia di *equità e imparzialità di trattamento* con definizione a priori dei criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa.
- **Informazione e partecipazione**  
Come *garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente* sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati nell'erogazione del medesimo, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità promessi.

A garanzia di partecipazione alla vita e all'organizzazione del Nido come contesto educativo e sociale, sono principi di riferimento:

- **Continuità**  
Come *garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione* del servizio e nell'applicazione del Progetto Educativo;
- **Cortesia**  
Come garanzia di un *rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco*;
- **Efficacia ed efficienza**  
Nell'organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di *economicità, efficienza ed efficacia*;
- **Tutela dei dati personali**  
Come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n 196 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*".

## 1.3 I nostri obiettivi

Il Nido d'Infanzia "Il Birichino" si impegna a garantire un servizio che:

- Offra un contesto educativo adeguato ai bisogni di sostegno emotivo, continuità, cura e crescita nell'autonomia dei bambini;
- Assicuri ambienti sani, idonei e sicuri;
- Consenta alle famiglie opportunità di partecipazione alla vita e all'organizzazione del Nido d'Infanzia.

Obiettivo dell'Istituto è il miglioramento continuo del servizio offerto da perseguire attraverso:

- Il periodico monitoraggio dei processi che concorrono all'erogazione del servizio di Nido d'Infanzia;
- La garanzia di attuazione delle finalità e dei principi espressi nel Progetto Pedagogico;

- L'ascolto dell'utente attraverso la rilevazione, mediante apposito questionario, del grado di soddisfazione in merito al servizio di Nido d'Infanzia;
- La messa in campo di azioni specifiche.

#### 1.4 La missione del servizio

Promuoviamo e sosteniamo, valorizzandone le risorse, la cultura dell'infanzia. Vogliamo offrire agli utenti luoghi di crescita, benessere e condivisione di esperienze. Proponiamo a bambini e genitori contesti educativi e formativi che rispondano in modo diversificato e flessibile alla pluralità di esigenze e bisogni.

La nostra attività è ispirata ai seguenti PRINCIPI FONDAMENTALI:

- porre al centro del nostro lavoro i bambini
- accogliere, ascoltare le esigenze e cercare di rispondere ai bisogni dei bambini e dei genitori, valorizzandone le risorse
- riconoscere e valorizzare le diversità culturali individuali
- mettere a disposizione tutta la nostra professionalità ed esperienza
- garantire imparzialità e trasparenza
- essere chiari, disponibili e cortesi
- garantire norme igieniche e di sicurezza

## 2. IMPEGNI E GARANZIE

### 2.1 Il servizio di Nido d'Infanzia "Il Birichino"

#### 2.1.1 Cos'è e a chi si rivolge

Il Nido d'Infanzia è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione dei bambini di età compresa tra i 18 e i 36 mesi. Il Nido si propone come contesto relazionale che, valorizzando e integrando le istanze della famiglia, favorisce la costruzione dell'identità del bambino attraverso la proposta di spazi, attività e materiali all'interno di relazioni significative con adulti e fra i bambini. Il Nido opera in stretto contatto con le famiglie e in collegamento con le altre istituzioni educative del territorio, in particolare con la scuola dell'infanzia, le biblioteche, i servizi sociali e sanitari e con altri soggetti che si occupano di prima infanzia.

Il Nido ha il compito di assicurare ad ogni bambino adeguate possibilità di crescita, offrendo:

- ambienti e spazi di vita idonei, sereni e accoglienti
- stimoli che promuovano lo sviluppo sensoriale, motorio, affettivo e cognitivo
- adeguate attenzioni sul piano igienico-alimentare.

Il servizio di Nido d'Infanzia è garantito fino a quando il bambino acquisisce il diritto alla frequenza alla Scuola dell'Infanzia secondo le disposizioni emanate dal MIUR.

#### 2.1.2 Come viene erogato il servizio

##### Periodo e Orari di apertura

Il Nido d'Infanzia è aperto dalle ore 7.30 alle ore 17.30, dal Lunedì al Venerdì, per undici mesi l'anno (dal 1 Settembre al 31 Luglio di ciascun anno educativo).

L'Istituto può definire modalità organizzative, orari di apertura e di frequenza diversificati in relazione alle esigenze delle famiglie. Il servizio di Nido viene erogato secondo le seguenti modalità: tempo pieno e tempo parziale. Il calendario di erogazione del servizio nonché le giornate di chiusura per l'anno educativo sono indicate al punto 4.3.

#### 2.1.3 La struttura: ruoli e compiti

Il Nido d'Infanzia "Il Birichino" opera all'interno dell'Istituto Arcivescovile Paritario Santa Caterina secondo quanto di seguito riportato:

- Il personale del front-office: cura i rapporti con l'utenza, fornisce informazioni, gestisce i processi di ammissione e frequenza, compresa l'applicazione delle tariffe, fino alle dimissioni dal servizio.
- Il personale del Nido: Si costituisce come gruppo di lavoro e contribuisce, nel rispetto delle specifiche competenze, alla promozione e realizzazione della programmazione educativa definendo tempi, strategie, strumenti, documentazione e verifica degli interventi.
- Il/la Dirigente Scolastico/a: promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi opportuni e necessari per garantire la funzionalità educativa ed organizzativa del servizio: definisce e verifica l'attuazione della programmazione educativa annuale, conduce gli incontri collettivi e

metodologici del personale del Nido, assicura quotidianamente la qualità del servizio offerto, è garante del buon funzionamento del Nido ed è referente per le famiglie e per l'Amministrazione.

- Le educatrici: ad esse compete la funzione di cura e attenzione individualizzata ai bisogni dei bambini, la creazione di un contesto relazionale, spaziale e affettivo che consenta la promozione di esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale. Il personale educativo rappresenta una figura di riferimento per il bambino e la sua famiglia dall'ambientamento fino al passaggio alla scuola dell'infanzia, attraverso specifiche occasioni di osservazione, ascolto, cura e progettazione educativa. La professionalità delle educatrici è supportata da una formazione costante e dal confronto all'interno del gruppo di lavoro.
- La Coordinatrice Pedagogica: collabora con gli educatori alla messa a punto dei significati educativi, si interroga sulle routine, sulle pratiche educative e sulle richieste rivolte ai genitori, sull'uso degli spazi, stimola costantemente gli educatori ad una riflessività sul loro operato. Si occupa di osservare e documentare tutto ciò che avviene all'interno del Nido e si preoccupa del buon funzionamento e sulla relazione con l'equipe. Richiede incontri con i genitori e, in caso di necessità e in accordo con la dirigente scolastica, convoca colloqui con le famiglie.
- Le collaboratrici scolastiche: si occupano di tutti gli interventi di pulizia, santificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni al Nido. La loro funzione contribuisce a promuovere la qualità degli spazi e dell'ambiente intesi come luogo facilitante lo sviluppo dei bambini. Partecipano in modo attivo alla vita del Nido, a momenti ricreativi con le famiglie e ad incontri periodici con il Team educativo.

Tenuto conto della natura del servizio offerto, delle caratteristiche della struttura, dell'età e delle caratteristiche dei bambini e delle bambine accolti nonché dei tempi di apertura del servizio, sono assegnati al Nido 5 educatrici e 3 collaboratrici scolastiche.

## 2.2 Cosa si fa al Nido

### 2.2.1 Programmazione e attività

Il Progetto Pedagogico e il Progetto Educativo sono i due documenti fondamentali per l'organizzazione e la gestione del Nido d'Infanzia per quanto riguarda l'aspetto pedagogico ed educativo.

Costituiscono i due strumenti basilari di programmazione del servizio educativo.

Il **Progetto Pedagogico**, è il documento generale in cui vengono esplicitati i valori, gli orientamenti e le finalità pedagogiche a cui si riferisce il progetto educativo, organizzativo e gestionale del servizio educativo.

Il **Progetto Educativo** è il documento che, con riferimento ad ogni anno educativo, attua il progetto pedagogico. In esso vengono definiti: a) l'assetto organizzativo del servizio educativo, in particolare il calendario, gli orari, le modalità di iscrizione, l'organizzazione dell'ambiente, l'organizzazione dei gruppi di bambini e i turni del personale; b) gli elementi costitutivi della programmazione educativa, in particolare l'organizzazione della giornata educativa, l'impiego di strumenti di osservazione e documentazione, l'organizzazione del tempo di lavoro non frontale. c) i contesti formali, quali i colloqui individuali, e non formali, quali feste e laboratori, nonché le altre attività e le iniziative per la partecipazione attiva delle famiglie alla vita del servizio educativo; d) le forme di integrazione del servizio educativo nel sistema locale dei servizi educativi, scolastici e sociali.

### 2.2.2 L'ambientamento del bambino al Nido



L'ambientamento al Nido è un momento molto delicato che coinvolge contemporaneamente il bambino, la famiglia e gli operatori ed è caratterizzato sia dall'esperienza di separazione tra bambini e genitori che dall'incontro con un nuovo ambiente fatto di persone, spazi e oggetti tutti da scoprire. La fase dell'ambientamento si articola generalmente in due settimane: durante i primi due giorni il bambino si fermerà al Nido per poco tempo, progressivamente la permanenza del bambino aumenterà e gradualmente si comincerà a sperimentare l'allontanamento dal genitore fino al momento in cui saranno pronti per pranzare e poi dormire. Sia il genitore che il bambino saranno accompagnati a vivere serenamente le prime separazioni. Le educatrici invece si occuperanno di far conoscere gradualmente spazi e materiali, in un clima di prevedibilità che favorirà l'instaurarsi di un rapporto di fiducia.

### 2.2.3 L'organizzazione della giornata educativa

La giornata al Nido è scandita da momenti, detti **routine**, che si ripetono giorno dopo giorno e che corrispondono ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza al Nido, il cambio, il pasto, il riposo e il ricongiungimento. Questi momenti, caratterizzati da un'attenzione individualizzata delle educatrici nei confronti dei bambini, consentono loro di costruire una relazione affettiva significativa con gli adulti e di percepire l'ambiente del Nido come rassicurante, in grado di accompagnarli gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

Le **attività educative** sono un momento centrale della giornata e si collocano al mattino, dopo la merenda delle 9.30. Le educatrici predispongono un ambiente per i bambini dove è possibile fare esperienze di vario genere come lettura, pittura, manipolazione di diversi materiali, sia con le mani che con il corpo ma anche gioco libero nei diversi spazi accuratamente predisposti. Le attività sono svolte, a rotazione, in entrambe le stanze polifunzionali del Nido. Inoltre l'attività continua all'esterno, dove i bambini possono maneggiare elementi naturali quali acqua, foglie, erba, legno, fiori. Si affiancano alle attività strutturate attività motoria, musicale e lingua inglese una volta a settimana per la durata di un'ora con docenti specializzati.

Prima del pranzo e prima dell'addormentamento vengono fatti sedere i bambini sul grande tappeto dell'angolo morbido e lì viene letto un libro che inviti alla calma e al rilassamento, lasciando per un momento la frenesia del gioco in favore di un momento più rilassante per scoprire il meraviglioso mondo dei libri e sviluppare capacità verbali, scoperta di nuove parole, immaginazione.

Dopo il sonno i bambini sono impegnati nel gioco simbolico in cucina e nella camera da letto delle bambole, in giochi di costruzione o in giochi più motori.

La giornata al Nido è così suddivisa:

Ore 7.30-9.30	ingresso al Nido
Ore 9.30-10.00	colazione/ igiene personale
Ore 10.00-11.00	attività programmate/ gioco libero
Ore 11.00-11.30	igiene personale
Ore 11.30- 12.30	pranzo e igiene personale
Ore 12.30- 13.00	prima uscita
Ore 13.00-15.30	riposo
Ore 15.30-16.00	merenda
Ore 16.00-17.30	igiene personale, e seconda uscita

### 2.2.4 Alimentazione, diete e igiene

Il servizio mensa è gestito per l'anno Educativo 2023/2024 da Paolo Ardisson SRL. Il menù avrà una rotazione con frequenza settimanale. Sarà appositamente studiato con la consulenza di un nutrizionista dell'età evolutiva, calcolando il fabbisogno energetico medio tipico dell'età 0-3 e approvato dalla Asl.

Tutti gli alimenti somministrati ai bambini sono di origine biologica.

Particolare attenzione alla pulizia ed igiene nel confezionamento ed erogazione dei pasti è garantita attraverso l'applicazione del piano di autocontrollo alimentare HACCP. Il pranzo, sporzionato dall'educatrice competente, è composto da un primo, secondo, contorno e frutta e servito in piatti di plastica usa e getta.

La richiesta per la somministrazione di pasti in riferimento a una Dieta Speciale viene accordata sulla base delle prescrizioni del medico curante o di medico specialista sull'apposito modulo scaricabile dal sito o reperibile presso la Portineria/Segreteria dell'Istituto. La compilazione del modulo deve essere effettuata esclusivamente a cura del medico. Non sono accettati certificati senza firma o privi di dati identificativi del medico. Il modulo compilato dovrà essere consegnato/inviato dal genitore dell'alunno agli Uffici di Segreteria dell'Istituto. La richiesta decade al termine dell'anno scolastico di riferimento.

È possibile richiedere una dieta speciale per motivi etico-religiosi: in questo caso il modulo può essere compilato dal genitore stesso.

Al fine del miglioramento della gestione del servizio di Refezione Scolastica, invitiamo tutti i genitori che vorranno richiedere variazioni occasionali al menù programmato di compilare on line il modulo apposito; saranno prese in considerazione esclusivamente le variazioni pervenute tramite la compilazione del suddetto modulo e trasmesse entro le ore 9.10 del giorno di cui si richiede la variazione.

Si sconsiglia, per ragioni igieniche, il consumo al Nido di alimenti di preparazione casalinga. I bambini potranno festeggiare i **compleanni** portando a scuola solo dolciumi confezionati riportanti tutti gli ingredienti utilizzati, di pasticceria privi di panna, crema e frutta fresca, riportanti tutti gli ingredienti utilizzati, con scontrino fiscale. (Operazione a carico e sotto la responsabilità del pasticciere che confezionerà il dolce.)

La giornata al nido d'infanzia prevede anche due momenti dedicati alla merenda; alle ore 9.30 e alle ore 16.00. Sia la colazione delle 9.30 che la merenda delle 16.00 sarà fornita dal Servizio Mensa.

### 2.2.5 Rapporti con la famiglia

L'istituto considera il dialogo e la collaborazione con la famiglia fondamentali per la buona riuscita dell'azione educativa, pertanto si prevedono dei momenti di scambio e dialogo.

A fine Ottobre verrà eletto un Rappresentante dei Genitori che si occuperà di fare da tramite, in caso di necessità, tra genitori ed educatrici.

Salvo casi di necessità, dovranno essere evitati interventi personali o telefonici durante l'attività scolastica. Per qualsiasi richiesta è necessario contattare la Coordinatrice Pedagogica che provvederà ad informare le educatrici e la Dirigente Scolastica.

Per le uscite dall'ambito scolastico verrà richiesta l'autorizzazione scritta ai genitori e la loro disponibilità ad accompagnare il proprio figlio. La relazione con le famiglie e il loro coinvolgimento nella vita del Nido avviene anche attraverso momenti di confronto e colloquio con i genitori fra i quali:

- colloqui collettivi e individuali sia precedenti l'inserimento sia periodicamente di confronto e verifica sul percorso educativo del bambino al Nido secondo un calendario stabilito.

- attività laboratoriali per coinvolgere le famiglie nella vita del servizio
- incontri con i genitori in occasioni di momenti ricreativi ( festa di Natale, festa di fine anno educativo, uscite didattiche,
- incontri su specifiche tematiche educative e problematiche legate alla genitorialità
- Open Day: pomeriggi in cui Il Nido è aperto per accogliere e dare informazioni a coloro che pensano di fare futura iscrizione, in cui i bambini già frequentanti, accompagnati dalle loro famiglie, partecipano a gruppi e in collaborazione a docenti di musica e attività motoria presentano le attività svolte durante le lezioni mattutine.

Di seguito calendario delle giornate di Open Day per iscrizioni all'Anno Educativo 2024-25:

18 Novembre 2023

16 Dicembre 2023

20 Gennaio 2024

All'interno del Nido è individuata inoltre un'apposita bacheca dedicata alle informazioni principali a disposizione delle famiglie.

### 2.3 Livelli di servizio offerti ed impegni di qualità

Tra gli strumenti per UNA AUTOVALUTAZIONE Interna della qualità del nostro servizio è stato adottato Lo Strumento di Rilevazione della Qualità dei servizi Educativi per la Prima Infanzia della REGIONE TOSCANA. Tale strumento conferma l'idea che la qualità non dipende mai da fattori singoli quanto piuttosto dal concorso sinergico e armonico di molti e diversi fattori e che la sua valutazione debba consentire di individuare il profilo di qualità del servizio, mettendo in evidenza i punti di forza da consolidare o eventuali punti di debolezza da rafforzare.

Lo strumento è suddiviso in 5 dimensioni della qualità, le quali a loro volta sono suddivise in alcune aree di attenzione o sottodimensioni. Per ogni sottodimensione, l'osservatore potrà esprimere un giudizio che va da "critica" a "ottimo" su una scala di 5 livelli diversi, di cui i primi due esprimono una valutazione insufficiente, il terzo è sufficiente e gli ultimi due sono pienamente sufficienti. Ciascun giudizio potrà inoltre essere integrato indicando eventuali suggerimenti migliorativi. Questo permetterà di individuare un valore medio per ciascuna dimensione che alla fine delinea il profilo di qualità del servizio e in ultimo un valore di sintesi della valutazione. La valutazione dovrà essere realizzata attraverso osservazione diretta delle situazioni o analisi documentale/confronto con la referente del servizio (in quest'ultimo caso gli item sono in carattere corsivo)

Le dimensioni di qualità ritenute fondamentali nel processo di valutazione complessiva dei servizi:

1. Ambiente, Spazio, Arredi e Materiale
2. Assetto Organizzativo.
3. Programmazione del Servizio
4. Relazioni e Processi di Esperienza
5. Relazioni con le famiglie, gli altri servizi e il territorio

Tale strumento è usato dal gruppo di lavoro con periodica sistematicità come guida per l'autovalutazione e monitoraggio, gli esiti sono discussi e presi in analisi con attenzione per migliorare l'offerta formativa ed offrire quella qualità che corrisponde alla soddisfazione dell'utenza.

Per quanto riguarda la valutazione esterna da parte degli Utenti, processo fondamentale attraverso cui viene acquisito il grado di soddisfazione, vengono somministrati questionari di percezione relativi a tutti gli ambiti del servizio: preparazione teorico-pratica del personale, cortesia e

disponibilità del personale, strutturazione degli ambienti e della giornata, alimentazione, igiene e pulizia, sicurezza. Anche in questo caso i risultati offrono modalità di riflessione e programmazione di azioni per il miglioramento del servizio

Inoltre per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni che costituiscono il servizio di Nido d'Infanzia.

Di seguito sono riportati:

- i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio di Nido d'Infanzia
- per ciascun fattore la descrizione dell'indicatore che ne dà concreta interpretazione
- il valore dell'indicatore di qualità (standard) che il servizio all'infanzia si impegna a garantire e mantenere

Gli indicatori Qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi

## 2.4 Indicatori di prestazione del servizio

### Fattore qualità- Descrizione indicatore

#### *Garanzia della regolare erogazione del servizio*

Apertura giornaliera del servizio agli orari indicati (7.30-17.30 per il tempo pieno e 7.30-13.00 per il tempo parziale) nell'ambito del calendario scolastico programmato (periodo 01/09-31/07)

#### *Garanzia del servizio educativo*

Progettazione educativa di gruppo, con individuazione di obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità

#### *Presenza regolare di incontri collettivi con le famiglie*

Assemblea di inizio anno con i genitori di ciascun bambino al primo inserimento (con la presenza del personale educativo)

Incontri di gruppo nella sezione di riferimento

#### *Garanzia del percorso del bambino al Nido*

Numero di colloqui con i genitori di ciascun bambino per ogni anno educativo

Numero di osservazioni per ciascun bambino per ogni anno educativo

#### *Passaggio di informazioni tra operatori relativamente ai bambini*

Numero di incontri annuali del personale educativo di sezioni

#### *Garanzia dell'igiene personale del bambino*

Numero di cambi giornalieri per il bambino che frequenta il servizio per un minimo di 8 ore

#### *Garanzia del Menu*

Numero di giorni per l'attivazione della personalizzazione della dieta della richiesta



Rispetto del menu di base programmato

*Garanzia della competenza ed aggiornamento degli operatori*

Numero medio annuo di ore di formazione per ogni posto di educatore previsto in pianta organica

*Ascolto dell'utenza e informazione*

Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale

Tempo massimo che intercorre fra la data di ricezione del reclamo e la risposta

*Definizione del calendario di erogazione del servizio*

Tempo di informazione all'utenza entro il termine dell' A.S. precedente

## 2.5 Certificato Sistema qualità

L' Organismo di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità AGIQUALITAS accreditato presso ACCREDIA (Ente Italiano di Accreditamento) per i settori EA 35(Servizi) 37 (Istruzione) 38 (Sanità) e 30 (Strutture Ricettive), ha attestato che il **Sistema Qualità dell'Istituto Arcivescovile Paritario Santa Caterina** di cui il nostro Nido d'infanzia è parte integrante è **conforme ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015)**. Questa normativa internazionale è stata emanata dalla International Standard Organization e si rivolge a qualsiasi tipologia di organizzazione pubblica o privata di qualsiasi dimensione o settore. È lo standard di riferimento *per la gestione della qualità di qualsiasi organizzazione*. È un modello di gestione il cui scopo è il miglioramento continuo delle proprie prestazioni attraverso la possibilità per l'Organizzazione certificata di assicurare ai propri clienti e ai portatori d'interesse l'erogazione di servizi di qualità che siano conformi a requisiti predeterminati.

In particolare questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:

**Progettazione ed erogazione del servizio didattico d'istruzione:**

**Nido- Scuola dell'Infanzia- Scuola Primaria- scuola Sec. I e II Grado (Liceo Scientifico, Liceo Scientifico opzione Scienze Applicate, Liceo Scientifico ad Orientamento Sportivo, Liceo Linguistico.**

Prima emissione 13 Maggio 2016

**Ultima data di emissione 12 Maggio 2022**

Scadenza 12 Maggio 2025.

## 3. RAPPORTI CON I GENITORI

### 3.1 L'ascolto e la valutazione del servizio

L'Istituto, anche nell'ambito del servizio di Nido d'Infanzia, favorisce il contatto tra i genitori e le proprie strutture attraverso un sistema di ascolto degli utenti. Gli strumenti utilizzati consentono di rilevare l'opinione e il giudizio dei genitori in merito alle modalità di svolgimento del servizio, in particolare attraverso:

- somministrazione di questionari di percezione relativi a tutti gli ambiti del servizio: preparazione teorico-pratica del personale, cortesia e disponibilità del personale, strutturazione degli ambienti e della giornata, alimentazione, igiene e pulizia, sicurezza.
- analisi delle segnalazioni, suggerimenti e reclami che il genitore fa giungere

- verifica del mancato rispetto degli standard indicati: la Direzione dell'istituto si impegna a verificare costantemente in quali casi, quante volte e per quali motivi gli impegni e gli standard espressi nella Carta non siano stati rispettati. I risultati di questa verifica saranno resi noti agli utenti.

### 3.2 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

L'amministrazione apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri.

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

Per motivi di chiarezza si riportano le definizioni che la direzione attribuisce ai suddetti termini:

- suggerimento: azione del cittadino diretto a sottoporre all'amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;
- segnalazione: azione del cittadino diretta a comunicare all'amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e suoi quali ritiene che questa debba porre la proprio attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;
- reclamo: espressione di insoddisfazione rivolta all'amministrazione dall'utente che richiede una risposta (tramite provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio) o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il cittadino può, in qualsiasi momento, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità:

- presentandosi di persona presso gli uffici e segreteria e Presidenza
- inviando lettera o e-mail agli uffici di segreteria e Presidenza
- telefonando o inviando un fax agli uffici di segreteria e Presidenza

14

I reclami invece devono essere formulati in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato e/o valutare le proposte avanzate.

### 3.3 Diritti di natura risarcitoria per inadempienze nell'erogazione del servizio

Qualora si verificasse per cause di forza maggiore la sospensione eccezionale dell'offerta formativa L'Istituto s'impegna ad effettuare una rivalutazione adeguata delle quote erogate dalle famiglie.

## 4. INFORMAZIONI UTILI

### 4.1 Cosa fare per...

In questa sezione la Carta dei servizi del Nido d'Infanzia "Il Birichino" vuole offrire alcune indicazioni concrete su come gli utenti possono utilizzare nel migliore dei modi il servizio di Nido d'Infanzia organizzato e offerto dall'Istituto.

#### 4.1.1 Modalità di iscrizione e criteri d'accesso al Nido

I termini di presentazione delle domande di ammissione al Nido d'Infanzia sono attualmente contestuali ai tempi del MIUR per l'iscrizione alle classi prime degli altri cicli di istruzione. Verranno, in ogni caso, accettate iscrizioni oltre il suddetto termine nel limite della disponibilità del numero massimo di iscritti che possono essere accolti all'interno della struttura.

I termini, i criteri di ammissione, le modalità di accettazione, le condizioni per la fruizione del servizio sono disponibili in versione sempre aggiornata nel sito dell'Istituto

[www.scaterina-pisa.it](http://www.scaterina-pisa.it)

#### 4.2 Denominazione e Recapito

##### Nido d'infanzia 'Il birichino' - Istituto Arcivescovile Paritario Santa Caterina

Piazza Santa Caterina 4

56127 Pisa

Tel. 050 553039

Fax. 050 8310890

[info@scaterina-pisa.it](mailto:info@scaterina-pisa.it)

[www.scaterina-pisa.it](http://www.scaterina-pisa.it)

#### 4.3 Calendario Nido d'Infanzia

L'attività del Nido d'Infanzia "Il birichino" inizia venerdì 1 Settembre 2023 e termina mercoledì 31 Luglio 2024 con le seguenti sospensioni dell'attività didattica:

**VENERDÌ 01 SETTEMBRE 2023:**

**LUNEDÌ 04 SETTEMBRE 2023**

**VENERDÌ 15 SETTEMBRE 2023:**

**MERCOLEDÌ 01 NOVEMBRE 2023**

**VENERDÌ 08 DICEMBRE 2023**

**MERCOLEDÌ 27 DICEMBRE 2023– VENERDÌ 05 GENNAIO 2024\*:**

**SABATO 06 GENNAIO 2024**

**GIOVEDÌ 28 MARZO- MARTEDÌ 02 APRILE 2024\*:**

**GIOVEDÌ 25 APRILE 2024**

**VENERDÌ 26 APRILE 2024**

**MERCOLEDÌ 01 MAGGIO 2024**

**DOMENICA 02 GIUGNO 2024**

**ITALIANA**

**LUNEDÌ 10 GIUGNO 2024**

**LUNEDÌ 17 GIUGNO 2024**

**VENERDÌ 28 GIUGNO 2024**

**MERCOLEDÌ 31 LUGLIO 2024:**

**INIZIO ATTIVITÀ NIDO**

**INIZIO ATTIVITÀ SCUOLA INFANZIA**

**INIZIO LEZIONI SCUOLA PRIMARIA**

**SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO**

**LICEO SCIENTIFICO**

**FESTIVITÀ - TUTTI I SANTI**

**FESTIVITÀ – IMMACOLATA CONCEZIONE**

**VACANZE DI NATALE**

**FESTIVITÀ – EPIFANIA**

**VACANZE DI PASQUA**

**FESTIVITÀ'- FESTA DELLA LIBERAZIONE**

**SOSPENSIONE DIDATTICA**

**FESTIVITÀ – FESTA DEL LAVORO**

**FESTIVITÀ – FESTA DELLA REPUBBLICA**

**ULTIMO GIORNO LEZIONI SCUOLA PRIMARIA**

**SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO LICEO SCIENTIFICO**

**FESTIVITÀ - SAN RANIERI**

**ULTIMO GIORNO ATTIVITÀ SCUOLA INFANZIA**

**ULTIMO GIORNO ATTIVITÀ NIDO**



#### 4.4 Rette di iscrizione e frequenza al servizio di Nido d'Infanzia

Per l'anno educativo 2023/2024 le rette per il servizio di Nido d'Infanzia, in vigore dal 1 Settembre 2023 al 31 Luglio 2024, in base alla tipologia di servizio, sono le seguenti:

CICLO SCOLASTICO	QUOTA ISCRIZIONE	QUOTA FREQUENZA ANNUALE
tempo parziale	euro 120,00	euro 5115,00
tempo pieno	euro 120,00	euro 5.577,00

Sono inoltre state stabilite le agevolazioni e le percentuali di riduzione per assenza come di seguito riportato:

##### *Agevolazioni*

- In presenza di più bambini appartenenti al medesimo nucleo familiare
- In presenza di idonea documentazione ISEE
- In presenza di Convenzione

##### *Le riduzioni per assenza*

In caso di assenza per un intero mese (mese solare) e previa formale comunicazione della famiglia alla Scuola, viene richiesto il pagamento della quota base mensile di euro 100.

##### *Le modalità di pagamento*

Il pagamento della retta mensile può essere effettuato entro la data di scadenza nelle seguenti forme:

- Bonifico bancario
- Servizio SDD (Domiciliazione su conto corrente)

Approvato dal Collegio Congiunto dei Docenti del 15 Settembre 2023  
e dal Consiglio di Istituto del 24 Novembre 2023

Dott.ssa Roberta Cesaretti  
Preside Istituto Arcivescovile Paritario Santa Caterina