

**CARTA DEI SERVIZI
NIDO CONCHIGLIA DORATA**
(rev. n. 2 del 23/08/2025)

Servizio socio educativo per la prima infanzia
autorizzato e accreditato dal Comune di Caorle
secondo la norma della Regione Veneto 22/2002

Autorizzazione
Protocollo n. 43378 del 19/11/2024

Accreditamento
Protocollo n. 45689 del 06/12/2024

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta a tutti gli effetti un impegno operativo dell'Ente Gestore e di tutte le componenti della comunità educante nei confronti dei bambini e delle loro famiglie. Rende trasparente la qualità dei servizi offerti nei confronti delle famiglie.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto Maria Ausiliatrice, delle Suore Salesiane di Don Bosco, nell'area dei servizi educativi, gestisce il **Nido Conchiglia Dorata** sito in Caorle - via Pompei - 2 (VE).

Il **Nido Conchiglia Dorata** si rivolge ai bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi ed è un luogo di crescita in cui si pone attenzione all'individualità e alle potenzialità di ciascun bambino che vanno riconosciute e valorizzate tenendo presente tempi e ritmi diversi per apprendere. Il servizio è accreditato e autorizzato secondo quanto previsto dalla normativa regionale che regola altresì la capacità ricettiva della struttura e il rapporto educatore/bambini.

Il servizio pensato secondo la normativa regionale (L. R. n.32/90, circolari n.16/90 e n.16/93 e R.R. n.3/1973), ottempera attualmente agli "standard relativi ai requisiti di autorizzazione all'esercizio e accreditamento" previsti dalla D.G.R. n. 84 del 16/01/2007 conseguenti alla L.R. 22/2002. L'autorizzazione e l'accreditamento sono mantenute aggiornate secondo la tempistica e le modalità indicate nella L.R. 22/2002.

I PRINCIPI ISPIRATORI- mission

L'istituto definisce un sistema di regole e garanzie che permettano il raggiungimento di elevati livelli di equità, efficacia, trasparenza negli interventi, attraverso una definizione chiara dell'orientamento pedagogico, degli obiettivi, degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione del livello di qualità raggiunto.

Come da direttiva ministeriale, nell'erogazione del servizio, è garantito il rispetto dei seguenti principi:

- uguaglianza e diritto di accesso, nessuna discriminazione per motivi riguardanti differenze di bambini e famiglie (genere, appartenenza culturale, religiosa, politica ecc.);
- partecipazione e trasparenza, in coerenza alle quali le famiglie hanno il diritto di conoscere il progetto educativo e le modalità di funzionamento del Nido e di contribuire alla vita del servizio. A tal fine, sono istituiti organi di partecipazione e forme di rappresentanza dei genitori. Si garantisce alle famiglie di verificare la corretta erogazione del servizio, esercitare il diritto di

accesso alle informazioni che le riguardano e la facoltà di presentare reclami o proposte di miglioramento;

- cortesia, come attribuzione di importanza alla relazione tra bambini, tra bambini e adulti e tra adulti, basata sul rispetto e la valorizzazione reciproca;
- corresponsabilità educativa, in base alla quale il Nido non è solo un luogo che si prende cura dei bambini, ma anche una comunità per la costruzione di una cultura di rispetto e di cura condivisa dell';
- riservatezza, per cui i bambini frequentanti e le loro famiglie, hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e dei dati personali sensibili.

Sono altresì promossi i valori specifici identitari che costituiscono la *mission* del gestore:

- l'intuizione profetica di Don Bosco di opporre al sistema precettivo-riparativo il sistema preventivo proattivo,
- la centralità del bambini/a e relativi bisogni educativi e formativi,
- la promozione di ogni persona quale priorità per garantire dignità e futuro,
- realizzazione di climi umani ispirati al senso di comunità, alla comprensione, valorizzazione e alla condivisione delle diverse esperienze,
- azioni ispirate al senso di familiarità e alla pratica dell'amorevolezza,
- educazione alla gioia (*per noi la santità consiste nell'essere sempre gioiosi d. Bosco*),
- sostegno, fiducia e formazione continua agli educatori
- disponibilità di strumenti per progettare e attuare il miglioramento.

Per questo si introducono tutta una serie di azioni volte a realizzare l'efficacia organizzativa in una logica di raggiungimento di obiettivi come: la selezione del personale, la gestione economica del Nido, la gestione delle risorse umane secondo uno specifico organigramma, il reperimento di risorse economico-finanziarie, la distribuzione di tali risorse a miglioramento del funzionamento del Nido e sull'innovazione pedagogico - didattica.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

Il Nido è situato nel cuore della città e in riva al mare. A completamento dell'eccellenza geografica la struttura che ospita il Nido è circondata da aree verdi, unica e - inevitabilmente invidiata - nel centro storico di Caorle.

La struttura interna è composta da una parte dedicata esclusivamente ai piccoli con entrata autonoma, aule ampie e relativo giardino; spazio per l'accoglienza, un grande salone, bagni, refettorio, stanza per la pappa e stanza per la nanna. Ci sono inoltre altre sale: per la pittura, per la psicomotricità, per le attività libere e di

manipolazione. Il Nido è dotato di una varietà di materiali di gioco per favorire l'esperienza logica.

L'area esterna è dotata di giochi e strutture ludiche adeguati all'età. C'è inoltre un grande parco verde con piante e fiori di vario tipo e l'incanto dell'accesso diretto al mare.

CAPACITÀ RICETTIVA

Il Servizio è autorizzato per accogliere 24 bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi più il 20% previsto dalla norma.

L'ISCRIZIONE AL SERVIZIO

Per effettuare l'iscrizione fare riferimento a quanto espressamente indicato nel regolamento dell'anno scaricabile dal sito www.imacaorle.it.

MODALITÀ DI FREQUENZA

Il servizio è aperto dalla metà di settembre alla fine di agosto dalle, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00

Modalità di frequenza	ORARIO PERMANENZA	USCITA
Nido corto con pranzo incluso	08.00 – 13:00	12.45 – 13.00
Nido lungo	08.00 - 16.00	15.30 – 16.00

I PASTI

Il nido si avvale di una cucina interna, con una dieta strutturata da un nutrizionista e un menù approvato dall'Asl vario e legato alla stagionalità.

Per eventuali problemi alimentari che richiedono variazioni del menù, è necessario un certificato medico da presentare all'amministrazione.

Le attività svolte all'interno del servizio vengono monitorate attraverso un piano di autocontrollo HACCP.

COSTI DEL SERVIZIO

I pasti e i pannolini NON sono compresi nell'importo della retta.

Per la frequenza al nido integrato la famiglia è tenuta a corrispondere una quota di iscrizione annua e una retta mensile composta da una parte fissa e da una parte variabile (numero dei pasti fruiti).

Gli importi delle rette di frequenza sono specificati nel regolamento scaricabile dal sito del servizio [imacaorle.it](http://www.imacaorle.it).

IL PERSONALE

Il personale educativo è provvisto dei titoli e dei requisiti richiesti e inserito in un progetto di formazione e aggiornamento costante al fine di garantire un'idonea preparazione che permetta di assecondare le esigenze in continua evoluzione dei più piccoli.

Attualmente sono attive all'interno della struttura due/tre educatrici, di cui una individuata come responsabile, due ausiliarie. L'attività di coordinamento pedagogico, di programmazione e di supervisione è affidata ad una Figlia di Maria Ausiliatrice provvista dei titoli legali necessari.

Il Nido Integrato "Conchiglia dorata" assicura il rapporto di un'educatrice ogni 8 bambini come previsto dalla legge regionale del 23/04/1990 n°32 (Bur n° 32/1990).

IGIENE E SICUREZZA DELLA STRUTTURA

L'ente gestore, di volta in volta, assume a riferimento la normativa specifica in vigore e garantisce la funzionalità e la sicurezza di attrezzature, impianti, arredi, prevedendo interventi di manutenzione e di riparazione ed effettuando, nel caso di acquisti, attente analisi di mercato.

Il personale docente ed ausiliario, nonché i responsabili ed il personale amministrativo controllano costantemente l'efficienza del servizio segnalando alla direzione attraverso apposite procedure le richieste di intervento.

La sicurezza interna ed esterna del servizio prevede:

- l'adeguamento e la manutenzione degli impianti nel rispetto della norma;
- la manutenzione periodica di tutti i presidi per la sicurezza (estintori, vie di fuga, porte tagliafuoco, maniglioni,...)
- la pulizia delle zone esterne;
- la pulizia dei locali e degli arredi.

E' presente un piano di emergenza e si effettuano prove di evacuazione almeno due volte l'anno.

E' stipulata una polizza assicurativa valida per gli infortuni che possano occorrere ai bambini dei servizi all'infanzia durante le attività svolte e programmate dalle educatrici dei servizi, incluse le attività esterne disposte e organizzate da ogni singolo servizio ed il rischio in itinere.

LA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

Ambientamento

Il momento dell'ambientamento al Nido rappresenta un'esperienza emotivamente intensa sia per i bambini sia per le famiglie, che richiede chiarezza e condivisione delle fasi. Il percorso di ambientamento prevede l'organizzazione di fasi e azioni per accogliere al meglio il bambino con la sua famiglia, ma viene costruito in maniera

personalizzata in base al bisogno di ogni bambino. La scelta organizzativa di fondo sarà orientata verso l'inserimento di gruppo, che si prospetta essere la modalità da privilegiare, consentendo di ridurre i tempi di attesa delle famiglie e garantendo nel contempo la possibilità di condividere questa esperienza, anche attraverso l'intreccio di utili relazioni con altri genitori: il bambino verrà inserito in piccoli gruppi e con orario progressivamente crescente, con la presenza del genitore per i primi giorni. L'inizio della frequenza è fissato dalla coordinatrice e viene comunicato alle famiglie, di norma per i nuovi iscritti, nel mese di giugno precedente l'anno educativo.

Accoglienza e ricongiungimento pomeridiano

Le educatrici nel momento dell'accoglienza aiutano il bambino e i suoi familiari a salutarsi serenamente, scambiando con i genitori alcune informazioni riguardanti i loro figli e predisponendo un ambiente piacevole. Anche il ricongiungimento a fine giornata è carico di valenze emotive e affettive, per cui le educatrici facilitano il ritrovarsi dei bambini con i genitori e il passaggio tra l'ambiente del Nido e il contesto familiare, rispettandone i tempi e le modalità.

Routine

Per routine si intendono le attività quotidiane che si riferiscono ad alcuni momenti della vita al Nido e che si ripetono ogni giorno, rispondendo in questo modo ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza e il ricongiungimento pomeridiano, il cambio, il pranzo e le merende, il riposo. Questi momenti consentono al bambino di costruire una relazione affettiva positiva con l'adulto e di percepire l'ambiente del Nido come rassicurante, in grado di accompagnarlo 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 verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

Cambio e l'igiene personale

Il cambio è un momento affettivamente intenso, che richiede attenzione e rispetto dell'intimità del bambino. Le azioni per l'igiene sono inoltre per i bambini un'occasione per sviluppare la propria autonomia.

Pranzo e merende

Il cibo, oltre che per lo sviluppo fisico del bambino, ha un profondo significato affettivo e relazionale con l'adulto e con i coetanei. La refezione è assicurata di norma tramite la cucina interna e secondo apposite tabelle dietetiche predisposte dall'AUSLL ed esposte affinché i genitori ne prendano visione. In caso di particolari motivi di salute, confermati da certificato medico (da rinnovare ad ogni scadenza e comunque all'inizio di ogni anno educativo e certificando ogni variazione) o per

motivazioni religiose sono previste variazioni personali della dieta.

Riposo

Anche il sonno è un momento affettivamente coinvolgente, perché per il bambino significa rilassarsi per addormentarsi e per risvegliarsi serenamente. Per questo le educatrici prestano attenzione ai rituali che possano assicurare il bambino: la possibilità di portare un pupazzetto con sé, essere accompagnati da una storia, una ninna nanna o una musica rilassante...tutte coccole che fanno compagnia e invitano i bambini al riposo.

Spazi e attività

Tutte le strutture sono dotate di spazi progettati ed organizzati in funzione dei bisogni, dell'età del bambino e delle specifiche metodologie dei servizi. Gli spazi destinati ai divezzi sono pensati per favorire il gioco, lo sviluppo dell'autonomia, la sperimentazione delle attività motorie ed espressive e la promozione dei rapporti con i coetanei. Il Nido dispone di uno spazio verde attrezzato nel rispetto dei bisogni e della sicurezza dei bambini. Gli spazi sono organizzati in modo da prevedere attività di gruppo e di intergruppo, con la possibilità di angoli attrezzati per le diverse attività, secondo il progetto educativo di ogni servizio.

IL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Una condizione necessaria per la realizzazione del progetto educativo del Nido è rappresentata dal dialogo continuo e dalla collaborazione con le famiglie dei bambini.

Genitori ed educatori condividono con competenze e ruoli specifici e complementari il progetto educativo di crescita del bambino, di cui il primo titolare rimane la famiglia. I contributi teorici sullo sviluppo ci insegnano infatti che il bambino cresce sereno se gli adulti che se ne prendono cura stabiliscono tra loro una relazione di ascolto reciproco e di ricerca condivisa di strategie e atteggiamenti educativi.

Tutte le occasioni di incontro tra il Nido e le famiglie rappresentano così occasioni importanti per ritrovare il bambino "intero" nei suoi diversi contesti di vita.

Le famiglie possono inoltre trovare nel Nido delle forme di accompagnamento e di sostegno nel loro compito educativo con i figli.

Il Nido predispone momenti di incontro individuale e collettivo con le famiglie, per la condivisione e la co-costruzione del progetto educativo e per la valutazione del processo di crescita di ogni singolo bambino.

La collaborazione tra il Nido e le famiglie si realizza attraverso diverse forme di partecipazione, che vengono organizzate dall'equipe educativa:

- colloqui individuali: all'inizio dell'anno educativo per i bambini e le bambine in fase di ambientamento e nel corso dell'anno per tutti i bambini e le bambine frequentanti, in maniera concordata con le famiglie;

- riunione generale: è programmata all'inizio dell'anno educativo con tutti i genitori dei bambini frequentanti ed è finalizzata alla condivisione del progetto educativo e delle attività previste dalla programmazione didattica. Viene inoltre realizzato generalmente nel mese di giugno un incontro con i genitori dei bambini che frequenteranno nel successivo anno educativo;
- riunioni di gruppo sezione: in esse sono coinvolti i genitori e le educatrici di una stessa sezione e hanno l'obiettivo di condividere le attività del gruppo;
- attività formative: sono organizzati degli incontri collettivi per i genitori per il confronto e l'approfondimento di temi educativi-

Comitato dei genitori: è composto dai rappresentanti dei genitori e collabora con l'equipe educativa e l'amministrazione dell'Ente su specifiche attività, al fine di contribuire alla continua ricerca del miglioramento del servizio. Esso può essere convocato dalla direzione, dall'educatrice responsabile o da un rappresentante dei genitori. Sono altresì previste iniziative di coinvolgimento diretto delle famiglie in attività educative previste all'interno del progetto educativo del servizio, come, ad esempio:

- partecipazione a laboratori
- teatro dei genitori;
- giornalino del Nido;
- coinvolgimento nell'organizzazione delle feste.

Questi momenti rappresentano per i genitori l'occasione di trascorrere dei momenti piacevoli insieme ai loro bambini e di incontrare altre famiglie. Al termine di ogni anno educativo, tramite specifico questionario, viene richiesto ai genitori di valutare la qualità educativa offerta dal servizio frequentato dal loro bambino.

LA CONTINUITA' NIDO- SCUOLA DELL'INFANZIA

Consiste in un percorso che inizia nella seconda metà dell'anno educativo e termina a fine agosto, che porta i bambini del nido a un graduale inserimento e ambientamento alla Scuola dell'Infanzia. L'inserimento di settembre sarà così più breve e armonico.

A cadenza mensile, vengono proposte attività ricreative ai bambini del nido le quali prevedono la collaborazione con una scuola dell'infanzia del territorio e la conseguente condivisione di spazi e materiali.

LA VALUTAZIONE

Abitualmente si considera la verifica come ultima fase di un processo, ma in ambito educativo essa svolge un'insostituibile funzione, poiché è il momento in cui, valutando l'efficacia del servizio, si elaborano nuovi contenuti e nuove modalità procedurali.

Gli strumenti utilizzati nel processo valutativo sono:

- La documentazione: quale testimonianza di un'iniziativa che si colloca come punto di arrivo e di partenza per successive riflessioni ed esperienze
- L'osservazione: strumento principale in fase di programmazione, diventa fondamentale in fase di monitoraggio, per la sua verifica costante all'interno della realtà agita;
- La verifica degli standard: sottoposti a verifica da parte della direzione una volta all'anno;
- la verifica degli standard dei servizi accreditati: sottoposti a monitoraggio e controllo da parte della Direzione;
- gli indicatori di progettazione educativa: utilizzati dai colleghi degli educatori a novembre a marzo e a giugno di ogni anno educativo.
- Il questionario di customer satisfaction consegnato annualmente ai genitori può essere promosso sulla base di:
 - fattori di insoddisfazione rilevati;
 - richieste specifiche derivate da singole esigenze dei servizi;
 - implementazione e/o azioni di controllo su attività e nuovi servizi;
 - verifiche di risultato.
 I risultati, restituiti alle famiglie dopo l'elaborazione dei dati, sono utili per il miglioramento del servizio e saranno diffusi attraverso idonei strumenti.

PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

In ogni momento le famiglie possono esporre un reclamo attraverso le seguenti modalità:

- un incontro con la coordinatrice didattica o con la direzione
- email indirizzata al servizio
- partecipazione alle assemblee annuali per i genitori

Sarà cura della direzione fornire una risposta alla direzione entro 30 gg dalla segnalazione.