



Carta dei servizi – Allegato 1 – Modulistica

Micronido I Germogli Del Sicomoro



Micronido I Germogli Del Sicomoro Anno Scolastico Entrante



Cos'è e a cosa serve la Carta dei Servizi

La carta dei servizi

Informa sulle modalità generali di funzionamento del servizio del micronido offerto da **I Germogli Del Sicomoro**.

Rappresenta un'occasione di dialogo, uno strumento di relazione che si propone di coinvolgere gli utenti effettivi e quelli potenziali in una partecipazione sistematica, finalizzata allo sviluppo e all'aggiornamento dell'offerta.

Comunica le modalità di gestione e di erogazione dei servizi, gli strumenti di controllo e di garanzia e le procedure che gli utenti devono seguire per le diverse richieste e segnalazioni.

Impegna I Germogli Del Sicomoro a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a livelli di qualità dichiarati nel presente documento.

Indica un regolamento dei diritti e doveri di tutti i partecipanti al servizio.

Impegna i genitori e tutti gli adulti che partecipano al servizio al rispetto della forma gestionale descritta.

*DPCM del 27 gennaio 1994 "Principi di erogazione dei servizi pubblici"



La storia de I Germogli Del Sicomoro

Nel settembre 2005, presso la sede del Micronido Il Sicomoro, la cooperativa Il Sicomoro comincia un percorso di accreditamento in collaborazione con il Comune di Milano, secondo le indicazioni previste dalla Delibera di Giunta Regionale n. 20943 del 16-02-2005, che stabilisce gli standard operativi; il percorso si basa sul Modello EFQM per l'Eccellenza. Dal 2015 il Micronido I Germogli Del Sicomoro conclude questo percorso di accreditamento sempre sul Modello EFQM con l'assegnazione di posti convenzionati.

A settembre 2006, in via Benedetto Marcello 18, si inaugura un **micronido semiaziendale**, nato dalla collaborazione tra Cisl Milano e Il Sicomoro.

Nel 2014 il Micronido Il Sicomoro cambia gestione e, a settembre, si inaugura il Micronido **I Germogli Del Sicomoro**.

Dal 2015 il Micronido I Germogli Del Sicomoro ospita all'interno un **laboratorio permanente metodo Bruno Munari®** a cura di Munaria (www.munaria.it).

Il servizio offerto

Il Micronido I Germogli Del Sicomoro è autorizzato ad accogliere 10 bambini, di età compresa fra i 5 mesi a i 3 anni, con un rapporto numerico educatrice-bambino 1:5.

Il servizio educativo è finalizzato a:

- custodire e accompagnare nella crescita ogni bambino affidato, nel rispetto della sua originalità e della sua persona;
- accogliere e coinvolgere le famiglie che si rivolgono al micronido attraverso la condivisione e il sostegno del compito educativo;
- sostenere una formazione continua di tutto il personale che partecipa al gruppo di lavoro;
- promuovere iniziative educative nell'ambito territoriale.



Giornata tipo al micronido

08:00 – 09:30 Arrivo e accoglienza dei bambini
09:30 – 10:00 Merenda a base di frutta e appello
10:00 – 11:00 Laboratori* e proposte di gioco
11:00 – 11:20 Pausa igienica in bagno
11:30 – 12:20 Pranzo
12:20 – 12:30 Pausa igienica in bagno
13:00 – 15:00 Nanna
15:00 – 15:20 Pausa igienica in bagno
15:20 – 15:50 Merenda
15:30 – 16:00 Uscita
16:30 – 17.00 Uscita
17:30 – 17:45 Uscita
18:00 – 19:00 Spazio Gioco **LaboRelax**

*I laboratori hanno una cadenza settimanale con giorni stabiliti annualmente.

Dalla **seconda settimana di settembre** avrà inizio il servizio **prolungamento orario** rivolto ai bambini del micronido.

Questo servizio vuole rappresentare una risposta concreta e un valido supporto per le famiglie in cui entrambi i genitori lavorano o che, per necessità, si trovano in difficoltà a rispettare l'orario di fine attività previsto dal micronido. Per l'anno scolastico entrante il servizio verrà effettuato fino il **29 giugno** (data di fine attività) e sarà gestito da educatrici nostre collaboratrici fidate che avranno compiti di accoglienza, sorveglianza, svolgimento delle attività previste dalla programmazione dello spazio gioco e consegna del bambino al genitore o suo delegato.

Il Micronido I Germogli Del Sicomoro termina **inderogabilmente alle ore 18:00**; dalle ore 18:00 alle ore 19:00 è previsto lo Spazio Gioco LaboRelax (Baby Parking).

In questo arco orario dalle **17:00** alle **18:00** i genitori possono venire a prendere i bambini in qualunque momento.



Segnaliamo che, per ovvie ragioni di sicurezza, dopo le ore 18:00 tutti i bambini rimasti nel micronido sono considerati utenti del servizio prolungamento orario.

Raccomandiamo pertanto alle famiglie **il rispetto della puntualità in tutti gli orari**, sin da settembre viene addebitato in fattura la **mezz'ora di ritardo di € 4.00 dopo 10 minuti**. In caso di assenza del bambino, si raccomanda di avvisare entro le ore 08:30, altrimenti verrà addebitato il buono pasto.

All'inizio dell'anno scolastico, i genitori interessati devono compilare e consegnare in segreteria la domanda d'iscrizione.

GLI AMBIENTI

Come a casa. Bastano tre parole per descrivere l'approccio educativo dello staff de **I Germogli Del Sicomoro**.

Lo si capisce subito, già dall'ingresso. Una casetta indipendente con cortile esterno di pertinenza all'interno di un edificio in stile vecchia Milano.

L'ingresso

La stanza dell'ingresso è dedicata all'accoglienza delle famiglie e dei loro bambini. È arredata con cassapanche per i genitori e una tana, per facilitare un'atmosfera intima e familiare nel momento dell'entrata mattutina e della consegna pomeridiana.

Ogni bambino ha un armadietto personale, identificabile da un simbolo e dal proprio nome, dove riporre i propri tesori, le scarpe e la sacchetta per i cambi.



Le decorazioni e le illustrazioni di questo locale cambiano nel corso dell'anno: richiamano e comunicano le proposte condivise con i bambini durante i vari momenti educativi, al fine di rendere ulteriormente partecipi le famiglie della programmazione in atto.

Nell'ingresso sono, inoltre, esposti le bacheche e il materiale informativo per comunicazioni, avvisi, menù...

Le aule

La struttura del Micronido **I Germogli Del Sicomoro** dispone di due aule, adibite a sezioni, per ospitare i bambini divisi a seconda delle fasce di età o dei laboratori.

Le aule hanno un utilizzo multifunzionale, per facilitare la confidenza del bambino con lo stesso ambiente, che può essere modulato per le diverse necessità.

L'arredamento e le attrezzature hanno tutti caratteristiche anti-infortunistiche e sono intercambiabili a seconda del bisogno.

Il trascorrere dell'intera mattinata in aula, compreso il momento conviviale del pranzo, consente al bambino di acquisire una forte conoscenza dell'ambiente, raccolto e familiare, e di crescere nella sicurezza di uno svolgersi di routine che definiscono la quotidianità.

Il bagno

Il bagno è lo spazio dedicato al cambio e all'igiene dei bambini. È dotato anche di un fasciatoio e di un water piccolo a misura di bambino; ogni bambino ha le proprie salviette appese alla propria portata per asciugarsi mani e faccia dopo averle lavate.

Facilmente accessibili alle educatrici sono invece le salviette da bidet e i cassetti personali di ogni bambino che contengono i cambi di vestiti.

I pannolini, le lenzuola, la coperta, gli asciugamani, le creme per il bagno e tutto l'occorrente per la pausa igienica sono forniti dal micronido.



La cucina

Il servizio cucina è assicurato da un catering curato da LA PACIADA AL SERVICA S.A.S. di Tornaghi Anna Maria & C. con sede legale a Biassono (Mi) in via dei Gelsi 25 (www.lapaciada.it).

Nel micronido è presente un angolo cottura con l'attrezzatura per scaldare le vivande fatte pervenire quotidianamente.

La qualità, la provenienza, il trasporto e la somministrazione del cibo sono garantiti dal sistema di autocontrollo H.A.C.C.P.*, sorvegliato dalla Asl competente.

Il menù è stagionale e, su prescrizione medica, sono possibili diete personalizzate.

*Secondo la normativa della Legge 81/2008 sulla Sicurezza negli ambienti lavorativi

Il cortile

Il Micronido **I Germogli Del Sicomoro** dispone di uno spazio esterno raccolto e riparato, custodito ogni volta che si decide di utilizzarlo, accessibile solo tramite apertura da parte del personale. L'utilizzo come spazio gioco è favorito dalle attrezzature ludiche messe a disposizione dal personale del micronido.

IL PERSONALE

Nel Micronido **I Germogli Del Sicomoro** sono presenti diverse figure professionali. A ciascuna competono mansioni specifiche e reciprocamente coordinate per il buon funzionamento del servizio e per il benessere di ogni bambino.



Il Responsabile del servizio

Donatella Colombo si occupa di controllare le funzioni amministrative, i rapporti con gli uffici e con gli Enti pubblici e verifica periodicamente gli standard gestionali normativi.

La Segreteria

Adempie alle funzioni amministrative e gestionali, coordina le richieste del personale del servizio per quanto necessario al buon funzionamento della struttura, tiene periodicamente le comunicazioni con le famiglie, invia settimanalmente il menù e gli avvisi tramite email.

La Coordinatrice pedagogica

Laura Grassi ha il compito di stabilire, in accordo con l'équipe educativa, la programmazione e ne verifica l'andamento, propone e vaglia la formazione del personale ed è responsabile della realizzazione degli obiettivi del progetto educativo.

Convoca le riunioni bisettimanali del Collegio educatori, decidendo l'ordine del giorno, archivia e cura la documentazione del lavoro d'équipe. Presiede i colloqui e le riunioni con i genitori e con le famiglie.

Le educatrici

Laura (Coordinatrice/educatrice di riferimento del gruppo Lattanti, dai 5 mesi ai 20 mesi circa) e Lorella (educatrice di riferimento del gruppo Divezzi, dai 20 ai 36 mesi) si impegnano, ogni giorno, nel rapporto e nella cura del singolo bambino e del gruppo. Affinché questo possa avvenire in un clima familiare e sereno, è garantito il rapporto tra educatrici e bambino almeno di 1:5.

L'educatrice di riferimento del bambino si fa referente, dal momento dell'inserimento, per lui e per la sua famiglia, affiancata dalla coordinatrice.

Vive e propone i momenti di routine e di attività osservando i propri bambini e valutandone le capacità, le storie, i desideri e le modalità di interazione.



Cerca il confronto con le colleghe durante i momenti di collegio, sia rispetto alle osservazioni dei bambini sia rispetto alle programmazioni e ai vissuti lavorativi.

Titoli di studio

Laura Grassi

Diploma di Maturità professionale Assistente Comunità Infantile Comprensivo dell'abilitazione Insegnamento Scuola Materna.

Abilitazione all'insegnamento religioso solo per supplenze.

Diploma di Differenziazione didattica nel metodo Montessori Opera Nazionale Montessori per la scuola dell'infanzia.

Lorella Riva

Diploma di Maturità Professionale per Assistente per Comunità Infantile con Abilitazione all'insegnamento nelle scuole del Grado Preparatorio.

La Pedagogista

Si tratta di un consulente esterno, che incontrerà settimanalmente i bambini del micronido osservando la loro crescita fisica e psicologica.

Lavorerà con la coordinatrice e le educatrici in sede di collegio e in costanti aggiornamenti su ciò che riguarda la parte pedagogica e didattica.

Orari e modalità di frequenza

L'apertura del servizio è prevista dal primo lunedì del mese di settembre e termina l'ultimo venerdì del mese di luglio.

L'attività si svolge regolarmente per cinque giorni settimanali, dal lunedì al venerdì, con **orario base dalle 08:00 alle 18:00.**



L'ingresso è consentito dalle **08:00** alle **09:30**.

Le uscite sono previste alle ore **13:00** per l'orario part-time, dalle ore **15:30** alle ore **18:00** per il full-time (in questo arco orario i genitori possono venire a prendere i bambini in qualunque momento).

Alle ore 16:15 inizia il post-nido (compreso nella retta del full-time) che termina inderogabilmente alle ore 17:10; dalle ore 17:15 alle ore 18:20 (da pattuire con la direzione l'eventuale prolungamento fino alle ore 19:00) è previsto uno spazio gioco **LaboRelax** (Baby Parking). In questo arco orario i genitori possono venire a prendere i bambini in qualunque momento.

Calendario scolastico

Il servizio del micronido avrà inizio ogni **1 settembre** e terminerà sempre l'ultimo **venerdì** del mese di luglio .

Dal 1° **settembre** le educatrici incontreranno i genitori dei nuovi bambini iscritti per un colloquio di preinserimento. Il 1° **settembre** saranno accolti solo i bambini già frequentanti.

Gli inserimenti dei bambini nuovi inizieranno sempre la seconda settimana di settembre.

Esempio delle vacanze dell'anno scolastico 2014/2015, in cui il servizio è stato sospeso nei seguenti giorni:

- **Il 1° novembre 2014** – Tutti i Santi
- **Il 7 e l'8 dicembre 2014** – Sant'Ambrogio e Immacolata Concezione
- **Dal 22 dicembre 2014 al 5 gennaio 2015** – Vacanze di Natale (Ripresa il 7/1/15)
- **Il 19 e il 20 febbraio 2015** – Carnevale



- **Dal 2 aprile 2015 al 7 aprile 2015** – Vacanze Pasquali (Ripresa l'8/4/15)
- **Il 25 aprile 2015** – Anniversario della Liberazione
- **Il 1° maggio 2015** – Festa del Lavoro
- **Il 2 giugno 2015** – Festa nazionale della Repubblica

(La struttura valuta di volta in volta l'apertura straordinaria durante alcuni ponti con un minimo di 3 bambini presenti)

Assistenza sanitaria

Durante la permanenza nel micronido è vietato alle educatrici qualsiasi somministrazione di farmaci.

Nel caso di comprovata necessità, in caso di cura per patologie croniche o per profilassi di particolari condizioni, il farmaco può essere somministrato dal personale scolastico in presenza delle seguenti condizioni:

- **certificato del proprio pediatra** con indicazioni delle dosi e degli orari di assunzione,
- **delega scritta da parte del genitore al personale educativo** a procedere come specificato dal medico curante; deve essere indicato che si solleva l'operatore da responsabilità per eventuali conseguenze dall'assunzione del farmaco.

Il personale è formato per prestare la prima necessaria ed elementare assistenza sanitaria e per le procedure di Pronto Soccorso.



Il micronido è dotato di un presidio di Pronto Soccorso come da normativa (D.lgs. 81/2008).

Il bambino può essere allontanato dal micronido, avvisando telefonicamente i genitori, qualora le educatrici o la coordinatrice riscontrino una sintomatologia che si presuppone dannosa per il bambino stesso o per la comunità.

I sintomi principali per cui viene effettuato l'allontanamento sono:

- **congiuntivite purulenta** (congiuntivite rosse con secrezione; palpebre arrossate e appiccicose al risveglio; dolore e arrossamento della cute circostante),
- **diarrea** (tre o più scariche di feci liquide non contenibili nel pannolino),
- **esantema** (macchie cutanee diffuse),
- **febbre superiore a 38.5 gradi (temperatura rettale),**
- **pediculosi** (presenza di lendini e pidocchi),
- **parassitosi intestinale,**
- **vomito** (due o più episodi),
- **stomatite aftosa o herpes.**

In ogni caso, qualsiasi sintomo patologico presentato dal bambino sarà segnalato al genitore, affinché prenda opportuni provvedimenti.

Dopo l'allontanamento dal micronido, il bambino potrà rientrare con certificato medico o con il modulo dell'autocertificazione di un genitore.

Per assenze per malattia superiori a cinque giorni è necessario portare un certificato del pediatra che attesti l'autorizzazione al rientro in comunità.



In caso di assenza per motivi personali (es. vacanze) il bambino può rientrare senza certificato medico, se il personale educativo è stato precedentemente avvisato.

* Secondo la normativa vigente: Art.42 del DPR 1518/67 e Circolare n. 4/98 Ministro della Sanità "Misure di profilassi per le esigenze di sanità pubblica" e Comunicazione Dip. Prevenzione 1023/99.

LE ISCRIZIONI

Alle famiglie interessate al micronido, **I Germogli Del Sicomoro** offre la possibilità di conoscere il servizio visitando la struttura durante le giornate annuali di Open Day o previo appuntamento con la coordinatrice, contattandola via email o telefonicamente.

L'iscrizione è possibile in qualsiasi periodo dell'anno, in base alla disponibilità dei posti, ed è valida sino a luglio dell'anno scolastico in corso.

L'atto d'iscrizione prevede la **compilazione e la consegna del modulo** disponibile in segreteria, cui fa seguito il **versamento** di una quota d'iscrizione biennale. La quota di iscrizione non verrà rimborsata, nemmeno in caso di ritiro o di mancata frequenza del bambino.

I bambini già frequentanti vengono riammessi all'anno successivo a seguito di richiesta scritta da parte dei genitori, entro il mese di marzo. Il periodo di validità di tale rinnovo di frequenza è dal settembre successivo a luglio dell'anno seguente; pertanto le quote di frequenza mensile sono da corrispondere a partire da settembre.

Le rette comprendono:

- pannolini (se iscritti tramite il comune vengono forniti dalle famiglie);
- prodotti per l'igiene personale del bambino (creme, salviette, sapone... se iscritti tramite comune vengono forniti dalle famiglie);
- copertura assicurativa;
- assistenza pediatrica;
- materiale per le attività didattiche;



- lenzuola, coperta, bavaglie, asciugamani.

Nel caso di due fratelli frequentanti contemporaneamente il micronido, è prevista per il maggiore una riduzione del 20% della retta.

Nel mese di luglio, per chi frequenta per più di 15 giorni, la retta è da corrispondere interamente, come nei mesi precedenti. In alternativa, vi è la possibilità di iscrivere i bambini ai **campus estivi** organizzati dal micronido in sede. La frequenza può essere a giornate o settimanale; per gli interessati le tariffe dei campus estivi sono disponibili in segreteria.

L'inserimento

All'interno del nido i termini inserimento e ambientamento si riferiscono alla pratica di avvio della frequenza del bambino nella struttura. Questa frequenza deve avvenire seguendo una flessibilità e una gradualità e non riguardano solo gli orari e i tempi (che saranno concordati giorno per giorno con le educatrici e con la coordinatrice; la durata complessiva è mediamente di **15-20 giorni**), ma anche le persone che in questo evento sono coinvolte:

- il bambino,
- la famiglia,
- l'educatore.

Ogni bambino avrà, perciò, una modalità propria di rapportarsi al cambiamento e, di conseguenza, modo e tempo saranno individualizzati.

Questo momento prevede un'organizzazione precisa:

- *Colloquio preinserimento*: scambio di informazioni al fine di avviare una relazione collaborativa centrata sul bambino.
- *Condivisione dello spazio*: nel corso della prima giornata di permanenza al nido, il bambino "vive" lo spazio con entrambi i genitori. È il momento dell'esplorazione e della sperimentazione libera.



- *Incontro individuale bambino-genitore-educatore*: la fase del bambino, del genitore e dell'educatore, in cui è bene che gli adulti restino fermi, seduti vicini e che dialoghino in modo da trasmettere fiducia al bambino.
- *Incontro a piccoli gruppi*: in questa fase il bambino viene inserito nel piccolo gruppo. L'educatore si separa dal genitore e rimane disponibile per il bambino. Il genitore è presente nel nido **per** il bambino ma **non con** il bambino, perciò deve rimanere seduto spostando lo sguardo su altro, perché il contatto visivo aprirebbe una comunicazione con il bimbo.

Infine sarà l'educatore a stabilire il momento in cui allontanare il genitore: il bambino, infatti, si può separare solo se interagisce con l'educatore e l'ambiente. Importante ricordare che il pianto non rappresenta fragilità, ma relazione con il cambiamento.

I tempi di inserimento "tipo":

- **1° giorno**
il bambino viene accolto in ingresso (zona filtro che ha la funzione di permettere il graduale distacco dal genitore e il successivo riavvicinamento alla fine della giornata); entra al nido con il genitore che fungerà da osservatore, fonte di sicurezza rimanendo per circa un'ora.
- **2° giorno**
Il bambino viene accolto nell'ingresso ed entra al nido accompagnato dal genitore. Dopo aver appurato la tranquillità del bambino, il genitore si allontana nell'ingresso e sarà richiamato nel momento in cui il bambino manifesti comportamenti di disagio, in caso contrario si potrà prolungare la sua assenza per una mezz'ora circa.
- **3° giorno**
A seconda dell'adattamento del bambino all'ambiente e alle educatrici, il bambino viene accolto in ingresso ed entra al nido salutandolo il genitore, che rimarrà ad attendere in zona filtro (volendo può anche uscire dal nido e rientrare all'ora pattuita).



- **Nei giorni successivi**

Il tempo di permanenza al nido viene via via prolungato fino al momento in cui viene concordata la permanenza per il pranzo e la successiva permanenza al pomeriggio, sempre nel pieno rispetto dei tempi necessari al singolo bambino per avere un inserimento quanto più sereno.

Per l'ammissione del bambino al micronido vengono richiesti i seguenti documenti:

- **certificato di vaccinazione,**
- **certificato medico aggiornato attestante la buona salute fisica del bambino ai fini della vita comunitaria,**
- **certificato medico aggiornato di eventuali intolleranze alimentari o allergie** (anche nel caso di richieste differenziate del menù).

La segreteria fornisce, al momento del colloquio iniziale, i seguenti moduli da compilare e firmare per accettazione:

- **delega scritta** - I bambini sono riconsegnati a uno dei genitori o, in alternativa, ad altra persona provvista di delega scritta. Le persone delegate dovranno essere maggiorenni. Al modulo firmato da entrambi i genitori fornito dalla segreteria dovrà essere allegato la fotocopia del documento di identità della persona delegata;
- **informativa sulla privacy** - Segnaliamo che la mancata restituzione o la parzialità nella compilazione del presente modulo comporta impossibilità da parte de I Germogli Del Sicomoro S.R.L. di procedere al trattamento dei dati; di conseguenza annulla l'iscrizione;
- **liberatoria per l'uso delle immagini per le attività del micronido;**
- **Delega per le procedure di Pronto Soccorso;**
- **Notifica di presa visione della presente Carta dei Servizi.**



Per motivi di carattere giuridico, la domanda d'iscrizione e tutta la modulistica relativa deve essere sottoscritta da entrambi i genitori. La legge prevede, infatti, che la potestà genitoriale venga di norma esercitata di comune accordo da entrambi i genitori; anche in caso di genitori separati o non conviventi. Il legislatore prevede che le decisioni di maggior interesse per i figli – tra cui anche quelle relative alla cura e all'istruzione – vengano prese di comune accordo da entrambi i genitori, fatte salve chiaramente le ipotesi di affidamento in esclusiva a un solo genitore. In questo caso, siamo tenuti a ricevere copia del relativo provvedimento – solo per la parte che interessa ai fini dell'iscrizione – allegato alla domanda di iscrizione.

I dati personali sono trattati nel rispetto della normativa vigente.

I genitori devono comunicare alla Segreteria per via scritta, tramite email o fax, ogni cambiamento relativo ai propri dati identificativi, con particolare attenzione a quelli relativi alla residenza, al domicilio e a quelli di reperibilità (telefonici e di posta elettronica).

Notizie pratiche

Ai genitori è chiesto di portare al nido dal momento della frequenza:

- almeno due cambi di vestiti per qualsiasi evenienza;
- un grembiolino con le maniche per le attività di pittura (contrassegnato con nome);
- calzine antiscivolo, sandaletti o ciabattine da calzare solo al nido;
- una foto di tutta la famiglia;
- un ciuccio (se utilizzato) e un biberon o un bicchiere con il beccuccio.

Le famiglie che volessero festeggiare il compleanno del proprio figlio al nido sono invitate a portare esclusivamente prodotti confezionati, che riportino la data di scadenza.



Durante l'anno i bambini, se hanno piacere, possono portare da casa oggetti o giochi, così come potrà capitare che i bambini possano portare a casa occasionalmente giochi del nido. La custodia di questi oggetti sarà cura e responsabilità dei genitori che saranno invitati a riporre nell'armadietto d'ingresso gli oggetti di casa affinché non vengano persi.

Standard di qualità del servizio

Il Sicomoro vince nel settembre del 2005 un percorso di accreditamento in collaborazione con il Comune di Milano, che resta presente tuttora ne I Germogli Del Sicomoro S.R.L.

Lo standard di Qualità del Servizio è disponibile su richiesta nella segreteria del micronido.

La soddisfazione delle famiglie

Il Servizio s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione degli utenti, ai quali verrà somministrato un **questionario annuale** per la valutazione della qualità percepita.

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

L'amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 30 giorni dal ricevimento e si attiverà, se possibile, per rimuovere le cause che hanno provocato reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'amministrazione, al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario.



Carta dei servizi – Allegato 1 – Modulistica

Micronido I Germogli Del Sicomoro

Spazio Gioco LABORELAX
presso I Germogli Del Sicomoro





Lo Spazio Gioco **LaboRelax** è un servizio socio-educativo-ricreativo rivolto ai bambini di età compresa tra i 2 e i 10 anni, nato all'interno del Micronido I Germogli Del Sicomoro per garantire una soluzione multifunzionale, in grado di offrire l'opportunità di dedicarsi liberamente ad attività ludiche, di trovare compagni di gioco e di avvalersi della competenza del personale specializzato. È un servizio d'interesse pubblico che si configura come un luogo intenzionalmente destinato e dedicato al gioco, quale valore fondante della cultura, della formazione e dell'esperienza umana.

Lo Spazio Gioco Laborelax è stato così denominato perché, oltre a essere uno spazio fisico, è anche il luogo ideale della libertà, dell'immaginazione, della fantasia e della creatività.

È un luogo di svago, di socializzazione, di integrazione e di educazione.

Attraverso il gioco e l'animazione si promuove il benessere e l'agio dell'individuo.

Ponendo il gioco e il giocattolo al centro di tutti i progetti e le azioni intraprese, lo spazio gioco contribuisce alla formazione e all'educazione dell'individuo, allo sviluppo dell'autonomia e della responsabilità; educa al rispetto delle regole, alla convivenza civile, all'incontro con l'altro.

Lo spazio gioco si inserisce, a pieno titolo, nella rete dei servizi socio-culturali ed educativi del territorio di riferimento; offre alle famiglie un sostegno alla funzione genitoriale favorendo occasioni per trascorrere del tempo condiviso giocando con i propri figli, per osservarli in un contesto collettivo extra-familiare e per incontrare altri genitori, nel rispetto delle diverse scelte educative di ciascuna famiglia.

Nello Spazio Gioco LaboRelax sono presenti spazi e materiali che permettono la pratica del gioco simbolico e di imitazione, del gioco di movimento e di costruzione; vengono organizzati laboratori creativi e/o espressivi e di costruzione di giocattoli, utilizzabili in pacchetti singoli o annuali a seconda delle varie necessità e disponibilità personali.

I giochi e le attività sono divisi in angoli di interesse e differenziati a seconda della fascia di età dei bambini.



Lo Spazio Gioco LaboRelax è gestito da personale qualificato, pedagogisti ed esperti del settore, in possesso di titolo di studio, specializzazione attinente l'educazione e/o l'assistenza all'infanzia e anni di esperienza coi bambini, in diverse strutture del settore.

Capacità ricettiva della struttura

Lo Spazio Gioco Laborelax può accogliere fino a un massimo di 20 bambini.

Ha previsto giorni e orari di apertura regolari e continuativi (tranne in concomitanza di festività, previste nella Carta Servizi), quali:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 16.15 alle ore 18.20 (da pattuire eventuale prolungamento fino alle 19:00),
- il sabato solo per feste di compleanno programmate.

Durante l'apertura settimanale sono previsti corsi creativi tenuti da professionisti altamente qualificati (musica, teatro, inglese) con obbligo di iscrizione a pagamento; per informazioni e costi rivolgersi in Segreteria.

Operatori

L'organico dello spazio gioco è composto da:

- 1 Coordinatrice: Laura
- 1 Educatrice: (responsabile del progetto)

Il rapporto con i genitori

Lo Spazio Gioco Laborelax si preoccupa di acquisire preventivamente e in modo costante le informazioni sul bambino/a e sul suo contesto di vita familiare utilizzando una Scheda Personale.



Gestione dello spazio gioco

I rappresentanti dello spazio gioco hanno il compito di:

- definire il progetto generale del servizio di spazio gioco;
- prevedere personale in numero sufficiente in funzione del progetto e delle attività del servizio Baby Parking;
- definire i ruoli, i compiti e le responsabilità di ciascun membro dell'équipe;
- promuovere la formazione permanente dell'équipe;
- tenere regolarmente alcune riunioni di verifica e programmazione delle attività;
- valutare la possibilità di inserire nell'équipe di lavoro personale volontario o tirocinante.

Servizi aggiuntivi

Nello Spazio Gioco Laborelax si possono inoltre trovare diverse tipologie di attività e servizi:

- organizzazione di feste, incontri, manifestazioni, eventi, mostre e seminari inerenti il gioco e il giocattolo;
- organizzazione di animazioni tematiche;
- documentazione, informazione, consulenze riguardo al gioco, al giocattolo e alla famiglia.

Locali/Spazi/Arredi

Lo spazio gioco è dotato di:

- locali adeguati destinati a uso esclusivo;
- uno spazio gioco esterno;



- locali accessibili a tutti, privi di barriere architettoniche, conformi alle norme di sicurezza e di igiene;
- spazi, arredi e attrezzature organizzati in funzione dell'età degli utenti, delle tipologie di attività e dei servizi offerti.

Giochi/materiali/attrezzature

I giochi, i materiali e le attrezzature ludiche devono essere:

- differenziati e in quantità sufficiente in funzione del progetto, delle attività e degli utenti,
- conformi alle norme di sicurezza o realizzati artigianalmente a “regola d’arte” dall’associazione Tempochefù,
- scelti secondo criteri di qualità
- in buono stato, integri, completi di tutti i pezzi e puliti.

Tipologie di giochi/attività/servizi offerti

Lo Spazio Gioco Laborelax offre molteplici tipologie di gioco, fra cui:

- giochi di imitazione/simbolici,
- giochi di costruzione,
- giochi di ingegno,
- giochi di regole,
- giochi di movimento.



Inoltre, si possono trovare diverse tipologie di attività e servizi, quali:

- laboratori manuali, creativi, espressivi e di costruzione;
- organizzazione di feste, incontri, manifestazioni ed eventi;
- ideazioni e organizzazioni di animazioni tematiche.

Si propongono alcuni esempi di attività:

- attività di manipolazione di materiali per lo sviluppo della motricità fine e per conoscere gli aspetti diversi delle cose (liscio-ruvido, grande-piccolo, morbido-duro...);
- attività di movimento e rilassamento del corpo per sviluppare la motricità globale e conoscere il proprio corpo e le sue funzioni;
- laboratori di fiabe per ascoltare e conoscere parole nuove, per drammatizzare personaggi e sensazioni che si provano;
- laboratori musicali per conoscere parole nuove, per distinguere i diversi suoni e ritmi;
- attività di gioco simbolico e drammatizzazioni;
- laboratori di pittura;
- laboratorio di inglese;
- laboratorio di riciclo creativo;
- laboratorio motorio di danza;
- laboratorio di creta;
- giochi con acqua.

Le attività ricreative sono caratterizzate da giochi di gruppo, danza, canto, manipolazione e pittura. Si accede ai laboratori multisensoriali, musicali, ginnici e ludoterapici, in base al calendario fissato in bacheca.



Regolamento interno

Lo Spazio Gioco Laborelax è dotata di un regolamento interno:

- sono previsti giorni e orari di apertura regolari e continuativi, in relazione al progetto e alla realtà territoriale;
- può attuare delle chiusure durante il sabato pomeriggio, previo avviso anticipato, per dare la possibilità di organizzare feste di compleanno private;
- si effettua un monitoraggio costante delle iscrizioni, delle presenze in ludoteca, delle attività e del servizio.

Spazio gioco e territorio

Lo Spazio Gioco Laborelax si attiva costantemente per portare “il gioco ovunque” e, in particolare, nel territorio di più stretta competenza; a tal fine, quando ciò risulti operativamente possibile, la ludoteca lavorerà in stretta sinergia con il portale Cisl, concordando modi e occasioni per la reciproca promozione, per condividere strategie di intervento, per lo scambio e la diffusione di informazioni utili al raggiungimento delle rispettive finalità.

Comunicazione

Lo spazio gioco è dotato di:

- un nome specifico, accompagnato dal logo, per consentire un'immediata identificazione;
- un'adeguata segnaletica per individuare la sede;
- un'apposita bacheca per l'esposizione del regolamento e di informazioni e comunicazioni relative alle diverse attività;



- attrezzature informatiche e mezzi di comunicazione appropriati (telefono, fax, Internet).

Lo Spazio Gioco Laborelax garantisce un'adeguata informazione/comunicazione sulle proprie attività e provvede alla documentazione delle stesse attraverso la raccolta sistematica di materiale cartaceo, fotografico e digitale. I genitori riceveranno tutte le informazioni richieste sui loro bambini.

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione dei servizi presenti presso lo Spazio Gioco Laborelax hanno diritti e doveri.

Il personale

- garantisce il libero accesso ai materiali, alle informazioni e ai servizi disponibili in sede;
- assiste gli utenti durante il gioco, nelle ricerche, nelle attività di laboratorio e animazione con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- risponde con cortesia alle richieste telefoniche, presentandosi con il proprio nome e la qualifica professionale.

L'utente

- rispetta i Regolamenti dei servizi che frequenta, le scadenze, i pagamenti delle quote;
- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare e non abusa di telefoni cellulari;
- rispetta il divieto di fare segni, strappare o scrivere sui libri e sui giochi;



- può fare richieste di acquisto, segnalare titoli o argomenti ritenuti interessanti;
- tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e la loro buona conservazione;
- è cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Tutela dei diritti degli utenti

Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dallo Spazio Gioco Loborelax nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito via fax o via posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni; saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

I moduli per i reclami sono disponibili presso la segreteria e possono essere consegnati direttamente ai Responsabili di Servizio.

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e, nelle comunicazioni personali o telefoniche, si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale in servizio può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso. Può, inoltre, allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi non rispetta le regole per la conservazione degli arredi. Il personale in servizio può infine concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.



Carta dei servizi – Allegato 1 – Modulistica

Micronido I Germogli Del Sicomoro

CONTATTI

Il Micronido - Spazio Gioco **I Germogli Del Sicomoro** si trova in via Benedetto Marcello 18, 20124 Milano.

È comodamente raggiungibile con la metropolitana Linea 1 (fermata Lima), tram 1 e 5 (fermata via Vitruvio) e dista 10 minuti a piedi dalla Stazione Centrale.

Recapiti

- cell. Nido 392 0887149
- fax 0228340380
- email germoglidelsicomoro@gmail.com

Siamo presenti

sul sito Internet www.igermoglidelsicomoro.it

sulla pagina di Facebook www.facebook.com/igermoglidelsicomoro