



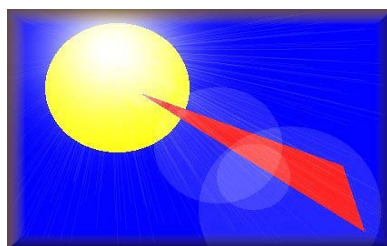
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

**IL CONTRASTO**

**BABY SITTING PETER PAN**

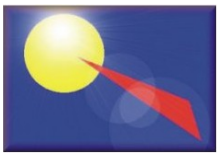
## **CARTA DEI SERVIZI**

**Principi, finalità e criteri di attuazione**



**IL CONTRASTO**

**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**



## **Parte I**

### **PRINCIPI E FONDAMENTI**

#### **Definizione**

Il baby sitting Peter Pan (da ora solo Peter Pan) è un servizio educativo e ricreativo per il tempo libero e si configura come luogo preposti all'educazione, al gioco e all'aggregazione sociale dei più piccoli. Non prevede la presenza della cucina e dei relativi servizi.

#### **Utenti**

Il Peter Pan accoglie bimbi dai 3 mesi ai 3 anni.

#### **Finalità**

Il Peter Pan ha lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

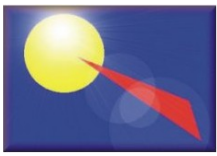
#### **Uguaglianza e diritto di accesso**

Nessuna disparità nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

In tale ambito viene garantito il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

#### **Regolarità**

“Il Contrasto” Società Cooperativa Sociale, attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative assicurando, anche in situazione di conflitto sindacale, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.



### **Accoglienza ed organizzazione**

La struttura del Peter Pan è organizzata in spazi che rispondono ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili e all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo. In questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco ed il riposo.

Attenzione privilegiata è dedicata alla fase di inserimento del bambino prevedendo anche, all'inizio della frequenza, opportuni adeguamenti dell'organizzazione e degli orari del servizio.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche di inserimento dei bambini portatori di svantaggio psicofisico.

Nello svolgimento della propria attività l'operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino.

Le attività giornaliere si articolano e differenziano prevalentemente nelle fasi di: accoglimento, attività ludico-educative (individuali ed a piccoli gruppi), pranzo, routine.

Gli educatori assistono i bambini durante l'alimentazione, che è fornita quotidianamente dal genitore.

Gli alimenti dovranno essere consegnati all'operatore in contenitori idonei. La responsabilità sulla qualità degli alimenti e la loro conservazione è a carico dei familiari.

I genitori sono tenuti a comunicare al personale eventuali necessità specifiche del bambino, nonché informare su eventuali malattie infettive contratte dal figlio al fine di tutelare la salute di tutti i bambini.

Nel caso in cui un bambino contragga malattie infettive o sia influenzato, non può frequentare la struttura. È obbligatorio presentare un certificato medico prima di riprendere la frequenza.

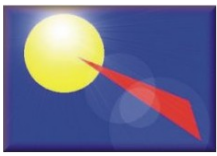
I genitori sono tenuti a fornire alla struttura un cambio completo di vestiario ed una confezione di pannoloni reintegrabile secondo necessità.

Su richiesta e a pagamento, è previsto un servizio di consulenza psicologica per le famiglie.

Al fine di garantire il principio di continuità, le educatrici si avvalgono di un registro delle attività quotidiane, chiamato "Diario di bordo", sul quale vengono registrate tutte le informazioni, per ogni singolo bambino, riguardanti la giornata trascorsa al Peter Pan.

### **Partecipazione, trasparenza e qualità del Servizio**

Il rapporto famiglia-educatori riveste un ruolo fondamentale per cui, al fine di permettere una



continuità pedagogico – educativa, saranno predisposti incontri periodici.

Il Consiglio di Amministrazione de “Il Contrasto” Società Cooperativa Sociale, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell’attuazione della presente “Carta dei Servizi” attraverso una “gestione partecipata”.

## **Parte II**

### **ATTIVITÀ DIDATTICA, SERVIZI AMMINISTRATIVI E CONDIZIONI AMBIENTALI**

“Il Contrasto” Società Cooperativa Sociale, con l’apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, é responsabile della qualità del Servizio e delle attività educative. Si impegna pertanto a garantire l’adeguatezza delle strutture, degli strumenti ludici e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino.

Gli ambienti del Peter Pan devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

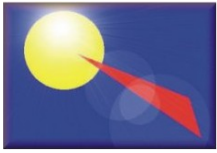
Il personale esecutore deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

#### **La programmazione educativa**

Il principio educativo del Peter Pan è il gioco, in corrispondenza con il bisogno di attività motoria e con il ludismo, dal quale è fisiologicamente e psicologicamente caratterizzata la prima e la seconda infanzia.

Per questo motivo, all’interno del Peter Pan, è predisposta una programmazione educativa da parte di un educatore qualificato.

La programmazione educativa é compito professionale del gruppo di lavoro di ciascun servizio nella specificità delle competenze professionali.



All'inserimento del bambino, il personale presenta alle famiglie-utenti le linee generali della programmazione educativa.

### **Personale**

All'interno della struttura sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione.

L'organico del personale del Peter Pan è disponibile in Appendice – Allegato 1.

Per le specifiche finalità del Servizio, la cooperativa garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale.

### **Servizi amministrativi**

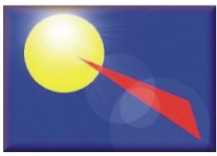
“Il Contrasto” Società Cooperativa Sociale individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;
3. informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
4. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli uffici amministrativi, siti in via Castello, 31 cap 35028, Piove di Sacco (PD), tel.0499705942 compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e di pomeriggio dalle ore 14.30 alle 18.00.

“Il Contrasto” Società Cooperativa Sociale individua, per ogni struttura, i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione e ne dà informazione ai genitori:

- Orario di attivazione e modalità di erogazione del Servizio.
- Numero dei bambini iscritti, capienza e numero medio dei bambini frequentanti.
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità o situazione di pericolo per i bambini ed il personale.
- Formazione del personale.



### **Parte III**

## **TUTELA DEGLI UTENTI**

### **L'istituto del reclamo**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del Servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi, relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

### **Modalità**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo della cassetta posta all'ingresso, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

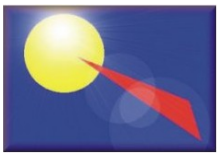
Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

### **La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio**

“Il Contrasto” Società Cooperativa Sociale, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, potrà effettuare sondaggi per conoscere come gli utenti stessi valutano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una raccolta dati annuale mediante apposito questionario di rilevazione, rivolto ai genitori ed al personale.



Il questionario, che verte sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, prevede una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall'Amministrazione che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

## **Costi del servizio**

Alla firma del contratto l'utente dovrà versare un deposito cauzionale infruttifero di € 50,00 che sarà rimborsato al termine del contratto.

All'inizio della frequenza, l'utente dovrà versare una quota annua di assicurazione di € 15,00.

La retta mensile viene calcolata in base alla tabella contenuta in Appendice – Allegato 2 e commisurata alle effettive ore di frequenza.

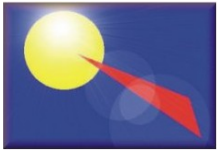
Il pagamento della retta è dovuto entro dieci giorni dalla data della fattura.

Nel caso di un'unica giornata di frequenza il pagamento è dovuto al momento dell'uscita del bambino.

Il servizio sarà attivo nei giorni e negli orari indicati in Appendice – Allegato 2.

## **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.



SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

# IL CONTRASTO

## BABY SITTING PETER PAN

*Vicolo Mezzaluna, 22 Piove di Sacco (PD)  
Telefono Baby Sitting 347 7041861  
Telefono Sede Amministrativa 049 9705942*

### MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Data .....

Il/la sottoscritta (cognome e nome)

.....

residente a

.....

in via

.....

telefono

.....

in qualità di (indicare il grado di parentela)

.....

del bambino

.....

accolto presso questa struttura nei giorni

.....

desidera evidenziare all'Amministrazione de "Il Contrasto" Società Cooperativa Sociale che

.....

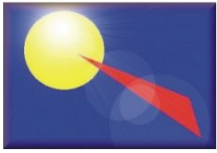
.....

.....

desidera comunicare, inoltre, a "Il Contrasto" Società Cooperativa Sociale che

.....

.....



SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

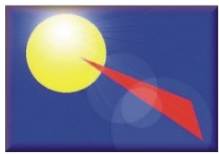
**IL CONTRASTO**

.....  
.....  
.....  
.....

Firma

.....

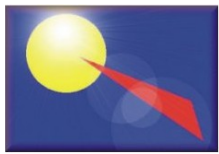
Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo "Il Contrasto" Società Cooperativa Sociale, al trattamento dei dati personali di cui sopra.



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

**IL CONTRASTO**

# Appendice

**BABY SITTING PETER PAN**

Vicolo Mezzaluna, 22 Piove di Sacco (PD)  
Telefono Baby Sitting 347 7041861  
Telefono Sede Amministrativa 049 9705942

**Allegato 1****ORGANICO DEL PERSONALE**

Responsabile di area	Dott.ssa in Scienze dell'educazione	Responsabile della progettazione educativa. Ruolo di supervisore e referente.	Cristina Carraro
Educatrice coordinatrice	Dott.ssa in Scienze dell'educazione	<b>ISCRIZIONE:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informa il genitore sulle modalità di erogazione del servizio (obiettivi, costi del servizio, orari ecc.)</li><li>- Stipula il contratto in duplice copia</li><li>- Ritira i sldi della quota annua assicurativa e del deposito cauzionale infruttifero.</li><li>- Ritira la scheda personale del bambino, compilata dal genitore</li><li>- Compila il registro delle presenze settimanali.</li></ul> <b>USCITA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Richiede la firma del genitore sulla scheda di disdetta del contratto, di cui una copia resta al baby-sitting e un'altra al genitore.</li><li>- Restituisce il deposito cauzionale.</li><li>- Restituisce quanto di proprietà del bambino.</li><li>- Consegna al genitore una copia della scheda di valutazione del bambino.</li></ul>	Irene Rocco
Educatrice preposta all'inserimento		<b>INSERIMENTO:</b> Affianca il genitore e segue il bambino con particolare riferimento alle problematiche iniziali.	Laura Destro Ely Kurti
Educatrice in turno		<b>ROUTINE:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Esegue le attività educative e assistenziali rivolte ai bambini</li><li>- Compila il registro delle attività quotidiane chiamato "Diario di bordo".</li></ul>	Irene Rocco Laura Destro Ely Kurti



SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

**IL CONTRASTO**

## BABY SITTING PETER PAN

*Vicolo Mezzaluna, 22 Piove di Sacco (PD)  
Telefono Baby Sitting 347 7041861  
Telefono Sede Amministrativa 049 9705942*

### **Allegato 2**

Il servizio sarà attivo tutti i giorni da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00

#### TARIFFARIO:

Da 0 a 30 ore mensili: € 7,00 all'ora

Da 31 a 60 ore mensili: € 6,00 all'ora

Da 61 a 100 ore mensili: : € 5,00 all'ora

Oltre le 100 ore mensili quota fissa: € 500,00