



Città di Castelleone
Provincia di Cremona
Assessorato ai Servizi Sociali

Carta dei Servizi

“Centro Ricreativo Diurno dell’Infanzia”



anno 2024

Indice

Principi Generali

1. Che cosa è la Carta dei Servizi?	pag. 1
2. I principi fondamentali della Carta	pag. 1
3. L'identità del Centro	pag. 1
4. Le finalità del servizio Centro Ricreativo Diurno	pag. 2
5. La proposta educativa	pag. 3
6. L'organizzazione del Servizio	pag. 3
7. La giornata al Centro	pag. 4
8. Gli spazi	pag. 4
9. Bambini e bambine a pranzo	pag. 5
10. Ricettività ed apertura del Servizio	pag. 5
11. Informa-genitori	pag. 6
12. Tariffario 2024	pag. 7
13. La qualità del Servizio	pag. 7
14. La partecipazione dei genitori	pag. 8
15. Come contattarci	pag. 8

1. Che cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi del “Centro Ricreativo Diurno dell’Infanzia” si propone di garantire trasparenza e, in sostanza, stabilire un “patto” tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce.

Rappresenta il documento con il quale l’Amministrazione Comunale presenta alle famiglie l’organizzazione del servizio nonché le modalità di accesso allo stesso.

2. I principi fondamentali della Carta

L’Amministrazione Comunale ha il dovere di definire un sistema di regole e garanzie che consentano il massimo d’equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standards organizzativi e degli indicatori di qualità. In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, l’Amministrazione Comunale garantisce:

- Eguaglianza dei diritti degli utenti: la parità di diritti è assicurata a tutti gli utenti;
- Imparzialità: tutti coloro che usufruiscono dei servizi sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- Servizio regolare: è assicurato un servizio regolare che si attua successivamente al termine della scuola dell’infanzia e giunge sino alla prima settimana di agosto di ogni anno; la settimana del mese di agosto è da prevedersi con almeno N. 15 bambini iscritti;
- Controllo di qualità: è obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Partecipazione: è garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo dei servizi. E’ assicurato il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti e presentare reclami;
- Efficienza ed Efficacia: viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

3. L’identità del Centro

Il Centro Ricreativo Diurno dell’Infanzia è un servizio socio-educativo per la prima infanzia che risponde ai bisogni delle bambine e dei bambini di età compresa tra i tre ed i sei anni (che non abbiano ancora frequentato la classe 1° della scuola primaria). Il servizio viene gestito mediante gara d’appalto ad operatore economico in possesso di adeguate competenze e capacità organizzative.

E' un servizio educativo/animativo di interesse pubblico che offre ai bambini un'occasione di incontro, di gioco e di divertimento durante i mesi estivi. Il CRD infatti, prevede lo svolgimento di attività ricreative e di tempo libero finalizzate alla socializzazione ed all'educazione dei minori alla vita di comunità, allo sviluppo ed all'espressione delle loro capacità creative ed alla loro formazione culturale, in un'ottica di integrazione con il ruolo educativo della famiglia e della scuola.

Le attività educative all'interno del servizio sono organizzate privilegiando situazioni di piccolo gruppo e sono tese alla valorizzazione delle diversità individuali. Adeguate strategie sono adottate nel momento dell'accoglienza del bambino. Il CRD offre un supporto importante alla famiglia, in particolare in presenza di genitori entrambi lavoratori, consentendo alla stessa di conciliare impegni di lavoro con impegni familiari in presenza di figli in età scolare nel periodo di chiusura estiva della scuola.

4. Le finalità del servizio Centro Ricreativo Diurno

Il Centro Ricreativo Diurno per l'Infanzia costituisce un'opportunità educativa che si rivolge non solo al singolo bambino, ma si riflette anche sulla famiglia attraverso la promozione:

- dell'autonomia e dell'identità dei bambini e delle bambine e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- della personalità del bambino e della bambina nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della comunicazione fra bambini e bambine e tra bambini bambine e adulti, allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- di un'educazione orientata al rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, del rispetto delle diversità, nonché alla valorizzazione di una cultura di pace e di solidarietà fra i popoli contro ogni forma di intolleranza, discriminazione, totalitarismo;
- di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità innate in ciascuna bambina e bambino rendendoli capaci di esprimerle e sostenendoli nella formazione della loro identità e conoscenza.

Il principio su cui si basa l'attività dei servizi educativi per la prima infanzia è la convinzione che i bambini e le bambine sono portatori di diritti di cittadinanza e rappresentano una componente fondamentale della nostra società, alla quale sono rivolti progetti, interventi e servizi.

Per l'Amministrazione Comunale i bambini e le bambine sono cittadini giovanissimi, soggetti di diritti e portatori di bisogni. Anche il servizio Centro Ricreativo Diurno, rappresenta un momento formativo ed un'esperienza

decisiva per la crescita personale e sociale, grazie all'incontro con i coetanei, con gli adulti responsabili professionalmente, con i segni e i linguaggi delle culture.

5. La proposta educativa

Il programma generale si fonda sul presupposto che i bambini sono soggetti attivi che devono essere coprotagonisti del progetto educativo che li riguarda, offrendo continue opportunità stimolanti per la loro crescita.

Viene elaborato sulla base di uno sfondo o tema conduttore, che, dal punto di vista pedagogico, connette i momenti educativi ed animativi del servizio; è periodicamente monitorato al fine di verificarne la rispondenza ai bisogni ed alle risposte degli utenti in termini di partecipazione ed interesse.

Nel mese di giugno, il programma esecutivo di dettaglio del CRD viene condiviso con il Responsabile del Settore Socio- Assistenziale Pubblica Istruzione.

6. L'organizzazione del servizio

Al servizio possono accedere bambini e bambine d'età compresa tra i tre ed i sei anni. Il servizio è organizzato per gruppi. Il team degli educatori decide l'organizzazione dei gruppi.

Il servizio sarà prestato mediante l'impiego di educatori rapportato al numero degli iscritti. Il Regolamento Regionale indica il seguente rapporto numerico educatore/minori: 1 educatore ogni 15 bambini.

L'esatta dotazione di personale da impiegare dipenderà dal numero degli iscritti per settimana.

In caso di frequenza di minore disabile l'attività viene supportata dalla presenza di una educatore/trice ad personam sulla base di un progetto individualizzato.

Gli educatori di riferimento si pongono come tramite per ogni bambino, facilitando la conoscenza del nuovo ambiente, degli altri bambini presenti, delle altre figure adulte. Il coordinatore del servizio avrà i requisiti previsti dalla normativa regionale vigente. Potrà essere prevista la presenza di volontari.

Le competenze professionali del personale ausiliario che lavora all'interno del servizio si esplicano prevalentemente in orari al di fuori della presenza dei bambini o in spazi non utilizzati in quel momento dagli stessi; ciò non toglie che la figura coinvolta presti attenzione alle finalità del servizio, rispondendo con il lavoro di cura e pulizia degli ambienti e anche a precise esigenze educative.

7. La giornata al Centro

La giornata al Centro è scandita da routine quali accoglienza, attività del mattino, pranzo, sonno, giochi in piscina, merenda e da attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici. Le esperienze aggregative vissute nel centro attivano forme relazionali e processi cognitivi che arricchiscono l'esperienza del minore in famiglia e nella scuola. Le educatrici conferiscono identità alle scansioni della giornata, integrando momenti differenziati e stili educativi con continuità di senso.

Giornata tipo

Prima mattina all'arrivo... "buongiorno a tutti": accoglienza e gioco libero.

Quando ci siamo tutti ...gioco delle presenze, spuntino con frutta di stagione

A metà mattina... suddivisione in piccoli gruppi e attività strutturate/giochi

Fine mattina... quando siamo affamati: momento del pranzo

Primo pomeriggio... quando siamo un po' stanchi: momento del riposo e per altri giochi in tranquillità

Metà pomeriggio... quando siamo tutti svegli: giochi in piscina, merenda e attività di gioco libero

Pomeriggio... quando arrivano i genitori: uscita di tutti i bambini.

8. Gli spazi

L'ambiente che il Centro offre all'esperienza dei bambini e delle bambine è costituito da spazi che fanno parte della scuola dell'infanzia statale (sita in Piazzale Dante Alighieri) e che vengono regolarmente richiesti in uso all'Istituto Comprensivo Scolastico dal settore socio-assistenziale.

A loro interno gli spazi vengono organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati sulla base dei bisogni dei bambini e per centri di interesse, offrono ai bambini e alle bambine stimoli e possibilità di esperienze tra le più varie e nello stesso tempo costruttive e complesse. La strutturazione di zone, che configurano lo spazio in centri per attività diversificate, si fonda sui principi della regia educativa e del miglioramento dei rapporti sociali e affettivi a favore della crescita dell'autonomia e delle competenze infantili.

I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e delle bambine e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/espressive che connotano l'immagine e la cultura del Centro.

9. Bambini e bambine a pranzo

La gestione del Centro Ricreativo Diurno estivo ed i relativi servizi complementari sono affidati mediante contratto d'appalto ad una cooperativa sociale o ditta specializzata nel settore, scelte mediante regolare procedura di gara, incaricata di fornire le prestazioni educative e ricreative, nonché ausiliarie per lo svolgimento delle attività. La ditta incaricata si avvarrà di personale in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente, secondo gli standard previsti a livello regionale, e opererà in costante rapporto con il Settore Socio-Assistenziale Pubblica Istruzione per la realizzazione del programma.

Il pasto al Centro viene organizzato nei refettori della scuola.

La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo, le chiacchiere a tavola, favoriscono il piacere di stare insieme. I pasti sono preparati presso il centro cottura di Via Beccadello e veicolati al Centro. Il menù viene elaborato tenendo conto delle indicazioni dell'A.T.S. della provincia di Cremona, le quali definiscono il giusto ed equilibrato apporto di nutrimenti che i bambini e le bambine devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita. Il menù è organizzato sul periodo di funzionamento del centro e prevede piatti ed alimenti in sintonia con i cicli della natura facendo riferimento al modello alimentare mediterraneo. E' esclusa la somministrazione di alimenti contenenti O.G.M. (organismi geneticamente modificati).

E' garantito il rispetto delle abitudini alimentari e dietetiche dettate da convinzioni religiose o etiche.

Il menù corrisponde alla dieta estiva scolastica in vigore indicativamente da maggio.

Per i bambini che necessitano di regimi differenziati (dovuti ad allergie, intolleranze o altro) è prevista la preparazione di diete speciali, conformemente alle disposizioni A.T.S.

Il personale di cucina indossa camice bianco e cuffia.

E' previsto un programma di controlli di tipo analitico su superfici di lavoro e sugli alimenti. La ditta adotta il manuale di autocontrollo (HACCP).

Sono previsti registri per il controllo delle temperature dei frigoriferi e per la sanificazione degli ambienti.

10. Ricettività ed apertura del servizio

Il Centro Ricreativo Diurno dell'Infanzia: inizia la propria attività con il termine della scuola dell'infanzia - funziona per 4 settimane, con la possibilità della V° settimana qualora si raggiungano i 15 iscritti. E' aperto dal lunedì al venerdì.

L'accesso avviene mediante iscrizione on-line nel periodo reso noto all'utenza

tramite apposita informativa preventive e che cade, indicativamente tra la metà e la fine del mese di Maggio. Le domande di ammissione presentate fuori dal periodo di iscrizione possono essere prese in considerazione solo in caso di disponibilità di posto sulle settimane prescelte, a seguito di ritiri o di mancato raggiungimento della capacità ricettiva di ciascun turno.

L'orario giornaliero è così articolato:

Preorario:	7,30/9,00
Orario giornaliero:	9,00/17,00
Uscita:	17,00
Postorario:	17,00/18,00

Vengono accettate anche le domande dei bambini non residenti sulla base della disponibilità dei posti.

Il costo del servizio, indicato nella domanda di ammissione, viene stabilito ogni anno dall'Amministrazione Comunale con proprio atto deliberativo e comprende una quota fissa differenziata tra residenti e non residenti ed una quota giornaliera, così pure differenziata, che viene richiesta solo se il bambino è presente.

11. Informa - Genitori

Cosa deve sapere il genitore in caso di...

- **Intolleranze alimentari:** in caso di allergie alimentari, occorre informare il personale educativo e compilare, presso l'ufficio servizi sociali, un modulo appositamente predisposto dall'A.T.S. allegando certificato medico redatto dal pediatra di base ed eventualmente gli esami diagnostici. Nel caso in cui un bambino frequenti le scuole dell'infanzia del territorio di Castelleone e vi sia, pertanto, già depositato un menù vidimato dall'ATS che rispetti le allergie del bambino, basterà avvisare l'ufficio servizi sociali, che a sua volta informerà il personale di cucina della presenza di quel bambino.
- **Somministrazione di farmaci:** il personale del Centro non è autorizzato a somministrare farmaci, salvo in caso di gravi patologie, previa prescrizione medica e richiesta dei genitori, che esonerano il personale da ogni e qualsiasi responsabilità. I genitori, in casi eccezionali e al bisogno, possono essere ammessi a somministrare ai propri figli i farmaci di cui necessitano.
- **Uscite dal Centro a scopo ludico-educativo:** i genitori devono sottoscrivere l'autorizzazione alle uscite a scopo ludico-educativo dei propri figli.
E' richiesta anche l'autorizzazione per il bagno in piscina.
- **Consegna dei bambini e delle bambine a persone diverse dai genitori:** i bambini e le bambine, al termine dell'orario previsto per il servizio, devono essere ripresi dai genitori, che in caso di necessità possono delegare altre

persone, in età superiore ai 18 anni, sottoscrivendo apposito modulo presso l'ufficio servizi sociali.

12. Tariffario 2024

Quota fissa settimanale residenti	euro 45,00
Quota giornaliera residenti	euro 4,40
Quota fissa settimanale per i fratelli residenti	euro 20,00
Quota fissa settimanale non residenti	euro 50,00
Quota giornaliera non residenti	euro 5,10
Quota fissa settimanale per i fratelli non residenti	euro 25,00

13. La qualità del servizio

L'Amministrazione Comunale tramite i propri funzionari del Servizio Sociale effettua i normali controlli sulla correttezza e sulla qualità delle prestazioni erogate, riservandosi in qualsiasi momento di intervenire nei confronti del soggetto gestore, anche sulla base di segnalazioni dei cittadini utenti, per la garanzia del rispetto degli standard dei servizi erogati e per la risoluzione di eventuali disfunzioni evidenziate.

In particolare verrà mantenuto un costante contatto tra il coordinatore del servizio referente del soggetto gestore e il Responsabile del Settore Settore Socio-Assistenziale pubblica Istruzione.

Al termine dell'attività verrà richiesta al soggetto gestore una relazione a consuntivo del servizio svolto e saranno distribuiti a tutti i partecipanti questionari per la rilevazione del gradimento e/o degli eventuali aspetti di criticità inerenti il servizio svolto.

Nel lavoro di stesura di questa Carta del Servizio del "Centro Ricreativo Diurno Scuola dell'Infanzia", sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio:

- ✓ Qualità della sicurezza: possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nelle singole strutture;
- ✓ Qualità alimentare: rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, attenzione nell'elaborazione dei menù;
- ✓ Qualità professionale: possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale, collegialità, modalità pedagogica e organizzativa;
- ✓ Qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai bambini ed alle bambine e agli adulti;

- ✓ Qualità della partecipazione delle famiglie: relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extra didattiche, rispetto delle differenze.

14. La partecipazione dei genitori

Il Comune garantisce le forme di partecipazione per favorire la comunicazione tra famiglia e servizio. Considerato che il servizio si svolge per N. 4/5 settimane, gli strumenti utilizzati sono quelli più diretti ad ogni singolo nucleo familiare e bambino come segue:

- Colloqui individuali: il personale del centro ed il personale dei servizi sociali del Comune sono sempre a disposizione per colloqui individuali con i genitori per affrontare argomenti che riguardano vari aspetti specifici di ogni bambino, al fine di condividere informazioni e scelte in merito al servizio.
- Momenti collegiali: all'interno del servizio possono essere previsti momenti di incontro intermedi e finali che possono essere considerati momenti di verifica collegiale tra genitori e servizio, al fine di valutare le modalità organizzative, i contenuti, i risultati e prendere in considerazione ogni eventuale suggerimento in merito al miglioramento ed alla integrazione del servizio.
- Customer Satisfaction: durante l'attuazione del servizio verrà somministrato un questionario al fine di verificare il gradimento del servizio usufruito e di raccogliere suggerimenti in merito.
- Segnalazioni disservizi: in applicazione del principio di partecipazione e di valutazione del servizio da parte dei fruitori, le famiglie che intendono segnalare un disservizio possono farlo rivolgendosi agli operatori del centro diurno (educatori e coordinatrice della cooperativa) oppure all'ufficio servizi sociali del Comune.

I reclami ricevuti verranno verificati ed analizzati al fine di appurarne la presenza e le possibili azioni di risoluzione.

15. Come contattarci

Per avere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi:

all'Ufficio Servizi Sociali via Virgilio Brocchi, 13 - 26012 Castelleone (CR)
Tel. 0374 356241 oppure tel. 0374 356242
servizisociali@comune.castelleone.cr.it

L'ufficio è aperto al pubblico nei giorni:

Lunedì - Giovedì - Venerdì	dalle ore 10 alle ore 12
Mercoledì	dalle ore 9.15 alle ore 17
Sabato	dalle ore 9.30 alle ore 11.30



Comune di Castelleone
Provincia di Cremona
Assessorato ai Servizi Sociali