AMBITO DISTRETTUALE DI LATISANA
SERVIZIO SOCIALE DEI COMUNI

Via Goldoni n. 22 – 33053 Latisana – tel. 0431 525151 – e-mail: ambito@comune.latisana.ud.it

Carta dei servizi

SERVIZIO
"TEMPO PER LA FAMIGLIA"

Centro per bambini e genitori ai sensi dell'art. 15 del D.P.Reg n. 230/Pres. del 4.10.2011

Comuni di: **CARLINO, LATISANA, LIGNANO SABBIADORO, MARANO LAGUNARE, MUZZANA DEL TURGNANO, PALAZZOLO DELLO STELLA, POCENIA, PORPETTO, PRECENICCO, RIVIGNANO TEOR, RONCHIS, S. GIORGIO DI NOGARO.**

Aggiornamento: ottobre 2017

Indice:

art. 1	Premessa	p. 3
art. 2	Finalità	p. 4
art. 3	Principi generali	p. 4
art. 4	La qualità	p. 5
art. 5	L'organizzazione	p. 5
art. 6	Orientamenti educativi	p. 6
art. 7	Le attività della giornata	p. 8
art. 8	Il personale	p. 9
art. 9	Proposte e reclami	p. 9
art. 10	Come contattarci	p. 9

Art. 1
Premessa

1.1. Ai sensi dell'art. 8 del D.P.Reg n. 230/Pres. del 4.10.2011 "Regolamento recante requisiti e modalità per la realizzazione, l'organizzazione, il funzionamento e la vigilanza, nonché modalità per l'avvio e l'accreditamento, dei nidi d'infanzia, dei servizi integrativi e dei servizi sperimentali e ricreativi, e linee guida per l'adozione della Carta dei servizi, ai sensi dell'articolo 13, comma 2, lettere a), c) e d) della legge regionale 18 agosto 2005, n. 20 (Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia)", si richiama l'obbligo che i soggetti gestori dei servizi di cui agli articoli 3 e 4 della legge regionale 20/2005, predispongano una "Carta dei servizi" quale strumento di informazione e di trasparenza, che stabilisce ed esplicita, relativamente ad ogni servizio, almeno:

> *"a) i principi e le disposizioni di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);*
> *b) la capacità ricettiva, i criteri e le modalità di ammissione e di fine frequenza;*
> *c) il calendario, l'orario di apertura del servizio e le fasce orarie di utilizzo;*
> *d) il progetto educativo;*
> *e) la quantificazione e le modalità di corresponsione delle rette ed eventuali costi aggiuntivi a carico dell'utenza;*
> *f) le modalità adottate per informare e garantire la partecipazione delle famiglie."*

1.2. La Carta dei servizi è pertanto uno strumento di garanzia e di tutela dove vengono dichiarate le caratteristiche e le qualità del servizio erogato, esplicitati i principi fondamentali, gli orientamenti sui quali si basa il rapporto con i bambini e le famiglie, gli standard di qualità garantiti in relazione alle attività svolte, l'organizzazione e il funzionamento del servizio. E' uno strumento di dialogo e collaborazione con le famiglie che permette ai genitori di avere accesso a informazioni essenziali per la conoscenza e la scelta del servizio. La Carta dei Servizi prevede inoltre la possibilità di effettuare un reclamo qualora uno o più standard dichiarati non dovessero essere rispettati.

1.3. Ai sensi dell'art. 15 del del D.P.Reg n. 230/Pres. del 4.10.2011 si richiama la definizione del "Centro per bambini e genitori", tipologia alla quale appartiene il servizio "Tempo per la Famiglia".

> *"1. Il centro per bambini e genitori è un servizio educativo e ludico rivolto a bambini di età compresa fra i 3 ed i 36 mesi, accompagnati da genitori, familiari o altre figure adulte di riferimento, concordate comunque con la famiglia. Esso promuove occasioni di gioco e socialità per i bambini e per gli adulti accompagnatori. Verso questi ultimi, inoltre, il servizio si propone quale stimolo e supporto alla funzione genitoriale ed educativa.*
> *2. La frequenza dei bambini e del loro accompagnatore per l'accesso al servizio è da intendersi esclusivamente contemporanea.*
> *3. Gli adulti accompagnatori concorrono alla realizzazione delle proposte educative del centro; in ciò sono coordinati dagli educatori secondo una logica di corresponsabilità con gli stessi.*
> *4. Il servizio non prevede spazi specificamente adibiti per il sonno e per la mensa."*

Art. 2
Finalità

2.1. Il “Tempo per la Famiglia” è un servizio per la socializzazione dei bambini dai 3 ai 36 mesi e i genitori o altre figure significative (nonni, altri parenti, baby-sitter), è un luogo accogliente ed arredato a misura di bambino dove le mamme, i papà o chi si cura del piccolo si ritrovano, trascorrono del tempo insieme, mettono in comune i problemi e gli aspetti positivi che si incontrano nei primi anni di vita dei propri figli con il supporto di educatori professionali. I bambini possono giocare, stare insieme, sperimentare i primi incontri con altre persone fuori dalla cerchia familiare. L’obiettivo è quello di aumentare la socializzazione e le relazioni tra le famiglie con i figli di pari età, offrire ai bambini opportunità di gioco e di crescita in un ambiente stimolante e sano, preparare e facilitare l’ingresso alla scuola dell’infanzia, favorire l’aiuto reciproco e rinsaldare i legami tra le persone di una stessa comunità.

2.2. I genitori hanno i loro spazi dove possono dialogare, confrontarsi tra loro e scambiarsi le esperienze quotidiane di cura dei bambini; ciò costituisce un’opportunità anche in termini di solidarietà e di aiuto reciproco tra famiglie. Nel “Tempo per la Famiglia” i genitori possono affrontare le loro insicurezze e i dubbi, capire i rifiuti e le reazioni dei piccoli con l’aiuto e il sostegno degli educatori specializzati addetti al servizio. Sono previsti anche incontri con specialisti ed esperti esterni per affrontare assieme alle famiglie alcuni temi di particolare interesse.

Art. 3
Principi generali

3.1. UGUAGLIANZA. Il servizio “Tempo per la Famiglia” accoglie bambine e bambini con le loro famiglie senza nessuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni sociali e personali.

3.2. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA. Il servizio “Tempo per la Famiglia” favorisce la partecipazione attiva delle famiglie nella costruzione e nel miglioramento del servizio. Trasparenza e responsabilità sociale sono principi fondanti che orientano l’offerta.

3.3. CONTINUITA’. Il servizio è erogato in maniera regolare, sulla base di una programmazione comunicata in tempo utile alle famiglie; garantisce al bambino un contesto sociale e relazioni stabili attraverso la continuità delle relazioni affettive con le figure adulte e con il gruppo dei pari.

3.4. DIRITTO ALLA PRIVACY. I dati personali delle famiglie e le immagini dei bambini sono tutelati dalla normativa vigente sulla privacy di cui al d. lgs. 196/03 e s.m.i. Foto e filmati potranno essere mostrati, nell’ambito di iniziative educative e culturali, previa autorizzazione scritta da parte dei genitori.

3.5. LA SUSSIDIARIETA’. La collaborazione tra associazioni di volontariato, l’ente pubblico e il privato sociale costituisce una reale possibilità di sviluppo locale nell'ottica della sussidiarietà.

Art. 4
La qualità

4.1. L'offerta del servizio è caratterizzata da una tensione continua al miglioramento e da una particolare attenzione alla qualità che viene monitorata e valutata attraverso specifici momenti di verifica e l'intercettazione della soddisfazione delle famiglie.

4.2. Gli aspetti qualificanti che caratterizzano l'offerta del servizio sono:
a) cura della professionalità educativa attraverso incontri di gruppo e formazione continua;
b) cura della relazione attraverso un'organizzazione e un'attenzione che permettano una accoglienza personalizzata del bambino con la sua famiglia;
c) cura degli spazi pensati per favorire il confronto di diversi punti di vista, il benessere del bambino e degli adulti;
d) cura nella costruzione di un progetto educativo che sia rispondente alle diverse esigenze e caratteristiche del bambino e della sua famiglia;
e) collaborazione con i servizi del territorio: scuole dell'infanzia, servizi sociali, servizi specialistici.

Art. 5
L'organizzazione

5.1. CALENDARIO DI APERTURA. Il servizio è aperto da ottobre a fine giugno. Per le vacanze di Natale, Pasqua, per le altre festività e per i ponti si seguirà indicativamente il calendario scolastico. L'apertura è di uno o due giorni la settimana, esclusa la domenica, per due ore giornaliere. Giornate ed orari di apertura vengono stabiliti annualmente. Informazioni relative a sedi, orari ed aperture del servizio vengono fornite attraverso il servizio sociale presente nei Comuni dell'Ambito, gli uffici ed il sito dell'Ente Gestore dell'Ambito.

5.2. MODALITA' DI ACCESSO E ISCRIZIONI. Il servizio può accogliere bambini di età compresa tra i 3 e 36 mesi fino al numero massimo indicato nella S.C.I.A. di attivazione dello stesso. Le iscrizioni sono aperte tutto l'anno e vengono raccolte dagli uffici di servizio sociale presso i Comuni dell'Ambito.

5.3. PRIORITA'. Nelle singole sedi dei servizi "Tempo per la Famiglia", l'accoglienza delle famiglie sarà effettuata secondo il seguente ordine di priorità:

i. famiglie già iscritte al servizio nell'anno precedente e nella stessa sede;
ii. famiglie residenti nel Comune sede del servizio;
iii. famiglie già iscritte al servizio nell'anno precedente in sede diversa e residenti in un altro Comune dell'Ambito;
iv. famiglie residenti in un Comune dell'Ambito che non è sede del servizio;
v. famiglie residenti in un Comune non appartenente all'Ambito,

fino alla capienza massima prevista dalla SCIA per la singola sede.

5.4. DIMISSIONI. La dimissione dal servizio è contestuale con la fine delle attività dell'anno educativo (mese di maggio o giugno). Può avvenire anche in qualsiasi altro periodo dell'anno mediante apposita richiesta scritta presentata dalla famiglia al Comune di residenza; la dimissione decorre dal mese successivo alla data di comunicazione. La dimissione avviene d'ufficio qualora siano riscontrate assenze ingiustificate superiori a un

mese continuativo.

5.5. LA PARTECIPAZIONE AI COSTI. Le famiglie sono tenute alla compartecipazione economica alle spese di funzionamento del servizio con quote mensili stabilite dall'Assemblea dei Sindaci facendo riferimento all'attivazione di moduli così definiti:

5.4.1. Modulo di base (o intero), composto da due accessi alla settimana di due ore ciascuno: la quota si intende per famiglia, indipendentemente dal numero di minori frequentanti appartenente allo stesso nucleo familiare.

5.4.2. Modulo ridotto composto da un accesso alla settimana di due ore: la quota si intende per famiglia, indipendentemente dal numero di minori frequentanti appartenente allo stesso nucleo familiare.

L'importo da versare viene periodicamente comunicato direttamente alle famiglie da parte dell'Ambito; la riscossione delle quote viene effettuata dall'Ente gestore del servizio sociale dei Comuni, successivamente viene riconosciuta ai Comuni sulla base di criteri definiti dall'Assemblea dei Sindaci. La casistica afferente a nuclei familiari in difficoltà economiche dev'essere eventualmente autorizzata e coperta dal singolo Comune, previa valutazione da parte del servizio sociale.

Art. 6
Orientamenti educativi

6.1. L'EDUCATORE. Il personale educativo affianca bambini e adulti nel loro "muoversi" e "fare" consolidando la loro sicurezza di base che è fondamentale affinché si aprano progressivamente a ciò che li circonda. Più in generale le educatrici pongono cura e attenzione ai seguenti aspetti: stimolare l'autonomia personale del bambini; sostenere il riconoscimento e l'espressione delle emozioni dei frequentanti; garantire attenzione alla comunicazione verbale e non-verbale; offrire la possibilità di fare esperienze diversificate; offrire l'ascolto ai bisogni emotivi; facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti, favorendo l'interiorizzazione di regole di convivenza e promuovendo situazioni di cooperazione; promuovere competenze sociali; garantire l'incolumità e la sicurezza dei partecipanti; sostenere le famiglie nelle loro competenze genitoriali, favorendo il confronto e una maggiore consapevolezza rispetto agli stili educativi adottati ed i loro effetti; garantire l'inserimento di bambini disabili o in situazione di disagio relazionale e/o socioculturale; promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia; perseguire un lavoro di rete collaborando con enti e altri servizi del territorio (servizi sociali, nidi, scuole dell'infanzia, neuropsichiatria infantile, consultorio familiare, pediatri, ecc.).

6.2. Il BAMBINO al servizio "Tempo per la Famiglia". Il servizio guarda al bambino con fiducia, accogliendolo come persona con caratteristiche e specificità proprie. Riconosce le sue competenze e potenzialità, rispetta i suoi tempi e le modalità con cui si sperimenta e vive la realtà.

6.3. La "giornata aperta". Ogni anno, indicativamente in autunno, il servizio "Tempo per la Famiglia" organizza una giornata di apertura del servizio a tutte le famiglie del territorio con bambini nella fascia 0-3 anni. E' un'occasione di conoscenza del servizio dove i genitori hanno l'opportunità d'incontrare le educatrici, chiedere informazioni pratiche, organizzative, avvicinarsi all'ambiente, incontrare altri genitori. Attraverso la predisposizione dello spazio dove sono offerte proposte di gioco per i bambini, specificamente pensate per questo momento, i genitori possono percepire l'immagine di bambino che orienta la proposta educativa del servizio.

6.4. ACCOGLIENZA DI BAMBINI DISABILI O IN CONDIZIONI DI DISAGIO. Per i bambini disabili o in condizioni di disagio il servizio "Tempo per la Famiglia" rappresenta una risorsa per fare esperienze stimolanti relazionandosi con adulti e bambini. Gli inserimenti sono progettati, monitorati e realizzati con la collaborazione dei servizi sociali dell'Ambito e, ove necessario, dei Servizi Sanitari.

6.5. PROPOSTE DI GIOCO. Le proposte di gioco offrono al bambino la possibilità di esprimersi, di fare esperienza di sé e della realtà, di entrare in relazione con gli altri bambini e con l'adulto. Il gioco è uno spazio dove abitano emozioni e sentimenti, è veicolo di piacere e divertimento, le educatrici sostengono e incoraggiano il bambino nel suo sperimentarsi. Partendo dall'osservazione e dall'ascolto progettano il "contenitore" per le esperienze e non un'articolazione di proposte organizzate in funzione di un risultato predeterminato, creano contesti che abbiano come punto di riferimento i bisogni del singolo e del gruppo. Le educatrici, partendo dalla lettura dei bisogni dei singoli e del gruppo, programmano (percorsi di gioco) esperienze, quali la manipolazione di diversi materiali, attività grafiche con il colore e altri materiali, la narrazione e la lettura d'immagini, il gioco di movimento o simbolico.

6.6. IL GRUPPO. La dimensione gruppale che caratterizza l'esperienza del bambino al servizio "Tempo per la Famiglia" consente un clima tranquillo che rassicura e facilita la relazione tra i bambini e con l'adulto, permette all'educatrice di avere uno sguardo attento alle dinamiche del gruppo e ai movimenti emotivi dei singoli. E' una condizione importante affinché all'interno del gruppo ci siano attenzioni individualizzate e ogni bambino possa sentirsi visto, ascoltato e accolto.

6.7. LA RITUALITA'. I rituali segnano il susseguirsi delle esperienze che il bambino vive al servizio "Tempo per la Famiglia", scandiscono il tempo della giornata, preparano il bambino a ciò che accadrà, rendono il contesto prevedibile e quindi rassicurante. I rituali costituiscono degli spazi psicologici transizionali che rendono meno bruschi i momenti di passaggio.

6.8. RACCORDO CON LA SCUOLA DELL'INFANZIA. Il servizio propone un percorso di accompagnamento del bambino e della sua famiglia al passaggio alla scuola dell'infanzia. La proposta si articola in diversi momenti:

i. offerta di un percorso che attraverso la condivisione con il gruppo e la possibilità di esprimere le proprie emozioni aiuti i bambini ad affrontare il cambiamento e a tollerare emotivamente in modo più sereno il distacco dalla esperienza già conosciuta;
ii. colloquio di presentazione del bambino alle insegnanti della Scuola dell'infanzia con l'obiettivo di favorire la conoscenza e l'accoglienza di ogni singolo bambino;
iii. incontro con la Scuola dell'Infanzia in una giornata vissuta possibilmente con la figura di riferimento è una possibilità per il bambino di vivere un'esperienza significativa e percepire un legame di continuità.

6.9. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE. Le famiglie sono soggetti attivi, risorse nella costruzione del servizio, che si confronta e si modula con quanto esse portano ed esprimono. Alle famiglie vengono riconosciute competenze e risorse sulla base delle quali costruire una corresponsabilità educativa. Il servizio offre momenti di incontro, ascolto, confronto e condivisione individuali e allargati. In questa ottica si richiede alle famiglie di informare le educatrici nei casi in cui siano previste assenze prolungate dal servizio oltre ai sette giorni.

6.10. LE RIUNIONI. Il servizio "Tempo per la Famiglia" si pone come luogo dove i genitori

hanno la possibilità di costruire una rete di relazioni che rappresenti un reale sostegno all'esperienza di crescita dei propri figli, una rete in cui si possano condividere dubbi e difficoltà e in cui trovare riconoscimento delle risorse e competenze che rendano efficace l'agire educativo. Prima dell'inserimento viene proposto ai genitori che si apprestano a vivere l'esperienza, un incontro che ha lo scopo di condividere alcune indicazioni e strumenti che facilitino l'ingresso del bambino con la sua famiglia al servizio "Tempo per la Famiglia" e di iniziare la costruzione di una alleanza educativa. Nel corso dell'anno il servizio propone alle famiglie momenti d'incontro e confronto con altri genitori e con le educatrici o con la presenza di esperti su tematiche educative che nascono dalla lettura dei bisogni emergenti.

6.11. LE FESTE. Le feste sono occasioni di aggregazione e socializzazione, incontri informali dove sperimentare il piacere della condivisione. Si prevede almeno una festa all'anno.

6.12. IL RAPPORTO CON IL TERRITORIO. Il servizio ritiene di fondamentale importanza il confronto e la collaborazione con gli altri enti territoriali che si occupano di famiglia e prima infanzia, in particolare collabora con le scuole dell'infanzia, i servizi sociali e sanitari.

Art. 7
Le attività della giornata

7.1. GIOCO NEI DIVERSI ANGOLI. I bambini divisi in piccoli gruppi possono scegliere tra le diverse proposte di gioco che lo spazio offre, lettura dei libretti, costruzioni, giochi strutturati, gioco simbolico e altro.

7.2. SPUNTINO. Seduti intorno al tavolo con la figura di riferimento i bambini consumano una merenda sana vivendo un momento di relazione, comunicazione e condivisione.

7.3. PROPOSTA DI GIOCO. Divisi in piccoli gruppi i bambini si sperimentano nel gioco pensato per loro.

7.4. GLI SPAZI. Lo spazio al servizio "Tempo per la Famiglia" è pensato per trasmettere al bambino sicurezza, tranquillità e per dargli la possibilità di sperimentarsi in modo autonomo. Uno spazio che è dimensione affettiva, che contiene, che permette l'incontro con sé e con gli altri. La stanza di riferimento è divisa in angoli di gioco, accoglienti, rassicuranti, circoscritti, raccolti; i giochi e il materiale sono a disposizione dei bambini. Allo spazio è affidata la possibilità di dare dei messaggi attraverso il linguaggio non verbale, la cura nella preparazione degli ambienti trasmette al bambino una particolare attenzione, i giochi riposti nei rispettivi angoli passano le regole del contesto, il riordino risponde al bisogno di argini del bambino e lo aiuta a ritrovare l'interesse. Lo spazio parla anche ai genitori, comunica accoglienza, attenzione e il pensiero educativo. Racconta le esperienze che i loro bambini fanno al servizio "Tempo per la Famiglia" attraverso le fotografie e i lavori esposti.

7.5. LA SICUREZZA E L'IGIENE. Il personale educativo partecipa a corsi di formazione per il primo soccorso e la sicurezza. Viene garantita la cura degli aspetti igienici sia rispetto agli ambienti che alla somministrazione del cibo. Il materiale a disposizione dei bambini è a norma di legge.

Art. 8
Il personale

8.1. OPERATORI INCARICATI. L'educatrice ha una formazione di base specifica, partecipa ogni anno a corsi di aggiornamento sui temi educativi, ha esperienza nell'ambito dei servizi per la prima infanzia. Il lavoro dell'educatrice è caratterizzato da un continuo confronto nel gruppo. L'educatrice ha a disposizione un monte-ore mensile per gli incontri, la progettazione educativa, la cura delle relazioni con le famiglie, la cura degli spazi, i raccordi con la scuola dell'infanzia, la formazione. Vengono garantite le sostituzioni del personale assente. Il servizio sociale del Comune sede del servizio e lo staff di direzione dell'Ambito hanno il compito di accompagnare le educatrici nel lavoro di progettazione educativa e di verifica dei programmi attuati.

8.2. I VOLONTARI. La presenza di volontari costituisce una risorsa e un valore aggiunto nella gestione del servizio. Essi operano affiancando le educatrici con un ruolo di supporto.

Art. 9
Proposte e reclami

Le famiglie vengono ritenute importanti interlocutori nella costruzione del servizio.
Il servizio "Tempo per la Famiglia" propone ogni anno la compilazione del questionario di soddisfazione. I genitori possono esprimere bisogni, suggerimenti e rilievi critici rivolgendosi direttamente all'educatrice o al servizio sociale del Comune sede del servizio, o lasciandoli in forma scritta nell'apposita cassetta.

Art. 10
Come contattarci

Le sedi del Servizio "Tempo per la Famiglia" attualmente presenti sono:

a) **Comune di Latisana.**
   Sede: Via Manin n. 33, fraz. Gorgo; modulo ridotto.
   Capienza: 22 posti.
   Riferimento locale: Comune di Latisana (UD),
   ufficio servizio sociale: tel. 0431 525168, fax. 0431-516637,
   assistente sociale Elena Codecco, e-mail: elena.codecco@comune.latisana.ud.it

b) **Comune di Marano Lagunare.**
   Sede: Via Ugo Foscolo n. 3; modulo ridotto.
   Capienza: 10 posti.
   Riferimento locale: Comune di Marano Lag. (UD),
   ufficio servizio sociale: tel. 0431 67005, fax. 0431-67930,
   assistente sociale Sofia Bidin, e-mail: sofia.bidin@comune.latisana.ud.it

c) **Comune di Muzzana del Turgnano.**
   Sede: Vicolo di Sopra n. 11, presso scuola dell'Infanzia; modulo ridotto.
   La sede è in via di ristrutturazione.
   Riferimento locale: Comune di Muzzana del T. (UD),
   ufficio servizio sociale: tel. 0431 69017 int. 7, fax. 0431 697869,
   assistente sociale Sofia Bidin, e-mail: sofia.bidin@comune.latisana.ud.it

d) **Comune di Pocenia.**
Sede: Via Trieste n. 39, fraz. Torsa; modulo di base.
Capienza: 22 posti.
Riferimento locale: Comune di Pocenia (UD),
ufficio servizio sociale: tel. 0432 779001 int. 6, fax. 0432-779719,
ass. sociale Marilisa Pauletto, e-mail: marilisa.pauletto@comune.latisana.ud.it