"Castello Birbante" Società Cooperativa Sociale
www.castellobirbante.it
Via Reginaldo Giuliani n.597
50141-Firenze
e-mail: info@castellobirbante.it
tel. 055/5270564
cell. 348/9989239

Carta dei servizi

Indice

1. Perché una carta dei servizi.....2

2. Caratteristiche del nostro servizio.....2

3. Il progetto pedagogico/educativo.....3
3.1 L'educazione come cura. La cura tra relazione e apprendimento..... 4

4. Accesso al servizio.....6
4.1 Calendario e orari..... 6
4.2 Iscrizioni..... 7
4.3 Informazioni igienico-sanitarie..... 8
4.4 Tariffe e pagamenti..... 8
4.5 Graduatorie e rinunce..... 11

5. Qualità del servizio e gestione dei reclami.....11

1. Perché una carta dei servizi

Il nuovo regolamento regionale 41/R/2013, all'art. 17, prevede che ogni servizio educativo debba avere una propria carta dei servizi. Tale documento è rivolto principalmente alle famiglie che usufruiscono del servizio ed è uno strumento di trasparenza con lo scopo di fornire informazioni chiare e esaustive sul funzionamento e sull'offerta del nido.

La carta viene consegnata e illustrata ai genitori dei nuovi bambini iscritti in occasione del primo incontro, che normalmente si svolge a metà luglio. In questo primo momento di reciproca conoscenza, le educatrici hanno già fornito alle famiglie in formato elettronico anche il regolamento, la programmazione dell'ambientamento, l'organizzazione della giornata ed i menù; durante la riunione, viene invece consegnata, in formato cartaceo, tutta la modulistica che i genitori dovranno riconsegnare compilata e firmata prima dell'inizio della frequenza del loro bambino.

Una copia della carta dei servizi è inoltre attaccata alla bacheca situata all'entrata della struttura, in modo da essere facilmente consultata in qualsiasi momento da chi lo desidera.

2. Caratteristiche del nostro servizio

Il "Castello Birbante" è un nido d'infanzia, rivolto ai bambini dai 12 ai 36 mesi, aperto dalle 08,00 alle 17,30, comprensivo quindi anche del pranzo e del riposo pomeridiano.

Il nostro nido può ospitare 23 bambini di età compresa fra i 12 e i 36 mesi, di cui 21 con frequenza a tempo pieno e 2 con frequenza a tempo parziale.

Si tratta di un servizio a titolarità privata accreditato, cioè un servizio autorizzato gestito da una cooperativa sociale (formata da 4 educatrici e un'esecutrice) ed organizzato nel rispetto delle norme regionali in materia di accreditamento. Il servizio deve rispondere ai requisiti richiesti dal regolamento comunale in tema di autorizzazione/accreditamento. Il Comune accredita e controlla il funzionamento.

Le iscrizioni sono curate direttamente dal titolare privato; le famiglie pagano le tariffe definite dal soggetto titolare.

Le famiglie che scelgono un servizio accreditato hanno la possibilità di fruire, a parziale rimborso, dei buoni servizio, che annualmente sono definiti e messi a

disposizione dalla Regione Toscana. Tali buoni vengono erogati a coloro che sono in lista di attesa nelle graduatorie comunali in seguito alla richiesta di iscrizione effettuata presso gli uffici comunali nei periodi stabiliti e comunicati in rete civica.
Dall'anno educativo 2023-2024, il nostro nido ha aderito anche alla misura regionale Nidi Gratis che, grazie al contributo del Fondo Sociale Europeo, prevede la gratuità del nido per i nuclei familiari con bambini e bambine residenti in Toscana, fino a 3 anni, con ISEE fino a 40.000 euro. E' possibile trovare maggiori informazioni al seguente link: https://www.regione.toscana.it/-/nidi-gratis

Inoltre, tutte le famiglie possono usufruire del bonus nido Inps, il cui importo varia in base al reddito ISEE e situazione familiare.

Il nostro nido accoglie bambini dai 12 mesi in poi, in quanto non è dotato di cucina interna. I pasti vengono forniti da una ditta di catering, ABC Ristorazione. I menù (autunnale, invernale, primaverile ed estivo) sono affissi nella bacheca all'entrata e comunque vengono sempre inviati per mail alle famiglie.

3. Il progetto pedagogico/educativo

Il progetto pedagogico è il documento in cui vengono esplicitati valori, scopi e finalità che caratterizzano il nostro servizio educativo.
Il progetto educativo è il documento che attua il progetto pedagogico; esso viene redatto ogni anno e descrive come il gruppo di lavoro intende svolgere la funzione educativa.
Nel progetto educativo vengono definiti: organizzazione del servizio, orari di apertura, organizzazione dei gruppi dei bambini e del personale, progettazione dell'ambiente (spazi e materiali), organizzazione della giornata, modalità di ambientamento, esperienze di cura e di gioco progettate, contesti formali (colloqui) e informali (feste, laboratori) per la partecipazione attiva delle famiglie alla vita del servizio, forme di integrazione nel sistema locale dei servizi educativi, scolastici e sociali.
Il progetto educativo deve essere condiviso con i genitori, per questo durante l'arco dell'anno educativo vengono organizzati momenti d'incontro e confronto per e con le

famiglie al fine di favorire una continuità dell'azione educativa attraverso il loro coinvolgimento attivo. Come previsto dall'art. 4 del Regolamento Regionale n. 41/R 2013, è obbligatoria la costituzione di organismi di partecipazione delle famiglie che, su iniziativa propria o su richiesta del soggetto titolare, si riuniscono per discutere sui diversi aspetti del servizio. Il nostro nido prevede: Assemblea dei genitori e Consiglio di nido. Sono inoltre previsti colloqui individuali, incontri (anche a tema), attività di laboratorio e feste.

Sia il progetto pedagogico che quello educativo sono collocati su un leggio accanto alla bacheca con le comunicazioni per i genitori, in modo da permetterne la consultazione in qualsiasi momento. Alla bacheca è affisso un prodotto educativo in forma ridotta di più facile consultazione. Sono inoltre inviati ai genitori all'inizio di ogni anno educativo.

3.1 L'educazione come cura. La cura tra relazione e apprendimento



"Educare" deve essere visto come un "prendersi cura", cioè un sostenere, sollecitare, interpretare ed affiancare il bambino in quel processo di formazione della sua persona di cui egli stesso è il protagonista.

Lo scopo principale che deve prefiggersi un buon servizio per l'infanzia è quello di garantire il benessere dei bambini che lo frequentano. Per fare questo è necessario curare con attenzione aspetti quali l'ambientamento, gli spazi, le routine, il gioco, il tempo e le relazioni con le famiglie.

L'**ambientamento** al nido è per un bimbo una fase estremamente delicata in quanto spesso si tratta del primo distacco dalla famiglia, ma lo è anche per i genitori che decidono di condividere l'educazione del loro figlio con altre persone. Per tale motivo è fondamentale creare un'alleanza tra nido e famiglia, affinché si possa seguire un percorso educativo condiviso e far sì che bambino e genitore vivano il nido come luogo amichevole e familiare.

Le modalità dell'ambientamento sono personalizzate, flessibili e condivise con la famiglia. E' importante che vi sia la presenza di un genitore o di una figura familiare per il piccolo nel primo periodo di frequenza. La presenza del bambino e della figura

familiare è graduale nelle prime settimane. Inoltre viene individuato un educatore di riferimento. Questa persona si introdurrà gradualmente nella relazione bambino-genitore, prima come semplice osservatore e poi quando il bimbo si sarà staccato dal genitore sia fisicamente che psicologicamente, come figura attiva, facilitando poi il rapporto del piccolo con il nuovo ambiente, con gli altri bambini e con il resto del personale educativo.

Il Castello Birbante utilizza l'ambientamento partecipato.

La qualità degli **spazi** è centrale in un progetto educativo. I luoghi devono essere amabili, accoglienti e far star bene i bambini. Lo spazio deve essere organizzato, ordinato, leggibile, generoso (non nella quantità ma nel modo in cui gli oggetti vengono messi a disposizione dei bambini), evocativo ed accessibile. Gli spazi sono organizzati tenendo conto che il bambino è fin da piccolo un soggetto dotato di competenze, per cui dovrebbero favorire il suo sviluppo cognitivo e affettivo. L'organizzazione dell'ambiente affianca all'esigenza di sicurezza e di cura il bisogno di esplorare e di conoscere; il sentimento di intimità al piacere delle relazioni con altri. Quindi sono previsti spazi individuali (come armadietti, scatole o cestini dove il bambino può riporre oggetti portati da casa) e spazi dove poter coltivare le relazioni. I diversi spazi, dedicati alle diverse esperienze, quali lettura, attività espressive e manipolazione, gioco simbolico e percorso motorio, sono organizzati in modo da essere facilmente "leggibili" ai bambini, che così si organizzano da soli nel gioco e mantengono più a lungo la concentrazione, riducendo l'intervento dell'adulto.

Le **routine** sono quelle "azioni ritualizzate", regolari e prevedibili che scandiscono il tempo e danno al bambino il senso della stabilità e continuità. Sono momenti che si ripetono ogni giorno e rappresentano occasioni importanti nell'adattamento dei bambini alla vita quotidiana. Le routine si concretizzano nell'accoglienza, nel ricongiungimento, nelle pratiche di cura, cioè pranzo, cambio e sonno, ma anche nell'organizzazione degli spazi e nella cura dei materiali.

Mentre in passato erano relegate a ruolo marginale, la pedagogia attuale ha riscoperto la loro importanza e centralità nella progettazione educativa.

Nel **gioco**, è un dovere riconoscere al bambino la capacità di essere autonomo, facendolo sperimentare, facendolo anche sbagliare e intervenendo solo se necessario. Solo così il bimbo riuscirà a nutrire in sé stesso una sorta di fiducia. Il bambino piccolo esiste se c'è un adulto accanto che gli dà voce e valorizza le sue competenze.

Per fare ciò bisogna ascoltare il bambino, osservarlo per valutare come la sua personalità cambia. E' importante che non ci siano programmazioni rigide: dare quindi importanza al gioco libero; saper cogliere il nuovo che viene dai bambini stessi e progettare contesti di apprendimento partendo dall'esperienza. Il gioco è il modo più autentico che ha il bambino per esprimersi e per elaborare la sua vita affettiva. Quindi non sono importanti le "attività" volte a produrre un qualcosa, in quanto comunque esse occupano un tempo ristretto della giornata al nido, e che più che di attività si deve parlare di esperienze.

Anche il **tempo** è un elemento che nell'educare bisogna tenere presente: nell'apprendimento è opportuno investire in lentezza e profondità. Il pensiero e le esperienze si coltivano con cura e con pazienza.

Nelle **relazioni con le famiglie**, la funzione del nido è anche di sostegno alla genitorialità. Il nostro scopo è quindi riuscire a creare con i genitori un legame di alleanza, un rapporto di fiducia reciproca che riesca a contenere le loro ansie e risponda alle loro esigenze. La partecipazione dei genitori porta anche al miglioramento delle relazioni con i bambini. Infatti, le relazioni che si stabiliscono tra gli adulti che sono vicini a un bambino risultano molto importanti per il suo benessere e la sua crescita.

4. Accesso al servizio

4.1 Calendario e orari

Il servizio è in funzione dal primo giorno lavorativo del mese di settembre fino all'ultimo giorno lavorativo del mese di luglio con esclusione dei giorni previsti per le festività civili e religiose e eventuali ponti. A tale proposito, all'inizio di ogni anno educativo viene redatto un calendario, che viene consegnato ai genitori.

L'orario di apertura è dalle 08,00 alle 17,30, dal lunedì al venerdì. L'entrata dovrà avvenire entro le 09,30. Chiediamo di avvisarci nel caso di entrata dopo le 09,30.

Sono previsti due orari di uscita: dalle 13,00 alle 13,30 e dalle 16,30 alle 17,30.

Nel nostro nido vige la prassi per cui nel caso il bambino sia assente e l'assenza non sia stata comunicata, le educatrici sono tenute a contattare la

famiglia per assicurarsi del benessere del piccolo.

Circa il ricongiungimento, è possibile che il bimbo venga ripreso da una persona diversa dal genitore, a patto che questa abbia compiuto i 18 anni e sia stata autorizzata per iscritto da entrambi i genitori (sull'apposito modulo, nel quale viene riportato anche il numero del documento d'identità di cui noi dobbiamo avere una fotocopia).

4.2 Iscrizioni

Le iscrizioni per l'anno successivo sono aperte tutto l'anno e terminano con l'esaurimento dei posti disponibili.
Nel caso di prima iscrizione dovrà essere effettuato il versamento della quota d'iscrizione di 150 euro nonché il pagamento a titolo di caparra confirmatoria di un importo pari ad una mensilità di frequenza, che potrà essere restituita o detratta dal pagamento delle rette successive all'inizio della frequenza. La rinuncia al posto, successiva al perfezionamento dell'iscrizione, dovrà essere comunicata in forma scritta, e darà diritto al rimborso della sola quota d'iscrizione e non della caparra.
I bambini che frequentano già il nido devono riconfermare l'iscrizione per l'anno successivo entro il 30 aprile dell'anno in corso.
Per la riconferma del posto è richiesto il pagamento della quota d'iscrizione di 150 euro da versarsi entro il 15 maggio. Nel caso di rinuncia al posto tale somma non verrà restituita.
La domanda d'iscrizione deve essere fatta direttamente al titolare del servizio, sia recandosi personalmente presso la struttura, sia via mail, compilando l'apposito modulo (che le educatrici a loro volta possono inviare su richiesta) e facendolo pervenire all'indirizzo: info@castellobirbante.it.
Prima dell'inizio della frequenza, verrà consegnato alla famiglia il regolamento del servizio mediante invio con posta elettronica; i genitori dovranno leggerlo attentamente e firmarne l'accettazione sul modulo d'iscrizione, nonché su copia del regolamento stesso.

4.3 Informazioni igienico-sanitarie

Per l'ammissione dei bambini al nido, è richiesto il certificato delle vaccinazioni.
Si ricorda ai genitori che è necessario avvisare in caso di assenza del bambino.
Non è prevista somministrazione di farmaci da parte del personale. Ciò potrà avvenire solo in casi di somministrazione di farmaci salvavita previa autorizzazione scritta dei genitori correlata da certificazione del medico curante che dovrà dichiarare l'indispensabilità del farmaco, la modalità d'uso e che la sua somministrazione deve avvenire necessariamente durante le ore di permanenza al nido.
In caso di febbre, di ripetute scariche diarroiche e vomito e sospetta congiuntivite, verranno contattati i genitori; si chiede la cortesia, prima del rientro al nido, di contattare il pediatra per accertarsi che il bimbo non sia contagioso.
Nei casi di pediculosi o sospetta tale, il bambino potrà frequentare il nido solo previa presentazione di autocertificazione del controllo del bambino e dell'avvenuto trattamento.
Nel caso in cui il fenomeno pediculosi sia diffuso, sarà necessario chiedere a tutti i genitori la dichiarazione (sull'apposito modulo) che attesti l'avvenuto controllo della testa e l'adozione degli idonei provvedimenti; conseguentemente dovrà essere ammesso alla frequenza del servizio solo chi ne è in possesso.
In caso di allergie o intolleranze alimentari, documentate da certificato medico, occorre darne notizia al personale in modo da concordare con la ditta che fornisce i pasti un menù adatto alle esigenze del piccolo.

4.4 Tariffe e pagamenti

Le tariffe vengono definite dal gestore privato e quindi sono le stesse per tutte le famiglie in base alla frequenza desiderata. Tuttavia, le famiglie che sono in lista d'attesa nelle graduatorie comunali, hanno la possibilità di fruire, a parziale rimborso, dei buoni servizio, che annualmente sono definiti e messi a disposizione dalla Regione Toscana. Per ottenere tali buoni, devono farne richiesta (entro i termini previsti dal bando) agli uffici comunali tramite apposita modulistica (pubblicata sul sito del Comune di residenza e comunque reperibile presso gli uffici stessi) e allegando la

dichiarazione del reddito ISEE, che serve per determinare la somma cui la famiglia ha diritto.
Nell'anno educativo 2026-2027, le famiglie con ISEE fino a 40.000 euro, potranno usufruire della misura regionale Nidi Gratis (vedi pag.3).
Di seguito una tabella che riporta le tariffe applicate per l'anno educativo in corso:

Tariffe mensili 2026/2027	comprensive d' iva 5%
5 giorni/sett.	
08,00-13,30 : 664 euro **08,00-17,30 : 766 euro**	comprensive dei pasti

Le tariffe comprendono costo del pasto, assicurazione, pannolini, salviette e detergenti, biancheria (lenzuolini e bavaglini), merenda mattutina e pomeridiana, materiale ludico-didattico, utenze, festa di Natale e di fine anno e incontri a tema. Il costo del pranzo, fornito da una ditta di catering, è compreso nella retta.
Il pagamento della retta deve essere fatto al ricevimento della fattura relativa al mese di frequenza. Per motivi di sicurezza e di tracciabilità, non si accettano pagamenti in contanti o in assegni, ma solo attraverso bonifico bancario.

Tariffe previste per il periodo dell'ambientamento

Se l'inserimento del bambino al nido inizia entro le prime due settimane del mese, è dovuto comunque il pagamento per intero della retta mensile.
Se invece l'inserimento inizia nella seconda quindicina del mese, il pagamento della retta viene ridotto alla metà.
Tale riduzione non può essere applicata a coloro che usufruiscono dei buoni servizio o altre forme di agevolazione tariffaria (Nidi Gratis).

Riduzioni particolari

In caso di assenza del bambino per malattia continuativa debitamente certificata, di durata superiore a 30 giorni si applica una riduzione della retta del 50%. Tale riduzione potrà essere applicata una sola volta nel corso dell'anno educativo e non può comunque essere applicata a coloro che usufruiscono dei buoni servizio o altre forme di agevolazione tariffaria (Nidi Gratis).

Non vengono conteggiate riduzioni per le vacanze natalizie e pasquali.

Agevolazioni per fratelli o gemelli

E' previsto uno sconto del 25% sulla seconda retta dei bambini dello stesso nucleo familiare che frequentano contemporaneamente. Tale agevolazione non può essere applicata a coloro che usufruiscono dei buoni servizio o altre forme di agevolazione tariffaria (Nidi Gratis).

Dimissioni

Nel caso di dimissioni (che devono comunque essere comunicate entro il 5 del mese precedente a quello delle dimissioni), la famiglia sarà esonerata dal pagamento della retta per i mesi successivi all'interruzione. Sarà quindi dovuto il pagamento dell'intera mensilità precedente quella in cui la frequenza sarà interrotta.

In ogni caso non è possibile sospendere il pagamento della retta nei mesi di maggio, giugno e luglio, neanche in caso di interruzione definitiva della frequenza.

Riduzione dell'orario di frequenza

Durante l'anno, non è possibile chiedere la riduzione dell'orario di frequenza.

In ogni caso, se la frequenza deve essere ridotta per motivi particolari, l'importo della retta rimarrà comunque quello concordato al momento dell'iscrizione.

Retta del mese di luglio

Il pagamento della retta relativa al mese di luglio è dovuto per intero, anche se il bambino non frequenta o se la frequenza è parziale.

Il pagamento della retta deve essere effettuato dopo la ricezione della fattura elettronica, che sarà inviata alla famiglia tramite posta elettronica.

Chiusure straordinarie

In caso di situazioni straordinarie come Ordinanze Comunali, Regionali o Statali, calamità naturali che dovessero decretare la chiusura effettiva per un minimo di 21 giorni (3 settimane) o più del servizio e la fruibilità venisse sospesa per cause non dipendenti dalla titolarità del "Il Castello Birbante", le rate mensili saranno ridotte alla cifra di euro 180,00 (con possibilità di compensazione con Bonus nido INPS) che dovranno essere corrisposte da tutti gli iscritti, per mantenere il posto sostenendo le spese di struttura.

4.5 Graduatorie e rinunce

Il "Castello Birbante" è un servizio privato, per cui non è prevista la compilazione di graduatorie pubbliche. Tuttavia, una volta esauriti i posti disponibili, è possibile accettare richieste d'iscrizione ulteriori che inseriamo in delle "liste d'attesa" stilate secondo l'ordine cronologico di presentazione. Ovviamente, per potere essere inseriti in queste liste, non viene richiesto il pagamento della quota d'iscrizione.
Se prima dell'inizio o nel corso dell'anno educativo, un bimbo rinuncia al posto, viene chiamato il primo iscritto nella lista d'attesa (che aveva richiesto la stessa frequenza di chi rinuncia).

5. Qualità del servizio e gestione dei reclami

Il nido "Castello Birbante" effettua periodicamente, tramite questionari anonimi, dei sondaggi al fine di conoscere come le famiglie giudicano il servizio. Tali sondaggi prevedono anche la possibilità di effettuare proposte di miglioramento.
Le famiglie che usufruiscono del nostro servizio, possono segnalare qualsiasi aspetto non sia in linea con quanto dichiarato nella carta dei servizi.
I suggerimenti e i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.
I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati direttamente presso la sede del nido oppure inviati tramite e-mail all'indirizzo: info@castellobirbante.it.
La risposta scritta al reclamo è garantita entro 15 giorni dalla sua presentazione.
Qualsiasi segnalazione relativa al servizio di mensa può essere presentata, sempre per iscritto, al personale del nido, che provvederà a inoltrarla al responsabile del servizio di catering.
Nel caso di inadempienza nell'erogazione del servizio (escluse cause di forza maggiore come calamità naturali), le famiglie hanno diritto a un risarcimento pari a ogni ora della mancata erogazione del servizio (calcolando il costo orario sostenuto dalla famiglia), fino a copertura intera della giornata di frequenza.