



Comune di Lecco

Area 4

Settore Politiche Sociali

e di Sostegno alla Famiglia



# carta dei servizi

Centro per le famiglie  
“Dire, fare, giocare...”

**aggiornato a agosto 2022**

*con delibera di Giunta n. 229 in data 11.8.2022*

## Indice

<b>Capo 1</b>	La carta dei servizi	<b>pag. 4</b>
	Uno strumento per dialogare e collaborare con la famiglia	
<b>Capo 2</b>	I valori e gli orientamenti culturali di riferimento	» 5
<b>Capo 3</b>	La qualità secondo i servizi comunali per l'infanzia	» 7
<b>Capo 4</b>	L'organizzazione	» 9
<b>Capo 5</b>	La proposta per i bambini e per gli adulti	» 10
<b>Capo 6</b>	La proposta le famiglie del territorio	» 11
<b>Capo 7</b>	Il personale	» 12
<b>Capo 8</b>	Gli spazi, l'ambiente e la sicurezza	» 14
<b>Capo 9</b>	La collaborazione con i servizi del territorio	»
<b>Capo 10</b>	La valutazione del servizio	»

L'uso nel testo del termine bambino al maschile è da ritenersi riferito ad entrambi i generi e risponde solo ad esigenze di semplicità del testo.



## Capo 1 - La carta dei servizi

### Uno strumento per dialogare e collaborare con la famiglia

<b>Il centro per le famiglie</b>	<p>Il Centro per le famiglie “Dire, fare, giocare...” è uno spazio nato nel 1999.</p> <p>Caratteristica del servizio è la permanenza dell’adulto (genitore, nonni, baby-sitter...) che accompagna il bambino.</p> <p>Il Centro è un luogo in cui i bambini e le bambine possono incontrarsi e sperimentare nuove possibilità di gioco, dove gli adulti hanno l’occasione di accompagnare il proprio bambino mentre fa nuove esperienze, di confrontarsi con altri adulti e con le educatrici su quanto accade nella relazione.</p> <p>Il servizio costituisce un’opportunità affinché, con la presenza di adulti e bambini si valorizzi un tempo dedicato alla relazione tra le famiglie facilitando la realizzazione di una rete tra queste.</p>
<b>La carta dei servizi</b>	<p>La carta dei servizi è un importante strumento per il dialogo e la collaborazione con la famiglia perché:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> esplicita quali sono i valori di riferimento e l’idea di qualità del servizio</li><li><input type="checkbox"/> presenta con trasparenza il funzionamento dell’organizzazione</li><li><input type="checkbox"/> descrive le diverse proposte per i bambini e per gli adulti.</li><li><input type="checkbox"/> mette in evidenza gli aspetti qualitativi e/o le peculiarità del servizio</li><li><input type="checkbox"/> indica le modalità con le quali le famiglie possono partecipare e concorrere a migliorare la qualità del servizio.</li></ul>

## Capo 2 - I valori e gli orientamenti culturali di riferimento

### Significato e valore della dimensione pubblica

Come per gli altri servizi del settore politiche sociali e di Sostegno alla Famiglia, per i servizi per l’infanzia comunali, è **centrale la dimensione pubblica**, ovvero la responsabilità nei confronti dei cittadini intesa come:

- concreta attenzione all’ascolto delle domande e dei problemi;
- riconoscimento della **persona** come soggetto **protagonista dei servizi**.

### La sussidiarietà

La sussidiarietà consente la valorizzazione sinergica delle competenze e delle risorse progettuali ed economiche dell’ente pubblico e del privato sociale a vantaggio della comunità.

Per questo i servizi alla persona sono gestiti in

collaborazione con la **cooperazione sociale** in un rapporto di partnership.

Le cooperative a partire da comuni orientamenti culturali di riferimento, partecipano in modo attivo allo sviluppo della progettualità dei servizi e condividono gli orientamenti educativi e le prassi di lavoro

#### **La famiglia partner dei servizi**

Le famiglie sono considerate partner dei servizi: con i genitori si cerca una **sintonia educativa** valorizzando le loro risorse e competenze

L'accoglienza delle esigenze delle famiglie ha via via ampliato la **flessibilità** dei servizi e la capacità di risposta alle diverse necessità organizzative ed educative.

#### **L'idea di bambino**

L'idea di bambino dei servizi comunali per l'infanzia è quella di un **bambino intraprendente, ricco, da stimare, che ci può insegnare.**

Lo sguardo sul bambino che attraversa tutte le proposte dei servizi per l'infanzia, è quello che lo accoglie nel rispetto dei suoi tempi e con la sua maniera originale di essere nel mondo, di viverlo, di scoprirlo, di conoscerlo, con il suo bisogno e il suo desiderio di conoscersi e sperimentarsi.

**I bambini con disabilità e in situazioni di disagio sociale** hanno la possibilità di essere sostenuti e stimolati all'interno di relazioni significative, di avere un luogo privilegiato per fare esperienza di interazioni e scambi spontanei con i coetanei, per i quali rappresentano a loro volta una risorsa.

#### **I servizi per l'infanzia: una risorsa per il territorio**

Dimensione irrinunciabile del Servizio Infanzia e Famiglia del Comune di Lecco è il **dialogo e la collaborazione con altri enti e organizzazioni territoriali che si occupano di infanzia e famiglia:**

- con i servizi per la prima infanzia** allo scopo di elevare la qualità complessiva dell'offerta alle famiglie con bambini piccoli
- con le istituzioni educative e scolastiche, i servizi sociali e sanitari** sia per favorire la **prevenzione e l'integrazione sociale** dei bambini con disabilità o con disagio sia per elaborare e diffondere la cultura dell'infanzia.

Su valutazione del Servizio Infanzia è possibile, in collaborazione con i servizi comunali competenti avviare progetti individualizzati per bambini non frequentanti



### Capo 3 - La qualità secondo i servizi comunali per l'infanzia

I genitori che decidono di frequentare i servizi per l'infanzia comunali desiderano che i loro bambini possano sentirsi bene, sicuri, protetti "come a casa", e nello stesso tempo che siano stimolati con proposte interessanti e imparino a relazionarsi con altri bambini e altri adulti.

I servizi comunali offrono tutto questo. Il bambino trova un ambiente familiare, in cui può vivere relazioni privilegiate, e contemporaneamente ha la possibilità di godere di stimolanti opportunità di gioco e di incontro con le educatrici, con altri bambini e altri adulti.

Gli aspetti qualificanti che contraddistinguono l'offerta dei servizi comunali possono essere riassunti in alcune parole-chiave: **competenza, accoglienza, sicurezza e affidabilità.**

#### **Competenza e professionalità educativa**

La competenza educativa, frutto di una **solida esperienza acquisita nel tempo** e garantita dalla **cura della professionalità degli operatori**, è una delle condizioni indispensabili per realizzare un progetto educativo coerente con l'idea di bambino protagonista della propria esperienza, da stimare, che ci può insegnare.

#### **Accoglienza e cura della relazione**

Il bambino e la famiglia vengono accolti con **un'attenzione personalizzata** grazie alla cura della relazione, dei particolari e a un'organizzazione che consente nel rapporto quotidiano di tenere conto il più possibile delle caratteristiche e delle domande di ciascuno.

#### **Sicurezza degli spazi e ambienti pensati**

Gli spazi interni e esterni sono **ampi e sicuri**. Gli ambienti sono raccolti e pensati per favorire il benessere e l'espressione delle potenzialità del bambino e per accogliere l'adulto.

#### **Affidabilità dei servizi**

L'affidabilità dei servizi non è solo dei singoli operatori, ma è l'esito di una **serie di attenzioni quotidiane**: al personale, agli ambienti, al progetto educativo e organizzativo.



### Capo 4 – L'organizzazione

L'organizzazione del centro è per sua natura aperta e flessibile: di anno in anno si modula a partire dalle attività e dalle proposte che vengono individuate ascoltando le domande e i desideri delle famiglie.

<b>Destinatari</b>	Il centro si rivolge alle famiglie con bambini di età compresa fra 0 e 6 anni residenti nella provincia di Lecco. <b>Prevede la compresenza del bambino e dell'adulto di riferimento (mamma, papà, nonni, baby - sitter ...).</b>
<b>Ricettività</b>	È prevista la frequenza di circa 25 famiglie (coppie bambino-adulto) per ogni apertura giornaliera.
<b>Modalità di accesso e iscrizioni</b>	<b>L'iscrizione viene effettuata al primo accesso ed è possibile in ogni momento nel periodo di apertura del servizio. La scelta di frequentare il Centro va rinnovata ad ogni anno scolastico.</b> Tutte le famiglie all'atto dell'iscrizione devono presentare i documenti richiesti dalla normativa vigente riguardanti le vaccinazioni dei figli
<b>Modalità di frequenza</b>	È possibile frequentare il servizio scegliendo le proposte e i tempi più adatti alle proprie esigenze.
<b>Calendario di apertura e fasce orarie di frequenza</b>	Il Centro è ordinariamente aperto da settembre a luglio. A Natale e Pasqua si segue il calendario scolastico. Il centro per le famiglie è aperto più volte alla settimana secondo la programmazione dell'attività definita annualmente.
<b>Costi di frequenza</b>	<b>L'iscrizione è gratuita.</b> Per ogni giornata di frequenza è previsto il pagamento di un <b>buono di ingresso di € 3,50 per bambino</b> , acquistabili presso il servizio.
<b>Tutela della privacy</b>	I dati personali delle famiglie e le immagini dei bambini sono tutelati nel rispetto dalla legge sulla privacy D.Lgs. 196/03.

## Capo 5 - La proposta per i bambini e per gli adulti

Tutte le proposte del centro hanno in comune l'obiettivo di **rendere l'esperienza piacevole e costruttiva sia per i bambini sia per gli adulti.**

“Dire, fare, giocare...” è uno spazio ricco di opportunità che è difficile avere a casa o in altri luoghi spontanei di aggregazione. Le famiglie che entrano nel servizio sono accolte da operatori del Servizio Infanzia. L'incontro con altri bambini e adulti, la condivisione di spazi e materiali di vario genere (manipolativo, motorio, simbolico...), permette ai piccoli e ai grandi la conoscenza di differenti e individuali modalità di gioco, di incontro e relazione con l'altro.

<b>Aperture da settembre a luglio</b>	Le aperture proposte da settembre a luglio accolgono bambini da 0 a 6 anni di età. <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ai bambini viene offerta l'opportunità di vivere le prime esperienze di relazione con i coetanei in uno <b>spazio sicuro e protetto.</b></li> <li><input type="checkbox"/> Il bambino e l'adulto che l'accompagna possono scegliere liberamente tra i diversi spazi di gioco: costruzioni, bambole, fattoria, cucina, macchinine, puzzle, giochi di movimento, biblioteca ...</li> </ul>
---------------------------------------	---

- Nel corso di ogni apertura le educatrici propongono al bambino occasioni di gioco più strutturate: la manipolazione con acqua e farina, il didò, i travasi con farina, con le granaglie, attività espressive con il colore, giochi di movimento e percorsi sonori.
- La compresenza di bambini grandi e piccoli permette la frequenza di famiglie con più figli.

#### **I tempi dell'apertura al centro**

L'apertura è così scandita:

- un tempo dedicato al saluto e al gioco libero nel salone;
- un tempo dedicato alla merenda ;
- un tempo in cui vi è una proposta di gioco ;
- un tempo conclusivo di riordino e saluto.

Oltre alle aperture, il Centro propone, fuori dalla propria sede, esperienze e passeggiate nel territorio, organizza eventi nei parchi e nelle vie della città in connessione con altri servizi del territorio.

## **Capo 6 - La proposta per le famiglie del territorio**

Caratteristica distintiva del centro è la presenza degli adulti insieme ai bambini. Questo facilita la possibilità di coinvolgere attivamente la famiglia nelle tematiche emerse e renderla interlocutrice significativa della vita del servizio. Il Centro organizza incontri su tematiche specifiche dedicati a famiglie con neonati in raccordo con il Consultorio Familiare ASST di Lecco.

#### **L'incontro tra le famiglie e le proposte formative**

La ricchezza dell'**incontro informale** con altre famiglie in un ambiente **tutelato e significativo** per i bambini rappresenta l'opportunità che contraddistingue il centro da altri servizi per la prima infanzia che prevedono l'affidamento del bambino al servizio.

Il racconto e il confronto tra genitori e con educatrici a partire da ciò che accade nella quotidianità dà la possibilità agli adulti di avere maggiore consapevolezza delle proprie risorse e capacità educative e di osservare modalità di relazione tra adulto e bambini differenti dalla propria.

Sono inoltre proposti momenti di incontro con esperti per riscoprire la ricchezza del proprio essere famiglia.

#### **Feste**

Le feste e le occasioni di incontro sono momenti che favoriscono, nell'informalità, la conoscenza tra famiglie facilitando la possibile costruzione di una rete di relazioni tra loro.

**Vengono organizzate più proposte all'anno:**

feste, uscite, gite...



## Capo 7 - Il personale

La **professionalità e l'affidabilità del personale** rappresentano un fattore di qualità fondamentale per il centro perché è soprattutto in base alla competenza degli operatori e dell'organizzazione che le famiglie si sentono accolte e riconoscono "dire, fare, giocare, ..." come luogo significativo per sé e per i bambini.

In particolare, l'educatrice del centro durante le aperture entra in relazione con la/le coppia/e adulto-bambino; deve quindi possedere competenze anche nel lavoro con gli adulti, non solo con i bambini. Per questo è fondamentale la costante formazione, grazie alla quale il personale è aiutato a riconoscere e a valorizzare le competenze relazionali ed educative delle famiglie.

### Le educatrici

Le educatrici del centro hanno una formazione di base specifica e un'esperienza pluriennale nell'ambito dei servizi per la prima infanzia comunali.

Per le educatrici il **gruppo di lavoro è il luogo del confronto, della rielaborazione** di quanto avviene nell'attività quotidiana e della progettazione del lavoro. Ogni educatrice ha, in relazione al proprio orario di lavoro, alcune ore per la formazione, la progettazione educativa, le relazioni con le famiglie, la cura degli spazi e il confronto con altri servizi.

### Altre risorse professionali

Il Centro per le famiglie "Dire, fare, giocare..." è in stretto contatto con gli altri servizi del Servizio Infanzia e Famiglia.

Il centro lavora con continuità con la **pedagogista**, la **responsabile del Servizio Infanzia** e le **coordinatrici dei nidi** per la costruzione e la condivisione degli orientamenti culturali del Servizio Infanzia..

Collaborano inoltre esperti qualificati per le attività di formazione del personale.

### Personale amministrativo

Il personale amministrativo che si occupa di tutti gli aspetti riguardanti la gestione del servizio e del versamento dei costi di frequenza opera presso la sede del Settore Politiche Sociali casa e lavoro, in Via Sassi 6, tel.0341 481225.

### Personale ausiliario

Il personale ausiliario garantisce la **massima cura** dell'aspetto igienico.

L'organizzazione delle pulizie è pensata nel rispetto dei tempi dei bambini senza

interferenze nelle proposte di gioco in un'ottica di collaborazione tra personale ausiliario e educativo.



## Capo 8 - Gli spazi, l'ambiente e la sicurezza

La **strutturazione degli spazi è pensata** al fine di sollecitare la creatività e la libera scelta dei bambini che, in piccolo gruppo, possono sperimentare nuove e interessanti esperienze in ambienti accoglienti che favoriscono la costruzione di relazioni affettive importanti tra loro e con gli adulti.

### Ubicazione

Il centro è ubicato a Lecco nel quartiere di Pescarenico e servito dalla linea urbana degli autobus con la fermata nelle vicinanze. Nello stesso stabile sono presenti l'ausilio nido comunale Arcobaleno e il Centro prima infanzia Florido' .

### Gli spazi

Il centro è strutturato in un'ampia sala suddivisa in spazi facilmente riconoscibili e utilizzabili dai bambini, uno spazio biblioteca, e uno spazio per gli adulti.

- La strutturazione degli spazi è pensata al fine di sollecitare la creatività e la libera scelta dei bambini dove, accompagnati dagli adulti o in gruppo, possono sperimentare nuove e interessanti esperienze e scoperte. Gli ambienti sono organizzati in angoli di gioco piccoli e raccolti dove ognuno può scegliere secondo i propri interessi.
- In ciascun angolo di gioco sono disposti divani e poltroncine per gli adulti così che chi accompagna il bambino possa partecipare al gioco del bambino, sostenere i suoi interessi osservandolo un po' a distanza, ma anche conversare con tranquillità con altri adulti mentre i bambini sono coinvolti nelle diverse situazioni di gioco.
- Gli adulti possono usufruire di uno spazio riservato per gli incontri con altre famiglie e con l'educatrice dove è anche collocato l'angolo biblioteca.
- Il centro ha una superficie di circa 215**

## metri quadri.

### Giardino

Il giardino, curato e attrezzato per il gioco, offre la possibilità nella bella stagione di godere di piacevoli momenti di gioco all'aperto.



## Capo 9 - La collaborazione con i servizi del territorio

Il centro, fin dalla sua costituzione, lavora stabilmente in rete con i servizi territoriali per la promozione e la tutela di una cultura per l'infanzia e per offrire alle famiglie la possibilità di percepire un legame che le vede al centro di un progetto comune tra i servizi.

### Tavolo di coordinamento del distretto di Lecco

Il Comune di Lecco coordina il lavoro del tavolo di coordinamento dei servizi per la prima infanzia, **ambito stabile di confronto e scambio** che ha l'obiettivo di migliorare/monitorare la qualità dei servizi del territorio e di sostenere un comune progetto così da rispondere in modo adeguato ai bisogni delle famiglie.

### Rete con i servizi del comune di Lecco e del territorio

Il Centro per le famiglie, per promuovere un sostegno alla genitorialità con particolare attenzione alle famiglie più fragili collabora con il Servizio tutela e legami familiari, con il servizio famiglia e territorio, con il Consultorio familiare ASST ed altri servizi della provincia con progetti individuali e di gruppo.

### Collaborazione con i servizi specialistici

Il Centro Prima Infanzia collabora con i servizi specialistici (Neuropsichiatria infantile, La Nostra Famiglia...) per la **definizione di progetti individualizzati per situazioni di bambini in difficoltà.**



## Capo 11 - La valutazione del servizio

Il **coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie** sono all'origine del progetto stesso del servizio. Il centro quotidianamente è all'ascolto delle proposte e dei rilievi delle famiglie. Inoltre, i risultati del questionari di soddisfazione sono oggetto di confronto con le famiglie in specifici momenti di incontro e vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative e lo sviluppo dell'offerta.

### **Questionario di soddisfazione**

Annualmente il centro propone ai genitori la compilazione del questionario di gradimento che consente di **rilevare la soddisfazione delle famiglie** rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio. I risultati della valutazione vengono **elaborati e restituiti annualmente** ai genitori.

### **Rilievi critici proposte**

In qualsiasi momento i genitori possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi alle educatrici o lasciandoli nel punto di raccolta predisposto.





Centro per le famiglie

**"dire, fare, giocare..."**

Via Fra' Galdino 7

Lecco- Pescarenico

Tel/fax 0341283462

email: [centrofamiglie@comune.lecco.it](mailto:centrofamiglie@comune.lecco.it)

 Centro per le famiglie - Lecco