

# **Carta dei Servizi - Nido d'Infanzia per bambini lungodegenti**

**Clinica Pediatrica Oncologia ed  
Ematologia**

**“Lalla Seràgnoli” del Policlinico  
Sant’Orsola Malpighi di Bologna**

## **INDICE**

1. CARTA DEI SERVIZI
2. IL SERVIZIO E LE SUE FINALITÀ
3. GESTIONE DEL SERVIZIO
4. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO
  - 4.1. UTENZA
  - 4.2. DOMANDE DI ISCRIZIONE E RINUNCIA AL SERVIZIO
  - 4.3. ORARIO DEL SERVIZIO
  - 4.4 SPAZI E MATERIALI EDUCATIVI
5. CENTRALITÀ DEL BAMBINO
6. PARTECIPAZIONE DEI GENITORI
7. PRESUPPOSTI PEDAGOGICI E METODO PROPOSTO
8. ALCUNI POSSIBILI OBIETTIVI E ATTIVITÀ: 0/3 ANNI
9. SOSTENERE GLI ADULTI CHE SI OCCUPANO DEI BAMBINI
10. DOCUMENTAZIONE DEL PERCORSO EDUCATIVO
11. QUALITÀ E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

## **1. CARTA DEI SERVIZI**

*"Nella carta dei servizi sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi; le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti" Art. 13 - Legge 328/2000*

La carta dei servizi è un documento pubblico che definisce le caratteristiche, i contenuti, gli obiettivi e gli standard di qualità del servizio di Nido d'Infanzia offerto; rappresenta quindi uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi educativi proposti.

La carta dei servizi viene consegnata a tutti i fruitori del servizio ed è sempre consultabile presso le Unità Operative del Dipartimento di Oncologia Pediatrica dell'Azienda ospedaliero-universitaria Policlinico Sant'Orsola-Malpighi di Bologna; se necessario, potrà essere aggiornata.

I principi guida che vengono garantiti e dettagliati nella carta dei servizi sono i seguenti:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Rispetto
- Partecipazione
- Efficacia
- Efficienza
- Continuità assistenziale
- Qualità

## **2. IL SERVIZIO E SUE FINALITÀ**

Il servizio di Nido d'Infanzia è un servizio educativo e sociale per la prima infanzia ("Servizio") offerto gratuitamente a tutti i bambini ricoverati ("Bambini") presso le Unità Operative del Dipartimento di Oncologia Pediatrica dell'Azienda ospedaliero-universitaria Policlinico Sant'Orsola-Malpighi ("Unità Operative").

Tra gli obiettivi, in particolare, vi è la riduzione dei fattori di rischio causati dallo stress traumatico al quale i bambini sono sottoposti nell'esperienza di permanenza in ospedale. Durante il "tempo educativo" dedicato al bambino verranno proposte attività personalizzate e di piccolo gruppo, mirate allo sviluppo di competenze socio-cognitive, articolate sulla base dei bisogni personali del bambino e di sostegno alle mamme e ai papà coinvolti direttamente nell'esperienza di ospedalizzazione del proprio figlio per motivi di salute, così da interrompere l'isolamento che inevitabilmente si verifica in queste famiglie.

## **3. GESTIONE DEL SERVIZIO**

"Intesa Sanpaolo S.p.A" ("la Banca"), affida la gestione del Servizio alla Società Cooperativa Sociale "Solco Prossimo" di Imola, aderente al Consorzio PAN - Servizi per l'infanzia, frutto della partnership tra Intesa Sanpaolo e le più importanti Reti dell'imprenditoria sociale, con la finalità non lucrativa di promuovere i nidi d'infanzia caratterizzati dal Marchio di Qualità PAN ("la Cooperativa Sociale").

La Società Cooperativa Sociale "Solco Prossimo" di Imola gestisce servizi per l'infanzia dal 1996. Attualmente si occupa del coordinamento gestionale e pedagogico di 3 nidi d'infanzia e 2 scuole dell'infanzia paritarie nel comune di Imola, e sta sperimentando già da un anno il progetto 0-6. Specializzata nei servizi per l'infanzia, gestisce il servizio di post scuola e 3 sezioni di scuola dell'infanzia per il comune di Imola, la ludoteca comunale per il comune di Castel S. Pietro Terme, il nido comunale del Comune di Mordano (36 posti) in concessione. Da molti anni, in appalto con l'ASP Circondario imolese, offre un servizio di supporto pedagogico "promozione dell'agio e prevenzione del disagio" in tutte le scuole statali di ogni ordine e grado del Nuovo Circondario Imolese. In ambito scolastico la cooperativa offre anche un servizio di mediazione culturale e alfabetizzazione per alunni stranieri, servizio in appalto sia con il comune di Imola che di Castel San Pietro. Aderisce al consorzio nazionale Pan, alla Fism e al Gruppo Nazionale Nidi e Scuole dell'infanzia.

Il Servizio comporta l'assistenza educativa specializzata e con un elevato standard qualitativo secondo le linee guida Pan, garantendo:

la massima trasparenza e la partecipazione necessaria dei genitori utenti alle scelte educative e alla verifica sulla loro attuazione;

la più ampia informazione e partecipazione sull'attività del Servizio;

l'attenzione nel progetto pedagogico alla centralità del bambino e alla valorizzazione della sua soggettività;

l'organizzazione dello spazio dedicato e degli arredi per assicurare la centralità del bambino e la realizzazione pedagogica del Servizio;

la garanzia di aggiornamento, formazione e professionalità del personale;

la regolarità e la continuità del Servizio e delle attività educative, per mezzo di tutte le sue componenti, assicurando il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla Legge.

Il Servizio garantisce la presenza di un educatore per ogni gruppo di massimo di 5 Bambini contemporaneamente degenti in Reparto.

#### **4. 4.MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

##### **4.1 UTENZA**

Il Servizio è dedicato ai Bambini della fascia d'età 0 - 36 mesi.

Il Servizio sarà fruibile dai Bambini anche in caso di loro trasferimento transitorio in altro reparto per esigenze terapeutiche.

I Bambini che compiono i 36 mesi nel corso dell'anno, indifferentemente dal mese di nascita, potranno fruire del Servizio fino alla fine dell'anno educativo ovvero sino al 31 agosto dello stesso anno.

##### **4. 2 DOMANDE DI ISCRIZIONE E RINUNCIA AL SERVIZIO**

È prevista l'iscrizione ai servizi tramite la presentazione di apposita modulistica resa disponibile presso il Reparto.

In caso di rinuncia al Servizio nel corso della degenza del bambino, il genitore dovrà darne comunicazione al Reparto, utilizzando la medesima modulistica.

##### **4.3 ORARIO DEL SERVIZIO**

L'offerta formativa sarà erogata in tutti i mesi dell'anno, dal lunedì al venerdì – festività escluse – in questi orari:

lunedì 8-13

martedì e giovedì 9-12 e 14-16

mercoledì e venerdì 9-12 e 13-15

#### **4.4 SPAZI E MATERIALI EDUCATIVI**

Gli ambienti e gli oggetti hanno un ruolo fondamentale nel favorire lo sviluppo delle potenzialità di un bambino e condizionano i suoi comportamenti, la qualità delle esperienze personali, motorie e relazionali.

Lo spazio del nido si presenta come spazio di vita continuamente segnato dalle esplorazioni e dalle ricerche e dai vissuti dei suoi protagonisti. Lo spazio non è pensato come un luogo rigido ma dinamico che può variare a seconda dell'interazione con le esperienze educative dei bambini. Lo spazio è metafora di conoscenza, è interlocutore attivo della ricerca e della conoscenza. Lo spazio nel nido assume forme secondo il vissuto dei più piccoli.

La Cooperativa Sociale, quindi, svolgerà il Servizio nell'apposito spazio comune individuato dall'Azienda ospedaliero-universitaria di Bologna policlinico Sant'Orsola-Malpighi, che sarà allestito con arredi, attrezzature tecniche, ludiche e materiali educativi adeguati alle finalità di questa Carta del Servizio di Nido d'Infanzia. Nel caso in cui l'esigenza di cura e assistenza medico infermieristica non consentano l'allontanamento dei bambini dalle loro stanze di degenza, il servizio sarà ivi prestato.

#### **5. CENTRALITA' DEL BAMBINO**

Il bambino ha tutte le potenzialità per svilupparsi incontrando ambienti ricchi, occasioni di riflessione, esplorazione e linguaggi diversi. Il bambino nelle condizioni opportune è lettore e costruttore attivo della propria storia e del sapere. In questa fase i bambini hanno immense potenzialità e attraverso relazioni e esperienze, cominciano a costruire la conoscenza e ad esprimere la loro personalità. Questa centralità rappresenta nel nido la base del processo educativo che si innesca quotidianamente.

#### **6. PARTECIPAZIONE DEI GENITORI**

È parte essenziale del Servizio la relazione che si stabilisce tra Educatori e genitori perché accogliere i Bambini vuol dire accogliere in primo luogo le loro famiglie.

Le modalità individuate e di seguito riportate sono l'espressione concreta di questa possibilità di condivisione del percorso educativo proposto ai Bambini. L'attenzione a questo aspetto permette, pur nella consapevolezza della specificità del compito di ciascuno, la costituzione di uno spazio comune all'interno del quale promuovere il confronto sull'esperienza dei Bambini.

#### **7. PRESUPPOSTI PEDAGOGICI E METODO PROPOSTO**

Il Servizio viene svolto offrendo massima attenzione ai fattori di protezione psicosociale. Sempre più la letteratura psicologica ha messo in luce l'importanza della qualità delle relazioni che un bambino può sperimentare precocemente nei suoi primi anni nei contesti "ecologici" di vita. Le declinazioni ecologiche della teoria dell'attaccamento e della regolazione emotiva, assieme ai fondamentali contributi recenti delle neuroscienze hanno dimostrato come per l'evoluzione del benessere emotivo di un bambino e per lo sviluppo delle sue capacità sociali e di apprendimento siano fondamentali, nei primi anni di vita, relazioni con persone che sappiano gestire le emozioni, siano responsive ed empatiche e offrano la sicurezza emotiva di potersi dedicare ai propri interessi e all'esplorazione del mondo. In quest'ottica, i servizi per l'Infanzia, quali il Nido, costituiscono un importante fattore di protezione. Le variabili, inoltre, dovute al disagio provocato da una situazione di malattia del bambino, in particolare se a questa fanno seguito lunghi periodi di ospedalizzazione, possono influenzare in modo significativo il suo sviluppo e determinare difficoltà per la sua famiglia.

I Bambini piccoli (0-3 anni) non sono in grado di spiegarsi l'esperienza che vivono: la loro è una sensazione di dolore generalizzato, senza possibilità di distinguere se il dolore venga dalla malattia o dalle cure. Ogni avvicinamento del personale sanitario è un momento di paura.

A questo livello di sviluppo, il bambino può interpretare le cure come una punizione che non riesce a comprendere. Questo spiega perché a volte i bambini piccoli hanno reazioni molto forti ed è molto difficile calmarli ed ottenere la loro collaborazione. È quindi inutile richiedere loro di comportarsi "coraggiosamente": è per loro una richiesta incomprensibile.

Favorire tutte le attività atte a ridurre ansia e tensioni, come ad esempio il gioco, scarica la tensione e aiuta l'elaborazione fantastica della realtà. L'intervento degli educatori può essere di conforto per i bambini e i genitori. Anche il disegno e tutte le attività creative possono aiutare a sopportare i disagi legati all'ospedalizzazione in quanto, come il gioco, permettono di proiettare ansie e paure ed attivare percorsi mentali che possono distoglierlo dalla condizione di malattia.

Per il programma educativo intensivo 0/36 mesi in ambito ospedaliero, gli obiettivi di ogni intervento comprenderanno una o più di queste componenti:

**AFFETTIVA:** far vivere ai Bambini esperienze nuove. In questo caso le esperienze nuove, vista la tenera età, possono coinvolgere direttamente o indirettamente anche i genitori. Si tratterà di "accompagnare" Bambini e genitori, insieme, alla "scoperta" di nuove esperienze di esplorazione e scoperta attraverso il gioco. Sostenere anche le mamme e i papà coinvolti da un'esperienza di ospedalizzazione del proprio figlio per motivi di salute, permette di interrompere l'isolamento che inevitabilmente si verifica per queste famiglie (generalmente più accentuato per la figura materna);

**COGNITIVA:** comunicazione ed appropriazione di nuove conoscenze. Partire dalle risorse e dalle potenzialità di un bambino, seppur in condizioni di salute non ottimali, è il modo più efficace per l'educatore per comprendere quali siano le carenze e gli aspetti da rinforzare ma che sono fondamentali per la sua crescita. In questo caso l'educatore formato si preoccuperà di offrire gli stimoli indispensabili per un percorso di crescita serena, nonostante tutto.

La malattia e la sofferenza dovuta alle cure (talvolta invasive) possono produrre sintomi e comportamenti associati all'esposizione a eventi traumatici.

I Bambini che soffrono di sintomi da stress traumatico hanno generalmente difficoltà nel regolare i loro comportamenti ed emozioni. Possono presentarsi come impauriti o eccessivamente insicuri in situazioni nuove, si spaventano facilmente, sono difficili da consolare e/ o aggressivi e impulsivi.

Possono anche avere difficoltà del sonno, perdere le competenze più recenti acquisite nello sviluppo e mostrare regressione nel funzionamento psichico e nel comportamento.

Possibili reazioni dei Bambini 0/36 mesi in seguito a stress traumatico:

- Ritiro
- Eccessiva richiesta di attenzione attraverso comportamenti sia positivi che negativi
- Dimostrazione di scarse competenze verbali
- Collera eccessiva
- Comportamenti aggressivi

- Problemi di memoria
- Comportamenti regressivi
- Incubi notturni sul trauma e difficoltà del sonno
- Paura verso gli adulti che ricordano l'evento traumatico
- Scarso appetito, peso ridotto e/ o problemi digestivi
- Pianto inconsolabile
- Irritabilità, tristezza e ansia
- Inclinazione a spaventarsi.

Si propone, dunque, la sperimentazione di un Servizio di assistenza educativa specializzata e con un elevato standard qualitativo secondo le linee guida Pan.

## **8. ALCUNI POSSIBILI OBIETTIVI E ATTIVITÀ: 0/3 ANNI**

OBIETTIVI MIRATI ALLO SVILUPPO COGNITIVO, AFFETTIVO, SOCIALE, MOTORIO E DELLE AUTONOMIE

- Stimolare le capacità di ragionamento logico;
- Stimolare e rafforzare legami e affetti con i coetanei e la figura adulta;
- Favorire la capacità di relazionarsi con coetanei e la figura adulta;
- Favorire la crescita armoniosa del corpo (coordinazione e deambulazione).

INTERVENTI PROPOSTI IN OSPEDALE

- Gioco libero, gioco di ruolo, giochi di regole, giochi di movimento;
- Interiorizzazione delle attività quotidiane o di routine in collaborazione con i genitori (cambio, pasto, momento del sonno);
- Attività di manipolazione e pittura con materiali didattici strutturati;
- Lettura di libri adeguati all'età, giochi di interazione musicale, giochi sensoriali (gioco con luci ed ombre; uso del suono e del colore);
- Attività di gioco simbolico e d'imitazione.

## **9. SOSTENERE I FAMILIARI DEI BAMBINI LUNGODEGENTI**

La malattia determina un forte senso di esclusione nei bambini e nei loro familiari e appare essenziale porre tutti al centro di una rete di protezione, che li aiuti a riconquistare la fiducia e una dimensione di normalità volta a superare l'isolamento sociale causato dal lungo ricovero.

Le patologie di cui soffrono i bambini ricoverati spesso attivano nei loro genitori sensi di colpa o profonde angosce per non poter aiutare i propri bambini: ciò causa un sovraccarico emotivo per l'equilibrio dell'intera famiglia. La diagnosi di una malattia grave può produrre la negazione della difficoltà o gettare i genitori nella disperazione più profonda. In entrambi i casi, la fragilità dei genitori non aiuterà l'iter terapeutico.

Per tale motivo numerose e accreditate ricerche sostengono che la presenza di operatori del servizio educativo professionalmente preparati ad affrontare i traumi legati alle diagnosi infauste, può sostenere le famiglie.

Il servizio di nido d'infanzia supporta quindi anche i familiari dei piccoli pazienti.

## **10. DOCUMENTAZIONE DEL PERCORSO EDUCATIVO**

La documentazione è ascolto che si fa visibile, è costruzione di tracce in grado di rappresentare percorsi e processi di apprendimento. La documentazione consente: confronto, crescita, riflessione e valutazione dei percorsi educativi.

Le attività del Nido saranno periodicamente documentate verso tre ambiti specifici di target:

La documentazione verso i genitori;

La documentazione verso gli educatori;

La documentazione verso gli stakeholder: Azienda ospedaliero-universitaria Policlinico Sant'Orsola-Malpighi e Intesa Banca.

Per quanto riguarda la documentazione, finalizzata al pieno coinvolgimento dei genitori, questa intende raggiungere un duplice obiettivo: il coinvolgimento dei genitori in modo da renderli consapevoli delle esperienze educative di cui sono protagonisti i piccoli degenti durante la permanenza al nido e stimolare la consapevolezza dell'affidamento in ambito educativo.

La documentazione verso gli educatori rappresenta la possibilità di un punto di osservazione altro, grazie al quale poter rimodulare il ruolo di educatore grazie a processi di rielaborazione del vissuto educativo.

Gli stakeholder principali sono i destinatari della comunicazione istituzionale attraverso la quale si sviluppa una prima valutazione della performance del servizio educativo.

## **11. QUALITÀ E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La Cooperativa Sociale riserva grande attenzione alla qualità ed al continuo miglioramento del Servizio e quindi considera la soddisfazione degli utenti come il primo e principale obiettivo.

La coordinatrice del Servizio sarà referente per il recepimento di suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio, ma anche mezzo di segnalazione, di eventuali disservizi e /o reclami.

Per un miglioramento continuo dei servizi offerti dal Servizio nido, la Cooperativa Sociale somministrerà periodicamente un questionario di soddisfazione ai genitori dei Bambini che hanno usufruito del Servizio ed un questionario di valutazione ai referenti del reparto ospedaliero che nella quotidianità condividono la realizzazione del progetto e che possono quindi dare rimandi sulle sinergie che si creano tra servizio ospedaliero e servizio educativo sia relativamente agli aspetti organizzativi/gestionali che sul piano del benessere globale del bambino.