



# MagicaMente

asilo nido - Breno

**Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti"**

# LA CARTA DEI SERVIZI

Voi volete senz'altro che il vostro bambino cresca felice, che non conosca la povertà, l'ignoranza, la paura, che sia risparmiato dalla violenza e dalla guerra, che i suoi talenti possano esprimersi in un clima di libertà e di giustizia. Non dimenticate allora che la famiglia è fondamentale, ma che al di là delle pareti domestiche vi è il vasto mondo e che i vostri figli devono essere messi in grado di varcare la porta di casa con fiducia, con speranza, sentendosi inseriti nella società e responsabili del bene comune.

**Silvia Vegetti Finzi**

*Psicologa e Docente di Psicologia Dinamica all'Università di Pavia, studiosa e scrittrice, i suoi articoli sono pubblicati su "Corriere della Sera", "Corriere Salute", "Insieme" e "Io Donna".*

## Presentazione

La Carta dei Servizi dell'Asilo Nido è lo strumento che dà la possibilità, con chiarezza e trasparenza, di descrivere il lavoro che viene svolto per i bambini con il significato di raccontare quegli aspetti che sono propri di un servizio a carattere educativo - pedagogico.

In senso generale la Carta dei Servizi orienta il cittadino nella scelta e nell'utilizzo della struttura, diffonde informazioni per accedere al servizio e al contempo lo coinvolge nel miglioramento dell'offerta consentendo di partecipare al miglioramento delle prestazioni offerte.

Nel percorso di costruzione della Carta si è voluto ascoltare, confrontarsi e tenere presente il punto di vista della **famiglia**, del **servizio sociale del Comune di Breno**, degli **operatori** che lavorano presso l'asilo nido e della pluriennale esperienza della **Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti"** nella gestione di servizi per minori.

La partecipazione di tutte queste figure ha permesso la stesura di un lavoro condiviso orientato alla creazione di un servizio di qualità.

La Carta dei Servizi dell'Asilo nido è a disposizione dei genitori, dell'ATS della Montagna, del distretto dei Comuni della Vallecamonica, degli operatori e di tutte le realtà che si occupano di famiglia e di prima infanzia.

**Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" e  
Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Breno**

## INDICE

1.	<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	4
1.1.	Che cos'è la carta dei servizi .....	4
1.2.	Quali sono i principi a cui si ispira .....	4
1.3.	A chi rivolgersi per le domande .....	5
2.	<b>IL SERVIZIO ASILO NIDO</b> .....	5
2.1	Che cos'è e a chi si rivolge: definizione e target .....	5
2.2	A quali principi si ispira il nido: la visione del servizio .....	6
2.3	A che cosa serve il nido: la finalità e la mission .....	6
3.	<b>COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO</b> .....	7
4.	<b>COME ACCEDERE AL NIDO</b> .....	8
4.1	Come fare domanda: l'ammissione in graduatoria.....	8
4.2	Quanto costa il servizio: la retta e la cauzione.....	8
4.3	Chi viene ammesso: la graduatoria.....	8
4.4	Cosa fare dopo l'ammissione: l'iscrizione .....	9
4.5	E se non si frequenta più : le dimissioni.....	9
4.5	Dimissioni d'ufficio:.....	9
5.	<b>COME FUNZIONA L'ASILO NIDO</b> .....	10
5.1	Chi lavora al nido: il personale .....	10
5.2	Quando è aperto il nido: gli orari di apertura e il calendario.....	11
5.3	Come si inizia a frequentare: l'inserimento dei nuovi bambini .....	11
5.4	Cosa si fa al nido: la giornata tipo .....	11
5.5	La pappa: i pasti nelle fasce d'età .....	12
5.6	La casa del nido: spazi interni ed esterni .....	12
5.7	Quando il nido chiude: il ritorno a casa .....	13
5.8	Cosa si chiede alla famiglia: i doveri .....	13
5.8.1	Quando non si sta bene e quando non si va la nido: le malattie e le assenze .....	13
5.8.2	Cosa si deve portare al nido: il corredino.....	13
5.8.3	Se non posso mangiare come gli altri: le esigenze dietetiche.....	13
5.8.4	Se si fa tardi: la puntualità e le variazioni d'orario .....	14
6	<b>COME LAVORARE BENE: il sistema Qualità</b> .....	14
6.1	Rilevazione della soddisfazione.....	13
6.2	Il metro per misurare il buon lavoro: fattori di qualità, indicatori e standard di servizio .....	14
7	<b>PERCHE' SI LAVORA COSI': la normativa</b> .....	16

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1. *Che cos'è la carta dei servizi*

La Carta dei servizi è un documento che fissa i criteri per l'erogazione del servizio di Asilo Nido in una logica di trasparenza, ne stabilisce i livelli qualitativi e gli standard, indicando i riferimenti per eventuali segnalazioni da parte dei clienti. Rappresenta l'impegno concreto volto al raggiungimento di precisi obiettivi di gestione, è un requisito indispensabile nell'erogazione del servizio ed è uno strumento di programmazione dinamica, suscettibile di aggiornamenti e variazioni. Essa intende:

1. Fornire al cittadino che sceglie informazioni chiare su **diritti e doveri**;
2. Informare in merito alle **procedure per accedere al servizio**;
3. Indicare le modalità di **organizzazione ed erogazione delle prestazioni**;
4. Assicurare la tutela dei clienti realizzando un sistema di **verifica degli obiettivi**;
5. **Conoscere l'ente** che gestisce il servizio: le **modalità di funzionamento** ed i servizi forniti;
6. Garantire gli indicatori e **standard di qualità**;
7. Garantire la **rilevazione della soddisfazione** del cliente assicurandone la partecipazione al **miglioramento continuo** del servizio

### 1.2. *Quali sono i principi cui si ispira*

La Carta dei Servizi risponde ai principi fondamentali della *Costituzione italiana* (Articoli: 3, 33 e 34), alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, recante i "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", alla Delibera della Regione Lombardia n. 20588 del 11/02/2005 "*Requisiti delle unità d'offerta sociali per la prima infanzia*" oltre alle fonti normative riportate al termine del presente documento.

#### ***Uguaglianza, imparzialità e diritto di accesso***

La Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" si impegna ad offrire i propri servizi senza distinzioni, con equità e nel rispetto della privacy. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. La Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti", attraverso procedure trasparenti, definisce le regole di accesso nonché la partecipazione dei clienti al costo del servizio. La valorizzazione delle differenze e la promozione dell'integrazione sono un aspetto molto importante del progetto pedagogico. La Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" s'impegna ad agire secondo criteri di obiettività, imparzialità nei confronti di tutti, garantendo il rispetto del bambino e delle sue esigenze affettive, fisiche ed intellettuali.

#### ***Continuità del servizio***

La Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" si impegna ad offrire il servizio in modo regolare e senza interruzioni delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. L'orario di apertura al pubblico è determinato in modo da soddisfare le esigenze della maggioranza dei clienti del servizio. Le eventuali modifiche all'erogazione del servizio sono comunicate per tempo, in modo da ridurre prevedibili disagi.

#### ***Accoglienza e partecipazione***

L'asilo nido s'impegna a favorire l'**accoglienza** dei bambini e dei genitori. Un'attenzione privilegiata è dedicata al momento dell'**inserimento** e dell'**integrazione** dei bambini attraverso adeguati atteggiamenti e azioni degli operatori. La Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti", il personale, i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata del nido, ciascuno nell'ambito delle proprie funzioni e competenze. Al fine di favorire ogni forma di partecipazione, la Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente dando diritto di accesso alle informazioni che li riguardano nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali.

### ***Efficienza, efficacia e trasparenza***

Le attività e l'organizzazione del servizio si ispirano a criteri di qualità, efficacia ed efficienza, intesa quest'ultima come capacità di adeguarsi ai diversi bisogni, alle aspettative e alle richieste dei clienti. I servizi dell'Asilo nido sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione degli operatori, la presenza di un coordinamento e di una consulenza psicopedagogica di una psicologa su richiesta specifica del genitore. La Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" si impegna ad informare i cittadini sui servizi offerti usando un linguaggio semplice e comprensibile; indica in modo chiaro i responsabili dei procedimenti, i tempi di erogazione dei servizi e i modi per accedere ai documenti. Nei rapporti con i cittadini, il personale pone particolare cura all'ascolto delle esigenze e risponde in modo chiaro, completo e cortese.

#### ***1.3. A chi rivolgersi per le domande***

La gestione amministrativa dell'asilo nido è affidata alla Segreteria della Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" che garantisce l'osservanza dei seguenti fattori di qualità:

Celerità, puntualità e semplificazione nelle procedure attraverso:

- a. Modulistica chiara e sintetica;
- b. garanzia di compilazione rapida della richiesta d'iscrizione;
- c. garanzia di comunicazione di pagamento della retta, con eventuali correzioni di addebiti errati effettuati in un tempo massimo di trenta giorni;
- d. garanzia di tempi massimi di risposta alle varie richieste e problemi: risposta telefonica immediata, risposta scritta entro un massimo di dieci giorni e risposta a casi particolari e complessi entro un massimo di trenta giorni;
- e. tempestività e trasparenza nel fornire informazioni tramite comunicazioni scritte, telefoniche, avvisi da esporre nelle bacheche del Servizio;
- f. flessibilità degli orari della Segreteria, aperti nei seguenti giorni e orari: *dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00 - dalle 14.00 alle 16.00*;
- g. nel caso in cui i genitori siano impossibilitati ad accedere al servizio per necessità lavorative, è possibile la prenotazione di colloqui su appuntamento ed in altri orari.

## **2. IL SERVIZIO ASILO NIDO**

### ***2.1 Che cos'è e a chi si rivolge: definizione e target***

L'Asilo Nido si propone, per i bambini e le bambine di età compresa fra i **3** ed i **36 mesi**, come un servizio pedagogico-educativo e sociale di interesse pubblico che li accoglie e favorisce loro l'armonico sviluppo psico-fisico, intellettuale e l'integrazione sociale, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa. La Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Breno offre il servizio

Asilo Nido perseguendo l'obiettivo di soddisfare bisogni nuovi e specifici, rivolgendosi a più ampie fasce di utenza, con la sperimentazione di forme differenziate di erogazione del servizio.

**Perché** è un contesto educativo dove s'instaurano relazioni significative tra bambini ed adulti, tra bambini e bambini, tra famiglia e personale educativo offrendo ai suoi utenti pari opportunità, garantendo le differenze nel rispetto dell'identità di ciascun bambino.

**Perché** è un ambiente sereno e rassicurante dove spazi e materiali sono adeguatamente progettati, realizzati e usati per facilitare il percorso di crescita di ogni bambino. Offre formazione, socializzazione e stimolo alle capacità cognitive, psicomotorie e affettive, in collaborazione con le famiglie nella cura dei figli, favorendo la continuità educativa con esse.

**Perché** garantisce un'alimentazione equilibrata e di qualità, prediligendo la dieta mediterranea e i prodotti biologici.

**Perché** ogni attività è proposta privilegiando il percorso che il bambino compie, affinché ogni esperienza di gioco sia piacevole e significativa.

## **2.2 A quali principi s'ispira il nido: la visione del servizio**

Il servizio Asilo Nido s'ispira al rispetto dei **diritti del bambino** così come espressi nella Convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo: **"convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività"**. Inoltre ci preme sottolineare come il servizio asilo nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art.24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art.29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art. 13) e al gioco dei più piccoli (art. 31).

## **2.3 A che cosa serve il nido: finalità e mission**

Le finalità principali del servizio sono:

- ⇔ Offrire a tutti i bambini un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali proponendo esperienze di gioco e di socializzazione ricche e significative per accompagnare la crescita e lo sviluppo di ciascun bambino in un ambiente sicuro e a sua misura;
- ⇔ Rispettare e aiutare a rispettare le personalità e le differenze tra bambini, avviandoli a comprendere il valore della regola e della libertà reciproca;
- ⇔ Curare le relazioni con le famiglie e sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative, fornendo anche occasioni di confronto sulle modalità educative
- ⇔ Facilitare l'accesso delle madri al lavoro e aiutare a promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori nel conciliare i tempi del lavoro e i tempi della cura della famiglia.
- ⇔ Favorire la socializzazione tra i genitori;
- ⇔ Garantire l'inserimento di bambini diversamente abili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale;
- ⇔ Promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;
- ⇔ Perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio;
- ⇔
- ⇔ In generale le operatrici dell'Asilo Nido pongono cura e attenzione in modo specifico a:
  - Garantire e promuovere l'igiene personale
  - Garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente
  - Garantire la preparazione e somministrazione dei cibi
  - Educare ad una corretta e varia alimentazione

- Educare a corretti ritmi di veglia – attività e sonno – riposo
- Garantire incolumità e sicurezza
- Sostenere l’acquisizione dell’autonomia personale
  - aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore.
  - Favorire l’acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l’uso autonomo di oggetti di uso quotidiano).
  - Accompagnare la conoscenza e l’uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli).
  - Eseguire da soli consegne e compiti
- Offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
- Garantire attenzione alla comunicazione non verbale e verbale
- Offrire ascolto ai bisogni emotivi
- Creare situazioni di fiducia reciproca
- Sostenere il riconoscimento e l’espressione delle proprie emozioni
- Aumentare l’auto stima
- Facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti
  - Favorire l’interiorizzazione di regole di convivenza.
  - Sostenere la risoluzione positiva dei conflitti.
  - Promuovere situazione di cooperazione

### 3. COME RAGGIUNGERE L’ASILO NIDO

.....venite a trovarci!...

**L’asilo nido organizza delle giornate di nido aperto durante il periodo dell’iscrizione!**



## **4. COME ACCEDERE AL NIDO**

### ***4.1 Come fare domanda: l'ammissione in graduatoria***

All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini in età compresa fra i tre mesi e i tre anni. Le iscrizioni si ricevono presso la Segreteria della Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" in qualsiasi periodo dell'anno. La modulistica necessaria per la richiesta è allegata al regolamento. Al momento della richiesta non è necessario presentare alcuna ulteriore documentazione, che invece si rende necessaria per formalizzare l'iscrizione in caso di ammissione alla struttura.

### **4.2 Quanto costa il servizio: retta e cauzione**

Sono previste 3 tipologie di rette a seconda della modalità di frequenza:

#### **RETTA PER IL TEMPO PIENO**

- Quota fissa mensile 460,00€
- Quota pasto giornaliera per i giorni di effettiva presenza 3,50 €

#### **RETTA PART TIME MATTINO (7,30-12.45)**

- Quota fissa mensile 330€
- Quota pasto giornaliera per i giorni di effettiva presenza 3,50 €

#### **RETTA PART TIME POMERIGGIO (13-18)**

- Quota fissa mensile 260€

***La cauzione è fissata in una mensilità.***

Costo orario per eventuali ore aggiuntive **10 €**

### ***4.3 Chi è ammesso: la graduatoria***

Le domande di ammissione concorrono a formare la graduatoria, che è rivista mensilmente in funzione dell'inserimento. Secondo l'ordine graduato, i bambini/e sono ammessi alla frequenza, fino all'utilizzo completo della disponibilità di posti, formalizzando l'accettazione del servizio anche con il pagamento della cauzione e della retta prevista.

Verranno stilate due graduatorie, una per i residenti del comune di Breno, l'altra per i non residenti. Si specifica che verrà prima esaurita la graduatoria delle iscrizioni dei residenti nel comune di Breno e in seguito quella dei non residenti.

Per la graduatoria delle iscrizioni fa fede la data di protocollo sia per gli iscritti residenti presso il comune di Breno che per i non residenti.



#### **4.4 Cosa fare dopo l'ammissione: l'iscrizione**

Se il bambino è stato ammesso alla frequenza, è necessario fare l'iscrizione compilando il **modulo** allegato al **regolamento** ed allegando alla **domanda di iscrizione** i seguenti documenti:

- Certificato rilasciato dall'ASST attestante le avvenute vaccinazioni obbligatorie ed altre prescrizioni sanitarie richieste dalla legge per la frequenza degli Asili Nido
- Attestazione di versamento di apposita cauzione equivalente a una mensilità della quota base.
- Modulo privacy compilato e firmato.
- Delega al ritiro

I/le bambini/e ammessi/e conserveranno il diritto di frequenza sino al compimento dei tre anni compilando nel mese di luglio il modulo relativo alla richiesta di iscrizione per l'anno successivo (come da allegato al regolamento), fatta salva ovviamente la possibilità del Ente Gestore di chiudere l'intera struttura dovuta a cessazione della attività stessa.

#### **4.5 E se non si frequenta più: le dimissioni**

La comunicazione di dimissione anticipata dalla struttura deve essere effettuata per iscritto alla Segreteria della Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti", in formato libero, almeno 30 giorni prima della data presunta, allegando eventuali certificazioni a suffragio.

Si rimanda a quanto sottoscritto nella domanda di iscrizione dove si precisa che qualora il bambino venga ritirato per qualsiasi motivo il genitore si impegna al pagamento delle due rette successive alla data di comunicazione del ritiro e comunque fino alla permanenza nel servizio.

Nel caso in cui il/i genitore/i desiderino ritirare il/la bambino/a dall'anno successivo a quello in essere non verrà trattenuta la cauzione versata e dovrà essere data relativa comunicazione alla Segreteria entro il 31 maggio dell'anno in corso.

Nel caso il/la bambino/a compia i tre anni durante l'anno in corso è facoltà del/dei genitore/i ritirare il/la bambino/a dal mese successivo al compimento. In tal caso, si deve avvisare, almeno 60 giorni prima dalla data di ritiro, la Segreteria.

Firmate le dimissioni, l'utente prenderà accordi con la segreteria per il disbrigo delle pratiche relative alle rette/cauzione.

In caso di interruzione definitiva della frequenza per l'anno di gestione in corso, dovuta a gravi e documentati motivi di salute del/della bambino/a o al trasferimento della residenza del nucleo familiare in un Comune fuori dal territorio della Vallecamonica sarà facoltà del Consiglio di Amministrazione, su richiesta dell'interessato, andare in deroga a quanto previsto dal presente regolamento e dalla domanda di ammissione in merito alla questione pagamenti/cauzione .

Eventuali dimissioni non conformi a quanto previsto dal presente regolamento, comporteranno la perdita del diritto alla restituzione della cauzione. In ogni caso la cauzione verrà restituita esclusivamente all'intestatario dell'attestazione di versamento.

Le dimissioni d'ufficio sono previste per inadempienza di due mesi consecutivi nel pagamento della retta

#### 4.6 Dimissioni d'ufficio

Le dimissioni d'ufficio sono previste per inadempienza di due mesi consecutivi nel pagamento della retta.

### 5. COME FUNZIONA L'ASILO NIDO

#### 5.1 Chi lavora al nido: il personale

Tutto il personale svolge il proprio lavoro in sintonia con le linee del progetto educativo e s'impegna ad instaurare rapporti positivi con i bambini e le famiglie. Lo stesso partecipa a momenti formativi ed è soggetto a supervisione periodica. In particolare, relativamente al personale educativo, il nido, come previsto nella DGR 20588 del 2005, offre:

1. Una coordinatrice ;
2. il mantenimento del rapporto numerico personale/bambini nella misura di 1/8;
3. la garanzia della compresenza di due operatori durante l'orario di apertura del servizio;
4. l'affidamento dei bambini, salvo in casi eccezionali, alle stesse educatrici almeno per l'anno educativo in corso;
5. la disponibilità quotidiana all'incontro con i genitori per fornire loro informazioni, accogliere proposte e favorire uno scambio di opinioni e notizie di reciproco interesse sul bambino;
6. la formazione e l'aggiornamento professionale attraverso supervisioni e corsi nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Ente Gestore;
7. la garanzia di una continuità di servizio nei turni prevedendo la sostituzione del personale assente per malattia entro la mattinata al fine di mantenere il rapporto numerico bambini/educatrici;
8. riunioni periodiche per verifiche, discussioni e per la programmazione dell'attività educativa e dell'organizzazione interna al nido.

Le altre figure professionali di cui viene garantita la presenza all'interno della struttura fanno parte del personale ausiliario .

Funzione	Compiti
<b>Coordinatore</b>	Formula proposte per il miglioramento del servizio Mantiene i contatti con la Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" anche per gli ordini da inoltrare ai fornitori Mantiene i contatti con l'ATS e le Istituzioni di riferimento Mantiene i rapporti con le famiglie E' responsabile dei beni inventariati Compila giornalmente l'apposito registro delle presenze dei bambini e del personale Provvede a trasmettere l'elenco delle presenze all'amministrazione Indica la necessità di sostituzione del personale assente Supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del nido Raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie Raccoglie i reclami e li trasmette all'Ente Gestore
<b>Educatori</b>	Provvedono alla cura dei bambini/e Svolgono le attività educative Mantengono la relazione con le famiglie Partecipano al buon funzionamento del servizio Promuovono il protagonismo attivo dei genitori Collaborano con il coordinatore per la gestione del miglioramento
<b>Cuoco</b>	Predisporre e prepara i pasti Distribuisce i pasti Controlla la quantità delle derrate alimentari e annota quanto manca

<b>Addetta ai servizi</b>	Provvede alla pulizia degli ambienti e degli oggetti presenti al nido Presiede alla cura e all'ordine del guardaroba Collabora con il personale educativo e con la cuoca per il buon funzionamento dei servizi
<b>Psicologa</b>	Si occupa all'occorrenza di colloqui individuali di consulenza alla genitorialità, organizza, se previsti, incontri di formazione ai genitori e agli educatori.

Le presenze del personale vengono riportate in apposito modulo mensile.

## **5.2 Quando è aperto il nido: orari di apertura e calendario**

Per la **frequenza a tempo pieno** l'Asilo Nido apre alle ore **7.30** ed accoglie i bambini/e fino alle ore **9,30** ed i bambini e le bambine vengono accolti dalle educatrici. Per l'accoglienza il genitore entra nella struttura e può restarvi qualche minuto, provvedendo al cambio delle scarpe del proprio bambino. L'uscita pomeridiana è prevista dalle **16.00**.

Per la **frequenza part-time** gli orari sono fissati: **7,30-12,45** e **13,00-18,00** nelle rispettive fasce orarie.

L'asilo nido, osserva il seguente **calendario**:

dal 1 settembre al 31 agosto tranne una chiusura di quindici giorni lavorativi in agosto che verrà comunicata entro il 31 gennaio di ogni anno, i sabati e le domeniche, i giorni festivi e nel periodo che va dal 24 dicembre al 1 gennaio compreso. Vengono rispettati i requisiti previsti dalla DGR 20588 del 2005, di apertura minima annuale di 47 settimane con minimo 9 ore continuative giornaliere e settimanale dal lunedì al venerdì.

## **5.3 Come si inizia a frequentare: l'inserimento dei nuovi bambini**

L'inserimento in un nuovo ambiente è per il bambino un momento particolarmente delicato ed è per questo che lo si deve rendere sereno e rassicurante con l'indispensabile collaborazione tra Nido e famiglia. Per questo motivo il nido offre un primo incontro con i genitori degli iscritti per fornire loro informazioni circa la struttura e la sua organizzazione ed uno successivo necessario per conoscere le abitudini e le necessità del bambino. Per garantire un sereno e graduale inserimento del bambino nel nido, si ritiene indispensabile la presenza di uno dei genitori per il periodo di tempo necessario alle esigenze del piccolo che verrà stabilito con le educatrici, con le quali sarà importante creare un rapporto di fiducia. Tale periodo potrà subire variazioni in relazione alla risposta del piccolo al nuovo ambiente e nel rispetto delle differenze individuali. Se l'inserimento non risultasse positivo, verranno addebitate le quote proporzionali dei giorni frequentati.

## **5.4 Cosa si fa al nido: la giornata tipo**

<b>ORARIO</b>	<b>ATTIVITÀ</b>
7.30-9.00	Accoglienza
9.00-9.30	Spuntino per i divezzi
9.30-10.45	Giochi nelle sezioni o nei laboratori
10.45-11.00	In bagno per la preparazione al pranzo
11.00-11.45	Pranzo
11.45-12.30	Igiene, gioco in salone e preparazione al sonno
12.30-14.30	Sonno e primi risvegli
14.30-15.30	Risveglio, cambio, gioco in salone
15.30-16.00	Merenda per chi si ferma fino alle h.18.00
16.00-18.00	Giochi ed attività. Uscita

I bimbi iscritti al part-time verranno integrati nell'attività secondo gli orari di cui sopra.

Per i bimbi più piccini, si seguiranno i ritmi sonno /veglia indicati per l'età. Le attività che le educatrici svolgono con i bambini, si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica, sono

finalizzate allo sviluppo armonico del bambino/a e comprendono: giochi di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di scoperta.

### **5.5 La pappa: i pasti nelle diverse fasce di età**

L'Asilo Nido dedica particolare attenzione all'**igiene** e alla **qualità delle materie prime** nel confezionamento e nell'erogazione dei pasti. Gli alimenti vengono preparati nella cucina principale della struttura di proprietà della Fondazione Scuola Materna Ing. Valverti che viene utilizzata in comune con il personale della scuola materna. Viene applicato il **piano di autocontrollo alimentare HACCP**. La sua attenta applicazione, con misure di controllo eseguite in **collaborazione con una ditta esterna specializzata**, consente di garantire ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo.

Per quanto riguarda i pasti dei più grandi:

1. Vengono fornite informazioni dettagliate sui menù stagionali;
2. Il pranzo viene preparato con ingredienti freschi ;
3. Il menù viene elaborato su precise indicazioni dell'ATS;
4. Sono comunque previste per i bambini diete diversificate per motivi religiosi, di allergie e di intolleranze alimentari. (previa certificazione medica delle allergie e intolleranze alimentari)

Per il pasto dei più piccoli, si seguiranno le indicazioni relative alle fasce di età. Se si vogliono portare alimenti da fuori, da condividere o meno con gli altri bambini (tipo feste di compleanno), è necessario che essi siano consegnati al personale in confezioni del commercio integre e in condizioni igieniche adeguate.

### **5.6 La casa del nido: spazi interni ed esterni**

L'ambiente è uno degli elementi fondamentali della progettazione educativa al Nido. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca ed azione educativa nello svolgimento della loro professione. L'ambiente che il Nido offre all'esperienza dei bambini è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce d'età, offrono ai bambini stimoli e possibilità di esperienza tra le più varie, e nello stesso tempo costruttive e complesse. I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze ed al benessere dei bambini e consentono una vasta gamma di esperienze ludico – espressive, vissute con il corpo, che connotano l'immagine e la cultura del Nido.

Gli ambienti del nido devono essere puliti, accoglienti, sicuri e accessibili ai bambini. In particolare, vengono garantiti i seguenti fattori di qualità ambientali:

- ⇔ il personale educativo ed ausiliario si adopera per garantire l'igiene quotidiana dei locali e nei momenti di emergenza;
- ⇔ vengono effettuati controlli sistematici sulle condizioni igieniche dei locali, sulla loro funzionalità e abitabilità;
- ⇔ gli ambienti sono ben aerati e illuminati
- ⇔ l'arredamento è funzionale e strutturato in modo da consentire ai bambini di muoversi liberamente e al personale educativo di controllare in ogni momento la situazione;
- ⇔ sono assicurate le condizioni di sicurezza interna ed esterna e abitabilità secondo le norme vigenti;
- ⇔ viene mantenuto il rapporto medio numerico personale educativo /utenti di 1 / 8 .

Anche gli spazi esterni sono una **preziosa risorsa educativa**, una possibilità in più per sviluppare relazioni significative. Si tratta di luoghi in cui il gioco motorio si accompagna al desiderio di scoprire, incontrare, collaborare, costruire. Ci sono angoli con giochi fissi, come scivoli e cassette di legno, altri liberi per dare espressione al bisogno di movimento e di esplorazione. Al fine di garantire il controllo del funzionamento e di assolvere quanto previsto dalla DGR 20588 del 2005, è previsto dalla Fondazione Ing. Valverti un piano di manutenzione dell'immobile. Per la gestione dei servizi generali si fa riferimento ad un operatore dedicato che si cura di effettuare le pulizie ordinarie e straordinarie e di preparare e distribuire i pasti, in collaborazione con il personale educativo.

### **5.7 Quando il nido chiude: il ritorno a casa**

Le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare il bambino/a al momento del congedo soltanto ai genitori (o a chi indicato nel modulo relativo allegato al regolamento). Il bambino può venir consegnato anche ad altre persone non indicate nel modulo compilato se maggiorenni e con delega scritta dai genitori. Nel momento dell'uscita le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata. Per comunicazioni più approfondite occorre chiedere un colloquio. Il bambino/a e il suo accompagnatore possono fermarsi nei locali del nido alcuni minuti per prepararsi all'uscita.

## **5.8 Cosa si chiede alla famiglia**

### **5.8.1 Quando non si sta bene e quando non si va la nido malattie e assenze**

In caso di **assenza prevedibile** i genitori devono preventivamente avvertire il personale del nido e precisare la presumibile durata dell'assenza. Negli altri casi i genitori devono avvertire entro le ore 9.00 del primo giorno dell'assenza. Se si sta assenti per **più di una settimana** (5 giorni di frequenza) **per motivi di salute e malattie infettive** è sufficiente l'autocertificazione dei genitori. Il certificato medico si richiede solo nei casi previsti dalla normativa. E' comunque buona prassi che il rientro venga effettuato dopo che il pediatra abbia verificato l'avvenuta guarigione. Dopo 30 giorni di assenza ingiustificata, il coordinatore compiute le opportune verifiche, può proporre la perdita del posto del bambino/a in questione, che sarà presentata all'Ente gestore. Se durante la frequenza si verificano alcuni dei sintomi di malattia non grave, si devono avvisare i genitori perché il bambino venga allontanato dalla struttura. In caso di sintomi che possono indicare rischio di vita o malattia grave, il personale attiverà direttamente il sistema 118 per poi avvisare il genitore in un immediato secondo tempo.

### **5.8.2 Cosa si deve portare al nido: il corredo**

Ogni bambino/a deve avere un contenitore con almeno due cambi di vestiti completi adeguato alla stagione, un ciuccio e un biberon se utilizzati, un paio di pantofole antiscivolo se il bimbo cammina. Per la loro incolumità, non mettete ai bambini/e catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possano risultare pericolosi. Sia i vestiti indossati sia i vestiti di ricambio dovranno essere comodi e facili da indossare.

### **5.8.3 Se non posso mangiare come gli altri: le esigenze dietetiche**

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento e possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi. E' possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei se di facile esecuzione e richieste entro le ore nove.

#### 5.8.4 Se si fa tardi: puntualità e variazioni d'orario

Chiediamo ai genitori di rispettare gli orari d'ingresso ed uscita e di avvisarci in caso di ritardo imprevisto con una telefonata. Qualsiasi variazione di orario, temporanea, e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con la coordinatrice del nido.

## 6. COME LAVORARE BENE INSIEME: IL SISTEMA QUALITA'

### 6.1 Sistema di rilevazione della soddisfazione

La Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione dei genitori ai quali verrà somministrato un **questionario annuale** per la valutazione della qualità percepita. La valutazione del servizio da parte degli clienti è fondamentale per verificare il livello effettivo della qualità del servizio ai fini di un miglioramento futuro. Le modalità di valutazione adottate devono prevedere la possibilità di formulare proposte. L'Ente Gestore esaminerà i questionari e terrà conto dei risultati.

### 6.2 Il metro per misurare il buon lavoro: fattori di qualità, indicatori e standard di servizio

Con la Carta dei servizi sono individuati, e quindi adottati nell'erogazione del servizio, standard di qualità e di quantità di cui l'Ente Gestore s'impegna ad assicurare il rispetto. Tali standard costituiranno elementi di verifica dell'efficienza e dell'efficacia del servizio. Gli stessi rimangono invariati fino a successive modifiche. Le nuove regole devono comunque essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per i clienti. L'ente gestore s'impegna a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente Carta dei servizi fino a quando non intervengano disposizioni modificative o contrarie.

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina interna	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP
	Accettazione delle necessità di diete personalizzate	Rispetto delle richieste pervenute di dieta personalizzata: - per motivi di salute se accompagnate da certificato medico - per motivi religiosi
	Tabelle dietetiche indicate dall'Asl	Osservanza delle tabelle indicate 90%
Igiene ambientale	Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione: -pulizia ambienti almeno 1 volta al giorno e al bisogno -pulizia bagni almeno 2 volte al giorno e al bisogno -pulizia vetri almeno 1 volta al mese e al bisogno -cambio lenzuolini 1 volta ogni 15 giorni -pulizia giochi settimanale a rotazione
	Prodotti previsti dalla normativa HACCP	Piena corrispondenza
	Pantofole per il nido	Cambio scarpe giornaliero all'ingresso
	Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno

<b>Igiene personale dei bambini</b>	Cambio pannolino	Almeno 2 cambi al giorno
<b>Igiene personale degli operatori</b>	Indumenti dedicati al nido	Cambio abbigliamento inizio turno
	Calzature dedicate al nido	Cambio calzature inizio turno
	Utilizzo dei guanti monouso	Ogni cambio pannolini
	Protezioni di abrasioni, ferite	Completa copertura dell'abrasione o ferita
<b>Sicurezza ambientale</b>	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
<b>Efficacia attività educativa pedagogica</b>	Personalizzazione del percorso inserimento	Durata da 15 a 30 giorni
	Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica	Minimo 30 ore di progettazione nel Collettivo delle educatrici
	Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	Conforme alla normativa vigente
	Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale	Almeno 20 ore annue
	Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino/e	Sono sempre presenti e accessibili ai bambini/e in ciascuna sezione giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per abilità motorie.
<b>Informazione e partecipazione delle famiglie</b>	Esistenza della Carta dei Servizi	Diffusione alla richiesta di accesso al servizio
	Momenti di informazione assembleare	Una volta all'anno
	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/e	Resoconto quotidiano e colloqui a richiesta
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Da 1 a 8 giorni in base alla natura delle problematiche
	Giornate di nido aperto	Almeno una volta all'anno
<b>Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio</b>	Arco di tempo in cui viene pubblicata la graduatoria annuale di ammissione al servizio	Entro 7 giorni dalla chiusura del bando di iscrizione
	Tempestività delle forniture dei materiali di funzionamento	Entro 30 giorni dalla richiesta
<b>Accesso</b>	Accessibilità	Parcheggio adiacente
	Orario prolungato	7.30-18.00
	Presentazione delle domande	Tutto l'anno
<b>Dotazione della struttura</b>	Corredo	Il Nido fornisce - lenzuola - asciugamani bavaglie - pannolini - fazzoletti di carta - salviette usa e getta
<b>Sicurezza e pulizia</b>	Pulizia ambienti	Almeno 1 volta al giorno e al bisogno
	Pulizia dei bagni	Almeno 2 volte al giorno e al bisogno
	Pulizia dei vetri	Almeno 1 volta al mese e al bisogno

### 6.3 Se qualche cosa non va

Il **reclamo** è uno strumento importante per migliorare il funzionamento del servizio poiché ha lo scopo di offrire ai clienti uno strumento immediato per **segnalare** alla Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" **comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei servizi**. I reclami possono essere

espressi in forma orale, scritta, telefonica e per fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali o telefonici possono essere accettati solo se successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. La Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti", dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta con tempestività e, comunque, non oltre 30 giorni, adoperandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Se il reclamo coinvolge l'operato di un singolo addetto al servizio, la Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" informerà l'interessato. Qualora il reclamo non sia di competenza della Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti", al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario. Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti e dovrà pervenire alla Segreteria della Fondazione Scuola Materna "Ing. E. Valverti" entro cinque giorni lavorativi dal verificarsi del disservizio.

## **7. Perché si lavora così: la normativa**

La normativa nazionale indica nella carta dei servizi lo strumento di indirizzo per un corretto rapporto con i fruitori improntato da informazione, partecipazione e centralità del cittadino.

- Artt. 2 – 3 – 33 – 34 della Costituzione Italiana
- Costituzione Internazionale sui Diritti del fanciullo (Legge n. 176/1991)
- Legge 1044 del 6.12.1971 "Piano quinquennale per l'istituzione di asili nido comunali con il concorso dello stato"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27.1.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- L. 328 del 2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di intervento e servizi sociali"
- L. 285 del 28.8.1997 "Disposizione per la promozione dei diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza"

Per l'integrazione di bambini in situazioni di disabilità la normativa di riferimento è nazionale con la L. 104 del 1992 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"

La normativa regionale regola il funzionamento dei servizi asilo nido, le principali fonti sono:

- LR 3 del 2008 "Regolamento della rete degli interventi dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario"
- DGR 20588 del 11.2.2005 Requisiti Servizi Sociali per la prima infanzia!
- DGR 20943 del 16.2.2005 "Criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia e di accoglienza residenziali per i minori"

Per quanto riguarda la sicurezza e l'ambiente riferirsi a:

- DL 155/1997 "Attuazione delle direttive 93/43 CEE e 96/3/CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari"
- D. Lgs 9 aprile 2008 n° 81 "Testo unico"
- L. 328 del 2000 art. 14 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di intervento e servizi sociali"
- DL 30 luglio 1999 n° 286 (attuazione delle L. n° 59/1997)
- L. 281 del 30 luglio 1998 "Disciplina dei diritti dei consumatori utenti"

Per i cittadini che vivono in Lombardia, è di interesse consultare la recente L. R. 3 del 2008 "Governare della rete degli interventi sei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario" articolo 9 comma 1 e 3.

Revisione e approvazione effettuata il 15 febbraio 2023