



CITTÀ DI CASSANO D'ADDA  
Città Metropolitana di Milano

Gentile Signore/a

Questo opuscolo costituisce “La Carta dei Servizi “ dell’Asilo Nido di Cassano d’Adda.

E’ un documento che le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura , l’organizzazione, i servizi offerti e gli strumenti che si è data al fine di garantire il soddisfacimento dei bisogni socio educativi dei bambini.

E’ anche uno strumento che le consentirà di contribuire al miglioramento della qualità dell’offerta dei servizi erogati.

Per questo motivo La invitiamo a partecipare alle iniziative di scambio e di confronto promosse dalla struttura , a offrirci i suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi affinché questo strumento possa davvero essere specchio e riflesso del nostro operato quotidiano lungo un percorso di continuo miglioramento del benessere per le famiglie e i bimbi frequentanti .

Il Sindaco  
Roberto Maviglia

l’Assessore ai Servizi Sociali  
Arianna Moreschi



CITTÀ DI CASSANO D'ADDA  
Provincia di Milano

ASSESSORATO AI SERVIZI SOCIALI

# “Il Nido”

Carta dei servizi



**“Qui ci sono bambini e adulti che cercano il piacere di giocare, lavorare, parlare, pensare, inventare insieme.**

**Impegnati ad imparare come l'essere e i rapporti delle cose e degli uomini possono essere ricercati, fatti migliori e goduti in amicizia”**

**Loris Malaguzzi**

## **Indice**

### **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

- 1.1 *Che cos'è la Carta dei Servizi*
- 1.2 *Finalità del servizio Nido*

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

- 2.1 *I Principi a cui si ispira*
- 2.2 *A chi si rivolge*
- 2.3 *Gli Obiettivi del Nido*

### **3. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

- 3.1 *Cenni storici*
- 3.2 *Iscrizioni e capienza*
- 3.3 *Graduatoria*
- 3.4 *Inserimenti/Dimissioni/Assenze*
- 3.5 *Tariffe e modalità di pagamento*
- 3.6 *Calendario*
- 3.7 *Menu'*

### **4. COME FUNZIONA**

- 4.1 *Organico*
- 4.2 *Funzioni e compiti*
- 4.3 *Orari di funzionamento*
- 4.4 *Ritardi*
- 4.5 *L'inserimento*
- 4.6 *Giornata tipo*
- 4.7 *Sorveglianza igienico sanitaria*

### **5. SUDDIVISIONE DEGLI SPAZI**

- 5.1 *Uso degli spazi*
- 5.2 *Materiali e attrezzature*
- 5.3 *Le attività*

### **6. ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

- 6.1 *Indicatori di qualità del servizio*

### **7. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE**

### **8. GRADIMENTO DEL SERVIZIO**

- 8.1 *Rilevazione della soddisfazione delle famiglie*
- 8.2 *Reclami*
- 8.3 *Partecipazione al miglioramento continuo del Servizio*

### **9. ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE**

- 9.1 *Comitato di Partecipazione*
- 9.2 *Composizione*

### **10. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

## **1 LA CARTA DEI SERVIZI**

### **1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione diretto alle famiglie finalizzato alla conoscenza del Servizio, è un documento che stabilisce un patto tra chi offre e gestisce il servizio e chi lo utilizza.

La Carta dei Servizi dell' Asilo Nido in particolare :

- Illustra l'offerta educativa e l'organizzazione;
- Offre un mezzo di verifica e valutazione costante;
- Favorisce la costruzione di un progetto di miglioramento; continuo in collaborazione con i genitori;
- Assicura trasparenza nella gestione amministrativa.

### **1.2 Finalità del servizio Nido**

L'Amministrazione comunale e tutto il personale del NIDO s' impegnano a :

- *Conoscere* i bisogni delle famiglie dei bambini;
- *Fornire* risposte in tempi e modalità organizzative adeguati;
- *Tutelare* e sostenere le famiglie in situazioni di difficoltà;
- *Garantire* l'accesso al servizio ai/alle bambini/e diversamente abili;
- *Promuovere* la massima conoscenza del servizio attraverso informazioni chiare, adeguate e con diversificate modalità che tengano conto della presenza di culture e linguaggi differenti;
- *Favorire* il dialogo e la co-progettazione in un'ottica di condivisione dei principi educativi;
- *Creare* opportunità di scambio con i genitori per una rete attiva di sostegno alla genitorialità;
- *Organizzare* iniziative (incontri, dibattiti, convegni) per favorire una buona cultura dell'Infanzia;
- *Monitorare* l'offerta educativa e la qualità di gestione del servizio.

## **2 IL SERVIZIO ASILO NIDO**

### **2.1 I Principi a cui si ispira**

Il Nido :

- è un Luogo di Cura e di Relazione che favorisce lo sviluppo globale di ciascun bambino nel rispetto delle caratteristiche individuali.
- Supporta i genitori nella conciliazione dei tempi familiari con i tempi lavorativi
- Collabora con la famiglia proponendosi di assicurare le condizioni ottimali per sostenere il percorso di crescita e costruzione del Ruolo genitoriale.

## 2.2 A chi si rivolge il servizio

Il Nido è un servizio educativo e sociale rivolto a bambini in età compresa tra i 6 (sei) e i 36 (trentasei) mesi e alle loro famiglie.

## 2.3 Gli obiettivi

Attraverso la prassi educativa il Nido si propone di:

- Promuovere nei bambini un processo di crescita e di sviluppo fisico, relazionale e cognitivo attraverso lo strumento principe del Gioco.
- Condividere con le famiglie il percorso di crescita del loro bambino.
- Sostenere alla costruzione di abilità genitoriali.
- Favorire la conoscenza e lo scambio tra le famiglie.
- Garantire l'accoglienza di bimbi diversamente abili.
- Favorire l'integrazione delle identità etico religiose e culturali differenti.

## **3 L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**



### 3.1 Cenni storici ubicazione della struttura

“Il Nido”, costruito negli anni 1975/1976, ha aperto a bimbi e famiglie nel gennaio 1977. Nel corso degli anni la gestione Organizzativa e i Progetti Educativi hanno mantenuto impegni di miglioramento degli standard di qualità del Servizio favorendo la formazione e l'aggiornamento del Personale Educativo e di tutti gli operatori coinvolti in contatto con i genitori. Il nome “Nido” identifica simbolicamente il Luogo dove i Piccoli trovano accoglienza e cura.

La struttura si trova in via Cristo Risorto 14 accanto alla Scuola dell'Infanzia Statale. Ha un comodo parcheggio.

E' raggiungibile con bus la cui fermata più vicina è situata in via Leonardo da Vinci a circa 200 mt dalla struttura.

### 3.2 Modalità di accesso: Iscrizioni e capienza

Il Nido ha un'autorizzazione al funzionamento per 45 posti . E' consentito alla amministrazione comunale avvalersi della possibilità di aumentare del 20 % (venti per cento) gli iscritti rispetto al numero dei posti autorizzati.

Il numero massimo dei bambini accolti, che non può superare i limiti sopra esposti, può essere ridotto dall'amministrazione comunale.

Le domande di iscrizione vengono presentate presso gli Sportelli Polifunzionali di SPAZIO CITTA' una volta all'anno nei periodi di apertura del Bando indetto per la formazione delle graduatorie per l'assegnazione dei posti disponibili (di norma nel mese di maggio).

Il periodo di apertura delle iscrizioni è preceduto da un'Open Day, che offre a tutti gli interessati l'opportunità di visitare gli ambienti , conoscere il personale e facilitare un primo contatto.

Le richieste d'inserimento sono riservate in via prioritaria ai residenti e successivamente anche a bambini provenienti da altri Comuni.

Il modulo di richiesta contiene oltre ai dati del bambino, notizie riguardanti la composizione del nucleo familiare , il reddito certificato con la dichiarazione ISEE: elementi indispensabili per la formulazione della graduatoria e la contestuale definizione della retta mensile.

### 3.3 Graduatorie

I criteri di priorità seguiti per la formazione delle graduatorie sono stabiliti dall'Amministrazione comunale in apposito Regolamento che prende in esame e pone in relazione tra loro oltre che la residenza elementi quali :

- Status di lavoratore di entrambi i genitori
- Composizione del nucleo familiare
- Disabilità psico-fisiche
- Disagio familiare

A parità di punteggio si da priorità

- Ai nuclei con soggetti disabili
- Al reddito certificato più basso

Le domande presentate sono incluse in due graduatorie distinte: la prima per i bambini lattanti (età dai 6 ai 13 mesi) e la seconda per i bimbi divezzi (età dai 14 ai 31 mesi).

La graduatoria una volta definita è visionabile al Nido, presso gli uffici dei servizi sociali e sul sito del comune per il periodo consentito dalla norma.

Le famiglie saranno contattate solo nel caso d'inserimento del/la bimbo/a dalla Coordinatrice del Nido.

Tale procedura verrà utilizzata ogni qualvolta si renderà disponibile un nuovo posto.

### **3.4 Inserimenti/ Dimissioni/ Assenze**

Le date utili per l'inserimento e la relativa applicazione della retta possono essere programmate con due modalità:

- il primo giorno lavorativo di ogni mese
- il primo giorno lavorativo dopo il 15 di ogni mese

Il pagamento della quota fissa è da intendersi nella misura intera se l'inserimento avviene dall'1 al 15 di ogni mese, al 50% se avviene dal 16 al 31 di ogni mese.

La dimissione deve sempre avvenire con comunicazione scritta, da far pervenire e protocollare presso gli Uffici del Settore Sociale, con un preavviso di 30 giorni per permettere un adeguato avvicendamento del posto che si renderà libero.

Se la richiesta, avvenuta nel rispetto dei tempi di preavviso stabiliti, prevede la dimissione entro il 15 del mese, la retta mensile sarà corrisposta per metà; se la dimissione decorrerà dal giorno 16 del mese la retta sarà dovuta per intero.

Dopo 30 (trenta) giorni di assenza ingiustificata la Coordinatrice, compiute le dovute verifiche, segnalerà l'assenza stessa al Responsabile del Settore Sociale che provvederà a verificare con la famiglia i motivi dell'assenza e a valutare i requisiti per la permanenza. In caso di assenza prevedibile i genitori devono avvertire il Personale.

### **3.5 Tariffe e modalità di pagamento**

Le tariffe, deliberate annualmente dall'Amministrazione Comunale, sono differenziate in base a fasce di reddito certificato e al tipo di orario di frequenza scelto.

La retta viene comunicata mensilmente alle famiglie e potrà essere pagata con bonifico, o presso gli sportelli della Tesoreria Comunale.

### **3.6 Calendario**

Il Nido è aperto da Gennaio a Dicembre per un totale di 47 (quarantasette) settimane; annualmente viene programmato e consegnato ai genitori un calendario che prevede la chiusura durante il periodo estivo (di norma il mese di Agosto) e una sospensione in coincidenza con le festività Natalizie e Pasquali.

### **3.7 Menù**

Il menù è consultabile sul sito del comune di Cassano d'Adda (servizi pubblici – asilo nido) e presso il Nido, nella zona accoglienza sulla bacheca dedicata.

## **4 Come funziona**

### **4.1 Organico**

Il Nido fa riferimento al SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA del comune che ha la titolarità dell'accreditamento nel rispetto della normativa regionale (DGR n. VII/20588 e 20943 del 2005).

a gestione di tutti i servizi che si rendono necessari per il funzionamento del Nido (educativo, coordinamento, ristorazione, pulizia, manutenzioni ) è affidata a società esterne mediante apposito contratto di servizio.

All'interno del nido operano :

- a) un Coordinatore
- b) personale educativo nel rispetto del rapporto educatore/bambini di 1 a 7
- c) personale ausiliario
- d) personale addetto alla cucina

Nel Nido tutte le figure sono complementari e sono coinvolte a vario titolo nel Progetto educativo, concorrono insieme a garantire continuità, sicurezza e serenità intorno al bambino.

## **4.2 Funzioni e compiti**

### **Coordinatore**

- E' il titolare delle funzioni di coordinamento educativo, organizzativo e di controllo di tutti i servizi oggetto dell'appalto;
- E' il referente con il quale l'Amministrazione Comunale si rapporta per tutti gli aspetti gestionali: sociali, sanitari, amministrativi dei servizi oggetto dell'appalto;
- Predisporre i turni di servizio e le sostituzioni del personale ;
- Compone la Programmazione Educativa e i piani organizzativi dei Progetti ad esso collegati, in co-progettazione con gli Educatori;
- Effettua il monitoraggio sulla qualità del servizio mensa in conformità alle normative regionali vigenti;
- Elabora i menù in collaborazione con il SIAN (Servizio Igiene della nutrizione dell'Agenzia di Tutela della Salute)
- Cura la regolare fornitura di tutto il materiale di consumo necessario per il buon funzionamento del servizio (didattico e di gioco, monouso, igienico sanitario ecc)
- Promuove la partecipazione dei genitori riguardo ai contenuti educativi, culturali relazionali e sociali del servizio, attraverso l'organizzazione di momenti a ciò specificatamente dedicati.
- Presenzia alle riunioni del Comitato di Partecipazione delle famiglie.
- Mantiene i contatti con il Responsabile del Settore Servizi alla persona comunale.

### **Personale educativo**

- Provvede alla Cura dei bambini: questa attività è costituita da un insieme complesso di azioni direttamente rivolte a favorire lo sviluppo psicofisico e la socializzazione, alla creazione di un ambiente stimolante e sicuro e all'igiene del bambino .
- Programma per fasce d'età gli interventi che favoriscono lo sviluppo globale del bambino (senso-motorio, affettivo, cognitivo, linguistico, sociale) definendo le azioni nei piani di lavoro.
- Attivano e mantengono relazioni significative con le famiglie.

### **Personale addetto alla cucina**

- il cuoco è responsabile della cucina, delle attrezzature, dell'igiene e dell'ordine in riferimento al Manuale di autocontrollo (HACCP) e degli ordini dei generi alimentari; predispone e prepara i pasti in osservanza delle tabelle dietetiche.



### **Operatori ausiliari**

- Provvedono alla pulizia e all'igiene degli ambienti, dei giochi e di tutto il materiale utilizzato.
- Collaborano con il personale educativo nella sorveglianza dei bambini.

## **4.3 Orari di funzionamento**

“Il Nido “ rimane aperto dalle 7,30 alle 18,00 da lunedì a venerdì esclusi i festivi.

Gli orari di frequenza sono i seguenti:

- per il tempo pieno: dalle 7,30 alle 16,30 (uscita entro le 16,30)
- per il part time mattutino: dalle 7.30 alle 12.30 (uscita entro le 12,30)
- per il part time pomeridiano: dalle 12.15 alle 16,30 (uscita entro le 16,30)
- per il servizio di prolungamento: dalle 16,30 alle 18,00

L'ingresso al mattino è consentito entro e non oltre le 9 (entro e non oltre le h 12.30 per il part time pomeridiano).

Per motivi di sicurezza e di rispetto dell'organizzazione, l'accesso al Nido non è consentito dalle h 16.30 alle h 17.15.

E' sempre necessario avvisare in caso di ritardo imprevisto con una telefonata.

Gli Educatori compilano un diario con una breve narrazione sullo svolgimento della giornata, disponibile alla lettura dei genitori nella zona accoglienza.

All'uscita i bimbi verranno consegnati solo a persone delegate dai genitori con compilazione di modulo appropriato.

## **4.4 Ritardi**

Qualsiasi variazione di orario di Ingresso e di Uscita deve essere comunicata con anticipo e concordata con il Coordinatore del nido.

## **4.5 L'Inserimento**



Frequentare il nido è per molti bambini e genitori la prima esperienza di separazione, pertanto l'inserimento è un momento fondamentale che permette di creare una relazione di fiducia tra l'educatrice e il bambino e di stabilire le basi per un rapporto di continuità e collaborazione tra le educatrici e la famiglia.

L'inserimento può essere seguito da un genitore o da un familiare mantenendo costante la figura adulta in accompagnamento del bimbo per tutto il periodo dedicato. Avviene in maniera graduale e continuativa, nell'arco di due settimane, inizia con tempi brevi di permanenza per poi allungarsi coinvolgendo gradualmente il pranzo, il sonno e la merenda con il distacco progressivo dalla figura di riferimento parentale.

Gli inserimenti vengono programmati nell'arco temporale che va da settembre a metà novembre di ogni anno suddividendo inizialmente i bimbi in piccoli gruppi per favorire una prima relazione individualizzata.

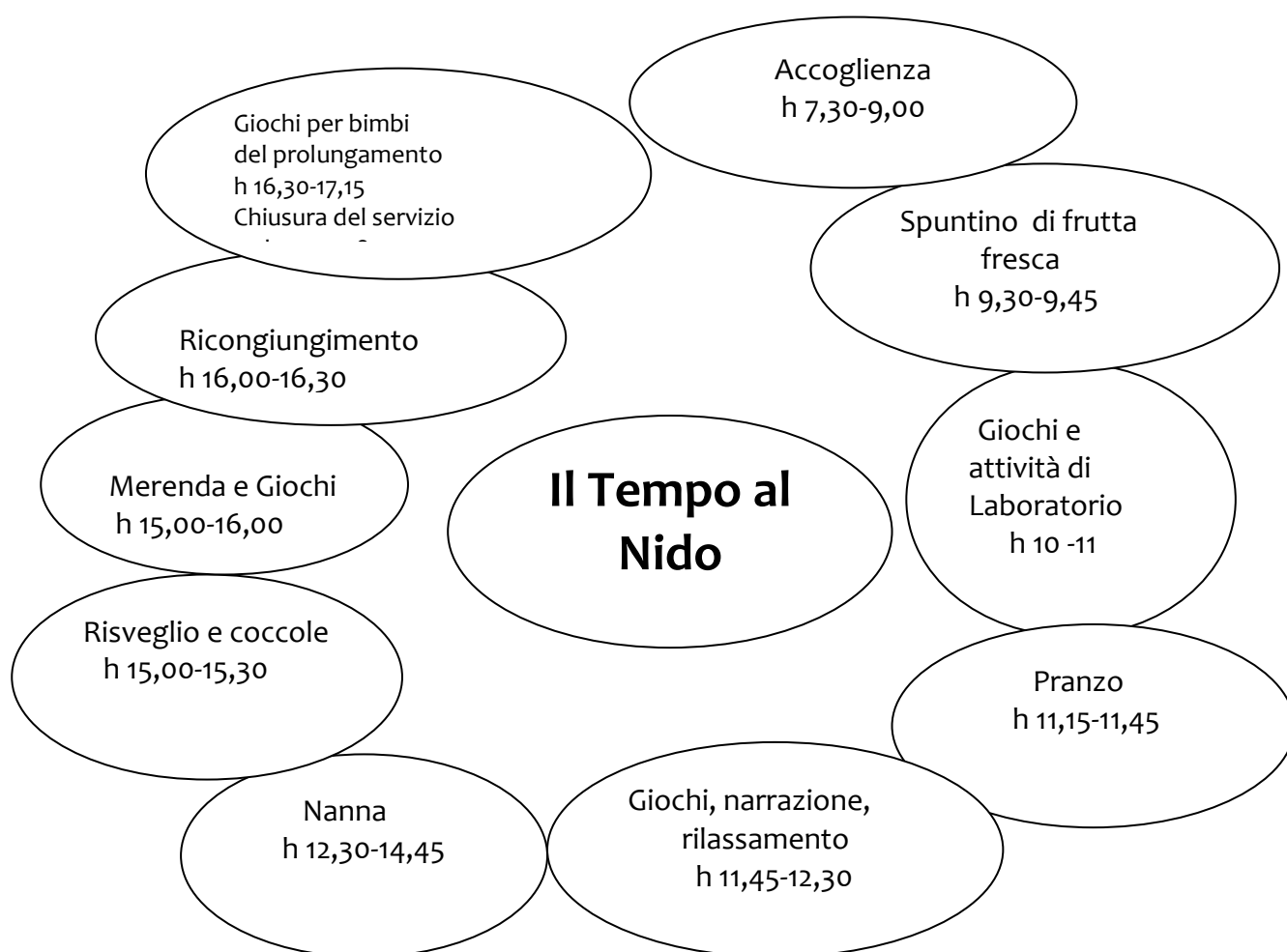
L'organizzazione dell'inserimento prevede le seguenti fasi:

- Nel mese di luglio il coordinatore e gli educatori di riferimento organizzano una riunione con i genitori per un primo momento di conoscenza e scambio di informazioni relative al percorso d'inserimento individuale previsto per il mese di settembre/ottobre.
- L'inserimento è preceduto da Colloquio individuale con i genitori per la stesura della scheda personale di ogni bambino (settembre).
- Durante lo svolgimento dell'inserimento viene effettuata una verifica costante tra l'Educatore di riferimento e il genitore.

## 4.6 La Giornata Tipo

La scansione della giornata si differenzia a seconda dell'età dei bambini.

### GRUPPO DEI MEDI/GRANDI ( 16/36 mesi )



Il cambio si svolge 3/4 volte a secondo dell'orario di permanenza e delle esigenze individuali. Il percorso di distacco dal Pannolino è individualizzato, in accordo con i genitori del bambino.

## GRUPPO PICCOLI



### 4.7 Sorveglianza igienico sanitaria

Le situazioni nelle quali si prevede l'allontanamento del bambino per motivi di salute dal Nido da parte del personale educativo trovano indirizzo nel Regolamento Sanitario ATS / Regione Lombardia per gli Asili Nido terza edizione (capitolo 16 pag 49) che viene condiviso con i genitori all'avvio dell'Inserimento.

Se l'assenza è dovuta a motivi sanitari non è richiesto alcun certificato medico di riammissione ma si chiederà tuttavia al genitore di presentare al coordinatore, un'autocertificazione in cui attesti di essersi attenuto alle indicazioni del medico (Allegato 3 Regolamento Sanitario consegnato a cura del Nido).

## 5 SUDDIVISIONE DEGLI SPAZI



La struttura Nido si articola su un unico livello. E' priva di barriere architettoniche, attrezzata con porte antipanico. E' dotata di ampie finestre con zanzariere ad altezza sguardo del bambino che rendono l'ambiente molto luminoso.

L'ambiente è così suddiviso:

- **L'Ingresso** è organizzato con spazi individuali ad altezza bimbi. Dallo stesso si accede alle sale e al cavedio (piccolo giardino interno per il Laboratorio Giardinaggio).
- **Zona Ufficio e Spazio Colloqui e Documentazione.**
- **Zona Servizi:** lavanderia, dispensa, cucina.
- **Sala Piccoli** - uno spazio d'accoglienza e gioco dotato di ampi materassi, cuscini, paracolpi alle pareti, sbarre per i primi movimenti autonomi del bambino, una palestra, con annessi 3 spazi allestiti come Laboratori al mattino e per la nanna nel pomeriggio. Angolo dedicato al pranzo con tavoli e seggioloni.  
Bagno riservato con fasciatoii e vaschette  
Accesso diretto al giardino con pavimentazione antitrauma.
- **1/1 Sale medio/ grandi** - con articolazioni di Spazi per le diverse attività:  
Atelier per le attività manipolative e creative, Spazio Motorio e per il Laboratorio d'Ascolto, Momenti d'incontro.  
N° 2 Bagni con fasciatoii, piccoli water, lavandini e appositi spazi per i pigiami e gli indumenti di cambio del bambino utili al Percorso Autonomia.  
N° 2 Zone polifunzionali dedicate ad attività strutturate e di movimento al mattino e al Riposo del pomeriggio.  
Angoli con tavolini per 6/8 bambini per lo svolgimento del Pranzo e della Merenda ma anche per giochi logici, di concentrazione e attività creative.
- **Giardino** - grande esterno, attrezzato con giochi a struttura fissa (scivoli, altalene) e predisposizione per giochi di travasi ed acqua.

### 5.1 Uso degli spazi

L'organizzazione dello Spazio è molto importante per la realizzazione pedagogica del servizio.

L'Ambiente assume caratteristiche in armonia con le diverse attività/gioco che vi si svolgono in successione e in alternanza nella giornata: facilita l'esperienza, la scoperta e lo sviluppo dell'autonomia, l'espressione di ciascun bambino, favorisce la Relazione tra piccoli, tra adulti e piccoli; assicura atmosfere rilassanti.

**I Laboratori** : spazi dedicati alle Attività Gioco utilizzati a rotazione e in piccoli gruppi di bambini.

L'Atelier per le attività espressive e manipolative, il BiblioNido per la narrazione, il Laboratorio d'Ascolto per la Musica. Lo spazio dedicato al movimento. Lo spazio dedicato al Gioco Simbolico

#### **Le Sale :**

- per i bimbi più grandi assicurano un angolo morbido con un divano, tappeti e cuscini per i momenti di scambio, coccole e relax e angoli dedicati al gioco Logico.
- per i più piccoli: è un ambiente tranquillo, dotato di molti angoli morbidi di giochi a terra che permettono ai bambini di trascorrere la loro giornata in uno spazio che rispetta sia le loro esigenze fisiologiche sia quelle di primo gioco esplorativo.



## **5.2 Materiali e attrezzature**

La struttura è dotata di

- computer
- radio con cd in ogni sala
- giochi strutturati
- materiali di recupero per attività varie
- materiale naturale – farina, sale, lenticchie, ecc-
- stoffe, cuscini
- libri, cd, musicassette
- materiale di consumo per le attività espressive

Il suddetto materiale si arricchisce relativamente ai contenuti del progetto educativo.

Tutto il materiale acquistato è a norma di legge, è a cura inoltre del Personale Educativo il controllo periodico del materiale con eliminazione degli oggetti deteriorati.

## **5.3 Le attività**

La giornata al Nido è organizzata con momenti di routine, di gioco libero e di attività strutturate. I momenti di routine presentandosi ogni giorno regolano la vita del bambino al Nido creando sicurezze e fiducia, nel rapporto con il Personale Educativo e gli altri bambini. Ogni sala ha degli angoli di libero accesso per il bambino così che possa sviluppare la sua capacità di esplorazione e di autonomia. Si offrono inoltre momenti di attività strutturate progettate in equipe che tengono conto delle note caratteristiche dei diversi gruppi e bambini in risposta a interessi e predisposizione osservate.

## 6. ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 6.1 Indicatori di qualità del servizio

- Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità e accreditamento secondo le vigenti normative (DGR Regione Lombardia n. VII/20943 - 2005 e circolari attuative)
  - Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti secondo gli standard regionali ( 1: 7 per tutti i gruppi)
  - Personalizzazione del percorso d'inserimento
  - Due Colloqui individuali annuali per ogni bambino
  - Incontri di condivisione e partecipazione delle Famiglie (Riunioni di Gruppo, Laboratori, Feste,..)
- ~~~~~
- Elaborazione del progetto educativo didattico annuale in co-progettazione tra tutte le fasce d'età accolte
  - Verifica dei progetti e documentazione condivisa con le famiglie
  - Formazione e aggiornamento di tutto il personale come prevista dalle vigenti normative e secondo un Piano predisposto annualmente
  - Programmazione mensile di due incontri di equipe e di un incontro di sezione
  - Presenza di una figura di coordinamento stabile
  - Esistenza di materiale vario e motivante sempre a disposizione del bambino
- ~~~~~
- Cucina interna e preparazione in loco dei pasti secondo le Linee Guida (Regione Lombardia agosto 2016)
  - Controlli periodici igiene degli ambienti e adeguatezza agli standard previsti in collaborazione con ATS.
  - Verifica periodica in particolare del locale Cucina e degli alimenti in collaborazione con il SIAN
  - Composizione di diete personalizzate nel periodo dello svezzamento, per motivi di salute documentate e per motivi religiosi
  - Tabelle dietetiche articolate con la valutazione e l'approvazione del servizio SIAN
- ~~~~~
- Igiene personale del bambino: almeno 4 cambi al giorno
  - Pulizia degli ambienti due volte al giorno
  - Pulizia dei bagni tre volte al giorno
  - Cambio settimanale dei lenzuolini
  - Pulizia dei giochi settimanale a rotazione
  - Prodotti per la pulizia previsti dalla normativa
  - Utilizzo del materiale monouso per il cambio dei bambini (guanti, salviette di carta , lenzuolino medico per il fasciatolo, manopole usa e getta )

## **7. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE**



Il Nido opera per la continuità educativa con la famiglia curando in modo particolare :

- Momenti di incontro per la condivisione della programmazione e dei progetti
  - Incontri individuali con l'educatrice di riferimento almeno 2 volte l'anno
  - Incontri informali per momenti di festa
- Laboratori a tema dedicati ai genitori

## **8. GRADIMENTO DEL SERVIZIO**

### **8.1 Rilevazione della soddisfazione delle famiglie**

L'Amministrazione Comunale si impegna periodicamente ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione degli utenti, ai quali verrà proposto un questionario annuale garantendone l'anonimato (allegato 2) per la valutazione della qualità percepita. L'analisi dei questionari produrrà una relazione sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti che sarà reso pubblico.

### **8.2 Reclami**

Qualora i genitori rilevassero disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare formale reclamo. Il reclamo in forma scritta e firmato dovrà essere consegnato al protocollo del comune indirizzato alla attenzione del Settore Sociale. L'Amministrazione risponderà in forma scritta entro e non oltre i trenta giorni dal ricevimento del reclamo e si attiverà per rimuovere le cause che lo hanno provocato. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione saranno fornite indicazioni per individuare il corretto destinatario.

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

### **8.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio**

Sulla base della valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio, il Coordinatore definisce annualmente il piano di miglioramento che sottopone al Responsabile dei servizi sociali.

## **9. ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE**

### **9.1 Comitato di partecipazione**

Il Comitato di partecipazione interviene con funzioni consultive nel merito della progettazione delle attività del Nido, formula al Coordinatore e all'Amministrazione Comunale proposte nel merito di indirizzi tecnico gestionali del servizio (orari, materiali, attrezzature, iniziative innovative, rapporti con l'esterno, organizzazione di eventi, valutazione della Customer

Satisfaction), proposte iniziative atte promuovere la partecipazione dei genitori alla vita del Nido.

## **9.2 Composizione**

Il Comitato è composto da n° 6 rappresentanti, di cui:

- N 2 rappresentanti di cui uno espressione della maggioranza e uno della minoranza eletti da Consiglio Comunale;
- N 3 rappresentanti delle famiglie eletti dai genitori;
- N 1 educatrice nominata dal personale educativo del Nido.

Il Responsabile del Settore Sociale o un suo delegato e il Coordinatore dell'Asilo Nido definiscono l'ordine del giorno e partecipano al Comitato senza diritto di voto.

L'Assessore ai Servizi Sociali o un suo delegato convoca la prima riunione del Comitato durante la quale viene nominato il Presidente con compiti di convocazione, presidenza e direzione del Comitato.

## **10. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Annualmente il Coordinatore sentito tutto il personale, relaziona al Responsabile del Servizio in merito all'andamento del Nido dando indicazioni sui risultati e sull'esito delle indagini di soddisfazione e dei reclami delle eventuali anomalie riscontrate.

A seguito di quanto sopra il Responsabile del Servizio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della Carta dei Servizi su corrispondente direttiva della Giunta Comunale.

Cassano d'Adda