



CITTÀ DI CASSANO D'ADDA  
Città Metropolitana di Milano

*Gentili Genitori,*

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

*E’ un documento che vi 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 vi consentirà di contribuire al miglioramento della qualità dell’offerta dei servizi erogati.*

*Per questo motivo Vi invitiamo a partecipare alle iniziative di scambio e di confronto promosse dal Servizio, a offrirci i vostri 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 bambini frequentanti.*

*Il Sindaco  
Dr. Fabio Colombo*

*Assessore alla Pubblica istruzione  
Avv. Rosetta Stavola*



CITTÀ DI CASSANO D'ADDA  
Città Metropolitana di Milano

ASSESSORATO ALLA PUBBLICA ISTRUZIONE

# “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

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

- 3.1 Cenni storici
- 3.2 Modalità di accesso: iscrizioni e capienza
  - 3.2.1 Frequenza
- 3.3 Graduatorie
- 3.4 Inserimenti/Dimissioni/Assenze
- 3.5 Tariffe e modalità di pagamento
- 3.6 Calendario

### **4. COME FUNZIONA**

- 4.1 Organico
- 4.2 Funzioni e compiti
- 4.3 Orari di funzionamento
  - 4.3.1 Presenza operatori durante l'orario di apertura del servizio
  - 4.3.2 Ritardi
- 4.4 L'inserimento
- 4.5 Giornata tipo
- 4.6 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**

### **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:

- *Garantire* il diritto all'educazione dei bambini e delle bambine senza discriminazione alcuna
- *Conoscere* i bisogni delle famiglie e dei bambini;
- *Fornire* risposte adeguate in tempi e modalità organizzative;
- *Tutelare* e sostenere le famiglie in situazioni di difficoltà;
- *Garantire* l'accesso al servizio ai bambini e alle bambine 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 la diffusione di 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, di Educazione e di Relazione che favorisce lo sviluppo globale di ciascun bambino nel rispetto delle caratteristiche individuali;
- Supporta i genitori nella conciliazione dei tempi famigliari 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 tutti i bambini in età compresa tra i 3 (tre) e i 36 (trentasei) mesi di vita, senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnie, religione e condizione economica.

E' consentito alle famiglie la facoltà, di continuare la frequenza al nido fino alla conclusione dell'anno educativo.

Nel caso di bambini con disabilità/patologie, è consentita la permanenza oltre il terzo anno di età, per un ulteriore anno educativo, supportato da documentazione medico specialistica che espliciti la motivazione.

## 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.
- Sostenere la continuità educativa 0-6 attraverso un percorso condiviso con la Scuola dell'Infanzia;
- Favorire la continuità educativa con la realtà territoriale e con le altre agenzie educative presenti sul territorio.

## 3 “L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO”



### 3.1 Cenni storici e ubicazione della struttura

“Il Nido”, costruito negli anni 1975/1976, ha aperto ai bambini e alle loro 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. Ha un comodo parcheggio ed è dotata di un ampio giardino con boschetto, dove gli spazi educativi si estendono in continuità tra l'interno e l'esterno.

### **3.2 Modalità di accesso: iscrizioni e capienza**

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

Le domande di iscrizione vengono presentate presso gli Sportelli Polifunzionali di SPAZIO CITTA' o on-line una volta all'anno nei periodi di apertura del Bando indetto per la formazione delle graduatorie.

Alla scadenza dei termini previsti dal Bando per le iscrizioni viene redatta la graduatoria secondo i criteri enunciati nel Regolamento.

Gli inserimenti ~~che~~ verranno effettuati a partire dal mese di settembre successivo.

Nel mese antecedente la pubblicazione del Bando per le iscrizioni il Servizio è aperto alle visite nelle date degli Open day, che saranno pubblicizzate sulla pagina del Comune

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.

#### **3.2.1 Frequenza**

È prevista la frequenza a tempo pieno (dalle 7.30 alle 16.30), la frequenza a part time mattutino (dalle 7.30 alle 12.30) e la frequenza part time pomeridiano (dalle 12:30 alle 16:30) da specificare al momento dell'iscrizione.

La frequenza nella fascia oraria dalle 16.30 alle 18.00 è a richiesta della famiglia e prevede una specifica tariffa integrativa che viene determinata annualmente dall'Amministrazione Comunale.

E' possibile il passaggio da una modalità di frequenza all'altra previa specifica e motivata richiesta e fatta salva la disponibilità del posto. Il passaggio ad altra modalità di frequenza comporta l'adeguamento della retta assegnata.

### **3.3 Graduatorie**

I criteri di priorità seguiti per la formazione delle graduatorie sono stabiliti dall'Amministrazione Comunale con 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 familiari nei quali sia presente un soggetto con disabilità;
- Al reddito certificato più basso.

Le domande presentate sono incluse in due graduatorie distinte: per i bambini e le bambine lattanti (età dai 3 ai 12 mesi) e la seconda per i bambini e le bambine semidivezzi e divezzi (età dai 13 ai 36 mesi).

Le graduatorie degli iscritti sono rese pubbliche dopo l'adozione di provvedimento formale del Responsabile del Settore 3 – Servizi alla persona e disponibili c/o gli uffici del Settore, e il sito istituzionale del Comune.

I bambini già frequentanti l'asilo nido sono ammessi di diritto all'anno educativo successivo senza che sia ripresentata la domanda.

Le richieste che pervengono successivamente alla chiusura delle iscrizioni saranno raccolte e protocollate. Le stesse ordinate mensilmente secondo i criteri esplicitati dal Regolamento dell'Asilo Nido potranno essere oggetto di chiamata solo ed esclusivamente dopo avere evaso tutte le domande della graduatoria approvata.

Le domande pervenute fuori dalla graduatoria approvata, accolte secondo le modalità sopra descritte, se non evase, devono essere ripresentate nell'anno successivo alla riapertura delle domande di iscrizione per il nuovo anno educativo.

L'ammissione all'Asilo Nido viene comunicata al richiedente tramite comunicazione scritta da parte del Settore 3 - Servizi alla Persona.

Il richiedente deve confermare per iscritto l'accettazione del posto e della retta attribuita entro il termine fissato nella comunicazione di cui sopra.

In caso di rinuncia all'inserimento nella data indicata, la domanda sarà mantenuta in graduatoria ma con slittamento in fondo alla graduatoria stessa.

L'ambientamento dei bambini ammessi deve avvenire avviene con gradualità ed in collaborazione con le famiglie. Il periodo dell'ambientamento è obbligatorio e rispondente ai bisogni e ai tempi dei bambini e delle bambine ed avrà una durata non inferiore a 2 settimane, con la presenza di un genitore o un familiare. In questo periodo la permanenza presso il Nido verrà definita con gradualità ed elasticità di orario d'intesa con il personale educativo.

Gli inserimenti autunnali vengono scaglionati entro e non oltre il mese di novembre.

Successivamente si effettuano inserimenti su ogni posto che si rende disponibile sino e non oltre il mese di aprile.

Le famiglie saranno contattate solo nel caso d'inserimento del bambino o della bambina 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 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 richiesta di dimissione deve avvenire con comunicazione scritta da far pervenire e protocollare al Settore 3 - Servizi alla Persona con un preavviso di 30 giorni così da permettere un adeguato avvicendamento del posto liberato.

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, segnala l'assenza stessa al Responsabile del Settore Servizi alla Persona perché provveda alle dimissioni.

In caso di assenza programmata i genitori sono tenuti ad avvisare il personale educativo.

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

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

La retta viene comunicata mensilmente alle famiglie e potrà essere pagata tramite PagoPa o bonifico bancario.

### **3.6 Calendario**

Il Nido è aperto da settembre a luglio, garantendo un'apertura annuale di almeno 220 giornate, nelle quali è garantito il rispetto dei requisiti di esercizio.

Annualmente viene programmato e consegnato ai genitori un calendario con la specifica dei giorni di apertura e di chiusura che prevede la sospensione del servizio in concomitanza delle festività Natalizie, Pasquali ed eventuali "ponti" oltre alla chiusura durante il periodo estivo, nel mese di agosto.

## **4 COME FUNZIONA**

### **4.1 Organico**

Il Nido fa riferimento al Settore Servizi alla Persona comunale che ha la titolarità dell'accreditamento nel rispetto della normativa regionale vigente (DGR n. XI2929 del 9 marzo 2020).

La gestione di tutti i servizi che si rendono necessari per il funzionamento del Nido (educativo, coordinamento, ristorazione, pulizia, manutenzione ordinaria) è affidata in Global Service ad un



soggetto gestore individuato con gara ad evidenza pubblica dal quale dipende il personale in servizio.

All'interno del nido operano:

- a) una coordinatrice;
- b) n. 9 educatrici nel rispetto del rapporto educatori/bambini;
- c) Un'ausiliaria socioassistenziale (in caso di frequenza di bambini con disabilità);
- d) una cuoca;
- e) tre operatori ausiliari.

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**

### **Coordinatrice**

- É titolare delle funzioni di coordinamento educativo, organizzativo e di controllo di tutti i servizi oggetto dell'appalto;
- É la referente con la quale l'Amministrazione Comunale si rapporta per tutti gli aspetti gestionali: sociali, sanitari, amministrativi dei servizi oggetto dell'appalto;
- Predispone i turni di servizio e le sostituzioni del personale;
- Compone la programmazione educativa e i piani organizzativi dei progetti ad essa collegati, in co-progettazione con le educatrici;
- Controlla la qualità del servizio mensa, la corrispondenza e la conformità alle normative regionali vigenti;
- Elabora i menù in collaborazione con il Tecnologo Alimentare nel rispetto delle disposizioni del SIAN (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione);
- Garantisce la fornitura regolare 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;
- Partecipa alle riunioni del Comitato di Partecipazione.
- Progetta con la collaborazione delle Educatrici e con le insegnanti della scuola dell'infanzia il "Progetto continuità" che aiuta i piccoli nel passaggio da una scuola all'altra, aiutandoli ad affrontare il cambiamento;

### **Educatrici**

- Provvedono alla cura dei bambini: questa attività è costituita da un insieme complesso di azioni, che vanno da quelle direttamente rivolte a favorire lo sviluppo psicofisico e la socializzazione, a quelle pensate per la creazione di un ambiente stimolante e sicuro, fino a quelle più strettamente legate alla cura della persona;
- Programmano 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.

### **Ausiliaria Socio Assistenziale**

- Collabora con le educatrici nella gestione alla cura e ai bisogni dei bambini che presentano fragilità;
- È coinvolta in sostegno ai progetti specifici.

#### **Cuoca**

- È responsabile della cucina, delle attrezzature, dell'igiene e dell'ordine in riferimento al Manuale di autocontrollo (HACCP) e degli ordini dei generi alimentari;
- Predisporre 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” è aperto dalle 7,30 alle 18,00 da lunedì al venerdì esclusi i festivi, garantendo un'apertura minima di almeno 9 ore giornaliere di cui 7 dedicate alle attività finalizzate.

Sono previste diverse fasce orarie di iscrizione non inferiori alle 15 ore settimanali.

- Tempo pieno: dalle 7.30 alle 16.30 (uscita entro le 16.30)
- Part time mattutino: dalle 7.30 alle 12.30 (uscita entro le 12.30)
- Part time pomeridiano: dalle 12.15 alle 16.30 (uscita entro le 16.30)

Dalle ore 16.30 è previsto un servizio aggiuntivo a pagamento con tariffe differenziate di POST SCUOLA con due diverse fasce orarie, a scelta delle famiglie:

- dalle ore 16.30 alle ore 17.30;
- dalle ore 16.30 alle 18,00;

L'ingresso al mattino è consentito entro e non oltre le ore 9.00. Al fine di garantire il rispetto del rapporto numerico educatore/bambino, le famiglie, in base alle loro esigenze possono scegliere tra tre fasce d'ingresso:

- dalle h 07,30 alle h 08,00
- dalle h 08,00 alle h 08,30
- dalle h 08,30 alle h 09,00

L'ingresso è consentito entro e non oltre le ore 12.30 per il part time pomeridiano.

E' possibile concordare con le educatrici un orario di ingresso diverso, entro le 11.00, per casi eccezionali quali terapie, visite mediche o vaccinazioni.

Le uscite previste sono:

- entro le h 12.30 per il PART – TIME del mattino;
- dalle h 15.45 ed entro le h 16.30 per il TEMPO NORMALE;

Le Educatrici compilano un diario individuale che il genitore potrà leggere con una breve narrazione sullo svolgimento della giornata del bambino.

I bambini verranno consegnati solo a persone maggiorenti delegate dai genitori con compilazione dell'apposito modulo.

### 4.3.1 Presenza operatori durante l'orario di apertura del servizio

In riferimento al DGR Regione Lombardia n. XI/2929 del 9 marzo 2020 è garantita la compresenza di 2 operatori durante l'orario di apertura del servizio, è possibile garantire la copresenza con il personale previsto dalla DGR n. 7633/17 cuoco, aiuto cuoco, volontario ausiliario, stage, tirocinante maggiorenne.

Il modello organizzativo del servizio distingue tra ore finalizzate e non finalizzate.

Le ore finalizzate sono dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 16.00.

Le ore non finalizzate sono dalle 7.30 alle 8.30, dalle 13.30 alle 14.00 e dalle 16.00 alle 16.30.

Durante le ore finalizzate il rapporto numerico educatore/bambino è di 1/8; durante le ore non finalizzate il rapporto numerico educatore/bambino è di 1/10. Per ore non finalizzate (sono da intendersi tutte quelle ore non caratterizzate da attività didattica/educative/ludico-socializzanti ad esempio il tempo di accoglienza e ricongiungimento e il tempo del riposo).

### 4.3.2 Ritardi

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

## 4.4 L'Inserimento



Frequentare il nido è per molti bambini e per i loro 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 bambino 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:

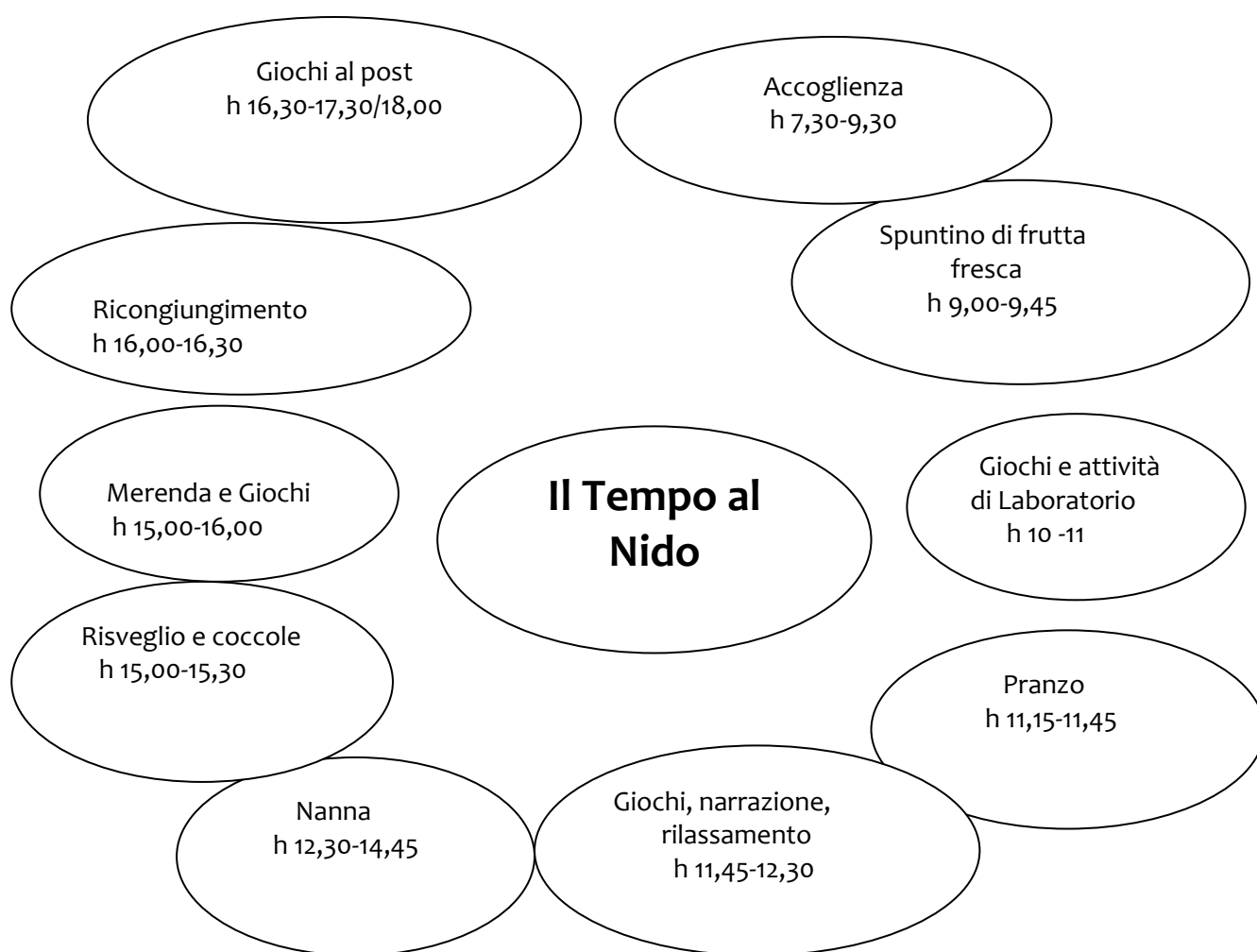
- Nel mese di luglio la coordinatrice e le educatrici di riferimento organizzano una riunione con i genitori per un primo momento di conoscenza e scambio di informazioni relative al percorso d'inserimento individuale previsto per il mese di settembre/novembre;

- L’inserimento è preceduto da colloquio individuale con i genitori per la stesura della scheda personale di ogni bambino;
- Durante lo svolgimento dell’inserimento viene effettuata una verifica costante tra l’educatrice di riferimento e il genitore.

## 4.5 Giornata Tipo

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

### GRUPPO DIVEZZI



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 LATTANTI



### 4.7 Sorveglianza igienico sanitaria

Le situazioni nelle quali si prevede l'allontanamento del bambino dall'asilo nido da parte delle educatrici trovano indirizzo nel Regolamento Sanitario ASL/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 del bambino è dovuta a motivi sanitari non è richiesto alcun certificato medico di riammissione ma si chiederà tuttavia al genitore di presentare alla coordinatrice un'autocertificazione in cui attesti di essersi attenuto alle indicazioni del medico.

## 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:

- **Ingresso** è organizzato con spazi individuali ad altezza bambino, dallo stesso si accede alle sale e al piccolo giardino interno utilizzato per il Laboratorio di giardinaggio.
- **Zona ufficio, 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.
- **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 di 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 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 piccoli e adulti assicurando atmosfere rilassanti.





Il suddetto materiale si arricchisce relativamente ai contenuti del progetto educativo. Tutto il materiale acquistato è a norma di legge, è a cura inoltre delle educatrici il controllo periodico del materiale con eliminazione degli oggetti deteriorati.

### 5.3 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 sicurezza e fiducia nel rapporto con l'educatrice 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

Indicatori di qualità del Servizio, articolati per argomenti e aggiornati in riferimento agli aspetti normativi, sono:

- Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità e accreditamento secondo le vigenti normative;
- Personalizzazione del percorso d'inserimento;
- N. due colloqui individuali annuali per ogni bambino;
- Incontri di condivisione e partecipazione con le Famiglie (Riunioni di Gruppo, Laboratori, Feste)
- Elaborazione del progetto educativo didattico annuale in co-progettazione;
- 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 la Tecnologa Alimentare;
- Composizione di diete personalizzate nel periodo dello svezzamento, per motivi di salute documentati e per motivi religiosi;
- Tabelle dietetiche articolate con la valutazione di tecnologo alimentare;
- ~~~~~
- 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 due 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 a somministrare valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione degli utenti, ai quali verrà proposto un questionario on-line anonimo di gradimento, per la valutazione della qualità percepita. L'analisi dei questionari produrrà una relazione sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti che sarà resa pubblica.

### **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 all'attenzione del Settore Servizi alla Persona. L'Amministrazione risponderà in forma scritta entro e non oltre 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, la Coordinatrice definisce annualmente il piano di miglioramento che sottopone alla Responsabile del Settore 3 servizi alla Persona.

## **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 alla Coordinatrice 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 a 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 un'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

La Responsabile del Settore Servizi alla Persona o un suo delegato e la Coordinatrice dell'Asilo Nido definiscono l'ordine del giorno e partecipano al Comitato senza diritto di voto.

L'Assessore alla Pubblica Istruzione 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 la Coordinatrice 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 la Responsabile del Servizio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della Carta dei Servizi su corrispondente direttiva della Giunta Comunale.