

fiorallegro



Asilo nido Carta dei servizi



Comune di Rezzato

Provincia di Brescia

Indice generale

1 Perché la carta dei servizi.....	3
• Principi.....	3
2.1 Il servizio Asilo Nido.....	4
2.2 Quali finalità perseguiamo.....	4
3 Il nido.....	5
3.1 Destinatari.....	5
3.2 Progetto educativo.....	5
3.3 Programmazione.....	6
3.4 Gli spazi.....	6
3.5 L'organizzazione dei tempi.....	6
3.6 Le richieste di variazione dell'orario.....	7
3.7 Le assenze e le riammissioni.....	7
3.8 Gli infortuni.....	8
3.9 I farmaci.....	8
3.10 Il vestiario.....	8
3.11 L'organizzazione del personale.....	9
3.12 Compiti del personale.....	9
3.13 L'aggiornamento del personale.....	11
3.14 Una giornata al nido.....	12
3.14.1 L'accoglienza.....	12
4 Fattori, indicatori e standard di qualità.....	14
4.1 Comunicazioni nido-famiglia.....	15
4.2 Valutazione e monitoraggio del servizio.....	16
4.3 Reclami e rimborsi.....	16

1 Perché la carta dei servizi

La legge di riforma dell'assistenza (L. 328/00) prevede l'adozione della Carta dei Servizi da parte degli enti pubblici con lo scopo di informare i cittadini sui servizi erogati in una logica di trasparenza.

La finalità quindi della Carta dei Servizi è quella di chiarire al cittadino, rispetto al servizio:

- a chi è rivolto;
- come accedervi;
- le modalità di erogazione;
- le caratteristiche;
- le tariffe;
- le forme di valutazione;
- le forme di tutela dei diritti degli utenti.

La seguente carta dei servizi è pubblicata sul sito del comune di Rezzato www.comune.rezzato.bs.it ed è disponibile presso la sede dell'Asilo Nido, nonché presso l'ufficio Servizi alla Persona del Comune.

• Principi

La carta dei servizi adottata presso l'Asilo Nido comunale risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo il D.P.C.M. del 27.01.1994:

Eguaglianza

il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il genere, l'orientamento sessuale, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche;

Rispetto

ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza;

Imparzialità

i comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;

Continuità

l'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;

Partecipazione

i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;

Efficienza ed efficacia

i servizi dell'Asilo Nido comunale 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 permanente.

2.1 Il servizio Asilo Nido

L'Asilo Nido si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

2.2 Quali finalità perseguiamo

Il servizio asilo nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come espressi nella "Convenzione sui diritti dell'infanzia" approvata a New York 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 poter 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), di sviluppo psicologicamente equilibrato (art. 29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art. 13) e al gioco dei più piccoli (art. 31).

Le finalità principali del servizio sono:

1) offrire ai bambini e alle bambine 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, garantendo, in particolare, anche l'inserimento di bambini diversamente abili o in situazione di disagio relazionale.

Dentro questa finalità più generale, il personale dell' Asilo Nido FIORALLEGRO di Rezzato pone cura e attenzione in modo specifico a:

- Garantire e promuovere l'igiene personale;
- Garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente;
- Garantire la qualità e la salubrità nella 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, favorendo:
 - *la separazione temporanea dalla figura del genitore;*
 - *l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l'utilizzo autonomo di oggetti di uso quotidiano);*
 - *la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi;*
 - *l'esecuzione autonoma di consegne e compiti;*
- Offrire la 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
- Promuovere l'acquisizione dell'identità ;
- Facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti, sollecitando:
 - *l'interiorizzazione di regole di convivenza.;*
 - *la risoluzione positiva dei conflitti;*
 - *la cooperazione tra pari.*

2) sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative; facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori e promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;

3) perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio (biblioteca, pinacoteca, ASST ecc...).

3 Il nido

3.1 Destinatari

L'Amministrazione Comunale di Rezzato offre il servizio Asilo Nido ai bambini e alle bambine residenti nel territorio, di età compresa fra i 3 ed i 36 mesi che abbiano entrambi i genitori occupati in attività lavorativa extra-domestica. Per maggiori informazioni inerenti le modalità di accesso è possibile consultare il vigente regolamento dell'Asilo Nido.

L'Amministrazione Comunale persegue 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.

3.2 Progetto educativo

L'attività educativa del nido scaturisce da un progetto pedagogico elaborato sulla base dei seguenti principi:

- il riconoscimento e il sostegno dell'identità delle bambine e dei bambini;
- l'attenzione alla crescita individuale all'interno di un percorso di gruppo;
- il rapporto con le famiglie, caratterizzato da uno stile di accoglienza, di ascolto e di collaborazione;

- l'attenzione allo sviluppo di relazioni costruttive ed alla loro integrazione;
- l'osservazione intesa come strumento di lettura ed ascolto dei bisogni delle bambine e dei bambini;
- il lavoro di equipe come strumento fondamentale per la qualità educativa;
- la documentazione delle attività educative e la verifica e l'auto valutazione dell'attività educativa.

3.3 Programmazione

La programmazione educativa viene elaborata dal personale educativo del Nido sulla base delle diverse fasi del percorso evolutivo e comporta l'osservazione di ciascuna bambina e ciascun bambino e del gruppo. Predisporre in particolare la fase di ambientamento, l'organizzazione degli spazi e dei tempi, i momenti quotidiani dedicati alle cure del corpo, i progetti ed i percorsi di gioco da offrire alle bambine ed ai bambini. La programmazione educativa viene documentata, approvata dal coordinatore e presentata alle famiglie al fine di garantire la dovuta informazione sull'esperienza che le bambine e i bambini vivono all'interno del nido e promuovere la loro partecipazione.

3.4 Gli spazi

Il nido è organizzato in 4 sezioni.

Particolare importanza viene attribuita all'organizzazione e alla cura degli spazi, sia interni che esterni al nido, organizzati in maniera funzionale ai bisogni dei bambini e ai loro ritmi di sviluppo. Il nido d'infanzia, anche attraverso l'utilizzo di arredi adeguati, è strutturato in maniera tale da permettere l'elaborazione di esperienze di sperimentazione, conoscenza, gioco, attività motorie ed attività strutturate.

Gli spazi sono costituiti da:

- spazi per l'accoglienza bambini-genitori;
- spazi sezione (attrezzati a seconda delle diverse età dei bambini);
- spazi per il riposo;
- cucina;
- servizi igienici;
- spazi privilegiati per i laboratori, solitamente suddivisi per il tipo di attività che vi si svolge: stanza per le attività psicomotorie, angoli dedicati ai giochi simbolici e di imitazione (angolo cucina, angolo delle bambole o della casa ecc.) atelier per le attività espressive (uso del colore, manipolazione, esperienze musicali, sala delle granaglie per sviluppare il pensiero logico etc.)
- Il nido è predisposto di ampi spazi esterni all'aria aperta.

3.5 L'organizzazione dei tempi

L'asilo nido apre alle ore 7.30 ed accoglie i bambini e le bambine fino alle ore 9.15

- - La prima uscita è prevista dalle 12.45 alle 13.00;
- - la seconda uscita tra le 15.30 e le 15.50;
- - la terza uscita dalle 16.00 alle 17.00;
- - la quarta uscita dalle 17.00 alle 18.00.

Gli orari di uscita delle ore 17.00 e 18.00 si attivano con almeno 4 iscrizioni.

Nell'eventualità che le richieste per tali orari siano inferiori a quattro l'ufficio di competenza si riserva di decidere prima dell'inizio dell'anno scolastico la conferma o l'eliminazione delle uscite delle ore 17.00 e 18.00.

All'inizio di ogni anno viene approntato il calendario riguardante i periodi di apertura e di chiusura del servizio.

Chiediamo ai genitori di rispettare gli orari d'ingresso ed uscita.

3.6 Le richieste di variazione dell'orario

Qualsiasi variazione di orario, temporanea, e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con la coordinatrice.

All'interno dell'orario di apertura del servizio, occasionalmente ed in situazioni di particolari necessità, sarà possibile concordare il prolungamento dell'orario di permanenza prescelto. Tale servizio verrà sarà conteggiato nel calcolo mensile della retta con un costo aggiuntivo di 8 euro all'ora, o 4 euro per 30 minuti.

3.7 Le assenze e le riammissioni

Per motivi organizzativi è opportuno che i genitori comunichino tempestivamente l'assenza della bambina o del bambino al personale del nido.

L'allontanamento dal nido delle bambine e dei bambini per motivi di salute è previsto per i seguenti motivi:

- febbre uguale o superiore a 38 °C;
- tre o più scariche di diarrea;
- vomito ripetuto;
- congiuntivite con secrezione;
- sospetta malattia contagiosa e/o parassitaria.

Il personale educativo è, altresì, autorizzato ad allontanare il/la bambino/a dal nido ogni volta valutati che il piccolo non stia bene e non sia in grado di stare nella comunità. In caso di irreperibilità o rifiuto dei genitori, la coordinatrice può predisporre il ricovero al P.S.

Assenza per malattia e ritorno in collettività.

Per la riammissione al nido dopo la malattia non è richiesto il certificato medico, perché si rimette ai genitori la responsabilità sulla salute del proprio/a figlio/a.

Tuttavia il personale educativo potrà richiedere il certificato del pediatra (o medico curante) se valuta che il bambino sia tornato al nido senza essere sufficientemente guarito.

Inoltre, nel caso in cui un bambino venga allontanato dal nido con febbre uguale o superiore a 38°, il giorno successivo non potrà rientrare al nido (se non in possesso del certificato medico).

Per quanto riguarda le malattie infettive, le più recenti conoscenze hanno evidenziato che il pericolo di contagio, massimo durante la fase di incubazione, si riduce, trascorsi i cinque giorni dall'esordio clinico, a livelli compatibili con la presenza in collettività.

Pertanto, dopo i cinque giorni di assenza, il soggetto non presenta livelli di contagiosità da ritenersi pericolosi per la convivenza in collettività.

In caso di congiuntivite il bambino dovrà assentarsi almeno 1 giorno dall'inizio del trattamento antibiotico, mentre in caso di pediculosi del capo potrà riprendere la frequenza solo dopo aver eliminato tutte le lendini ed effettuato i dovuti trattamenti.

Nei confronti delle patologie di rilievo (tubercolosi, meningiti meningococciche, scabbia, infezioni da HIV, epatiti virali ecc.), gli interventi di profilassi a cura dell'A.S.S.T. permangono invariati e sono regolamentati a livello regionale e anche da ogni singola A.S.S.T. Il medico rilascerà al genitore una comunicazione scritta/attestazione riportante il presumibile periodo di prognosi, comunque non inferiore al periodo contumaciale previsto.

3.8 Gli infortuni

In caso di infortunio che necessiti di cure mediche, il personale del nido provvede a chiamare l'ambulanza, ad avvisare la famiglia e se necessario accompagnare la bambina o il bambino al Pronto Soccorso. Per ogni tipo di infortunio la coordinatrice dell'asilo nido relaziona alla responsabile del servizio le dinamiche dell'infortunio, la quale provvede alla denuncia all'Assicurazione.

3.9 I farmaci

Il personale non è autorizzato a somministrare farmaci né prodotti omeopatici.

Nel caso in cui si presenti la necessità di utilizzare farmaci salvavita e si verifichi l'impossibilità di intervento da parte di un familiare, i genitori dovranno presentare una certificazione del medico che autorizza il personale educativo alla somministrazione del farmaco salvavita da lui prescritto.

3.10 Il vestiario

Ogni bambino e bambina deve avere un sacchetto contrassegnato contenente: due cambi completi, 5

bavaglie, un asciugamani, un paio di calze antiscivolo e sacchetti per riporre gli indumenti sporchi.

Per la loro incolumità non vanno messi ai bambini e alle bambine: catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possono risultare pericolosi. Sia i vestiti indossati che quelli di ricambio dovranno essere contrassegnati con il nome e facili da indossare.

3.11 L'organizzazione del personale

All'interno del nido operano:

- Le **educatrici** e gli **educatori**, che si occupano direttamente dell'accoglienza e della cura delle bambine e dei bambini, dell'accoglienza dei genitori, della progettazione delle attività.
- Il personale non educativo che si occupa della preparazione dei pasti e della cura degli ambienti, oltre ad affiancare le educatrici in particolari momenti della giornata.
- Il personale educativo operante nei nidi è assunto a seguito di procedure concorsuali che garantiscono la verifica delle competenze e della professionalità necessarie per le mansioni richieste.
- Il personale è in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente in materia di servizi per la prima infanzia.
- L'organico del personale educativo assegnato è definito sulla base del rapporto numerico educatori/bambini medio previsto nel rispetto della normativa regionale vigente.
- Il gruppo di lavoro che opera nell'asilo nido si riunisce periodicamente per favorire e migliorare la programmazione e il lavoro delle singole sezioni.

3.12 Compiti del personale

1 Coordinatrice	1) definisce e concorda, ad ogni inizio di anno scolastico, i titolari di sezione e di gruppo; 2) organizza la mobilità interna del personale educativo, in funzione delle fasce orarie di compresenza e del numero di bambini presenti, con riferimento a ferie, turni, orari; 3) definisce gli aspetti gestionali che afferiscono, oltre che alla progettazione educativa, all'organizzazione del servizio del personale, all'individuazione e verifica degli indicatori di qualità e di quantità; 4) provvede alle sostituzioni del personale educativo ove necessario, sia organizzando la sostituzione tramite chiamata dalla vigente graduatoria per le sostituzioni temporanee, sia provvedendo a sostituirsi all'educatrice mancante, qualora possibile; 5) trasmette al Settore Servizi alla Persona le richieste di materiali da acquistare; 6) verifica la regolarità dei pagamenti delle rette di frequenza; 7) comunica al Settore Servizi alla Persona le presenze e le assenze giornaliere degli utenti; 8) favorisce i rapporti e la collegialità delle decisioni fra tutto il personale del nido; 9) riunisce il gruppo di lavoro decidendo l'ordine del giorno e redigendo il
-----------------	---

	<p>verbale;</p> <p>10) cura l'attuazione degli indirizzi pedagogici;</p> <p>11) in collaborazione con il Responsabile del Servizio favorisce la partecipazione a corsi di aggiornamento e formazione professionale da parte del personale educativo;</p> <p>12) redige, in collaborazione con il personale educativo, il progetto educativo, nel quale vengono esplicitati finalità, obiettivi e attività per l'anno di riferimento;</p> <p>13) gestisce la presenza dei tirocinanti prendendo contatti con gli insegnanti tutor, curando le presenze giornaliere, fornendo indicazioni operative e pedagogiche, elaborando il giudizio finale destinato alla scuola.</p> <p>Per quanto riguarda la comunicazione con l'esterno:</p> <p>1) gestisce la comunicazione tra il personale e l'Amministrazione Comunale;</p> <p>2) fornisce, in orari prefissati presso l'Asilo Nido, informazioni sul servizio e la relativa modulistica per l'iscrizione;</p> <p>3) supervisiona il calendario dei colloqui fissati dalle educatrici con i genitori che verrà fornito con regolarità dal personale stesso;</p> <p>4) segnala al Responsabile del Servizio ed ai colleghi degli altri Settori eventuali disfunzioni relativamente ad ogni aspetto del servizio;</p> <p>5) promuove, con il personale educativo, i contatti con le famiglie;</p> <p>6) fa da tramite, unitamente all'educatore, fra genitori e specialisti in caso di particolari difficoltà;</p> <p>7) garantisce un rapporto di collaborazione con l'Istituto Comprensivo di Rezzato per la realizzazione di progetti di continuità nido-scuole dell'infanzia;</p> <p>8) collabora con i tecnici ASL per tutti i problemi di cui tale ente è competente e responsabile rispetto ai servizi per l'infanzia;</p> <p>9) favorisce la promozione dei servizi per l'infanzia sul piano sociale e culturale, volta alla crescita dei bambini ed ai bisogni delle famiglie;</p> <p>10) partecipa (ove lo ritenga necessario) ai colloqui tra le educatrici e le famiglie;</p> <p>11) raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie.</p>
5 Educatrici	<p>All'educatrice è affidata la responsabilità dell'intervento educativo, integrando l'azione della famiglia per l'armonico sviluppo psico-fisico e la socializzazione del bambino.</p> <p>Inoltre assolve i compiti per il soddisfacimento dei bisogni dei bambini ed in particolare quelli relativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - all'attività socio-pedagogica e ludica; - all'alimentazione ed all'igiene personale; - alla vigilanza. <p>Il personale educativo favorisce l'integrazione tra gli aspetti emotivi e cognitivi dello sviluppo del bambino con particolare attenzione ai problemi dell'inserimento e segnala al Servizio Sociale o al Settore Servizi alla Persona eventuali situazioni problematiche.</p> <p>In particolare il personale educativo:</p> <p>1) instaura modalità di relazione che favoriscano il benessere di bambini e adulti;</p> <p>2) si costituisce come figura di riferimento per i singoli bambini e le loro famiglie;</p>

	<p>3) cura l'inserimento graduale del bambino al nido;</p> <p>4) favorisce la partecipazione dei genitori mantenendoli costantemente informati sull'andamento delle attività e sui progressi del bambino, attraverso colloqui individuali, incontri di piccoli gruppi di genitori ed assemblee;</p> <p>5) fa da tramite, unitamente al coordinatore, tra i genitori e specialisti in caso di particolari difficoltà;</p> <p>6) collabora con le altre figure professionali interne ed esterne al nido per la realizzazione degli obiettivi del servizio;</p> <p>7) predispone spazi, attrezzature e giochi che favoriscano lo sviluppo del bambino;</p> <p>8) è responsabile della cura e della manutenzione del materiale didattico;</p> <p>9) ha il diritto/dovere di partecipare a corsi di aggiornamento e formazione professionale;</p> <p>10) redige, in collaborazione con il coordinatore, il progetto educativo, nel quale vengono esplicitati finalità, obiettivi e attività per l'anno di riferimento;</p> <p>11) cura la continuità educativa con la scuola dell'infanzia.</p> <p>Le educatrici sono tenute al segreto professionale per quanto riguarda le informazioni sui bambini e sulle famiglie di cui vengono a conoscenza e sono tenute, altresì, ad usare con tutti, ed in particolare nei confronti dell'utenza, un comportamento ed un linguaggio corretto e rispettoso e ad indossare vestiario appropriato e decoroso.</p>
1 Cuoca	<p>La cuoca ha il compito di preparare i pasti dei bambini nel rispetto delle diete indicate dalla dietista incaricata dall'Amministrazione e dal Servizio Sanitario.</p> <p>Inoltre le è affidata la gestione, la cura e la pulizia di locali, arredi ed attrezzature della cucina. E' responsabile delle scorte alimentari.</p>
2 Ausiliarie	<p>Il personale ausiliario collabora con gli educatori svolgendo funzioni di assistenza e di pulizia generale dei locali, al fine di garantire un ambiente igienicamente adeguato, sicuro ed accogliente.</p> <p>Gli operatori partecipano all'attività complessiva del nido ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - curano la pulizia e l'ordine del guardaroba, delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni del nido; - prestano la necessaria collaborazione al personale educativo nei momenti del pasto e del risveglio dei bambini; - prestano aiuto in cucina.

3.13 L'aggiornamento del personale

L'Amministrazione garantisce ed organizza ogni anno l'aggiornamento del personale in collaborazione con esperti, istituzioni ed enti culturali.

Predisporre, inoltre, con una modalità a rotazione, i corsi previsti all'interno del Decreto Legislativo n. 81 del 2008 riguardante la salute e la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro.

L'asilo si avvale anche di servizi di consulenza dell'A.S.S.T. del distretto e/o di consulenza esterna.

3.14 Una giornata al nido

3.14.1 L'accoglienza

L'accoglienza è dalle ore 7.30 alle ore 9.15. Per l'accoglienza il genitore entra nella struttura e può restarvi qualche minuto.

3.14.2 Le attività

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini si basano su un programma annuale e su una pianificazione periodica, sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino e della bambina e comprendono: giochi di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e di scoperta.

3.14.3 Il pranzo

Il nido è dotato di cucina interna. I pasti vengono preparati quotidianamente dalla cuoca, nella consistenza adatta a ciascuna età.

- Per le bambine e i bambini si fa riferimento alle tabelle dietetiche articolate nei menù: autunno-inverno, primavera-estate.
- Vengono applicate "diete speciali" per bambine e bambini con problemi sanitari e/o di allergie; queste devono essere prescritte dal pediatra di libera scelta che ne deve indicare anche la durata.
- Le diete per motivi religiosi possono essere richieste direttamente dai genitori, senza necessità di avvallo del pediatra di libera scelta, nell'ambito degli alimenti in contratto per il nido.
- Il pranzo viene servito tra le ore 11,15 e le ore 12.00.

Non possono essere consumati al nido alimenti forniti dalla famiglia (fatto salvo nelle diete per le quali la cucina non è rifornita).

Il menù è esposto all'interno del nido.

All'interno del nido il personale collaboratore applica l'autocontrollo sulla base della normativa HACCP, al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari. Le procedure riguardano il controllo dei punti critici mediante l'utilizzo di modulistica specifica (per esempio: controllo delle derrate alimentari alla consegna, controllo della temperatura delle attrezzature di refrigerazione).

3.14.4 Il ritorno a casa

Le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare il bambino e la bambina al momento del congedo soltanto ai genitori (o al genitore affidatario in caso di separazione o di divorzio).

Qualunque altra persona maggiorenne venga a prendere il bambino deve essere munita di delega scritta dei

genitori, consegnata all'inizio dell'anno o successivamente in caso di variazione della delega.

Nel momento dell'uscita le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata tramite griglia appesa nel locale spogliatoio.

Orario	Attività
7.30 – 9.15	Accoglienza
9.15 – 9.30	Spuntino con frutta e pane
9.30 – 9.45	Utilizzo del bagno
9.45 – 10.45	Giochi nelle sezioni o nei laboratori
10.45 – 11.15	In bagno per la preparazione al pranzo
11.15 – 11.45	Pranzo
11.45 – 12.30	Gioco in salone e in bagno, preparazione al sonno
12.45 – 13.00	Prima uscita per alcuni e sonno per gli altri bambini
15.30 – 15.50	Seconda uscita.
15.50 - 16.00	Merenda per chi si ferma fino alle h. 17.00 o 18.00
16.00 – 17.00	Uscita e continuazione dei giochi per chi resta
17.00 – 18.00	Ultima uscita

3.14.5 L'inserimento

Prima dell'ambientamento dei bambini, come iniziali momenti di conoscenza e scambio di informazioni, gli educatori invitano le madri, i padri e gli adulti di riferimento ad un'assemblea di presentazione del servizio e ad un colloquio individuale.

Il primo periodo di frequenza al nido rappresenta per le bambine, i bambini e i genitori un momento delicato a cui è dedicata particolare attenzione; è infatti previsto un periodo di ambientamento, durante il quale i bambini possono contare sulla presenza di una figura adulta di loro riferimento. Successivamente e gradualmente la figura adulta si allontanerà dal nido per periodi sempre più lunghi, finché il bambino sarà in grado di sostenere la frequenza ad orario completo.

La programmazione degli inserimenti e la loro gradualità vengono proposti alle famiglie nei primi incontri all'inizio dell'anno educativo. L'inserimento può avere durata variabile ed avverrà secondo modalità concordate con la Coordinatrice del Nido e con il personale educativo di riferimento. L'inserimento potrà avvenire a scaglioni, anche a scelta dei genitori o, in caso di disaccordo relativamente al periodo prescelto, in base all'ordine della graduatoria degli aventi diritto.

Per garantire un sereno inserimento del/la bambino/a nel nido, si ritiene indispensabile la presenza di uno dei genitori per un periodo di almeno due settimane. Tale periodo potrà subire variazioni in relazione alla risposta del piccolo/a al nuovo ambiente e verrà concordato tra l'educatrice ed i genitori in base alle esigenze del bambino/a.

L'inserimento può essere così schematizzato:

- formazione e comunicazione dei gruppi;
- assemblea dei nuovi inserimenti e colloqui individuali con l'educatrice di sezione;

- inserimento del bambino nella sezione di appartenenza con la presenza di un genitore, familiare o di una persona maggiorenne delegata;
- inserimento del bambino/a nella sezione di appartenenza con allontanamento graduale dall'adulto di riferimento che resta all'interno del nido in uno spazio a lui dedicato;
- colloqui di verifica con le educatrici.

4 Fattori, indicatori e standard di qualità

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina interna	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP (autocontrollo alimentare)
	Accettazione delle necessità di diete personalizzate	Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata: - per motivi di salute se accompagnate da certificato medico - per motivi religiosi
Igiene ambientale	Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione: - pulizia ambienti 2 volte al giorno - pulizia dei bagni almeno 2 volte al giorno - pulizia dei vetri al bisogno - cambio lenzuola 1 volta alla settimana e al bisogno - cambio trapunte e coperte 1 volta ogni 15 giorni e al bisogno
	Prodotti previsti dalla normativa HACCP (autocontrollo alimentare)	Piena corrispondenza
Igiene personale dei bambini e delle bambine	Pantofole per il nido	Cambio scarpe giornaliero all'ingresso
	Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno
	Cambio pannolino	Almeno 2 cambi al giorno
Igiene personale operatori	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
Sicurezza D. Lgs. 81/2008	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalle competenti autorità ed alle leggi vigenti
Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino/e	Il nido fornisce: - lenzuola - trapunte - pannolini - fazzoletti di carta - salviette umidificate usa e getta
Efficacia attività educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso di inserimento	Durata da 15 a 30 giorni
	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 delle bambine	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.
Informazione e comunicazione con le famiglie	Esistenza della Carta dei Servizi	Comunicazione alla richiesta di accesso al servizio
	Momenti di informazione assembleare	Almeno due volte all'anno
	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/a	Almeno tre volte all'anno
	Serate di approfondimento su tematiche educative	A seconda del bisogno
	Momenti di festa o giornate di nido aperto	Almeno due eventi all'anno

4.1 Comunicazioni nido-famiglia

Il personale del nido comunica quotidianamente con le famiglie sull'andamento della giornata di ciascun bambino e bambina. In aggiunta sono previsti colloqui e momenti assembleari come specificatamente descritti nel vigente regolamento dell'Asilo Nido Fiorallegro.

Attraverso la bacheca vengono inoltre fornite informazioni riguardanti la comunità ed eventuali appuntamenti, iniziative ed incontri.

Le famiglie hanno diritto :

- alle informazioni sulla vita quotidiana al nido del proprio bambino;
- alla tutela della privacy in ordine a dati, informazioni e notizie concernenti il singolo bambino e la sua famiglia;
- a richiedere convocazioni assembleari e/o colloqui personali.

Le famiglie hanno responsabilità inerenti:

- la compartecipazione ai costi dei servizi in rapporto alla effettiva situazione economica del nucleo familiare del minore e, di conseguenza, al regolare versamento delle tariffe, entro i termini e con le modalità previste;
- il rispetto delle regole di funzionamento dei servizi, con riferimento, in primo luogo, a quelle relative agli orari di ingresso e di uscita e a quelle concernenti la riammissione del minore dopo un periodo di assenza per malattia;
- la partecipazione attiva all'organizzazione ed all'attuazione della fase di ambientamento;
- la partecipazione alle iniziative e alla vita del nido, compresa, in primo luogo, la partecipazione all'Assemblea annuale dei Genitori e all'assemblea annuale di sezione nonché alle "giornate di animazione" che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti più significativi della vita dei bambini;
- la comunicazione agli operatori di tutte le informazioni sul bambino e sul contesto in cui egli vive,

necessarie per garantire il miglior servizio possibile al bambino.

4.2 Valutazione e monitoraggio del servizio

L'Amministrazione Comunale si impegna a monitorare la qualità del servizio mediante verifiche e valutazioni dell'attività educativa e didattica, anche attraverso la collaborazione degli utenti ai quali verrà distribuito un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita.

Dall'elaborazione di tutti i questionari ogni anno verrà stilato un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

4.3 Reclami e rimborsi

I cittadini possono presentare reclami per:

- a) segnalare eventuali episodi di disservizio o di grave violazione dei principi enunciati nella presente Carta;
- b) segnalare eventuali situazioni di erogazione dei servizi con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;
- c) presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami dovranno essere trasmessi per iscritto al Settore Servizi alla Persona del Comune.

Per poter essere preso in considerazione il reclamo deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.

L'Amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

Sarà tutelata la riservatezza dei dati sensibili del denunciante.

Per i risarcimenti il comune si impegna a rimborsare una quota forfetaria pari al 10% della quota mensile pagata qualora venga rilevato il mancato rispetto delle seguenti condizioni:

1. apertura giornaliera del servizio nelle fasce orarie proposte ed attivate di anno in anno;
2. regolare erogazione del pasto;
3. definizione e informazione della programmazione delle attività educative entro il mese di dicembre.

Non costituisce motivo di reclamo e di rimborso l'effettuazione di scioperi regolarmente convocati da parte del personale educativo e/o ausiliario.

Le domande di rimborso dovranno pervenire all'ufficio servizi educativi del Comune entro cinque giorni lavorativi dal verificarsi del disservizio. Il Comune provvederà entro 30 giorni alle verifiche necessarie e verificata la validità della richiesta provvederà al rimborso entro 30 giorni dalla data della richiesta.