



Comune di Assago



*Servizi all'Infanzia Comune Assago*

# CARTA DEI SERVIZI

**ASILI NIDO SOLE E LUNA**

**Anno Educativo 2017/2018**

**ASILI NIDO**

Via Del Sole, 3 - 20090 Assago

Asilo nido Luna tel. 342 8801786

Asilo nido Sole tel. 02 4881965 - 342 8800806

*nidi.assago@generaonlus.it*

**COMUNE ASSAGO**

*www.comune.assago.mi.it*

Tel. 02 457821 - Fax 02 48843216

p. IVA 04150950154

*c.silva@assago.legalmail.it*

*istruzione@comune.assago.mi.it*

*sportello.cittadino@assago.legalmail.it*

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi all'infanzia del Comune di Assago nasce dalla volontà di continuare il processo di miglioramento della qualità delle prestazioni offerte alla cittadinanza; in particolare, intende essere uno strumento indispensabile ai fini di sviluppare una attiva e continua collaborazione tra gli operatori dei servizi e le famiglie coinvolte.

La Carta dei Servizi, prevista e sostenuta dalla Legge n. 328/2000, è qui proposta quale patto forte tra il Comune di Assago, la Cooperativa Sociale GENERA, che gestisce i servizi, e le famiglie al fine di impostare un proficuo confronto con l'obiettivo del miglioramento continuo dei servizi offerti, come pure di garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri.

Questa Carta dei Servizi non è solo uno strumento informativo, ma si propone di rispondere alla funzione di misurazione della qualità dei servizi erogati e di definizione degli obiettivi di miglioramento: essa costituisce quindi un patto fra il servizio e il genitore/utente, che il Comune di Assago e la Cooperativa Sociale GENERA si impegnano a mantenere.

Il Comune di Assago intende gestire i servizi all'infanzia in piena attuazione ai riferimenti normativi regionali e nazionali in vigore. La Carta dei Servizi sarà rinnovata e aggiornata ogni volta che si apporteranno cambiamenti organizzativi influenti sulla qualità dei servizi offerti, mentre ne sarà verificata annualmente la congruenza.

Il Comune di Assago s'impegna a verificare periodicamente il rispetto dei valori standard definiti e degli obiettivi di miglioramento prefissati; a tal fine, predispone con l'ente gestore l'utilizzo di diversi strumenti di misurazione, come ad esempio i Questionari per la rilevazione della Qualità percepita dalle Famiglie.

Alcuni contenuti della presente Carta dei Servizi sono approfonditi nel progetto educativo e nella programmazione annuale.

La Cooperativa GENERA Onlus (già Xenia Onlus), aggiudicataria dell'appalto sui servizi all'infanzia del Comune di Assago, gestisce tali servizi dal gennaio 1999.

La Cooperativa, nata nel 1998, svolge un'attività di progettazione, realizzazione e gestione di servizi educativi rivolti alla prima infanzia ed ai minori, caratterizzati da innovazione, alta qualità e formazione continua. In linea con le prerogative delle Società Onlus, la Cooperativa GENERA fa riferimento al mondo del non profit e non persegue fini di lucro. La Cooperativa ha acquisito il certificato di Qualità secondo la Norma ISO 9001:2008. Il nido Sole ha ottenuto il marchio PAN per la qualità degli Asili Nido.

GENERA redige annualmente il Bilancio Sociale.

## CARATTERISTICHE E FINALITA' DEI SERVIZI ALL'INFANZIA

### CHE COS'E' L'ASILO NIDO

“L'Asilo Nido è un servizio di tipo diurno, pubblico o privato, di capacità ricettiva da undici a sessanta bambini, dai tre mesi ai tre anni, con finalità educative e sociali assicurato in forma continuativa attraverso personale qualificato, presso strutture, anche aziendali. Collabora con le famiglie alla crescita e formazione dei minori, nel rispetto dell'identità individuale, culturale, religiosa. Svolge anche servizio di mensa e di riposo.”

(Tratto dalla DGR 20588/2005).

### CHE FINALITA' VENGONO PERSEGUITE

Il Comune di Assago, nella conduzione di servizi educativi rivolti alla Prima Infanzia, s'impegna a perseguire i seguenti principi nel rispetto dei valori fondamentali già riconosciuti dalla Costituzione italiana, dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo e dall'apporto della Legge n. 1044/71 che, a livello nazionale, riconosce l'Asilo Nido quale servizio socio-educativo di pubblico interesse. I servizi all'infanzia del Comune di Assago accolgono

bambine e bambini dai 3 mesi ai 3 anni favorendo la libertà di accesso delle famiglie senza pregiudizi in materia di religione, sesso, nazionalità, etnie, diversa abilità e condizione economica.

L'asilo nido integra il ruolo della famiglia e favorisce lo sviluppo fisico e psichico del bambino, nonché la sua socializzazione attraverso programmazioni mirate ed individualizzate.

L'asilo nido ha una forte valenza di sostegno alla famiglia, sia dal punto di vista educativo che quale supporto ai genitori che lavorano.

I principi fondamentali che costituiscono la premessa all'istituzione di un servizio per l'infanzia sono:

- il riconoscimento del bambino come persona da rispettare nei suoi bisogni, a cui offrire un luogo di socializzazione e di stimolo delle proprie potenzialità cognitive, affettive e sociali nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo;
- la massima integrazione con altri servizi educativi, sociali e sanitari del territorio rivolti all'infanzia;
- la qualità, stabilità e continuità della relazione educativa e di cura rivolta ai bambini;
- la collaborazione, e l'instaurarsi di una relazione di fiducia reciproca tra genitori ed educatori;
- l'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio e l'azione di promozione culturale e di informazione relative alla prima infanzia.

## VISIBILITÀ

Le informazioni sul servizio sono diffuse ai potenziali utenti attraverso:

- siti web: [www.comune.assago.mi.it](http://www.comune.assago.mi.it) - [www.generaonlus.it](http://www.generaonlus.it);
- comunicazioni e inviti alle famiglie residenti sul territorio;
- accoglienza di famiglie in visita al nido, previo appuntamento;
- momenti di festa aperti alle famiglie residenti sul territorio;
- sportello Prima Infanzia

## COME SI RAGGIUNGE ASSAGO

*Con mezzi pubblici interurbani:* da Milano, linea metropolitana M2-Assago Forum o autobus interurbano di superficie n. 320 Famagosta - Milanofiori - Assago.

*In auto:* dalla tangenziali imboccare l'uscita Milano-Famagosta e proseguire in direzione Milano sino all'uscita Assago-Milanofiori.



## CAPACITÀ RICETTIVA

L'asilo nido Sole accoglie 40 bambini dai 12 ai 36 mesi, con possibilità di ampliamento fino a 48 come da normativa.

L'asilo nido Luna accoglie 60 bambini dai 3 ai 36 mesi, con possibilità di ampliamento fino a 72 come da normativa.

## TEMPI DI FUNZIONAMENTO

I servizi alla prima infanzia del Comune di Assago sono aperti tutto l'anno, dalle ore 7:30 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì. Il calendario annuale, validato dal Comune, è consultabile all'interno dei nidi.

I nidi sono aperti da Settembre ad Agosto per almeno 47 settimane.

## CALENDARIO EDUCATIVO 2017-2018

**INIZIO ATTIVITA': Lunedì 28 Agosto 2017**

**TERMINE ANNO EDUCATIVO: Venerdì 3 Agosto 2018**

### VACANZE NATALIZIE

dal 27 dicembre 2017 al 05 gennaio 2018

### VACANZE PASQUALI

dal 30 marzo al 02 aprile 2018

### FESTIVITA'

- Mercoledì 1 novembre: Ognissanti
- Giovedì 7 e venerdì 8 dicembre: S. Patrono e Immacolata Concezione
- Mercoledì 25 aprile: Anniversario della liberazione
- Martedì 01 maggio Festa nazionale dei lavoratori
- Sabato 2 giugno: Festa nazionale della Repubblica

### ULTERIORI SOSPENSIONI DELL'ATTIVITA' EDUCATIVA

- Lunedì 30 Aprile 2018

## ORARI DI FUNZIONAMENTO

7:30 - 9:15 accoglienza

9:20 spuntino a base di frutta

11:45 - 12:30 pranzo

12:45 - 13:00 prima uscita

16:00 - 16:30 seconda uscita

17:15 - 18:00 ultima uscita

Il nido Luna accoglie bambini a partire dai tre mesi e per i bambini della sala "Piccoli" gli orari del pranzo variano dalle 11:30 alle 12:30

### IL COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Le famiglie devono essere quotidianamente coinvolte fornendo loro informazioni sulla giornata trascorsa al nido in una relazione costante con il personale educativo. Si chiede alle famiglie di darsi del tempo per lasciarsi coinvolgere anche in altri momenti più strutturati: ci sono molteplici modi per “stare” con i propri figli, pur andando al lavoro. E’ in quest’ottica che l’asilo nido vuole pian piano diventare non solo luogo per l’infanzia, ma un vero e proprio ambiente in cui ogni adulto può ritrovarsi, pensare insieme, proporre, verificare; un luogo nel quale si promuove la partecipazione attiva delle famiglie, poiché primarie nel diritto di decisione per i propri figli.

Proprio per questo si propongono, durante l’anno, momenti e progetti al fine di creare occasioni di conoscenza reciproca e confronti su temi inerenti la crescita e l’educazione dei bambini. I genitori sono inoltre chiamati a partecipare agli incontri di nido in merito alle attività e alla progettazione di sala oltre che ai colloqui individuali con le singole educatrici.

### LE RELAZIONI CON IL TERRITORIO

La politica dei servizi alla prima infanzia del Comune di Assago è caratterizzata dall’interazione con le diverse agenzie del territorio: operare per ampliare la rete di relazioni con le diverse entità presenti (Scuola dell’Infanzia, biblioteca, ATS, centro anziani, consultori familiari, servizi sociali comunali ecc.) e partecipare a momenti di confronto promossi dall’Ufficio di Piano territorialmente competente è una strategia congruente con la visione di nido quale luogo di riferimento per i bambini e le famiglie nel senso più ampio. Anche le uscite organizzate con i bambini vanno nella direzione di rafforzare l’appartenenza e la conoscenza territoriale.

### IL RACCORDO CON LA SCUOLA DELL'INFANZIA

Annualmente, i bambini grandi insieme alle educatrici si recano in visita alla scuola dell’infanzia per avere un primo contatto con la realtà che li accoglierà nel successivo anno educativo. L’equipe educativa si confronta con le educatrici della Scuola dell’Infanzia al fine di favorire l’ambientamento dei bambini nella nuova realtà.

### IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La valutazione del servizio reso è monitorata costantemente dalla amministrazione comunale in collaborazione con la referente pedagogica dei servizi nido.

La cooperativa sociale GENERA ha previsto, all’interno delle certificazioni ISO e PAN, un questionario per la rilevazione della qualità percepita dalle famiglie che viene consegnato ogni anno al fine di misurare la soddisfazione del cliente. I risultati sono pubblicizzati esponendoli nello spazio riservato e sono motivo di riflessione in merito alla conduzione del servizio e successiva ridefinizione per il miglioramento dello stesso.

### GESTIONE DEI RECLAMI

All’ingresso del nido è stato predisposto uno spazio per le famiglie, nel quale viene offerta anche l’opportunità di esprimere pensieri, suggerimenti e richieste.

In caso di eventuali disservizi o inadempienza degli standard contenuti nella presente Carta, si potrà presentare reclamo scritto tramite apposito modulo, inteso come strumento agile e immediato per effettuare una segnalazione. Non sono prese in considerazione comunicazioni anonime. La cooperativa, dopo aver effettuato gli accertamenti necessari, valuterà il reclamo con l’Amministrazione Comunale e risponderà in forma scritta riferendo il risultato degli accertamenti entro quindici giorni dal ricevimento del reclamo.

## L'IDEA DI SERVIZIO

Riteniamo che la caratteristica principale del nido, in quanto contesto socio-educativo, debba essere la promozione di opportunità di sviluppo psico-sociali e deve garantire:

- . *continuità e stabilità*, ossia relazioni regolari con figure di riferimento che consentano al bambino di prevedere i comportamenti e costruire una modalità relazionale coerente e duratura;
- . *flessibilità*, quindi modelli, comportamenti, ambienti non rigidi, non solo in grado di sollecitare al massimo le capacità di adattamento attivo del bambino, ma anche come risposta ai singoli bisogni e come importante esperienza di contenimento delle ansie dei genitori;
- . *varietà e diversificazione* di esperienze, che in modo coerente siano in grado di essere percepite e sperimentate dal bambino come stimolo all'accettazione della novità e alla progressiva autonomia.

## L'IDEA DI BAMBINO

Ogni bambino è concepito come soggetto attivo, predisposto e interessato alle relazioni con gli altri, sia nei confronti dei "pari" sia dell'adulto, inteso come persona desiderosa di conoscere, costantemente mossa dalla curiosità e dal desiderio di esplorare. Perché questo accada, è necessario tempo, e ciascuno ha i suoi. E' quindi fondamentale rispettare, proteggere e sostenere i ritmi di ogni individuo.

Per i bambini diversamente abili o con ritardi nello sviluppo psicomotorio, i servizi possono prevedere la gestione di momenti programmati specifici descritti nell'apposita programmazione educativa individualizzata. L'equipe educativa sollecita e promuove incontri con gli operatori specializzati che seguono il bambino con i quali concordare una linea comune di approccio. L'Amministrazione Comunale valuterà l'impiego di eventuali educatori "ad personam".

## L'EQUIPE

Il rapporto di lavoro del personale operante è regolato dal CCNL delle Cooperative Sociali applicato dalla Cooperativa Sociale GENERA Onlus. L'articolazione dell'orario di lavoro è stabilita dalla coordinatrice. Il personale è presente in servizio nel rapporto 1:7 educatore:bambini dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.30 per almeno sette ore al giorno, coincidenti con l'attività educativa. Nelle restanti fasce orarie di apertura del nido (dalle 7.30 alle 8.30; dalle 13.30 alle 14.30; dalle 16.30 alle 18.00) si garantisce un rapporto 1:8 educatore:bambini.

## IL COORDINAMENTO

La funzione di coordinamento si esplica sia a livello pedagogico sia sul piano organizzativo. Deve favorire la comunicazione tra gli operatori e sostenere la riflessione sull'azione educativa, la direzione e il controllo sulla gestione complessiva del progetto pedagogico e l'accompagnamento delle famiglie in fase di ambientamento e nell'intero percorso al nido. La coordinatrice collabora con l'amministrazione per la formazione della graduatoria e per l'organizzazione del primo incontro con le famiglie di nuova ammissione.

## IL PERSONALE EDUCATIVO

E' responsabile dell'individualizzazione, progettazione e programmazione didattica del servizio, che comprende l'accoglienza dei bambini e delle famiglie, i momenti di cura della vita quotidiana, l'organizzazione di attività che consentono lo sviluppo psico-fisico del bambino. Le educatrici svolgono riunioni e colloqui con le famiglie e partecipano costantemente agli incontri formativi previsti dal piano annuale di aggiornamento della cooperativa.

Le educatrici del servizio possiedono i titoli di studio richiesti dalla normativa regionale in vigore.

## IL PERSONALE AUSILIARIO

Le operatrici ausiliarie si prendono cura degli ambienti del nido, garantendone la pulizia e l'igiene e assicurano la sorveglianza durante gli orari di apertura del nido per gli ingressi e le uscite. Il personale ausiliario si muove all'interno dell'ambiente nel quale svolge il proprio lavoro con le dovute cautele, soprattutto quando sono presenti i bambini. Si attiene al mansionario definito dalla coordinatrice, ponendo molta attenzione all'utilizzo degli strumenti e dei prodotti di pulizia.

Il nido Luna è dotato di cucina interna. Il personale ausiliario addetto alla cucina prepara i pasti e le merende prendendo spunto da quanto indicato nei menù dell'ATS e seguendo eventuali esigenze di diete personalizzate. Mantiene anche i rapporti con i fornitori, predisponendo le forniture alimentari. Si occupa infine dell'ordine e della pulizia dei locali, degli arredi e delle attrezzature della cucina, in relazione a quanto stabilito dal Piano di Autocontrollo. Il personale addetto alla cucina prepara i pasti per entrambe le strutture. I pasti sono veicolati da Luna a Sole, rispettando le normative HACCP, attraverso contenitori termici idonei al trasporto dei cibi. Nel nido Sole è presente un locale destinato al porzionamento nel quale il personale ausiliario provvede a preparare i carrelli delle pietanze.

## LE MODALITÀ DI AMBIENTAMENTO

L'ambientamento al nido è una fase delicata della vita dell'intero nucleo familiare, perché segna il passaggio da una realtà conosciuta e ristretta, quale quella dei genitori e dei parenti, a quella comunitaria. L'asilo nido ha il compito di predisporre le condizioni ottimali affinché l'ambientamento si svolga nel rispetto dei sentimenti, dei tempi e delle aspettative del bambino e dell'adulto.

Le figure educative accolgono il bambino e le famiglie con i loro diversi vissuti, esigenze, esperienze e aspettative. Presupposto per l'ambientamento al nido è la presenza di una figura familiare (non necessariamente la madre) accanto al bambino fin dal primo giorno di frequenza e successivamente con modalità che permettano un distacco graduale non traumatico. Perché tutto questo sia possibile è perciò necessario prevedere, indicativamente, un periodo di ambientamento di almeno due settimane consecutive, che potrà essere modificato nel rispetto delle capacità di adattamento attivo dei piccoli e della figura di riferimento.

Le modalità di ambientamento (tra Settembre e Novembre) dei bambini, sono programmati dalla Coordinatrice dell'asilo nido, di concerto con il referente del servizio comunale competente. E' possibile l'ambientamento dei bambini in lista di attesa e/o fuori graduatoria entro e non oltre il 30/04 di ciascun anno solo qualora vi fossero posti liberi in seguito a rinunce da parte di genitori di bambini iscritti.

## LA GIORNATA EDUCATIVA

L'organizzazione della giornata al nido ruota intorno ai bisogni dei bambini, ai loro tempi e ritmi di vita e le attività sono programmate nei tempi e negli spazi adeguati, pur non osservando rigidità dei medesimi proprio per salvaguardare eventuali situazioni di disagio o difficoltà che alcuni bambini possono manifestare. La quotidianità al nido è quindi pensata nel rispetto delle esigenze dei singoli e dei piccoli gruppi.

La scansione della giornata al nido è caratterizzata da:

- . accoglienza,
- . spuntino mattutino,
- . giochi ed attività,

- . momenti di cura: cambio, pranzo, sonno,
- . merenda del pomeriggio,
- . uscite.

## L'ACCOGLIENZA

All'ingresso del nido o della sezione si trovano gli armadietti dei bambini, contrassegnati da una fotografia, nel quale si potranno riporre gli oggetti personali.

Per consentire al bambino di affrontare con la maggior serenità possibile il momento delicato del distacco, è utile e auspicabile che l'adulto che l'accompagna segua con costanza e determinazione alcuni rituali:

- svestirlo e riporre nell'armadietto scarpe e oggetti personali;
- entrare insieme al bambino in sala e avvicinarsi all'educatrice;
- non rimanere sulla porta e chiudersela alle spalle;
- uscire, salutandolo sempre il bambino.

Per scandire la fine del momento di accoglienza e l'inizio delle attività di gioco è previsto lo spuntino con la frutta.

## GIOCHI E ATTIVITA'

I primi anni di vita sono fondamentali per la crescita e lo sviluppo futuro dell'individuo a tutti i livelli: cognitivo, affettivo, motorio, relazionale. Le esperienze che egli fa lo coinvolgono nella sua interezza e pongono le basi nella costruzione dell'identità e del sé. È infatti da queste esperienze significative, condivise con le persone che si prendono cura di lui, che il bambino conosce se stesso in quanto soggetto attivo inserito in un contesto più ampio da scoprire e conoscere. Il gioco, in un servizio rivolto alla prima infanzia, diviene filo conduttore oltre che una delle risorse principali sulle quali tali servizi si basano per adempiere il delicato compito di supportare e facilitare la crescita e lo sviluppo dei bambini.

## MOMENTI DI CURA

### *Il cambio*

È un momento molto delicato, in cui si crea una forte intimità tra educatrice e bambino. È un'occasione per conoscere e accettare il contatto con l'adulto e il proprio corpo attraverso gesti e parole. I più grandi imparano a gestire autonomamente la propria igiene personale in un clima d'attenzione e rispetto dei tempi e dell'individualità di ogni singolo bambino. Per i più piccoli la relazione con l'adulto al momento del cambio sarà molto individualizzata.

### *Il pasto*

Sappiamo che l'alimentazione è uno dei fattori determinanti nella salute e nella crescita di un individuo. Lo stare insieme a tavola ha, infatti, una valenza anche educativa, volta a sviluppare aspetti di socializzazione, di esplorazione, oltre ad introdurre sane abitudini alimentari.

Questo momento ha un forte valore emotivo e relazionale, per questo l'educatrice rispetta i ritmi dei singoli senza costringere i bambini a mangiare, ma incoraggiandoli con delicatezza, lasciando loro la possibilità di manipolare i cibi e col tempo sostenendo l'autonomia. Quando i bambini si sono ambientati, il momento del pranzo diventa luogo di socializzazione e comunicazione tra pari.

### *Il sonno*

Il personale educativo cura questo particolare momento anche con accorgimenti e interventi mirati con musiche idonee e luci soffuse che aiutino il bambino a rilassarsi ed abbandonarsi completamente rispettandone i tempi.



L'addormentamento è, insieme al risveglio, un momento molto delicato, e richiede che l'educatrice rimanga comunque accanto ai bambini sia per la loro sicurezza, sia per accoglierli mano a mano che si risvegliano.

#### *La merenda del pomeriggio*

La merenda viene offerta alle ore 16.30, solo ai bambini che si fermano dopo la seconda uscita. Viene preparata dalle cuoche nel rispetto delle diete e specificità alimentari certificate.

#### *Ricongiungimento*

Il momento del ricongiungimento è per il bambino un momento carico delle emozioni della giornata. Questo momento implica necessariamente il passaggio delle informazioni importanti riguardanti il bambino (informazioni specifiche riguardanti il pasto, il sonno per chi frequenta anche il pomeriggio e il cambio), ma anche informazioni rispetto al vissuto e all'attività svolta quotidianamente. Ciò rende possibile ai bambini la condivisione della propria esperienza quotidiana con i genitori.

Gli orari delle uscite sono definiti con l'Amministrazione, sia per consentire la frequenza part-time che per rispondere ai bisogni di tempi lunghi di permanenza al nido per motivi di lavoro delle famiglie.

### **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA ANNUALE**

L'equipe, condotta dalla coordinatrice dei servizi, predispone annualmente la Programmazione Educativa nel rispetto degli interessi dei bambini e dei bisogni evolutivi rilevati dopo un periodo di osservazione definito dalle educatrici di riferimento di ciascun gruppo di bambini. La Programmazione Educativa viene presentata alle famiglie nel mese di febbraio, nel corso delle riunioni calendarizzate.

### **LA DISPOSIZIONE DEGLI SPAZI INTERNI ED ESTERNI**

Gli spazi sono predisposti in modo vario e differenziato, fortemente caratterizzati e riconoscibili, connotati con specifiche caratteristiche e attrezzature rispetto all'uso cui sono destinati, in modo tale da consentire ai bambini e agli adulti una lettura chiara delle occasioni e delle possibilità da essi offerte. Oltre ai "giocattoli strutturati", una ricca varietà di attrezzi e di oggetti comuni è a disposizione dei bambini, per dar loro la possibilità di sperimentare e sperimentarsi, compiendo esperienze percettive diversificate e significative per poterle organizzare in processi mentali complessi. Proponiamo oggetti di uso comune e di recupero in quanto crediamo che i bambini siano in grado di andar oltre la finalità dell'oggetto e lo utilizzino a seconda di quello che in quel particolare momento viene loro in mente. Il criterio che guida la disposizione di giochi e materiali è l'accessibilità: vengono messi alla loro portata oggetti e giocattoli, nonché alcuni materiali predisposti in appositi contenitori di facile presa.

Le strutture sono dotate di un giardino proprio piantumato e con ampie zone d'ombra, attrezzate con scivoli, casette, tricicli e altri giochi per l'esterno. Durante il periodo estivo possono essere allestite piscine di diversa misura pensate per proporre giochi d'acqua sia ai più piccoli che ai più grandi.

**Fattore di qualità**

Che cosa ritengo importante per la qualità del servizio.

**Indicatore di qualità**

In che modo posso misurare o verificare ciò che ho individuato come importante.

**Standard di qualità**

Cosa effettivamente il servizio **garantisce** rispetto al fattore descritto e secondo l'indicatore individuato.

**QUALITA' DEGLI SPAZI**

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Spazi dedicati a finalità socio-educative	Presenza di spazi polifunzionali	<p><b>Nido Sole</b>  <u>Salone</u> area dedicata ad attività motorie/espressive e manipolative di scoperta adibito anche a pranzo  <u>Sezioni</u> luoghi di accoglienza e ricongiungimento, sezione gioco/attività, adibita anche a pranzo/merenda. Bagno incluso  <u>Sale sonno</u>: allestite con brandine individuali, utilizzate anche come spazio gioco/attività. Bagno incluso.</p> <p><b>Nido Luna</b>  <u>Salone</u> area dedicata ad attività motorie e di scoperta adibito anche a pranzo  <u>Sezioni</u> luoghi di accoglienza e ricongiungimento, sezione gioco/attività espressive, adibita anche a pranzo/merenda e sonno. Bagno incluso</p>
	Coerenza degli spazi con il progetto educativo	Aree Accoglienza e Ricongiungimento; Sale dedicate alle attività, al sonno, al gioco strutturato
	Coerenza degli arredi con il progetto educativo	Arredi a misura di bambino, scelta di tonalità neutre e materiali "caldi" (es. legno)
Possibilità di stare all'aria aperta	Presenza di aree esterne e di patio interno	Aree piantumate/erbose, re-cintate e dotate di arredi e giochi per bambini, utilizzate anche durante i mesi invernali

## QUALITA' DELLA SICUREZZA

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Sicurezza della struttura	Documentazione autorizzativa alla gestione del servizio	Presenza documento secondo normativa
	Planimetria, dotazioni antincendio e vie di fuga	Presenza documento
	Corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze	Effettuazione dei corsi con documentazioni e attestazioni con la frequenza stabilita dalle leggi in vigore
	Antincendio	Verifica estintori da parte di tecnici, come da contratto
	Vie di fuga	Presenza di porte antipanico e di un sistema di illuminazione delle uscite di emergenza, verificato periodicamente come da contratto
	Prove di evacuazione	Effettuate periodicamente con annotazione su apposito registro secondo disposizioni di legge
Sicurezza dei materiali	Acquisto di giochi e materiale didattico adatto all'uso	Rispetto della normativa vigente
	Acquisto di materiale d'arredo adatto all'uso	Rispetto della normativa vigente

## QUALITA' DELL'IGIENE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Igiene ambientale	Uso soprascarpe	Presenza e utilizzo ad ogni ingresso nelle sale
	Interventi di disinfestazione e derattizzazione	Esistenza di contratto
Igiene e cura dei bambini	Utilizzo indumenti e calzature dedicati (da parte del personale)	Cambi ad ogni inizio turno
	Utilizzo dei guanti monouso (da parte del personale)	Presenza e utilizzo ad ogni cambio pannolino e al bisogno
	Uso pantofole o calze antiscivolo	Presenza e utilizzo ad ogni ingresso in struttura
	Lavaggio mani	Garantito almeno due volte al giorno e sempre prima di ogni pasto
	Lavaggio viso	Garantito al risveglio e comunque al bisogno
	Cambio pannolini e utilizzo WC	Garantito minimo tre volte al giorno e all'occorrenza
	Indumenti specifici, adatti a determinate proposte di gioco	Utilizzo grembiuli e/o altri indumenti
	Pulizia ciuccio e/o biberon personale	Garantita attraverso il lavaggio ad alte temperature almeno una volta al giorno e all'occorrenza.
	Cambio degli indumenti personali	A disposizione dei bambini per ogni necessità rilevata

## QUALITA' DEL PROGETTO EDUCATIVO

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Ambientamento	Numero dei giorni di ambientamento realizzati su giorni consigliati da progetto educativo	Suggerite almeno due settimane continuative
	Modalità condivise e concordate con la famiglia durante il colloquio dedicato	Rispetto delle modalità concordate e tempestivo aggiornamento su eventuali variabili legate ai tempi del bambino
Scansione della giornata e momenti di cura	Rispetto dei tempi e dei bisogni del bambino	L'osservazione individuale prevista dal progetto educativo quale garanzia di tempi e modalità adeguati
Arredi, colori e materiali	Criteri di scelta validati dal progetto educativo	Tutti i materiali e gli arredi sono scelti secondo i seguenti criteri: - naturali (es. legno) - poca plastica - tinte neutre
Attenzione all'ambiente	Diffusione della cultura dell'uso e riuso	Utilizzo di materiali da riciclo per la costruzione dei giochi e/o dei decori
Spazi riconoscibili facilmente dai bambini	Modalità organizzative che garantiscano spazi differenziati e facilmente riconoscibili	Tutti gli spazi sono organizzati al fine di permettere il riconoscimento da parte dei bambini
Nido aperto alle famiglie	Calendario di proposte per il coinvolgimento dei genitori	Il calendario è comunicato periodicamente alle famiglie
Visibilità del progetto educativo per gli utenti	Materiale informativo sul progetto educativo	Presente e disponibile su richiesta
	Colloqui con gli utenti	Proposti almeno due colloqui annuali, oltre al colloquio di pre-ambientamento
	Riunioni con le famiglie	Proposte almeno tre l'anno
Visibilità del progetto educativo per i potenziali utenti	Visite alla struttura	Effettuate durante le giornate aperte programmate
	Materiale informativo sul progetto educativo	Disponibile su richiesta delle famiglie
	Colloqui con i potenziali utenti	Effettuati su richiesta
Documentazione del progetto educativo	Raccolta di materiale individuale del bambino ad uso interno	Stesura e compilazione del Protocollo Osservativo
Monitoraggio del progetto educativo	Riunioni di equipe programmate	Almeno quattro ore mensili
Revisione periodica del progetto educativo	Riunioni programmate attraverso gruppi di lavoro dedicati	Almeno ogni due anni

Progettazione specifica del servizio	Piano realizzato dall'equipe di lavoro, sulla base delle osservazioni fatte nella prima parte dell'anno educativo	Ogni anno
	Riunione di presentazione della progettazione annuale	Effettuata entro il mese di Febbraio
	Documento di progettazione	Distribuzione a tutte le famiglie
Progetto di continuità con la scuola dell'infanzia	Incontri con la scuola dell'infanzia	Gli incontri si effettuano nei mesi di Novembre e Maggio. A Novembre le insegnanti della Scuola dell'Infanzia riferiscono alle educatrici del nido l'andamento degli ambientamenti dei bambini di tre anni avvenuti a Settembre. A Maggio, su richiesta le insegnanti della Scuola dell'Infanzia raccolgono notizie utili per la composizione delle nuove sezioni per l'anno scolastico successivo
	Presentazione del progetto di raccordo in sede di riunione tra personale educativo e famiglie	Riunione proposta entro maggio di ogni anno
Autonomia nella cura dei materiali	Educazione all'uso di stoviglie fragili (ceramica e vetro)	L'equipe educativa promuove percorsi verso l'autonomia nell'uso dei materiali più delicati, partendo proprio da quelli presenti a tavola

### QUALITA' PROFESSIONALE

Il personale operante nel servizio risponde ai requisiti professionali dettati dalla legge regionale in vigore.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accompagnamento dei nuovi operatori	Affiancamento del nuovo collaboratore (sia personale educativo che ausiliario)	La coordinatrice si assicura che il nuovo collaboratore venga affiancato da un collega per un periodo variabile, in funzione della mansione e delle competenze richieste
Continuità educativa	Il servizio si impegna a garantire la costanza delle figure educative presenti e mette in atto strategie di continuità qualora questo non si rendesse possibile.	Modello legato al concetto di continuità educativa.  Presenza di personale conosciuto per effettuare eventuali supplenze.
Professionalità dei singoli operatori	Presenza di un piano annuo di formazione continua	Rispetto del piano annuo. In particolare: - almeno venti ore per il personale educativo; - almeno sei ore per personale ausiliario; - almeno venti ore per la coordinatrice del servizio
	Presenza di strumenti di monitoraggio della qualità interna (marchi ISO e PAN) condivisi	Totale applicazione degli strumenti di monitoraggio condivisi e mantenimento dei marchi

## QUALITA' ALIMENTARE

Il servizio è dotato di un sistema di controllo dell'adeguatezza della qualità alimentare secondo la normativa esistente in materia.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Proposte dietetiche	Esistenza di un menù specifico e adatto	Menù redatto sulla base delle linee guida dietologiche per gli asili nido della ATS territoriale.
	Possibilità di consultazione menù	Il menù è esposto in bacheca ed è sempre consultabile
	Periodicità di variazione	Due volte l'anno
	Predisposizione diete speciali	Diete specifiche su richiesta motivata, nel rispetto del regolamento sanitario
	Rispetto controllo qualità attraverso il sistema di autocontrollo	Presenza, aggiornamento e verifiche come da manuale HACCP
Attenzione all'ambiente	Stoviglie eco-compatibili	Assenza di stoviglie usa e getta
	Stoviglie in materiali atossici ed insapori	Introduzione progressiva di piatti in ceramica.

## QUALITA' DELLA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Costi del servizio	Costi personalizzati per utenza con bisogni specifici e comprovati	Tariffe soggette ad applicazione dell'ISEE tranne che per le famiglie non residenti per quali vi è una differenza di retta a seconda che svolgano o meno attività lavorative nel Comune di Assago. Per i residenti, sconti a partire dal secondo figlio, pari al 10% delle tariffe dovute per la fruizione del servizio
Conoscenza del servizio	Possibilità di colloqui individuali	Il personale educativo, nell'ottica di una continua e coerente condivisione con la famiglia, è a disposizione per un minimo di due colloqui l'anno (oltre a quello che precede l'ambientamento)
Condivisione con le altre famiglie dell'esperienza nido	Riunioni dedicate alle famiglie	Il personale educativo, nell'ottica di mettere in comune le esperienze genitoriali, strutturerà almeno tre riunioni l'anno (compresa quella che precede il 1° gruppo di ambientamenti)
Partecipazione delle famiglie	Possibilità di trasmettere reclami in forma scritta e riceverne riscontro	Risposta in forma scritta a tutti i reclami ricevuti entro quindici giorni dal ricevimento degli stessi.
Supporto alla genitorialità	Possibilità di accedere a momenti di auto/mutuo aiuto alla presenza di figure specializzate	Almeno due incontri tematici all'anno coordinati dalla psicologa e possibilità di effettuare colloqui individuali su richiesta

### NORME E REGOLAMENTI

#### FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

L'asilo nido è, prima di tutto, luogo di educazione. Per far sì che ciò si respiri da subito, è necessario che ogni adulto, come naturale portatore di educazione, rispetti e condivida regole elementari, che mettano al centro il bambino nella filosofia di un benessere condiviso. Ogni piccola regola (quella del saluto, del bussare prima di entrare, del parlare con un tono di voce basso) è motivata e pensata dal gruppo degli adulti per i bambini, affinché capiscano fin da piccoli che si può sopravvivere alle grandi regole del mondo.

Le famiglie sono invitate alla massima puntualità, poiché i ritardi interferiscono inevitabilmente con la scansione della giornata e con lo stato d'animo dei bambini presenti. L'ingresso dei bambini deve avvenire tassativamente dalle ore 7.30 alle ore 9.15 e comunque in modo tale da consentire l'avvio delle attività. Dopo tre ritardi in entrata al mattino non sarà consentita al bambino la frequenza per quella giornata.

L'uscita dei bambini deve essere garantita tassativamente, entro le ore 18.00, orario in cui termina il servizio del personale addetto. A partire dal terzo giorno di ritardo oltre le ore 18.00 (registrato su apposito modulo) sarà richiesto il pagamento di una quota aggiuntiva per la quale l'ente gestore emetterà direttamente fattura alla famiglia.

Se, a causa di visite mediche o vaccinazioni, la famiglia dovesse richiedere l'entrata posticipata del bambino, si potrà concordare il giorno precedente l'orario di entrata in struttura (comunque non oltre le 10.30) direttamente con l'educatrice di sala.

Durante l'anno educativo sono previste per ciascun bambino un massimo di tre "uscite straordinarie" da concordare e comunicare al personale educativo di sala, previa compilazione di apposito modulo

Il bambino, all'uscita dal nido, è affidato ad altro adulto diverso dal genitore solo in presenza di delega. Quest'ultima, firmata dai genitori, è depositata presso la struttura e deve contenere i dati identificativi della persona delegata (maggiorenne).

I genitori sono invitati a telefonare nella fascia oraria compresa tra le 13.30 e le 14.30.

#### MODALITA' DI ACCESSO: FORMAZIONE DEI GRUPPI CLASSE, FORMULAZIONE GRADUATORIE E LISTE DI ATTESA.

Per la formulazione delle graduatorie le domande di iscrizione saranno redatte su appositi moduli e dovranno essere presentate allo sportello del cittadino a tal fine verrà data adeguata informazione alle famiglie tramite avvisi pubblici entro i termini indicati nel bando, di norma dal 01/02 al 30/04 di ciascun anno.

La graduatoria degli iscritti pubblicata nell'arco della prima settimana di Giugno di ciascun anno sul sito del Comune ed affissa al Nido Comunale, sarà valida sino al termine dell'anno educativo cui si riferisce o fino ad esaurimento della stessa.

Le domande presentate oltre il termine del 30/04 (denominate fuori termine) saranno prese in esame una volta esaurita la graduatoria degli aventi diritto.

Le domande fuori termine per l'anno in corso saranno accettate entro il 31/03 con ambientamento del bambino previsto entro e non oltre il 30/04.

L'inserimento dei bambini in lista d'attesa e delle eventuali domande dei bambini fuori termine verrà preso in considerazione, una volta esaurita la graduatoria, non solo sulla base del punteggio attribuito ma anche in relazione

alla data di nascita del bambino. Questo per assicurare un equilibrato svolgimento delle attività didattico-educative all'interno delle sezioni precedentemente formulate in fase di graduatoria.

I bambini già frequentanti l'Asilo Nido sono ammessi all'anno educativo successivo a seguito di istanza di riconferma da presentarsi direttamente allo sportello nido entro il 30/04 purché in regola con i pagamenti relativi all'anno precedente.

Contestualmente alla domanda di iscrizione, coloro che intendessero avvalersi di una retta a "tariffa agevolata" dovranno produrre l'Attestazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) in corso di validità. In caso contrario la tariffa di accesso al servizio coinciderà, a prescindere dalla situazione economica, con la tariffa massima fissata dall'Ente.

Le tariffe vengono annualmente deliberate con Deliberazione di Giunta Comunale

Al servizio Asilo Nido si applica una tariffa mensile (soggetta all'applicazione dell'ISEE) più una quota fissa giornaliera a presenza di € 4,10 (quest'ultima quota comprende: spuntino, pranzo, merenda, pannolini, detergenti specifici per l'igiene personale del bambino).

### **Tariffe Anno Educativo 2017/2018**

Tariffa minima € 23,00

Tariffa massima € 256,00

Soglia massima ISEE per accesso alle tariffe agevolate € 18.100,00

- Per ISEE inferiori a € 1.600,00 la tariffa applicata è pari a € 23,00 (tariffa minima)
- Per ISEE con valori compresi tra € 1.600,00 ed € 18.100 la tariffa applicata è compresa tra € 23,00 ed € 256,00 in proporzione alla dichiarazione ISEE presentata;
- Per ISEE superiori ad € 18.100 la tariffa applicata è pari a € 256,00 (tariffa massima).

I figli di dipendenti comunali non residenti e dei gestori dei servizi comunali sono equiparati ai residenti con tariffa massima.

La tariffa del periodo di ambientamento non è soggetta a frazionamenti settimanali. È prevista una frequenza a tempo parziale del servizio asilo nido (dalle 7.30/9.15 alle 12.45/13.00) che non prevede però alcuna diminuzione o frazionamento della retta settimanale.

La tariffa del mese di Agosto è frazionabile settimanalmente.

Per i non residenti la tariffa per il servizio di asilo nido non è soggetta all'applicazione dell'ISEE e si differenzia come di seguito specificato, comprensiva della quota giornaliera:

- tariffa per bambini non residenti che hanno almeno un genitore che svolge attività lavorativa nel Comune di Assago € 526,00
- tariffa per bambini non residenti che non hanno genitori che svolgono attività lavorativa nel Comune di Assago € 735,00.

#### *Sconti secondo figlio*

Alle famiglie residenti in Assago con più figli iscritti ai servizi di Refezione scolastica, Servizi scolastici (pre-post orario, prolungamento infanzia, trasporto scolastico e Asilo Nido) si applica una riduzione pari al 10% delle tariffe dovute per la fruizione dei servizi in parola dal secondo figlio.

### **LE NORME SANITARIE**

Per quanto riguarda le norme sanitarie in vigore, si rimanda alle vigenti Linee Guida Igienico Sanitarie per gli Asili Nido della ATS competente territorialmente. Le linee guida sono consultabili sul sito [www.ats-milano.it](http://www.ats-milano.it) ed esposte all'interno di ciascun nido.



Le linee guida Igiene Sanitarie contengono anche le indicazioni relative alla richiesta di diete sanitarie e/o etico religiose. In fase di colloquio iniziale, la famiglia potrà farne richiesta al personale educativo, che darà debita comunicazione alla cucina, previa presentazione di autocertificazione del genitore nel caso di dieta etico/religiosa e di certificazione redatta dal medico di base o da uno specialista nel caso di dieta sanitaria.

Alle famiglie viene data anche l'opportunità di richiedere diete in bianco per i propri figli da somministrarsi, per un massimo di tre giorni, nel caso di indisposizioni o malesseri transitori sempre previa presentazione di autocertificazione.

## **NOTE ORGANIZZATIVE**

### **L'ALIMENTAZIONE**

La cucina del nido Luna prepara i pasti per entrambe le strutture.

Si ricorda, come specificato nelle Linee Guida Sanitarie, che al nido non deve essere introdotto alcun genere alimentare proveniente dall'esterno, ad eccezione di prodotti individuali per la fascia 0-1 anno (ad esempio, latte in polvere). L'acqua somministrata ai bambini dai dodici ai trentasei mesi è quella dell'acquedotto, secondo disposizione dell'ATS. Solo sotto i dodici mesi il nido fornisce acqua minerale naturale imbottigliata, variandone le marche.

#### *Diete svezzamento e allattamento seno/latte in polvere (Nido Luna)*

Per i bambini sotto i dodici mesi è prevista la somministrazione del latte materno secondo le norme igieniche descritte nel regolamento ATS ed esposte dall'educatrice alla famiglia durante il colloquio individuale che precede l'ambientamento.

La famiglia è tenuta a provvedere per la fornitura individuale del latte in polvere nel caso il bambino ne facesse uso. Il personale concorda con i genitori, sempre in occasione del colloquio, la dieta del bambino nel primo anno di vita seguendo comunque il menù redatto sulla base delle linee guida dietologiche per gli asili nido della ASL territoriale pensato per i bambini dai tre ai dodici mesi.

### **IL CORREDO**

#### *Da portare all'inizio della settimana in una sacchetta:*

- 5 bavaglie cifrate con elastico (per favorire l'autonomia);
- lenzuolo ed eventuale federa (qualora fosse utilizzato il cuscino);
- una sacca, anche questa ben riconoscibile grazie al nome e al cognome del bambino, che sarà riconsegnata poi dal personale l'ultimo giorno della settimana di frequenza o qualora vi fossero dei cambi sporchi.

#### *Da tenere al nido:*

- un cuscino, se usato
- ciuccio, da tenere in struttura, se usato
- bicchierino (o biberon) da tenere in struttura 2 cambi completi, adatti alla stagione
- 2 paia di calze antiscivolo
- crema all'ossido di zinco, se utilizzata.

#### *Si chiedono infine:*

- 3 fotografie del bambino in primo piano
- 1 fotografia della famiglia.

IL NIDO FORNISCE:

- presidi igienico-sanitari (pannolini, detersivi, carta a perdere)
- coperta trapuntata (lavaggio a cura del personale ausiliario)
- spuntino del mattino, pranzo e merenda;
- cambi da utilizzare durante le attività sporchevoli
- materiale e strumenti per attività strutturate
- carta a perdere.

## NORMATIVE E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Nella gestione dei servizi la cooperativa Genera agisce nel rispetto della normativa concernente il proprio settore d'intervento. Di seguito sono legate le fonti dalle quali abbiamo attinto il materiale per la redazione della presente Carta dei Servizi:

- √ Legge n. 1044 del 6.12.1971- Piano quinquennale per l'istituzione di asili-nido comunali con il concorso dello Stato
- √ Legge 381/91 Disciplina delle cooperative sociali
- √ Legge 104/92 legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate
- √ Legge 285 del 28.08.1997- Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza
- √ Legge 328/00 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali
- √ Legge 142/00 Revisione della legislazione in materia cooperativistica
- √ Legge 196/03 Codice in materia di protezione dei dati
- √ DGR 20588 del 11.02.2005- Requisiti servizi sociali per la prima infanzia
- √ Normativa HACCP Igiene degli alimenti e degli ambienti- Legge193/07
- √ Leggi n. 81/2008 e 106/2009 - Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- √ Norma ISO 9001: 2008
- √ Manuale PAN
- √ CCNL delle cooperative sociali
- √ Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo.

Alcuni contenuti della presente Carta dei Servizi sono approfonditi nel progetto educativo e nella programmazione annuale dell'asilo nido.