



**COMUNE DI TAINO**  
*Provincia di Varese*

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **ANNO EDUCATIVO**

### **2024/2025**



## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

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

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intendono fornire tutte le informazioni relative ai servizi educativi alla prima infanzia offerti dall'Assessorato ai Servizi Sociali in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi 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 rappresenta un “contratto” che l'Asilo Nido stipula con i propri utenti al fine di garantire la loro soddisfazione sulla base dei livelli di servizio in essa definiti.

La Carta dei Servizi ha dunque le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo Nido Comunale “Dott. Teodoro Bonenti” rende pubblica la propria Carta dei Servizi attraverso la quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del Nido;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, indicatori e standard di servizio garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e le modalità per effettuare un reclamo.

### 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

La Carta dei Servizi adottata dall'Asilo Nido “Dott. Teodoro Bonenti” sito in Taino Via C.Battisti n.30 –21020 TAINO – TEL 0331 956277 – email: [asilonido@comune.taino.va.it](mailto:asilonido@comune.taino.va.it) risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo il Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri del 27.1.1994.



#### EGUAGLIANZA

Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, diversa abilità, condizioni economiche;



#### IMPARZIALITA'

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



## CONTINUITA'

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 legge sulla privacy) e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;



## EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi dell'Asilo Nido sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni è continuamente monitorata ed è inoltre raggiunta anche attraverso la formazione permanente degli operatori.

L'Asilo Nido si impegna al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regioni e Comuni inerenti il debito informativo.

## 2. RAPPORTO CON GLI UTENTI

### 2.1 A chi si rivolge

All'Asilo Nido, che ha una capienza complessiva di 24 posti, possono accedere bambini e bambine dai 3 mesi ai 3 anni, residenti e non residenti, con priorità ai residenti nel momento di redazione della graduatoria.

### 2.2 Servizi offerti, obiettivi e prestazioni erogate

L'Asilo Nido è un servizio educativo a sostegno delle famiglie finalizzato a favorire l'equilibrato sviluppo psico-fisico dei bambini e la loro socializzazione connotandosi come luogo privilegiato di promozione della cultura e dei diritti dell'infanzia.

L'Asilo Nido funge da sostegno educativo alle famiglie nello svolgimento dei compiti connessi ai loro bisogni reali di affidamento, cura ed educazione dei figli in un contesto esterno a quello familiare, caratterizzato da una specifica competenza tecnica e professionale; i genitori hanno così un luogo di scambio e confronto sia con gli operatori sia con gli altri genitori.

L'Asilo Nido ha lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo. Esso contribuisce alla crescita e alla formazione dei minori, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa del singolo e della famiglia. Inoltre favorisce e stimola l'integrazione e lo sviluppo psicofisico dei bambini diversamente abili.

Nella programmazione viene data particolare importanza alle attività di routine (pranzo, sonno, cambio), che si costituiscono come punti di riferimento temporali per il bambino. Un'attenzione privilegiata è dedicata all'ambientamento, momento fondamentale che costituisce il primo incontro del minore e della sua famiglia con il Servizio.

All'interno della struttura sono stati previsti spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, alle esigenze di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo.

L'Asilo Nido svolge anche servizio di mensa e riposo.

### 3. MODALITA' DI ACCESSO

#### 3.1 Iscrizioni

dal 1<sup>^</sup> gennaio al 30 aprile di ogni anno per gli inserimenti di settembre e dal 1<sup>^</sup> ottobre al 30 Novembre per gli inserimenti di gennaio dell'anno successivo.

Verranno comunque accettate domande di ammissione anche al di fuori dei periodi sopra indicati; le domande, in ordine di numero di protocollo, saranno utilizzate esclusivamente per coprire i posti che si rendessero vacanti durante l'anno scolastico.

La domanda di iscrizione va presentata su apposito modulo, reperibile presso l'Asilo Nido o presso l'Ufficio Servizi Sociali, all'Ufficio Protocollo del Comune, corredata dall'autocertificazione dello stato di famiglia, dal certificato di vaccinazioni, dalla firma di entrambi i genitori e dalla documentazione comprovante la situazione economica (ISEE).

#### 3.2 Graduatoria

La graduatoria viene pubblicata all'albo pretorio nel mese di maggio e settembre di ogni anno. Il numero di inserimenti sarà in funzione della disponibilità di posti. La graduatoria ha validità fino alla data di pubblicazione all'albo della graduatoria successiva.

La comunicazione di ammissione viene effettuata tramite lettera inviata ai genitori nella quale viene comunicata la data di inizio del servizio e l'ammontare della retta.

Per la formazione della graduatoria saranno attribuiti i seguenti punteggi:

1	Residenza anagrafica del bambino del Comune di Taino	10
2	Bambino riconosciuto da un solo genitore. Oppure bambino riconosciuto da due genitori di cui uno deceduto, come risultante dal certificato di stato di famiglia.	3
3	Genitori entrambi lavoratori.	2
4	Genitore lavoratore nel caso in cui il bambino sia riconosciuto da un solo genitore, oppure riconosciuto da entrambi i genitori di cui uno deceduto.	2
5	Residenza in altro Comune sprovvisto di asilo nido	2
6	Frequenza a tempo pieno	2
7	Presenza nel nucleo di altri figli già iscritti al nido di Taino per l'anno educativo in cui si effettua la domanda	2
8	Presenza nel nucleo di altri figli iscritti e frequentanti la scuola dell'Infanzia M.Serbelloni o la scuola Primaria G.Pascoli	3
9	Minore in affidamento, anche preadottivo o minore sottoposto a tutela legale i cui genitori adottivi o affidatari sono residenti in Taino	4
10	Particolari condizioni sociali (solo per i residenti in Taino) certificate dall'Assistente sociale comunale	4
11	Minore non residente ma con almeno un nonno residente in Taino	2

La graduatoria generale viene stilata in ordine di punteggio e a parità di punteggio la precedenza sarà assegnata in base alla data di presentazione della domanda.

Le richieste di inserimento part-time verranno inserite in fondo alla graduatoria e non potranno essere superiori al 20% dei posti disponibili.

In caso di mancata copertura dei posti vacanti l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di incrementare di volta in volta la percentuale di inserimenti part-time

Nel caso di rinuncia all'inserimento il minore verrà cancellato alla graduatoria.

Nel caso di mancato inserimento per indisponibilità di posti o di rinuncia i genitori del minore nel caso volessero essere inseriti nella nuova graduatoria dovranno presentare una nuova domanda nei termini e nei modi previsti dal presente articolo.

### **3.3 Retta Mensile**

Le famiglie concorrono alla copertura del costo del servizio a carico dell'Ente attraverso il pagamento di una quota di contribuzione mensile sulla base dell'indicatore della situazione economica (ISEE). Non vi è distinzione tra residenti e non residenti.

Le tariffe sono deliberate annualmente dalla Giunta Comunale.

Attualmente la modalità di calcolo della retta è la seguente.

La quota fissa mensile (tempo pieno e part time) è calcolata secondo il presente prospetto:

1. Valore I.S.E.E. dal € 0,00 a € 7.000: €178,50 più bollo di quietanza di € 2,00;  
Valore I.S.E.E. da € 7.000,01 a € 20.000: 2,55 % del reddito ISEE, più bollo di quietanza di € 2,00;  
Valore I.S.E.E. superiore a € 20.001 o ISEE non presentata: €510,00, più bollo di quietanza di € 2,00.

2. la quota massima mensile della retta per il primo figlio tempo pieno non può essere superiore ad € 510,00 più bollo di quietanza di € 2,00;

3. la quota minima mensile della retta per il primo figlio tempo pieno non può essere inferiore ad € 178,50, più bollo di quietanza di € 2,00;

4. le tariffe mensili come sopra determinate vengono inoltre rimodulate in base all'orario di frequenza dichiarato all'atto dell'iscrizioni al servizio sulla base dei seguenti pesi:

- con orario di frequenza compreso dalle ore 07.30 alle ore 12.30: riduzione del 40% della tariffa come sopra determinata;

- con orario di frequenza compreso dalle ore 07.30 alle ore 15.00 (senza somministrazione della merenda): riduzione del 15% della tariffa come sopra determinata;

- con orario di frequenza compreso dalle ore 07.30 alle ore 16.30: riduzione del 5% della tariffa come sopra determinata;

5. la retta relativa al mese di agosto corrisponderà ad  $\frac{1}{4}$  della retta mensile in caso di attivazione del servizio per un'intera settimana. Il pagamento verrà richiesto esclusivamente alle famiglie i cui bambini siano già inseriti nella struttura e che continueranno la frequenza per l'anno scolastico successivo.

6. se l'inserimento è effettuato nella seconda metà del mese l'importo mensile della retta è ridotto della metà più bollo di quietanza di €2,00

7. per due fratelli frequentanti, la sommatoria delle rette verrà ridotta del 20%;

8. si stabilisce che "tariffa part time flessibile", pari al prolungamento dell'orario di frequenza part time (7.30-12,30) sino alla fruizione dell'orario pieno per un massimo di n.2 giorni settimanali sui n.5 di frequenza, preventivamente concordati per l'intero anno di frequenza:

tariffa mensile part time flessibile = tariffa part time mensile determinata + incremento del 18% per ogni giorno di utilizzo del tempo pieno (max 2 giorni)

9. Deve essere presa in considerazione l'ISEE MINORENNI

Buono pasto: €4,00

La retta ha cadenza mensile; non sono previsti rimborsi o compensazioni “decurtazioni” in conseguenza di assenze o sospensioni del servizio (neppure per motivi di salute).

### **3.4 Cauzione**

In sede d'inserimento del bambino, dovrà essere versata a titolo di deposito cauzionale una somma corrispondente ad una mensilità della retta. Il deposito cauzionale verrà restituito senza interessi al termine della fruizione del servizio.

### **3.5 Come dare le dimissioni**

La sospensione della frequenza da parte di un bambino dovrà essere comunicata per iscritto al Responsabile del Servizio dai genitori con un preavviso di almeno 2 mesi pena la mancata restituzione del deposito cauzionale.

### **3.6 Assicurazione**

I bambini sono coperti da una polizza assicurativa stipulata dall'Ente per quanto riguarda la R.C.T. (Responsabilità Civile Terzi) mentre quanto riguarda la polizza infortuni la copertura è garantita dalla Regione Lombardia.

## **4. COME FUNZIONA IL SERVIZIO**

### **4.1 Gli operatori del Servizio**

Il gruppo di lavoro è costituito da:

- responsabile di servizio
- coordinatrice
- personale educativo
- personale ausiliario;
- cuoco.

L'articolazione giornaliera dell'orario di lavoro è stabilita dalla coordinatrice. Il personale è presente in servizio nel rapporto 1:8 educatore/bambini dalle 7.30 alle 14.30 per almeno sette ore al giorno, coincidenti con l'attività educativa. Nelle restanti fasce orarie di apertura del nido (dalle 14.30 alle 17.45) si garantisce un rapporto educatore/bambini nel rispetto della normativa regionale in vigore (DGR 2929/2020). E' sempre garantita la compresenza anche tramite personale ausiliario. In caso d'inserimento di bambini diversamente abili, il personale educativo ed ausiliario potrà essere riorganizzato con il supporto di personale aggiuntivo professionalmente idoneo, in base alla normativa vigente e agli accordi di Programma territorialmente stipulati.

### *IL RESPONSABILE DI SERVIZIO*

Il responsabile si occupa della gestione amministrativa dell'asilo nido, della ricezione delle domande, in collaborazione con il comitato di gestione della predisposizione della graduatoria, del calcolo della retta, degli incassi.

Mantiene i rapporti di carattere amministrativo con le famiglie e con i fornitori di beni e servizi.

Il Responsabile del Servizio è reperibile presso la sede municipale di Piazza Pajetta n.5 – tel 0331-956405 int.9- email [servizisocioeducativi@comune.taino.va.it](mailto:servizisocioeducativi@comune.taino.va.it)

### *LA COORDINATRICE*

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 il responsabile del servizio nel e per l'organizzazione del primo incontro con le famiglie di

nuova ammissione.

La coordinatrice è reperibile presso l'Asilo Nido in Via C.Battisti n.30 – tel 0331-956277- cell 3403615168 email: [asilonido@comune.taino.va.it](mailto:asilonido@comune.taino.va.it).

### *IL PERSONALE EDUCATIVO*

La gestione del nido si fonda sul lavoro collegiale di tutti gli operatori, nel rispetto delle specifiche professionalità, dei diversi compiti e delle responsabilità individuali. Il personale educativo è 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. Gli educatori svolgono riunioni e colloqui con le famiglie. Agli educatori vengono garantite le ore formative in riferimento alla normativa vigente. Gli educatori del servizio possiedono i titoli di studio richiesti dalla normativa regionale in vigore.

### *IL PERSONALE AUSILIARIO*

Il personale ausiliario si prende 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/o 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 dal proprio datore di lavoro, ponendo molta attenzione all'utilizzo degli strumenti e dei prodotti di pulizia.

Il nido è dotato di cucina interna. Il personale di cucina addetto alla cucina prepara i pasti e le merende in base ai menù validati dall'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.

### *FORMAZIONE DEL PERSONALE*

La qualità dei nostri servizi è garantita dalla professionalità degli operatori che devono essere in grado di operare una sintesi tra i diversi saperi che non riguardano solo le tecniche e le metodologie, ma anche la capacità di interrogarsi, di collaborare con i colleghi, le famiglie e le risorse presenti sul territorio condividendo linguaggi e obiettivi. Tale professionalità è garantita da un lavoro collettivo quotidiano e da aggiornamento/formazione permanente intesa come parte integrante del servizio e non momento occasionale e eccezionale e si articola in incontri d'equipe gestiti dal coordinatore o da formatori esterni in base alla tematica. La formazione obbligatoria (40 ore annue per il coordinatore e 20 ore annue per il personale educativo) è fornita dal Piano di Zona di Sesto Calende.

## **4.2 Il Comitato di Gestione**

Alla gestione dell'Asilo Nido partecipa anche il Comitato di Gestione, in qualità di organo consultivo e propositivo.

Svolge principalmente le seguenti funzioni:

- prende in esame la progettazione educativa;
- assume iniziative volte ad attuare una reale partecipazione dei genitori alla problematiche legate all'infanzia e ai suoi bisogni
- effettua proposte

## **4.3 Calendario e orari di apertura**

Il servizio asilo nidi è aperto da settembre a luglio dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 17,45 (escluse festività infrasettimanali) per almeno 205 giorni. Nei giorni di apertura oltre i 205 giorni minimi previsti dalla Dgr XI/2929 del 9 marzo 2020, verrà mantenuta la medesima organizzazione

garantendo tutti i requisiti previsti per l'attività di Asilo Nido

L'entrata è prevista dalle 7.30 alle 9.30.

L'uscita dalle 15.00 alle 17.45.

E' possibile usufruire del servizio part-time con orario 7.30-12.30 con una presenza minima è di 15 ore settimanali

Le attività sono sospese durante le vacanze natalizie e pasquali, nonché durante le altre festività riconosciute.

Il calendario annuale, con l'indicazione della data di inizio e fine anno e le chiusure programmate, è reso noto all'inizio di ogni anno scolastico a tutte le famiglie, esposto nella bacheca del nido ed allegato annualmente alla Carta dei Servizi (Allegato A).

#### **4.4 Linee guida del progetto educativo generale**

L'Asilo Nido ha come obiettivi la cura e l'educazione dei bambini, nel rispetto della loro individualità sociale, culturale e religiosa. Le prestazioni sono pensate e progettate in relazione alle diverse fasce d'età e comprendono anche momenti di incontro tra le famiglie ed il servizio, nell'ottica della costruzione di una condivisione di modalità.

La programmazione educativa viene elaborata annualmente, sulla base del progetto educativo, prima della riapertura dei Servizi ed è oggetto di verifica ed aggiornamento costante da parte dell'équipe durante l'intero anno scolastico.

Nella sua prima fase, essa prevede principalmente la riorganizzazione degli spazi educativi e la programmazione dell'accoglienza e dell'inserimento sia relativamente ai nuovi ammessi sia alle famiglie e ai bambini già frequentanti dal precedente anno scolastico.

#### **4.5 Modalità di gestione del servizio**

##### *L'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. Il 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.

Il Nido di Taino ha attivato una nuova modalità di ambientamento: "l'ambientamento in 5 giorni", che prevede la presenza dell'adulto accompagnatore con il proprio bambino o bambina per tre intere giornate al nido, indicativamente dalle ore 9,30 alle ore 15,30 in cui la coppia inizia a conoscere i tempi e gli spazi oltre che mettere le basi della relazione con le educatrici. I distacchi avvengono nel quarto e quinto giorno ma sempre facendo una attenta osservazione sui bisogni e caratteristiche di ciascun bambino o bambina.

Con questa modalità di vivere l'ambientamento, l'obiettivo è quello di "accogliere una famiglia intera". Seguendo gli stessi principi dell'ambientamento tradizionale, ovvero partire dal bambino e costruire una relazione con la nuova famiglia, si vuole allargare lo sguardo, per offrire al bambino e al genitore la possibilità di scoprire e vivere insieme le esperienze fondamentali della vita al nido.

L'ambientamento in tre giorni prevede infatti che il bambino farà tutto con il genitore: conoscerà spazi, attività e tempi con la sua mamma o con il suo papà. Bambino e genitore vivranno insieme le routine (centrali per il benessere del bambino) insieme all'educatrice.

Il genitore ha la possibilità di osservare l'educatrice nel suo agire; l'educatore avrà il modo di osservare le modalità del genitore con il suo bambino. E quando verrà il momento del distacco ci si potrà concentrare solo su quello, per viverlo al meglio, perché il bambino avrà già conosciuto spazi

e routine con la sua mamma o il suo papà e il genitore che ha vissuto l'intera giornata al nido, quando sarà al lavoro, saprà dove pensare il proprio bambino.

### *I MOMENTI DI CURA*

Fra i momenti di cura, le quotidiane "cure fisiche" (pranzo, cambio, sonno, coccole...) costituiscono momenti esclusivi delle attività giornaliere. Esse contribuiscono a strutturare una scansione temporale rassicurante ed accudente per il piccolo, che può interagire con l'altro attraverso le cure corporee che riceve. Queste devono suscitare nel bambino il piacere per quello che fa, favorendo ogni possibile autonomia.

### *LE ATTIVITA'*

Le attività ludico-ricreative sono pensate e strutturate a seconda della fascia d'età dei bambini, del loro ambientamento e dello sviluppo motorio e cognitivo. Sono previste anche attività particolari (per esempio uscita alla scoperta di un nuovo angolo del giardino per conoscere la natura e le sue manifestazioni) da svolgere insieme.

Attività per bambini da 0 a 1 anno: gioco col proprio corpo e con quello dell'adulto; gioco per rilassarsi (angolo morbido); gioco senso-motorio (sonagli, giochi sospesi, canzoncine mimate, palla, libri morbidi, cubi, costruzioni); cestino dei tesori; gioco euristico (gioco di scoperta)

Attività per bambini da 1 a 2 anni: angolo specifico allestito con tappeti, scivoli, materassini per attività motoria; uso dello spazio esterno (giardino) con tricicli, scivoli, dondoli; semplici canzoncine mimate; attività grafico-pittorica attraverso l'uso dei colori a dita; attività manipolativa con impasto di acqua e farina bianca; lettura dei primi libri cartonati e sensoriali; attività di travaso con acqua, farina, riso e pasta; attività con acqua e schiuma; gioco simbolico; gioco euristico con materiali naturali; attività musicale attraverso l'uso di semplici strumenti

Attività per bambini da 2 a 3 anni: gioco simbolico (gioco della cucina, delle bambole, del travestimento); giochi di sviluppo sensoriale attraverso incastri, puzzle, chiodini...; racconto della fiaba; giochi di movimento attraverso l'utilizzo di palle e di percorsi motori; giochi di travaso con l'acqua; attività manipolativa con acqua e farina; collage per imparare e conoscere l'uso guidato delle forbici; attività grafico-pittoriche con l'utilizzo di pennarelli, gessetti, tempera, colori a dita; gioco dell'appello; visione dei libri personali con le foto dei bambini

## **4.5 La giornata tipo**

La giornata viene normalmente scandita da momenti fissi, che aiutano il bambino nell'ambientamento e nella relazione con l'altro.

### *Accoglienza:*

ogni singolo ospite viene accolto al momento del suo arrivo facilitando l'ingresso al Nido e il distacco dal genitore

### *Spuntino con la frutta:*

segnala il termine del periodo di entrata e il primo momento di socializzazione alla presenza di tutti

### *Attività educative:*

in piccolo gruppo in base all'età individualmente o nel gruppo più ampio.

Attività di movimento, manipolazione, sviluppo del linguaggio, gioco simbolico, cognitive e grafico-pittoriche

### *Pranzo:*

momento di cura e scambio relazionale con l'adulto

*Cambio:*

strumento privilegiato di cure individuali che segnala anche l'arrivo della fase successiva

*Riposo:*

momento di relax e di distacco per il bambino

*Risveglio:*

fase di passaggio delicata segnala l'inizio della seconda parte della giornata

*Merenda:*

momento di condivisione in gruppo

*Uscita e ricongiungimento con i familiari:*

saluto ai genitori, scambi di comunicazione riguardanti la giornata

Nella fase di uscita il bambino sarà affidato solo ai genitori o loro delegati (previa compilazione dell'apposito modulo deleghe).

*Attività ludiche per i bambini che escono più tardi:*

intrattenimento dei bambini, monitoraggio delle relazioni

#### **4.6 Il coinvolgimento delle famiglie**

Le famiglie sono 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. È in quest’ottica che il nido vuole pian piano diventare non solo luogo per l’infanzia, ma un vero e proprio ambiente in cui ogni adulto possa 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 alla crescita e l’educazione dei bambini.

Sono strutturati differenti momenti di incontro tra i genitori ed il servizio, per fornire le necessarie informazioni riguardo le attività e la gestione quotidiana, per costruire modalità educative condivise, per creare occasioni di incontro tra le famiglie. Tra questi:

- assemblea prima dell’inserimento (mese di luglio)
- assemblea a metà anno scolastico
- incontri periodici a tema
- colloqui individuali
- momenti di incontro “fuori dal Nido” (Cena di fine anno)
- giornata aperta al Nido
- festa di Natale e di fine anno

#### **4.7.1 Il Cambio Personale**

Ogni bambino/a deve avere uno zaino o sacca contenente un cambio completo, un paio di calzini antiscivolo o pantofole, un ciuccio (se il bambino ne fa uso), il bavagliolo da cambiare giornalmente, ed eventualmente un oggetto a cui il bambino è particolarmente affezionato.

Sia i vestiti indossati che quelli di ricambio dovranno essere comodi e facili da indossare.

#### **4.8 Il Servizio Di Refezione**

L'alimentazione dei bambini è differenziata per fasce di età, equilibrata secondo le indicazioni di

esperti dietologi della prima infanzia e preparata giornalmente direttamente presso la struttura. Sono previsti due menù strutturati su 4 settimane, uno per la stagione invernale e uno per quella estiva, entrambi approvati dall'ASL. Copia integrale dei menù viene consegnata alle famiglie prima della frequenza ed è comunque esposta nella zona d'ingresso dell'Asilo Nido.

Per i bambini da 3 mesi a 1 anno il menù viene definito dal pediatra di base e comunicato dalle famiglie alla coordinatrice.

E' inoltre prevista la possibilità di variazioni delle portate in situazioni di necessità (intolleranze, disturbi digestivi...).

La gestione delle derrate alimentari a cura del responsabile del servizio di refezione potrà comportare eventuali variazioni al menù del giorno; le variazioni verranno esposte all'ingresso della struttura al fine di informare i genitori.

Il servizio di refezione è dato in appalto a ditta esterna che si avvale di proprio personale per la preparazione giornaliera dei cibi nella cucina interna all'Asilo nido ed adotta la procedura di controllo HACCP, ai sensi del D. Lgs. n. 155/97, per garantire l'igiene e la salubrità degli alimenti.

#### **4.9 La salute del bambino**

##### *PRIMA AMMISSIONE AL SERVIZIO*

Per essere ammessi all'Asilo Nido Comunale i bambini dovranno aver effettuato le vaccinazioni obbligatorie previste dalla normativa vigente.

##### *QUANDO IL BAMBINO VIENE ALLONTANATO*

In caso di malessere del bambino/a si fa riferimento al Regolamento sanitario secondo la normativa vigente. Ciò implica che l'educatrice avvisi tempestivamente il genitore per l'opportuno allontanamento. Premesso il diritto di ogni bambino/a ad essere accudito in ambiente consono al suo stato, si riportano le situazioni che necessitano di riportarlo/a in ambiente familiare. Seguono i casi che necessitano l'allontanamento:

1. FEBBRE: temperatura esterna pari o superiore a 38.0 °C
2. DIARREA: 3 o più scariche liquide (o che contengano sangue o muco)
3. VOMITO: 2 o più episodi (oppure uno se accompagnato da diarrea o malessere generale)
4. SOSPETTO ESANTEMA di esordio improvviso (non motivato da patologie preesistenti)
5. SOSPETTA CONGIUNTIVITE: con occhi arrossati e secrezione purulenta
6. SOSPETTA STOMATITE ERPETICA
7. STOMATITE con difficoltà a controllare saliva e digerire cibo
8. MALATTIE DELLA PELLE (come ad esempio impetigine)
9. DIFFICOLTA' RESPIRATORIA
10. PEDICULOSI fino al mattino dopo il primo trattamento
11. Per tutte quelle motivazioni di salute per la quale la coordinatrice ne ravvisi la necessità.

I genitori sono tenuti a consultare il Pediatra curante per verificare se la patologia da cui è affetto il bambino è compatibile con la frequenza al Nido.

##### *RIAMMISSIONE*

Per la riammissione al Nido in caso di allontanamento per i motivi succitati, il genitore autocertificherà, su apposito modulo, di aver contatto il Pediatra, di essersi attenuto alle indicazioni ricevute e di aver seguito tutte le prescrizioni ricevute dallo stesso. La riammissione del/la bambino/a in comunità è subordinata alla consegna del modulo di Allontanamento/Autocertificazione debitamente compilato da uno dei genitori/tutore (o il certificato del pediatra curante).

Allo stesso modo nei casi di malattia infettiva il/la bambino/a può rientrare in comunità solo con il modulo di Allontanamento/Autocertificazione debitamente compilato e consegnato (o il certificato del pediatra curante)

## FARMACI

Il personale del nido non somministra alcun tipo di medicinale (anche omeopatici), ad eccezione dell'antipiretico, previa autorizzazione formale presentata dalla famiglia all'educatrice in sede di colloquio e comunque in casi eccezionali. Il personale del nido potrà somministrare farmaci salvavita dietro prescrizione medica e con autorizzazione della famiglia tramite apposito modulo.

## 5. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

<i>FATTORI</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina interna  Diete personalizzate	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP  Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata: <ul style="list-style-type: none"><li>• per motivi di salute se accompagnate da certificato medico</li><li>• per motivi religiosi</li></ul>
Igiene personale dei bambini/e	Pantofole/scarpe/calze antiscivolo  Lavaggio mani  Cambio pannolini  Esistenza di prodotti per la cura del bambino	Cambio scarpe giornaliere all'ingresso  Prima dei pasti e ogni volta che necessita  Ogni volta che necessita  Il nido fornisce: <ul style="list-style-type: none"><li>• pannolini</li><li>• crema</li><li>• salviettine umidificate</li></ul>
Igiene personale operatori	Indumenti dedicati al nido  Calzature dedicate al nido  Utilizzo dei guanti monouso  Protezioni di abrasioni, ferite	Cambio abbigliamento inizio turno  Cambio calzature inizio turno  Ogni cambio pannolini e in caso di intervento sanitario di emergenza  Completa copertura abrasione o ferita
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
Efficacia attività educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso inserimento  Elaborazione progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica  Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	Durata di circa 15 giorni, a seconda dell'ambientamento  Verifica costante da parte dell'équipe educativa del programma educativo  Conforme alla normativa vigente

<i>FATTORI</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>
	Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale  Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino/a	Almeno 20 ore annue  Sono sempre presenti e accessibili ai bambini/e in ciascuna sezione giochi morbidi e sonori, libri, angoli per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per abilità motorie, giochi all'aperto
Informazione e comunicazione con le famiglie	Esistenza della Carta dei Servizi  Momenti di informazione assembleare  Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/a  Ore di approfondimento su tematiche educative  Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Diffusione della Carta dei Servizi alla richiesta di accesso al servizio  Almeno 2 volte all'anno  Almeno 2 volte all'anno  Secondo programmazione annuale  Da 1 a 7 giorni in base alla natura delle problematiche
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	Arco di tempo in cui viene pubblicata la graduatoria annuale di ammissione al servizio  Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti  Tempestività delle forniture dei materiali	Entro 15 giorni dalla chiusura delle iscrizioni, fatto salvo regolarizzazione dei documenti necessari  Il giorno successivo  Entro la data richiesta nell'ordine

## **6. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

### **6.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie**

L'Asilo Nido "Dott. Teodoro Bonenti" s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio tramite il proprio sistema di Qualità e attraverso la collaborazione degli utenti ai quali verrà somministrato annualmente un questionario di Customer Satisfaction per la valutazione della qualità percepita.

Dall'elaborazione dei questionari verrà redatto un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e verranno presi in considerazione tutti gli eventuali suggerimenti e commenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

Annualmente il questionario viene valutato ed eventualmente modificato al fine di avere sempre uno strumento attendibile per il riscontro della qualità percepita dagli utenti.

## **6.2 Reclami, ricorsi e rinuncia**

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

Le contestazioni vanno motivate e presentate entro 15 giorni dal disservizio riscontrato. Il reclamo dovrà essere inoltrato per iscritto, al protocollo dell'Ente.

Il reclamo verrà analizzato nell'ambito del sistema Qualità dell'Asilo Nido "Dott. Teodoro Bonenti". L'Amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 30 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

## **7. NORMATIVE E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

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 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
- G.D.P.R. 679/2016 - Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali/tutela della privacy
- DGR 20588 del 11.02.2005 - Requisiti servizi sociali per la prima infanzia
- DGR 2929 del 9.03.2020 - Revisione e aggiornamento dei requisiti per l'esercizio degli asili nido: modifica della DGR 11 febbraio 2005, n. 20588
- Legge193/07 - Normativa HACCP Igiene degli alimenti e degli ambienti
- D.lgs 81/2008 - Sicurezza sul lavoro
- Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo.
- D.lgs 65/2017 - Sistema integrato di educazione e di istruzione 0-6 anni

## 8. QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION Asilo Nido “Dott. Teodoro Bonenti”

Caro genitore,

vorremmo sottoporTi un questionario di valutazione dei nostri servizi al fine di raccogliere i Tuoi suggerimenti su come possiamo migliorarli e renderli maggiormente rispondenti alle Tue esigenze. L'obiettivo dell'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Taino è quello di garantire il miglioramento continuo e di raggiungere i più alti livelli di qualità anche attraverso le risposte e i commenti che riterrai opportuno indicarci. Ti chiediamo quindi cortesemente di compilare il presente questionario e di restituircelo.

Certi del Tuo prezioso aiuto, Ti ringraziamo anticipatamente.

**Ti preghiamo di barrare il giudizio che corrisponde alla Tua valutazione; il criterio di valutazione prevede 4 valori: scarso, sufficiente, buono, ottimo.**

Come valuti il servizio fornito dall'Asilo Nido “Dott. Teodoro Bonenti” del Comune di Taino relativamente a:

### ACCEDERE AL SERVIZIO

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Chiarezza della documentazione per l'accesso al servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trasparenza dei criteri e modalità adottate nella formazione della graduatoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza degli orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza dei criteri di determinazione della retta di frequenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### COMFORT, SICUREZZA E PULIZIA AMBIENTI

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Gradevolezza degli arredi e degli spazi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza dei giochi disponibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicurezza dell'ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### ACCOGLIENZA E AMBIENTAMENTO

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Adeguatezza dei tempi di inserimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accompagnamento e capacità di ascolto da parte del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporto del personale educativo per l'inserimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ATTIVITA' EDUCATIVA E CURA DEL BAMBINO

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Competenza del personale educativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valutazione del grado di accudimento del bambino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Importanza della presenza di un progetto educativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valutazione della crescita del bambino in relazione ai progressi evolutivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha trovato rispondenza tra le informazioni ricevute e l'esperienza concreta che ha fatto poi al nido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## RELAZIONE CON IL PERSONALE EDUCATIVO

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Capacità comunicative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacia degli incontri e dei colloqui con il personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## SERVIZIO DI REFEZIONE

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Qualità della cucina interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Varietà dei menù	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione delle diete personalizzate su richiesta del medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Come valuta complessivamente il servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## COMMENTI E SUGGERIMENTI

.....

.....

.....

.....

.....