



COMUNE DI BUSSERO

PROVINCIA DI MILANO

C.A.P. 20060 - PIAZZA DIRITTI DEI BAMBINI, 1 TEL. 02 / 953331 - FAX. 02 / 9533337 P.I. 03063770154

www.comune.bussero.mi.it

Asilo Nido

Arcobaleno



Asilo Nido
Arcobaleno
Bussero

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione del Commissario straordinario n.19 del 14-03-2012

PREMESSA

Definizione e finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è un documento che fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio di asilo nido, ne stabilisce i livelli qualitativi (standard) da rispettare e indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte degli utenti.

Rappresenta dunque un impegno concreto per l'erogatore del servizio verso il raggiungimento di precisi obiettivi di gestione e verso la riqualificazione dei rapporti con l'utenza.

La carta dei servizi è infine uno strumento di programmazione dinamico, suscettibile di aggiornamenti e variazioni conseguenti a mutamenti che si possono verificare.

Introduzione al servizio Asilo nido

L'Asilo Nido comunale Arcobaleno è un servizio educativo che si affianca alla famiglia per offrire ai bambini e alle bambine dai sei mesi ai tre anni esperienze adeguate ai loro bisogni di crescita e opportunità di relazioni significative con altri bambini e adulti.

E' un ambiente pensato per favorire l'equilibrato sviluppo fisico e psichico dei bambini e quindi la strutturazione dell'identità, valorizzando e integrando le sollecitazioni che ciascun bambino riceve dall'ambiente familiare.

Nel Nido bambini e adulti condividono il piacere di giocare, parlare, esplorare e scoprire l'ambiente che li circonda. E' un servizio in cui **le relazioni hanno molta importanza**: dallo stabilirsi di un buon clima affettivo che faciliti l'accoglienza di bambini e genitori alla costruzione di un rapporto di fiducia con la famiglia.

Centrale nel progetto educativo del Nido è **l'idea di un bambino competente, attivo** nel costruire le proprie conoscenze, capace di esprimere interessi e bisogni che richiedono **un'attenzione individualizzata**, anche se non sempre esclusiva, da parte dell'adulto.

Le educatrici accolgono i bambini, predispongono l'ambiente, gli spazi e i materiali rispettando il più possibile **i tempi e i ritmi personali** di ciascuno. La **curiosità** e il **desiderio di esplorazione** sono incoraggiati e sostenuti dando spazio alle soluzioni trovate dai bambini, al diritto di provare, di sbagliare e di misurarsi con gli altri.

L'asilo nido comunale Arcobaleno è situato a Bussero in Viale Europa, 10
tel.02.95 038 380

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi per il nido si basa essenzialmente sui principi indicati dalla Costituzione della Repubblica italiana, specificatamente negli articoli 3, 33 e 34.

Si informa alla delibera della Regione Lombardia n.20588 del 11/02/2005 che fissa i "Requisiti delle unità d'offerta sociali per la prima infanzia", nonché alle Linee Guida per l'accreditamento delle Unità di Offerta Sociale nei distretti della Asl Milano 2, approvate dalla Deliberazione n.3 del 9.2.2011 dell'Assemblea Distrettuale dei Sindaci dell'ambito sociale di Cernusco sul Navigli.

La carta dei servizi risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, DPCM del 27/01/1994.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e diritto di accesso

Il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione, nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

L'Ente gestore, attraverso procedure trasparenti, definisce le regole di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio. I criteri sono quelli contenuti nel Regolamento comunale.

Imparzialità

I comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità, garantendo il rispetto del bambino e delle sue esigenze affettive, fisiche e intellettuali.

Continuità del servizio.

Il gestore, attraverso tutte le sue risorse finanziarie strumentali e di personale, garantisce la continuità e la regolarità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza

Il gestore s'impegna a favorire l'accoglienza dei bambini e dei genitori all'asilo nido. Attenzione privilegiata è dedicata al momento dell'inserimento e dell'integrazione dei bambini attraverso opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni degli operatori del servizio.

Partecipazione, efficienza e trasparenza.

I genitori sono partner essenziali del progetto educativo; la loro partecipazione alla vita del nido resta un elemento fondamentale per costruire e consolidare un rapporto di fiducia con la famiglia, in un'ottica di condivisione della responsabilità educativa.

Il rapporto di partecipazione si realizza soprattutto attraverso le riunioni periodiche con le famiglie dei bambini frequentanti.

Al fine di favorire ogni forma di partecipazione, l'asilo garantisce un'informazione completa e trasparente e la semplificazione delle procedure di comunicazione per osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio.

L'attività e l'organizzazione del servizio s'informano a criteri di qualità, efficacia ed efficienza, intesa quest'ultima come capacità di adeguarsi ai diversi bisogni, alle aspettative e alle richieste dell'utenza anche per offrire informazioni sintetiche, ma coerenti con le attese.

Diritto alla privacy

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Tutti gli operatori dei servizi sono tenuti al "segreto d'ufficio".

Adozione di standard

Con la carta dei servizi sono individuati, e quindi adottati nell'erogazione del servizio, livelli di qualità e di quantità (*standard*) di cui l'ente gestore s'impegna ad assicurare il rispetto. Tali standard, opportunamente divulgati, costituiscono elementi di verifica periodica dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, nonché della soddisfazione dell'utenza.

Gli stessi rimangono invariati fino a successive modifiche. Le nuove regole devono comunque essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagioli per gli utenti.

L'ORGANIZZAZIONE DELL'ASILO NIDO

L'asilo nido è aperto da settembre a luglio per 47 settimane, secondo le indicazioni della Regione Lombardia.

Orario di apertura: dalle 7.30 alle 18.00

Possibilità frequenza part-time dalle 8,00 alle 12,30

Ingresso: dalle 7.30 alle 9.15

L'ingresso dalle 7.30 alle 9.00 è subordinato alle effettive esigenze lavorative dei genitori.

Uscita: dalle 15.30 alle 15.45

L'uscita dalle ore 15.45 alle ore 18.00 è subordinata alle effettive esigenze lavorative dei genitori.

E' prevista una ulteriore entrata alle ore 11.00 e una ulteriore uscita alle ore 13.00 previa comunicazione alle educatrici.

La struttura può accogliere fino a un massimo di 45 bambini, di cui 5 part-time.

Le educatrici sono affiancate, nello svolgimento del loro lavoro, da un esperto in pedagogia.

LA GIORNATA AL NIDO

La giornata al nido è scandita da momenti di cura ricorrenti e rituali e da momenti di gioco, libero e organizzato.

I momenti dedicati alle cure (come lo spuntino di metà mattina, il pranzo, la merenda, il cambio, il sonno) rappresentano esperienze significative per la costruzione della sicurezza affettiva e della relazione con l'adulto e con gli altri bambini, per lo sviluppo dell'autonomia, della capacità di attenzione e del linguaggio.

Il gioco libero, di scoperta e simbolico, individuale e per piccoli gruppi è l'attività più importante per i bambini, che attraverso il gioco si esprimono e apprendono e che, giocando, imparano a stare bene insieme in un luogo diverso da quello familiare e a condividere oggetti e attività con altri bambini.

Le proposte di gioco delle educatrici nascono dalle occasioni offerte dall'ambiente e dall'osservazione sistematica dei bambini nei diversi momenti della giornata.

ATTIVITÀ EDUCATIVA

Nell'ambito dell'attività educativa gli standard di qualità garantiti sono i seguenti:

Accesso flessibile:

L'apertura dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00

L'ambientamento

Cos'è

L'ambientamento al nido è un momento molto importante e delicato che permette ai bambini e ai genitori di vivere in modo graduale l'incontro con un ambiente sconosciuto e con persone non familiari e di avviare la costruzione di una relazione di fiducia con gli operatori del servizio.

Condizioni fondamentali per un ambientamento sereno sono la gradualità e il rispetto dei tempi e delle modalità di adattamento di ciascuna coppia genitore-bambino.

La presenza del genitore al Nido nei primi giorni garantisce al bambino quella tranquillità emotiva che gli consente di esplorare con curiosità il nuovo ambiente.

Come avviene

L'ambientamento è preceduto da due momenti d'incontro con le famiglie:

- un'assemblea di inizio anno con tutte le famiglie che accederanno al servizio, nel corso della quale i genitori hanno la possibilità di visitare la struttura, conoscere il personale e avere le prime informazioni sulla giornata al nido e sulle modalità dell'inserimento;

- un colloquio tra educatrici e genitori come momento di conoscenza reciproca e raccolta di informazioni sulle abitudini del bambino e sulle aspettative dei genitori.

La presenza al Nido di una figura familiare è prevista per circa due settimane, le modalità e i tempi possono comunque variare in relazione all'età, alle abitudini e al temperamento di ciascun bambino, che inizialmente si fermerà al Nido per poche ore; gradualmente verranno aumentati i tempi di permanenza fino a comprendere il momento del pranzo e del riposo

La relazione nido-famiglia

Anche dopo la fase dell'ambientamento la partecipazione dei genitori alla vita del nido resta un elemento fondamentale per consolidare il rapporto di fiducia instauratosi durante i primi giorni di frequenza e per favorire la continuità tra l'esperienza del bambino a casa e al Nido. Diventa di primaria importanza, quindi, creare momenti di confronto con le famiglie, in un'ottica di condivisione della responsabilità educativa. Oltre al quotidiano scambio di informazioni che avviene al momento dell'accoglienza e dell'uscita dal Nido, sono pertanto previsti ulteriori momenti di incontro e di confronto tra operatori e genitori (riunioni di nido e di sezione, colloqui individuali, incontri a tema, feste, ...).

Partecipazione :

L'asilo nido offre:

- ☞ il coinvolgimento dei genitori nelle proposte e nelle attività educative, creando momenti d'incontro con gli stessi (assemblee con i genitori, almeno 2 riunioni nel corso dell'anno);
- ☞ i colloqui di gruppo o individuali per uno scambio anche giornaliero di opinioni e di notizie d'interesse reciproco sul bambino;
- ☞ la disponibilità quotidiana degli educatori all'ascolto e all'accoglienza di iniziative da parte dei genitori al momento dell'ingresso, dell'uscita e del sonnellino dei bambini;

La partecipazione delle famiglie è inoltre garantita dall'attività del Comitato di Partecipazione Sociale dell'Asilo Nido, che è composto da 4 rappresentanti dei genitori, 4 rappresentanti dell'amministrazione comunale, dal Sindaco o da un Assessore delegato.

E' possibile visitare l'asilo nido fissando un appuntamento con il personale educativo. Nel mese di maggio, inoltre, viene organizzata la "Festa di Primavera", aperta a tutte le famiglie dei nuovi nati.

Progetto educativo:

Il nido è l'ambiente dove si attua un progetto educativo atto a garantire la crescita e lo sviluppo del bambino. In questo ambito assumono rilevanza i seguenti standard di qualità:

- ☞ la programmazione e l'aggiornamento delle attività psicopedagogiche che deve avvenire nel rispetto dei tempi di sviluppo e di apprendimento dei bambini sia come gruppo sia come singoli (attività individualizzata);
- ☞ la divulgazione di informazioni sull'attività quotidiana dei bambini;

Il personale

Tutto il personale svolge il proprio lavoro in sintonia con le linee del progetto educativo e s'impegna ad instaurare rapporti positivi con i bambini e le famiglie. Lo stesso partecipa a momenti formativi (corsi) ed è soggetto a supervisione periodica.

In particolare, relativamente al personale educativo il nido offre:

- ☞ un coordinamento psicopedagogico;
- ☞ il mantenimento del rapporto numerico personale/bambini nella misura di 1 a 7;
- ☞ l'affidamento, salvo in casi eccezionali, ad ogni educatrice dello stesso gruppo di bambini almeno per l'anno educativo in corso;
- ☞ la disponibilità quotidiana all'incontro con i genitori per fornire loro informazioni, accogliere proposte e favorire uno scambio di opinioni e notizie di reciproco interesse sul bambino;
- ☞ la formazione e l'aggiornamento professionale attraverso supervisioni e corsi nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Ente gestore;
- ☞ riunioni periodiche anche con i genitori per verifiche e illustrazione dell'attività educativa e dell'organizzazione del nido.

Le altre figure professionali di cui viene garantita la presenza all'interno della struttura del personale ausiliario per la pulizia degli ambienti.

la garanzia di una continuità di servizio nei turni prevedendo la sostituzione del personale assente per malattia entro la mattinata al fine di mantenere il rapporto numerico bambini/educatrici;

L'ambiente

Gli ambienti del nido devono essere puliti, accoglienti, sicuri e accessibili ai bambini. In particolare, vengono garantiti i seguenti fattori di qualità ambientali:

- ☞ il personale educativo ed ausiliario si adopera per garantire l'igiene quotidiana dei locali e nei momenti di emergenza;
- ☞ vengono effettuati controlli sistematici sulle condizioni igieniche dei locali, sulla loro funzionalità e abitabilità;
- ☞ gli ambienti sono ben aerati e illuminati;
- ☞ l'arredamento è funzionale e strutturato in modo da consentire ai bambini di muoversi liberamente e al personale educativo di controllare in ogni momento la situazione;

L'alimentazione

L'alimentazione è sempre importante nella vita di una persona, ma lo è ancora di più durante la prima infanzia. Per questo nei Nidi l'alimentazione viene molto curata in tutti i suoi aspetti nutrizionali ed educativi ed è oggetto di confronto costante tra le famiglie e le educatrici.

Il servizio di refezione scolastica si propone pertanto, di aiutare le famiglie nel delicato compito di indirizzare i bambini verso un regime alimentare vario ed equilibrato, proponendo l'alimentazione come strumento di prevenzione delle malattie a maggiore diffusione nella nostra società, promuovendo l'assaggio di cibi che a volte possono avere sapori e gusti nuovi (verdure, frutta, pesce, legumi).

- ✓ vengono fornite informazioni sui menù;
- ✓ il pranzo viene preparato nel centro cottura situato presso l'asilo, che serve anche la scuola dell'infanzia. Per i pasti sono usati ingredienti freschi e sottoposti al controllo di qualità da parte di un laboratorio analisi di livello universitario;
- ✓ il menù viene elaborato da una dietista della ditta concessionaria del servizio su tenendo in debita considerazione le linee guida regionali in materia;
- ✓ sono comunque previste per i bambini diete diversificate per motivi religiosi, di allergie e di intolleranze alimentari;
- ✓ sono assicurate le condizioni di sicurezza interna ed esterna e abitabilità secondo le norme vigenti;

I servizi amministrativi

La gestione amministrativa dell'asilo nido è affidata all'ufficio amministrativo del servizio sociale con l'indicazione di una figura responsabile di riferimento.

Nell'ambito dei servizi amministrativi vengono garantiti l'osservanza e il rispetto dei seguenti fattori di qualità:

- ✘ semplificazione nelle procedure attraverso:
 - ✘ una modulistica chiara e sintetica;
 - ✘ la garanzia che la compilazione della richiesta d'iscrizione sia effettuata con tempestività;
 - ✘ la garanzia che la comunicazione di pagamento della retta avvenga con domiciliazione su indicazione dell'utente;
 - ✘ la possibilità di la ricevuta di pagamento della retta direttamente presso il servizio;
 - ✘ eventuali correzioni di addebiti errati in un tempo massimo di sessanta giorni;

- ✂ la garanzia che i tempi di risposta alle varie richieste e problemi sono i seguenti: risposta telefonica immediata, risposta scritta entro un massimo di trenta giorni e risposta a casi particolari e complessi entro un massimo di novanta giorni;
- ✂ trasparenza nel fornire informazioni tramite comunicazioni scritte, telefoniche, avvisi da esporre nelle bacheche del servizio;
- ✂ flessibilità degli orari dell'ufficio a contatto con il pubblico, aperto compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo nei seguenti giorni e orari:

dal lunedì al venerdì dalle 8,45 alle 10,30 e il giovedì anche dalle 17.00 alle 19.00

Nel caso in cui i genitori siano impossibilitati ad accedere al servizio per necessità lavorative, è possibile la prenotazione di colloqui su appuntamento.

Graduatorie e rette di frequenza

Le graduatorie sono stilate in base ai criteri indicati dal regolamento del nido Arcobaleno e approvate annualmente dalla giunta comunale, nel rispetto dei criteri generali fissati dal consiglio comunale.

LA TUTELA

L'istituto del reclamo

Nella logica della qualità il reclamo è uno strumento importante per migliorare il funzionamento del servizio.

Gli utenti possono presentare reclamo nel caso in cui rilevino disservizi e la violazione degli standard di qualità contenuti nella carta dei servizi.

L'istituto del reclamo ha lo scopo così di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'ente gestore comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei servizi.

I reclami possono essere espressi in forma scritta, per posta elettronica o per fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali o telefonici possono essere accettati solo se successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Ente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, coinvolgendo il Comitato di partecipazione sociale, se l'oggetto rientra nelle attribuzioni dell'organo di partecipazione, risponde sempre in forma scritta con tempestività e, comunque, non oltre 60 giorni, adoperandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Se il reclamo coinvolge l'operato di un singolo addetto al servizio, l'Ente informerà l'interessato.

☎ **Il reclamo deve essere scritto ed essere inoltrato tramite e-mail o fax indirizzandolo al Comune di Bussero - Settore Servizi alla Persona Piazza Diritti dei Bambini n.1 - 20060 Bussero utilizzando uno dei seguenti strumenti:**

☎ **l'e-mail: protocollo.bussero@pec.it**

☎ **fax 029533337**

La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio

La valutazione del servizio da parte degli utenti è fondamentale per verificare il livello effettivo della qualità del servizio ai fini di un miglioramento futuro.

Più precisamente l'Ente gestore effettua, programmandone periodicità e modalità (questionari, interviste), sondaggi per conoscere come gli utenti giudicano il servizio dal punto di vista organizzativo, educativo e amministrativo.

Le modalità di valutazione adottate devono prevedere la possibilità di formulare proposte.

IMPEGNO D'ATTUAZIONE

L'ente gestore s'impegna a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente carta dei servizi fino a quando non intervengano disposizioni modificative o contrarie, perseguendo la costruzione dei fattori di miglioramento, nel mantenimento degli standard acquisiti.