

CARTA DEL SERVIZIO DEGLI ASILI NIDO COMUNALI

Sommario

| | |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 1. LA CARTA DEL SERVIZIO..... | 2 |
| 1.1 Che cos'è..... | 2 |
| 1.2 La diffusione e la distribuzione..... | 2 |
| 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI..... | 2 |
| 2.1 Il principio dell'uguaglianza (accessibilità al servizio)..... | 2 |
| 2.2 Il principio dell'imparzialità..... | 2 |
| 2.3 Il principio della continuità..... | 2 |
| 2.4 Il principio della partecipazione..... | 3 |
| 2.5 L'efficienza e l'efficacia..... | 3 |
| 3. LA GESTIONE DEL SERVIZIO..... | 3 |
| 4. LA DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ASILI NIDO..... | 3 |
| 4.1 Gli orari..... | 4 |
| 4.2 L'ambientamento al nido..... | 4 |
| 4.3 Cosa occorre | 5 |
| 4.4 La quotidianità al nido..... | 5 |
| 4.5 Il personale educativo e ausiliario..... | 7 |
| 4.6 Il Coordinatore del nido..... | 7 |
| 4.7 Pedagogista..... | 7 |
| 4.8 La formazione del personale..... | 8 |
| 4.9 Gli incontri con le famiglie..... | 8 |
| 4.10 La documentazione..... | 9 |
| 4.11 Il regolamento sanitario..... | 9 |
| 4.12 Il menù..... | 9 |
| 5. IL CONTROLLO QUALITA' | 10 |
| 5.1 Le domande e le risposte | 10 |
| 5.2 I suggerimenti e i reclami..... | 10 |
| 5.3 A chi rivolgersi..... | 10 |
| 5.4 I tempi di risposta..... | 10 |
| 5.5 La "pagella" | 10 |
| 5.6 Gli strumenti..... | 10 |
| 5.7 Informazione agli Utenti..... | 11 |
| 5.8 Rapporti con gli Utenti..... | 11 |
| 6. NUMERI UTILI | 11 |

1. LA CARTA DEL SERVIZIO

1.1 CHE COS'È

La Carta del Servizio Asili Nido è il documento attraverso il quale il Comune illustra ai cittadini come viene svolto il servizio Asili Nido e come vengono garantiti i livelli di qualità dello stesso.

La Carta del Servizio si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" che pone alla base della stesura del documento esigenze di trasparenza, di chiarezza del "contratto di servizio", di conoscenza dei diritti e dei bisogni del Cittadino-Utente; da questo punto di vista la Carta del Servizio è anche testimonianza di un orientamento alla qualità.

Le informazioni che troverete contenute riguardano principalmente

- le modalità di gestione e di realizzazione del servizio
- gli strumenti adottati dalla Pubblica Amministrazione per il controllo della qualità
- le procedure di reclamo che gli Utenti possono attivare nel caso di violazione degli standard di qualità del servizio.

1.2 LA DIFFUSIONE E LA DISTRIBUZIONE

La Carta del Servizio degli Asili Nido è pubblicata sul sito internet del Comune di Segrate.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La già citata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 emana i principi ai quali devono attenersi i Servizi Pubblici.

Di seguito viene perciò descritto come questa Amministrazione Comunale assolve all'impegno di dare applicazione a tali principi nell'erogare il servizio di Asili Nido.

2.1 IL PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA (accessibilità al servizio)

La frequenza degli Asili Nido è aperta a tutti senza discriminazioni di razza, religione, sesso, lingua, condizioni psichiche e socio economiche favorendo l'inserimento dei bambini con svantaggio psico-fisico e sociale: in particolare i bambini diversamente abili usufruiscono di assistenza specialistica personalizzata.

Inoltre sono accolte le esigenze degli utenti che, per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire diete particolari.

Quando il numero dei posti disponibili non è sufficiente a soddisfare tutte le domande viene concessa precedenza alle domande presentate dai residenti a Segrate e viene formata graduatoria che, con criteri trasparenti ed oggettivi, consente di evidenziare i diversi gradi di bisogno al fine di determinare un ordine di precedenza nell'accesso al servizio.

2.2 IL PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ

Il principio di imparzialità caratterizza l'intera azione amministrativa volta all'erogazione del Servizio Nidi: in particolare l'Amministrazione Comunale ha l'obbligo di erogare il servizio applicando i criteri di accesso con imparzialità e trasparenza.

2.3 IL PRINCIPIO DELLA CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio Asili Nido è continua e regolare durante tutto l'arco dell'anno educativo, almeno per 5 giorni a settimana, almeno per 47 settimane all'anno. La continuità didattica viene garantita dalla presenza delle educatrici di sala nelle ore centrali della giornata e dalla sostituzione del personale eventualmente assente.

Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sul regolare svolgimento del servizio sono previsti interventi atti ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

2.4 IL PRINCIPIO DELLA PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino all'erogazione del servizio pubblico è garantita ed incoraggiata allo scopo di far emergere i bisogni cui il servizio deve rispondere e quindi di adeguare le risposte alle aspettative degli Utenti. Pertanto i cittadini hanno il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti e naturalmente a presentare reclami.

La partecipazione viene attivamente favorita dal personale del Nido attraverso momenti di confronto e di scambio (inserimento, assemblee dei genitori, Comitato di Gestione...). Nido e famiglia collaborano quindi ad un comune progetto educativo mirato ad una equilibrata crescita dei bambini. Attraverso i momenti di incontro ai genitori vengono offerte occasioni di confronto su tematiche connesse alla crescita dei bambini che al tempo stesso facilitano l'aggregazione tra le famiglie coinvolte nella stessa esperienza.

2.5 L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA

La gestione del Servizio Asili Nido persegue obiettivi di efficienza e di efficacia ed efficacia. L'obiettivo di efficienza impone all'Amministrazione Comunale di scegliere i soggetti gestori degli asili nido comunali tramite una selezione pubblica dove l'offerta economica e l'offerta qualitativa si combinano in misura ottimale. L'efficienza viene perseguita anche attraverso la tempestivo e completa assegnazione dei posti disponibili.

L'efficacia invece viene verificata tramite il monitoraggio degli obiettivi educativi e la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie.

3. LA GESTIONE DEL SERVIZIO

La gestione del Servizio Asili Nido comunali viene affidata ad Azienda privata specializzata nel settore che garantisca adeguate garanzie tecniche e professionali, selezionata tramite gara pubblica. Il Comune è inoltre impegnato ad ampliare il servizio offerto alla cittadinanza stipulando convenzioni con altri Nidi privati che garantiscano standard qualitativi, previsti dalla propria Carta dei Servizi, non inferiori a quelli stabiliti per i Nidi comunali.

Il Regolamento Comunale per l'erogazione del servizio Asili Nido disciplina gli aspetti riguardanti l'iscrizione al servizio e il prezzo del servizio.

4. LA DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ASILO NIDO

Il Servizio Asili Nido integra la funzione educativa della famiglia, concorrendo ad un armonico sviluppo psico-fisico ed affettivo dei bambini e delle bambine dai 3 mesi ai 3 anni; Gli ambienti all'interno del nido sono organizzati per stimolare le capacità del bambino attraverso il gioco e lo sviluppo delle relazioni affettive con gli altri bambini e con gli adulti.

Il servizio offre inoltre un contesto in cui numerosi sono gli scambi tra bambini di diverse età, garantendo quindi apprendimenti più significativi e costruendo con le scuole dell'infanzia del territorio scambi e progetti significativi, operando secondo criteri di raccordo e coordinamento con esse, all'interno del sistema scolastico nel suo complesso.

L'esperienza offerta dagli Asili Nido si basa sulla possibilità di conoscere e sapere insieme, grandi e piccoli, ognuno con le proprie aspirazioni, prevedendo dunque un'organizzazione in gruppi di bambini, secondo questa modalità:

- indicativamente dai 3 ai 14 mesi
- indicativamente dai 15 ai 36 mesi.

Alcune esperienze o atelier particolari vengono proposti per età omogenee, ma la decisione se partecipare o meno spetta sempre a bambini e bambine. I più **piccoli**, fino all'anno di età, avendo ritmi differenti, hanno la possibilità di interagire e instaurare relazioni con i più grandi del nido in momenti strutturati.

4.1 GLI ORARI

Gli Asili Nido di Segrate si configurano come un tempo e uno spazio pensato, organizzato e strutturato in modo da consentire una possibilità di frequenza più o meno prolungata, flessibile e diversificata in rapporto alle concrete esigenze delle famiglie.

In particolare offre le seguenti possibilità:

- tempo pieno, che garantisce la possibilità di frequenza dalle ore 7.30(*) alle ore 18.30
- tempo posticipato, che garantisce la possibilità di frequenza dalle 8:00 alle 18.30
- tempo ridotto, che garantisce la possibilità di frequenza dalle 7.30(*) alle 16.30
- tempo posticipato ridotto, che garantisce la possibilità di frequenza dalle 8.00 alle 16.30
- part-time mattutino, che garantisce la possibilità di frequenza dalle 7.30(*) alle 13.00
- part time pomeridiano che garantisce la possibilità di frequenza dalle 11.00 alle 16.30

(*) Il nido di Agnese aprirà alle ore 8.00

Per i costi relativi alle diverse tipologie di frequenza si rinvia alla sezione RETTE DI FREQUENZA consultabile on-line sul sito del Comune di Segrate.

L'ingresso delle famiglie al mattino è consentito comunque entro e non oltre le ore 9.30, fatta eccezione per gli ingressi posticipati previsti per visite mediche/pediatriche o vaccinazioni, per i quali il personale educativo deve essere informato per tempo.

Anche in caso di assenza dei bambini viene chiesto alle famiglie di avvertire telefonicamente il personale, al fine di una migliore organizzazione del servizio.

Per l'uscita dei bambini dal nido i genitori possono provvedere personalmente o delegando preventivamente un altro adulto: il modulo per la delega viene distribuito a inizio anno dal personale del nido.

Il calendario delle chiusure viene distribuito ogni anno, entro la fine di settembre.

4.2 L'AMBIENTAMENTO AL NIDO

L'ambientamento al nido è molto spesso per il bambino e per la sua famiglia la prima esperienza di allargamento della propria vita sociale. Il nido rappresenta una collettività dove al bambino è richiesto di relazionarsi con nuove figure adulte e con un gruppo di coetanei, dove i tempi della giornata e l'organizzazione degli spazi sono molto diversi dalle conoscenze che il bambino, nel suo ancora breve periodo di vita, è riuscito a consolidare in famiglia.

L'ambientamento al nido rappresenta perciò un notevole cambiamento nella vita del bambino ed è per questo un momento molto delicato, da affrontare in modo graduale e progressivo, rispettando i suoi ritmi e accompagnando con consapevolezza la famiglia. Poco prima dell'inizio dell'ambientamento, le educatrici incontrano i genitori dei bambini in un primo colloquio, un momento privilegiato che vuole porre le basi di un significativo e collaborativo rapporto tra servizi per l'infanzia e famiglia, permettendo una prima reciproca conoscenza e un costruttivo scambio di informazioni che contribuirà a garantire un buon ambientamento del bambino nella nuova realtà educativa.

Durante la settimana di ambientamento, il bambino e l'adulto che lo accompagna avranno la possibilità di vivere insieme i diversi momenti della giornata al nido e instaurare un rapporto di fiducia con gli altri bambini e con le educatrici.

La presenza di un adulto di riferimento in questa fase dell'ambientamento permette al bambino di non sentirsi solo in un ambiente estraneo e di acquisire fiducia verso ciò che gli è nuovo. Anche i tempi e le modalità dei primi distacchi rispetteranno i tempi di ambientamento alla nuova realtà del bambino e di chi lo accompagna in questa avventura.

L'orario di ingresso al nido in fase di ambientamento è alle 10.00 e il tempo di permanenza all'interno della struttura di adulto e bambino si prolungherà nei cinque giorni successivi, fino ad arrivare alle ore 15.30.

Dalla seconda settimana è consigliata per il bambino una frequenza che gli permetta di interiorizzare e consolidare serenamente l'esperienza vissuta al nido nei giorni precedenti. In questo modo è possibile tutelare ulteriormente i bambini durante i momenti di accoglienza e di uscita. Conclusa la fase dell'ambientamento una frequenza regolare e continuativa è la premessa per assicurare una buona esperienza educativa. L'ambientamento al nido viene proposto a piccoli gruppi, permettendo ai genitori e ai bambini di vivere questa esperienza come un momento di socializzazione e di condivisione.

4.3 COSA OCCORRE

I Nidi provvedono alla fornitura di pannolini, asciugamani monouso, creme, detersivi, copertine, lenzuola. Ai genitori viene richiesto di assicurare un corredo riposto in una sacchetta con nome contenente:

- un cambio completo esterno (maglietta, golfino, pantaloni)
- un cambio intimo (maglietta, mutandine, body, calzini)
- ciuccio, bicchiere con beccuccio o biberon da portare al nido (se il bambino li usa).

È necessario portare anche un paio di calzini antiscivolo o di pantofole da utilizzare esclusivamente all'interno del nido.

È opportuno che i bambini indossino vestiti comodi che permettano loro libertà di movimento e la possibilità di sperimentarsi attraverso giochi/esplorazioni con materiali "sporchevoli".

Viene consigliato inoltre un'abbigliamento pratico (ad esempio pantaloni con elastico in vita) che consenta ai bambini più grandi di sviluppare la loro autonomia vestendosi e svestendosi da soli.

4.4 LA QUOTIDIANITÀ AL NIDO

All'interno del Nido il tempo in cui si susseguono proposte di gioco e momenti di cura segue un flusso naturale, che cerca di rispettare i ritmi di bambine e bambini. Tuttavia ci sono alcuni confini orari e sequenze, propri di un lavoro di programmazione intenzionale, che permettono ai bambini di riconoscere il susseguirsi dei vari momenti della giornata, rassicurandoli e facendo loro acquistare sicurezza.

L'organizzazione della giornata educativa sotto riportata viene proposta ad esempio e ha un valore orientativo, dal momento che può essere costantemente reinterpretata sulla base degli effettivi desideri e bisogni dei bambini, a partire da consolidate certezze professionali e organizzative. Nello specifico:

- 7.30-9.30: accoglienza dei bambini
- 9.30: piccolo spuntino a base di frutta
- 10.00: proposta ludica
- 11.30: pranzo
- 12.30-13.00: uscita part-time
- 13.00: nanna
- 15.30: merenda
- 16.00-18.30: ricongiungimento con le famiglie

L'accoglienza

L'accoglienza è un momento delicato in cui genitori e bambini, dopo essere arrivati al nido, devono salutarsi. È compito delle educatrici che accolgono la coppia adulto-bambino garantire un ambiente piacevole, calore e delicatezza e il tempo necessario per raccontarsi e salutarsi.

Le educatrici facilitano e sostengono in modo personalizzato e flessibile questo momento, riconoscendo un valore affettivo agli eventuali oggetti che il bambino porta da casa e facendogli trovare quelli che più ama; inoltre legittimano le emozioni dei bambini che faticano a distaccarsi e li consolano per superare insieme questo passaggio un po' difficile.

Piccolo spuntino e rituali mattutini

I bambini vivono in gruppi eterogenei il momento dello spuntino mattutino, tutti i giorni a base di frutta fresca di stagione. Questo è anche un momento ludico in cui insieme si canta oppure si gioca a "chi c'è e chi non c'è" per rafforzare il senso di appartenenza dei bambini.

Proposte di esperienze di gioco

Partendo dall'osservazione dei bambini le educatrici allestiscono gli spazi e i materiali e propongono esperienze di gioco strutturate per età omogenee o eterogenee, a grande gruppo o personalizzate. Ogni proposta è strutturata in modo che i bambini siano ricercatori attivi, si pongano delle domande sulle esperienze vissute, elaborino ipotesi, attivino un pensiero divergente, sperimentino.

Vengono fatte proposte di gioco che, nel rispetto dell'individualità e della libera scelta da parte del bambino, possano favorire la stimolazione sensoriale, emotiva, motoria e creativa.

Il pranzo

Il pranzo al nido non è solo un momento conviviale, ma anche una grande opportunità di apprendimento che viene curata dall'equipe in ogni minimo dettaglio, dalla disposizione dei tavoli, alla scelta delle stoviglie, adeguate ad età e funzioni, alla messa a disposizione di tovaglie, piccole brocche e contenitori in modo che i bambini possano cominciare a preparare, servirsi da soli o aiutare i compagni a farlo. Le modalità di predisposizione del pranzo cambiano nei diversi momenti dell'anno in base alle competenze dei bambini.

Anche la proposta del menù è curata con molta attenzione, facendo riferimento alle tabelle dietetiche e alle indicazioni dell'ATS di competenza.

Il Cambio

Il momento del cambio del pannolino o dell'utilizzo del bagno viene gestito in piccolo gruppo e rappresenta un momento di cura dove in base all'età è possibile valorizzare esperienze diverse. I bambini piccoli consolidano una relazione più intima e individuale con le educatrici, mentre i più grandi conoscono progressivamente il proprio corpo e provano a fare da soli. In caso ogni caso l'obiettivo è quello di coinvolgere il bambino nell'esperienza della cura del sé.

Il riposo pomeridiano

Anche il momento del riposo è oggetto di particolare attenzione e sensibilità da parte delle educatrici che rendono l'esperienza del sonno al nido intima e serena. Le modalità e i tempi con cui i bambini si addormentano seguono le loro personali abitudini. I lettini sono predisposti a terra anche per i più piccoli in modo che possano accedervi da soli e riconoscerli grazie a una foto. Adiacente è predisposto un angolo morbido con diversi libri per garantire ai bambini che faticano ad addormentarsi o che si risvegliano prima uno spazio e degli oggetti con cui intrattenersi.

La merenda

La merenda pomeridiana è l'occasione per ritrovarsi insieme dopo il riposo, in attesa del ricongiungimento. Anche le merende, come le portate del pranzo, variano ogni giorno e tenendo in considerazione le indicazioni dell'ATS di competenza.

Il ricongiungimento con le famiglie

Nel momento del ricongiungimento le educatrici raccontano all'adulto che entra in sala i momenti più significativi della giornata al nido, coinvolgendo nel racconto il bambino tramite la documentazione. Le proposte di gioco sono organizzate in centri di interesse; per questo vengono scelti spazi e proposte pensati per essere flessibili e che consentano al bambino di interrompere il gioco che sta facendo quando arrivano i genitori.

I bambini saranno affidati, oltre ai loro genitori, anche ad altri adulti da loro autorizzati, previa compilazione dell'apposito modulo.

4.5 IL PERSONALE EDUCATIVO E AUSILIARIO

Gli standard qualitativi sono stabiliti dalla legge regionale vigente. L'Asilo Nido è luogo formativo nel quale ogni singola attività o intervento concorre al raggiungimento di obiettivi pedagogici condivisi dal gruppo di lavoro. Il principio della collegialità e della collaborazione tra gli operatori costituisce fondamento dell'organizzazione del servizio stesso.

Negli asili nido operano il personale educativo ed il personale ausiliario addetto ai servizi.

Nello specifico della pratica educativa gli interventi delle educatrici sono orientati a:

- organizzare il contesto educativo in funzione dei bisogni evolutivi dei bambini;
- facilitare e favorire l'inserimento dei bambini mediando il passaggio tra famiglia e nido;
- rispondere ai bisogni di accudimento di ogni bambino nei momenti di routine (cambio, pasto, sonno);
- accompagnare il bambino nella crescita, attraverso l'osservazione attenta e partecipe;
- favorire una progressiva autonomia, attraverso la costruzione di relazioni sicure e affidabili;
- progettare un ambiente confortevole orientato a stimolare relazioni gradevoli;
- Ideare e proporre esperienze e giochi tenendo conto dei ritmi specifici di ogni bambino;
- favorire la partecipazione dei genitori attraverso momenti di confronto individuali e di gruppo, nonché per favorire occasioni di socializzazione tra gli adulti (feste e laboratori).

Il personale ausiliario provvede a mantenere l'ambiente del nido pulito e accogliente e garantisce condizioni confortevoli per i bambini. Tra il personale ausiliario, una cuoca garantisce la preparazione dei pasti.

4.6 IL COORDINATORE DEL NIDO

Il coordinatore del nido è una figura professionale specifica, a cui sono assegnati compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro del personale educativo e del personale ausiliario e di relazione con l'Amministrazione comunale ed i soggetti del territorio. In particolare svolge le seguenti funzioni:

- fornisce indirizzo e sostegno al gruppo educativo nell'elaborazione, monitoraggio e verifica del progetto educativo;
- supporta l'analisi, elaborazione, comprensione e ricerca di strategie di soluzione di "situazioni problematiche" e conseguente attivazione di processi di riflessione condivisa per decidere modalità di intervento sempre più consapevoli e intersoggettive;
- crea, cura e monitora i contatti in rete sul territorio; produce resoconti periodici e dettagliati per il committente sull'andamento dei servizi e ne è principale interlocutore;
- verifica il livello di competenze dell'equipe di lavoro, il livello di condivisione del metodo e la percezione della qualità del servizio da parte del personale educativo;
- verifica il benessere professionale degli educatori e del personale ausiliario;
- verifica il livello della qualità percepita dall'utenza e dalla committenza e conseguentemente definisce il piano formativo del personale educativo e ausiliario.

4.7 LA PEDAGOGISTA

All'interno degli Asili Nido la figura professionale della pedagoga ha la funzione di supervisione rispetto all'operato di educatrici e coordinatore. Nello specifico:

- sostiene il gruppo di educatrici e il coordinatore nell'elaborazione del progetto pedagogico;
- effettua il monitoraggio e la verifica della realizzazione dello stesso;
- garantisce l'analisi e il monitoraggio della documentazione e degli strumenti osservativi prodotti dal gruppo;
- supporta l'analisi, l'elaborazione, la comprensione e la ricerca di strategie di soluzione di "situazioni problematiche", insieme al gruppo e al coordinatore e attivare processi di riflessione condivisa;

- sostiene la capacità di leggere e analizzare la propria pratica educativa, individuandone gli elementi di criticità e la capacità di introdurre dei cambiamenti migliorativi in relazione all'analisi dell'esistente e alle criticità rilevate.

La pedagoga inoltre organizza e gestisce momenti di incontro con le famiglie su tematiche relative alla prima infanzia, sia collettivi che individuali (su richiesta).

4.8 LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il coordinatore del nido, il personale con funzioni educative e il personale ausiliario sono tenuti a partecipare a corsi di formazione e/o aggiornamento per un totale di ore annue indicate dagli indirizzi suggeriti dalla Regione Lombardia.

Importanti sono la partecipazione del personale nella rilevazione dei bisogni formativi e il confronto con il committente dei servizi nella verifica di coerenza con le linee pedagogiche territoriali.

Si privilegia un approccio esperienziale e i percorsi formativi proposti coinvolgono non solo le educatrici ma, attraverso esperienze laboratoriali, anche i bambini e le famiglie.

4.9 GLI INCONTRI CON LE FAMIGLIE

All'interno dei servizi Asili Nido si cerca di strutturare con le famiglie relazioni che le rendano non soggetti fruitori di un servizio ma protagonisti del percorso educativo dei propri figli, già a partire dall'ambientamento. Nella relazione con le famiglie, dimensione che va costantemente curata e monitorata, la pedagoga, il coordinatore, gli educatori, mettono pienamente alla prova la propria professionalità di tecnici delle relazioni sotto il profilo sociale, psicologico e pedagogico.

Per un altro verso il nido è anche un contesto in cui le relazioni si possono e si vogliono costruire tra le famiglie, uno spazio in cui si possano trovare progressivamente occasioni di incontro, spazi di comunicazione, condivisione di esperienze, riflessioni, iniziative, opportunità ricreative e di ampliamento delle relazioni sociali sul territorio.

- **Le riunioni con le famiglie:** questi momenti di incontro vedono il personale educativo e il coordinatore confrontarsi con le famiglie sul percorso educativo dei bambini al nido. Durante la riunione plenaria, prima dell'inizio degli ambientamenti, alle famiglie dei nuovi iscritti viene illustrato il progetto pedagogico dei servizi, la loro organizzazione e il funzionamento, lasciando anche ampio spazio agli interventi dei genitori. Le famiglie verranno poi invitate al nido in altri tre distinti momenti di riunione durante l'anno in cui, oltre a conoscere la programmazione educativa, avere un report corredato da foto e filmati circa le esperienze e la crescita dei loro bambini, confrontarsi, potranno sperimentare attivamente le proposte educative delle educatrici e co-progettare con loro parte del percorso educativo annuale.

- **Laboratori ludici per adulti e bambini:** sono occasioni proposte per consentire alle famiglie di fare esperienze di gioco insieme ai loro bambini, difficilmente proponibili nel contesto domestico, che prevedono l'utilizzo di materiali non convenzionali e di recupero

- **Le feste:** sono momenti informali e di ritrovo organizzati in occasione di ricorrenze tradizionali (come Natale o la fine dell'anno scolastico), ma non solo. Si propongono l'obiettivo di promuovere momenti di scambio e di incontro tra famiglie, favorendo l'ampliamento della rete amicale.

- **Sportello ascolto:** è un servizio gestito dalla pedagoga e attivato dalle famiglie che ne fanno richiesta, a cui possono accedere gratuitamente. È uno spazio di ascolto e di supporto alla genitorialità che vuole favorire una buona relazione tra genitori e figli, dove ci si può confrontare e trovare insieme una risposta ai quesiti che l'essere genitori porta naturalmente con sé.

- **The al nido:** insieme alla pedagoga vengono affrontate tematiche di interesse generale legate alla genitorialità e allo sviluppo del bambino 0-3 anni, suggerite dagli stessi genitori; si tratta di incontri informali che danno ai genitori l'opportunità di conoscersi, identificarsi nelle problematiche dell'altro, condividere le proprie esperienze, sentirsi una risorsa gli uni per gli altri, instaurare legami che proseguono e si rafforzano anche al di fuori del nido.

4.10 LA DOCUMENTAZIONE

L'Asilo Nido si avvale di un sistema digitale di documentazione e di comunicazione rappresentato dal software gestionale Kindertap che consente, in piena tutela della privacy, tramite una app che il genitore può comodamente scaricare sul proprio smartphone, di leggere le informazioni relative alla giornata del proprio bambino, di vedere fotografie relative a momenti di vita vissuta al nido, di essere aggiornato sul percorso educativo. Tale sistema, ha un ruolo assolutamente non sostitutivo allo scambio di informazioni in presenza, ma complementare e di rafforzamento della relazione comunicativa con i genitori.

4.11 IL REGOLAMENTO SANITARIO

Per tutelare la salute dei bambini, al nido viene applicato il seguente regolamento igienico-sanitario stilato dal Responsabile del Servizio Igiene e Sanità dell'ATS di competenza.

Il bambino che frequenta il nido può esserne allontanato direttamente dalle educatrici, allo scopo di tutelare il bambino stesso ed i compagni, nel caso di:

1. febbre pari o superiore a 38,5 °C rettale
2. più di 3 episodi di scariche liquide (rientro ammesso dopo 24 ore)
3. esantema ad esordio improvviso e non altrimenti motivato da patologie preesistenti
4. congiuntivite purulenta (congiuntive rosse con secrezioni, palpebre arrossate ed appiccicose al risveglio)
5. stomatite erpetica o vescicolare (rientro ammesso a completa guarigione)

Nel casi 2,3,4,5 è richiesto che il genitore senta il parere del pediatra curante affinché, dove necessario, il bambino inizi al più presto adeguata terapia. In queste circostanze, sia in caso di malattia infettiva sia di malattia non infettiva, il genitore dovrà presentare alle educatrici del nido un modulo di autocertificazione (fornito dalla Struttura) in cui si attesti di essersi attenuti alle indicazioni del pediatra.

Gli educatori non possono somministrare farmaci ad eccezione di farmaci salva-vita prescritti dal pediatra e di antifebbrili in casi straordinari. E' comunque sempre necessaria l'autorizzazione firmata.

Per la frequenza all'Asilo Nido è inoltre richiesto il rispetto del calendario delle vigenti vaccinazioni obbligatorie.

4.12 IL MENU'

Le portate del pranzo e delle merende variano ogni giorno per quattro settimane, all'interno di menù elaborati in base alla stagionalità.

Le famiglie possono richiedere la somministrazione di diete speciali, differenti da quanto previsto dal menù, in caso di allergie o intolleranze certificate dei bambini o di motivazioni etico-religiose. Anche in caso di malessere o indisposizione momentanea dei bambini è possibile richiedere la sospensione della dieta prevista dal menù sostituendola con una dieta detta "leggera", per un massimo di tre giorni consecutivi (oltre ai quali sarà necessaria la presentazione di un'attestazione medica). Soprattutto per quanto riguarda i bambini più piccoli del nido, ancora in fase di svezzamento, non viene inserito nelle diete e nei menù giornalieri nessun alimento che prima non sia stato somministrato a casa dalla famiglia.

Non tutti i servizi dispongono di una cucina interna; in questi casi il servizio di refezione viene garantito ed effettuato tramite il trasporto giornaliero dei pasti da una delle cucine interne degli altri Asili Nido comunali.

La cuoca del nido, oltre a cucinare i pasti, è responsabile del rispetto del ciclo complessivo previsto dal sistema HACCP.

5. IL CONTROLLO QUALITA'

Il controllo della qualità del servizio viene effettuato dagli uffici comunali competenti, sia attraverso ispezioni periodiche nei nidi, sia tramite indagini sul grado di soddisfazione delle famiglie.

Attraverso le ispezioni viene controllata la qualità degli ambienti e delle attrezzature; viene inoltre verificato il rispetto del rapporto educatore/bambini e la compresenza del personale educativo.

Per quanto riguarda la soddisfazione delle famiglie oltre alla Cassetta per i Reclami e alla disponibilità delle figure di Coordinamento per eventuali colloqui, il livello di soddisfazione delle famiglie che frequentano i nidi viene rilevato tramite un questionario. Il questionario analizza gli aspetti del servizio che si ritengono fondamentali per il buon funzionamento dell'asilo nido, lasciando inoltre l'opportunità ai genitori di segnalare, in una apposita domanda aperta, le loro note, i loro desideri ed eventuali proposte migliorative. Gli esiti del sondaggio, che viene svolto annualmente, vengono comunicati alle famiglie e discussi all'interno del Comitato di Gestione al fine di garantire un livello di qualità nel tempo e di individuare gli ambiti di intervento per migliorare ulteriormente la qualità del servizio erogato.

Appositi controlli sono previsti anche sulle cucine tramite ditta specializzata che effettua analisi microbiologiche e controlli igienico-sanitari ulteriori rispetto a quelli già previsti per legge di competenza della ditta appaltatrice e dell'ASL.

5.1 LE DOMANDE E LE RISPOSTE

Compito preciso dell'Amministrazione Comunale è quello di acquisire i reclami, le segnalazioni, le osservazioni e i suggerimenti formulati dai fruitori del Servizio Asili Nido e di rispondere nei tempi prefissati (massimo 30 giorni).

5.2 I SUGGERIMENTI E I RECLAMI

L'Ufficio Nidi è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati in questa Carta.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono ben accetti i suggerimenti per migliorare il Servizio.

5.3 A CHI RIVOLGERSI

Nell'eventualità si verificassero problemi nel Servizio Asili Nido o violazioni dei principi e degli impegni stabiliti nella Carta del Servizio, questi possono essere segnalati per telefono, per iscritto all'indirizzo e ai numeri telefonici/fax indicati in calce al documento.

5.4 I TEMPI DI RISPOSTA

Alle comunicazioni scritte viene garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.

5.5 LA "PAGELLA"

I risultati delle verifiche e dei giudizi saranno resi noti alle famiglie ed in particolare al Comitato di Gestione.

In occasione della pubblicazione saranno resi noti eventuali miglioramenti introdotti durante l'anno ed il programma delle iniziative di miglioramento per l'anno successivo.

5.6 GLI STRUMENTI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri prevede che vengano adottati degli strumenti per la verifica dell'esecuzione del servizio prestato: gli strumenti previsti per il Servizio Asili Nido sono:

- le visite ispettive per il controllo delle attività educative ed ausiliarie, comprese quelle di cucina;

- la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie;
- il confronto con l'appaltatore per la verifica dell'esecuzione del contratto di servizio.

5.7 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il servizio Asili Nido è anche informazione. Per utilizzarlo al meglio è importante avere notizie aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, così come sapere a chi ci si deve rivolgere per ottenere chiarimenti e spiegazioni; pertanto nel caso si verificassero variazioni rispetto alle modalità di erogazione del servizio, qualsiasi comunicazione inerente al servizio stesso, verrà esposta presso gli Asili Nido comunali.

5.8 RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli Utenti deve essere ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia. Gli addetti al Servizio che operano a contatto con gli Utenti sono tenuti a mantenere rapporti di collaborazione e cortesia.

Il Gestore applica agli utenti provenienti dalle graduatorie comunali le rette stabilite anno per anno dal Comune di Segrate, concedente del servizio asili nido: per informazioni di dettaglio si rinvia all'apposita sezione del sito internet del Comune di Segrate <https://www.comune.segrate.mi.it/servizi/educazione-e-formazione/asili-nido/>
In questa Carta del Servizio si evidenziano quanto previsto dal Comune di Segrate su riduzione delle rette:

Rimborsi

Il Comune di Segrate, attraverso la propria Carta del Servizio, prevede storni e rimborsi, a richiesta dell'interessato, nei casi tassativamente previsti di seguito:

1. Catering esterno (50% tariffa giornaliera);
 2. Somministrazione di dieta speciale errata (100% tariffa giornaliera);
 3. Chiusura del nido al di fuori delle festività previste dal calendario scolastico (100% tariffa giornaliera per ogni giorno di chiusura imprevista per tutti i bambini iscritti).
 4. Apertura posticipata o chiusura anticipata del nido (50% tariffa giornaliera per tutti i bambini iscritti).
- (*la tariffa giornaliera viene determinata dividendo la tariffa mensile per 15 giorni)

Inoltre il Regolamento Asili Nido del Comune di Segrate stabilisce che:

- art.8 c.1 "E' prevista la riduzione della retta mensile per un importo equivalente al 50% della stessa retta mensile per frequenza fino a 5 giorni in un mese. "
- art.8 c.4 "Durante il primo mese di inserimento, per frequenza inferiore a 6 giorni nello stesso mese, il calcolo della retta si effettua moltiplicando la quota giornaliera per numero di giorni di presenza; la quota giornaliera viene determinata dividendo la tariffa mensile per 15.

6. NUMERI UTILI

Per **aspetti educativi** contattare gli asili nido ai seguenti recapiti:

ASILO NIDO STELLA STELLINA (Segrate, via xxv Aprile)
telefono: 02.2139865
e-mail: stella.stellina@pedagogia.it

ASILO NIDO IL NIDO DI AGNESE (Segrate, via 1° Maggio c/o Palazzo Comunale)
telefono: 02.26902365
e-mail: nido.agnese1@gmail.com

ASILO NIDO SBIRULINO (Milano Due, via Fratelli Cervi)
telefono: 02.26412366
e-mail: nido.sbirulino@gmail.com

ASILO NIDO LA RONDINE (San Felice, strada anulare)
telefono: 02.7530307
e-mail: nidolarondine@gmail.com

Per **aspetti amministrativi** (graduatorie, ISEE, rette):

COMUNE DI SEGRATE - Ufficio Nidi
telefono: 02.26902262 dal lunedì al venerdì
e-mail: al seguente indirizzo di Posta Elettronica Ordinaria servizi.educativi@comune.segrate.mi.it
oppure al seguente indirizzo di Posta Elettronica Certificata: segrate@postemailcertificata.it