



ASILO NIDO "C'ERA UNA VOLTA"

Comune di Pieve di Coriano

Carta dei Servizi

INDICE

1) Cos'è la Carta dei Servizi... .. pag. 3

Validità, diffusione e distribuzione

2) Il servizio Asilo Nido... .. pag. 3

Perché la scelta del Nido e chi accoglie

A quali principi si ispira

Quali finalità

Soggetti Istituzionali compartecipi dell'organizzazione e gestione del servizio

Dove siamo, come contattarci

Chi opera al Nido

Quali e quanti spazi prevede l'asilo nido

3) Organizzazione del servizio... .. pag. 6

Il calendario

Ammissione

Rette e frequenze

Orario di apertura

La puntualità

Cosa viene richiesto al genitore

I servizi erogati

L'Alimentazione

4) L'attività dell'asilo nido... .. pag. 7

Il Progetto Educativo

L'inserimento al nido

L'organizzazione della giornata

Giornata tipo

Il ritorno a casa

La Partecipazione dei genitori alla vita del nido

Rapporti

Promozione del servizio

5) La Salute al Nido... .. pag.11

Assenze

6) Standard di Qualità... .. pag. 12

Modulo segnalazione reclami e apprezzamenti.... pag.14

Questionario valutazione servizio..... pag.15

1) Cos'è la Carta dei Servizi

La carta dei servizi, recependo le indicazioni legislative e normative, in tema di qualità dei servizi, vuole essere uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti, garantendo chiarezza, trasparenza ed il continuo miglioramento del servizio.

La realizzazione di questa carta dei servizi consentirà a tutti i soggetti interessati di conoscere gli aspetti generali e più specifici del servizio Asilo nido.

Le informazioni contenute riguardano principalmente le modalità di gestione e di erogazione del servizio, gli strumenti di controllo e di garanzia e le procedure che gli utenti devono seguire per le diverse richieste e segnalazioni.

Validità, diffusione e distribuzione

La carta del servizio educativo Asilo Nido potrà essere aggiornata annualmente e verrà distribuita a tutte le famiglie che usufruiscono di tale servizio.

2) Il servizio Asilo Nido

Perché la scelta del Nido e chi accoglie

Perché nel Nido l'apprendimento del bambino si sviluppa grazie alle stimolazioni offerte dall'**AMBIENTE** che lo circonda e alle **RELAZIONI** che egli costruisce intorno a sé....

Il Nido offre una proposta educativa che rispetta la potenzialità e individualità di ogni bambino, con una costante attenzione alle famiglie e ai bisogni che la società attuale induce, nel rispetto della loro identità culturale.

Il Nido "C'era una volta" accoglie **i bambini dai 3 ai 36 mesi in 3 sezioni** suddivise per fascia d'età, che terranno presenti le tappe evolutive di ogni bambino.

A quali principi si ispira

Il servizio Asilo Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, si richiama il preambolo: "convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei bambini, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività".

Inoltre si sottolinea come il servizio asilo nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute e di sviluppo psicologicamente equilibrato.

Il servizio Asilo Nido definisce un sistema di regole e garanzie che consentono equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso la definizione chiara degli obiettivi e degli standard di qualità, delle modalità di accesso al servizio, dell'organizzazione dello stesso.

Quali finalità

Le finalità principali del servizio sono:

- Offrire ai bambini un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali;
- Sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative; facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori;
- promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia, nel rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza e solidarietà, valorizzando ogni forma di diversità.

Soggetti Istituzionali partecipi della organizzazione e gestione del servizio:

Amministrazione Comunale:

Referente primo, interviene nella definizione delle linee guida su cui muoversi e mette a disposizione parte delle risorse: struttura e arredi sono di proprietà comunale; viene stanziato un contributo annuale rapportato al numero di utenti residenti nel comune.

Ha aperto una convenzione con la Cooperativa Sociale onlus Ai Confini per l'utilizzo dei locali e per l'elaborazione e la gestione del servizio.

Cooperativa Sociale onlus "Ai Confini":

È l'ente gestore, responsabile della programmazione e gestione educativa del nido secondo le linee concordate con l'Amministrazione e il progetto condiviso all'interno del Comitato di Gestione. Si confronta con l'Amministrazione sulla qualità e la sostenibilità economica della gestione del servizio; mantiene autonomia nella scelta delle linee pedagogiche e libertà didattica. Mette a disposizione le proprie competenze tecniche per l'organizzazione di eventi, momenti culturali o aggregativi rivolti alle famiglie.

Comitato di Gestione:

È previsto dal Regolamento interno ed è costituito da rappresentanti dei soggetti sopra indicati e dei genitori dei bambini frequentanti.

È coinvolto nella stesura di eventuali graduatorie, nella definizione del progetto educativo annuale e delle rette.

Dove siamo, come contattarci

L'asilo nido "C'era una volta" si trova in Via G:Matteotti, n. 8/f a Pieve di Coriano.

Per informazioni è possibile contattare:

l'Equipe Educativa del Nido: tel. 0386/830202 – cell. 3457255849

la Cooperativa Sociale Onlus "Ai Confini": tel.333.4282624

Chi opera al Nido

Nell'asilo nido saranno presenti con funzioni e ruoli diversi:

- 3 educatrici qualificate a tempo pieno; una assume compiti di coordinamento interno per garantire efficienza nella gestione al fine di sostenere la qualità del servizio stesso;
- 1 operatore qualificato, a tempo pieno, con funzioni di atelierista e di supporto agli educatori;
- 1 consulente supervisore, responsabile del progetto pedagogico;
- personale ausiliario (2 operatori).

Tutte le educatrici sono in possesso di uno specifico titolo di studio nell'ambito socio-educativo e grazie a corsi di aggiornamento periodici promuovono la loro crescita professionale.

In sintesi il loro compito :

- Provvedere alla cura dei bambini/e;
- Svolgere le attività educative;
- Mantenere la relazione con le famiglie;
- Promuovere il buon funzionamento del servizio
- Promuovere la partecipazione dei genitori

Il "personale ausiliario" si prende cura della pulizia e dell'igiene degli ambienti e degli oggetti con i quali i bambini sono quotidianamente a contatto. Collabora con il personale educativo per il buon funzionamento del servizio.

Quali e quanti spazi prevede l'asilo nido

L'ampliamento e il rinnovamento complessivo del Nido sono stati progettati, adottando scelte strutturali, riguardanti gli spazi e la loro articolazione in rapporto con gli arredi, coerentemente in relazione con le linee del progetto educativo, al fine di rispettare e di soddisfare i bisogni peculiari dei bambini.

Le esperienze, sia individuali che di gruppo, sono influenzate da fattori quali l'organizzazione degli spazi, le caratteristiche e la disposizione degli arredi e questo evidenzia uno stretto rapporto tra caratteristiche degli ambienti educativi e comportamenti dei bambini.

L'articolazione degli spazi dell'asilo nido "C'era una volta" è la seguente:

- Ingresso con spazio "**accoglienza**"
- Spazio polivalente del gioco motorio "**sezione medi**"
- Spazio "**sezione grandi**" con **zona atelier**
- Spazio "**sezione piccoli**" strutturata autonomamente su due locali: zona gioco-attività/zona sonno
- Spazio **piccola cucina scaldavivande** per la porzionatura dei pasti
- Servizi con apposito spazio per il **cambio igienico**
- Spazio-zona servizi/ spogliatoi per gli operatori in area autonoma.

Ogni spazio dispone di arredi e materiali a norma per le attività, per il gioco e per ogni tipo di servizio.

L'asilo nido "C'era una volta" garantisce un ambiente sicuro per bambini e adulti ed è a norma per quanto riguarda:

- gli standard spaziali previsti dalla legge regionale;

- gli impianti elettrici;
- la normativa di prevenzione incendi;
- autorizzazione per locale cucina scaldavivande.

All'asilo nido "Cera una volta" sono presenti spazi ben visibili adibiti ad esporre materiale informativo su:

- menù del giorno;
- organizzazione della giornata;
- programmazione annuale dell'attività e progetti di sezione;
- il piano di evacuazione dai locali in caso di incendio o pericolo.

Vi sono inoltre spazi ed arredi per contenere gli oggetti personali di ciascun bambino.

3) Organizzazione del servizio

Il calendario

L'asilo nido offre il servizio per 11 mesi all'anno dal 1° settembre al 31 luglio. È prevista la possibilità di mantenere aperto il servizio nella prima settimana di agosto, qualora siano presenti almeno 14 bambini.

All'inizio di ogni anno verrà approntato dal Comitato di Gestione il calendario delle festività e relativa chiusura del servizio.

Ammissione

Le domande di ammissione (**iscrizione**) concorrono a formare una graduatoria, formulata sulla base dei criteri definiti dal vigente regolamento.

Le iscrizioni si ricevono presso l'Asilo Nido a partire dal mese di gennaio con conferma di norma nel mese di marzo/aprile e sono riferite all'anno scolastico successivo; le domande presentate durante l'anno troveranno accoglimento fino alla completa copertura dei posti disponibili.

I moduli per l'iscrizione si ritirano presso la sede dell'asilo nido e sono rilasciati dagli Operatori della struttura stessa.

L'accoglienza dell'iscrizione all'asilo nido è subordinata al versamento del 50% della prima retta e all'autocertificazione, da parte dei genitori, dello stato vaccinale, con esplicito riferimento alla avvenuta effettuazione delle vaccinazioni dell'obbligo ("LR N.12 del 4 agosto 2003") o alla fotocopia del libretto delle vaccinazioni.

È richiesta, inoltre, copia della tessera sanitaria del bambino.

Rette e frequenze

Le rette vengono proposte annualmente dalla Cooperativa ed approvate dal Comitato di gestione. Le rette non sono comprensive del costo mensa.

La retta deve essere versata per intero se l'inserimento inizia entro il 15 del mese e con la riduzione del 50% se l'inserimento inizia dopo.

Il pagamento della retta è anticipato ed avviene entro il 10° giorno del mese, tramite bonifico bancario a favore della Cooperativa Sociale onlus "Ai Confini", che gestisce il servizio.

L'importo della retta si differenzia in base alla fascia di utilizzo del servizio. Al momento dell'iscrizione vengono comunicate ai genitori le quote corrispondenti alle diverse opzioni di frequenza che vengono descritte nell'allegato 1, che forma parte integrante della presente Carta dei Servizi.

Saranno applicate agevolazioni sulla retta alle famiglie provenienti dai Comuni convenzionati, in base alla convenzione dagli stessi sottoscritta.

Orario di apertura

L'asilo nido apre dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,30 alle ore 17,00/18,00 ed è impostato su quattro fasce di frequenza:

- **tempo parziale** - entrata ore 7,30/9,00 - uscita ore 13,00
- **tempo parziale lungo** - entrata 7,30/9,00 - uscita ore 14,30
- **tempo normale** - entrata ore 7,30 /9,00 - uscita ore 16,00
- **tempo prolungato** - entrata ore 7,30/9,00 -uscita dalle ore 17,00 alle 18,00.
- **tempo pomeridiano** - entrata ore 13,00 - uscita ore 16,00/18,00

La puntualità

Si chiede ai genitori di rispettare gli orari d'ingresso e di uscita e di avvisare in caso di ritardo imprevisto con una telefonata.

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

Cosa viene richiesto al genitore

- Al momento dell'iscrizione il versamento del 50% della retta prevista ed una quota per l'assicurazione del bambino/a.
- Un colloquio con le educatrici prima dell'inserimento al nido per conoscere la storia e le abitudini del bambino/a.
- La disponibilità di un genitore (possibilmente sempre lo stesso) che sia presente nel corso di tutto l'inserimento.
- Collaborazione continua con le educatrici.
- Partecipazione dei genitori alla vita del Nido e disponibilità alla Convocazione di eventuali riunioni o colloqui personali nel corso dell'anno.

I genitori potranno richiedere, in qualsiasi momento dell'anno, colloqui per la verifica dell'inserimento, delle attività, dei livelli di socializzazione del bambino, per segnalazioni e suggerimenti.

Riguardo alle diverse necessità del bambino, all'organizzazione delle giornate e delle attività, si richiede ai genitori che vestano i bambini con indumenti che permettano il massimo della libertà e del movimento sia nel gioco che nelle attività e che siano pratici e semplici da mettere autonomamente, almeno da parte dei bambini più grandi.

I servizi erogati

Oltre al servizio educativo e di cura sotto riportato, il nido fornisce il pranzo e la merenda, il cui costo non è compreso all'interno della retta mensile decisa annualmente dal Comitato di Gestione. Provvede alla fornitura del detergente per mani e viso, di asciugamani monouso, di fazzoletti e salviette umidificate per l'igiene intima.

Ai genitori è richiesto di portare i pannolini, le creme antiarrossamento, un cambio completo (maglietta, golfino, pantaloncini,...), due cambi intimi (maglietta intima, mutandine, calzini,...), due cambi per il lettino (lenzuola, federa e coperta), un paio di calze antiscivolo o di pantofoline da usare all'interno del nido, il ciuccio (con custodia) e il biberon o il bicchiere con beccuccio, se il bambino li usa.

L'Alimentazione

L'alimentazione dei bambini è differenziata per fasce di età ed il menù è predisposto secondo le indicazioni contenute nelle linee guida dell'ASL della provincia di Mantova.

Il servizio di ristorazione viene fornito tramite catering, da ditta in possesso dei requisiti previsti.

Sono accolte le indicazioni scritte del pediatra di ogni bambino per eventuali diete personalizzate.

4) L'attività dell'asilo nido

Il Progetto Educativo

Il "nido" si presenta come luogo di vita quotidiana in cui l'attenzione al rapporto bambino-genitore-operatore deve essere accompagnata da tecniche precise e da attività che hanno alla base una programmazione specifica, che fanno anche riferimento ad un altro vincolo qualitativo, cioè la "formazione permanente del personale".

La strutturazione di spazi e arredi appositamente studiata nella sua polivalenza funzionale, la scelta dei materiali e delle attività hanno una fondamentale importanza rispetto al **PROGETTO EDUCATIVO** che viene tradotto in azioni concrete con la **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA/DIDATTICA ANNUALE**, che definisce tempi, modalità di intervento, strumenti, documentazione e verifica delle attività svolte con i bambini.

La programmazione diventa perciò un **metodo di lavoro**, un modo di intendere il rapporto tra adulti e bambini; non si riduce pertanto al "programma" o al piano di lavoro, ma rappresenta qualcosa di più estensivo nel momento in cui prende in considerazione tutti i "fattori" che incidono sull'educazione:

- I bisogni infantili;
- gli spazi di gioco;
- l'ambiente di vita;
- i materiali e gli oggetti a disposizione;
- i rapporti fra adulti e bambini;
- gli incontri con i genitori.

La programmazione educativa è compito professionale di ciascun educatore nella specificità e autonomia delle sue competenze.

L'obiettivo sarà quello di costruire una programmazione flessibile, che sia verificabile attraverso, ad esempio, l'osservazione ai vari livelli di comportamento, che fissi per ogni periodo degli obiettivi minimi da raggiungere, in modo che a tre anni ogni bambino sia riuscito ad acquisire progressivamente una propria autonomia rispetto alle varie tappe di sviluppo:

- deambulazione indipendente;
- coordinazione senso-psico-motoria della spazialità;
- simbolizzazione mentale degli oggetti anche in loro assenza;
- controllo degli sfinteri;
- linguaggio articolato e comprensibile;
- autonomia nelle attività e nei rapporti quotidiani.

Il "progetto educativo" nella sua ampia articolazione (programmazione educativa e programmazione didattica) rappresenta nel suo insieme la pianificazione delle attività, degli orari, degli obiettivi del servizio ed è il "perno centrale" attorno al quale si muovono tutte le azioni, le iniziative e le persone che, a vario titolo, operano nell'asilo nido.

Nel "progetto" sono raccolti tutti i temi affrontati:

- inserimento/ambientamento con relativa organizzazione di tempi, orari e modalità;
- momenti di routine con definizione e descrizione di aspetti organizzativi caratterizzanti la giornata nel suo insieme;
- attività di gioco "strutturate e libere" e relative metodologie;
- percorsi progettuali mirati;
- la partecipazione dei genitori alla vita del nido.

La pianificazione delle attività, in ogni sezione, prevede l'organizzazione di due percorsi nello stesso tempo coordinati e paralleli: i "progetti di sfondo" e i "progetti mirati" ampiamente descritti nel documento di programmazione.

L'inserimento al nido

L'inserimento di un bambino al "nido" si presenta come un evento nuovo, sia per il bambino che per il genitore, ed apporta un cambiamento nel reciproco contesto di relazioni. Per la prima volta il bambino vive l'esperienza della socializzazione nel gruppo dei pari guidata e veicolata da figure adulte che non sono quelle della famiglia e che però diventano punti di riferimento privilegiati accanto alle figure familiari.

Anche se l'educatore è fondamentalmente colui che veicola ed, "in un certo senso dirige" l'esperienza del bambino al Nido, si tratta comunque di un'esperienza globale di incontro con uno **spazio, degli oggetti e degli adulti** diversi da quelli familiari: di un incontro con un altro **contesto esistenziale** rispetto alla famiglia.

Fondamentalmente dunque il bambino deve innanzitutto accettare un **passaggio** dal contesto familiare a quello del Nido.

Per **contesto** si intende l'insieme dell'ambiente costituito da :

-spazi - tempi - oggetti - qualità delle relazioni tra soggetti partecipanti.

A qualunque età avvenga l'inserimento è indispensabile mettere in atto rapporti qualificati e interpersonali che diano sicurezza e siano di sostegno al bambino nell'esperienza che sta per affrontare.

A tal fine poniamo una particolare attenzione all'organizzazione dell'ambiente e alle attività da proporre, prevedendo come **indispensabile** la presenza di un genitore o di una figura familiare durante il primo periodo.

L'inserimento deve avere carattere di gradualità e i tempi e le modalità saranno programmate in accordo con i genitori, per il periodo che sarà ritenuto necessario.

La presenza del genitore al nido, durante l'inserimento, viene preceduta da una serie di contatti con la famiglia, mediante assemblee, colloqui e iniziative atte a promuovere una reciproca conoscenza, importante base per la costruzione di un rapporto di fiducia nell'istituzione Nido.

Gli operatori del Nido per favorire l'organizzazione di momenti e processi sopra elencati hanno individuato le seguenti modalità:

- **Prima assemblea** in cui si racconta il "nido" e la sua rete organizzativa;
- **Colloquio** con genitori che presentano il proprio bambino ed educatrici che informano relativamente all'organizzazione per attivare un'alleanza educativa che ha inizio da questo primo incontro di conoscenza.

L'ambientamento è **graduale**:

-- graduale è il tempo di permanenza del bambino al nido;

-- graduale è l'allontanamento della figura familiare che affianca il bambino in questa esperienza.

La durata dell'ambientamento varia in base ai tempi di ogni bambino e la disponibilità del genitore in questo periodo è indispensabile.

L'organizzazione della giornata

La giornata dell'asilo nido è caratterizzata da momenti di routine quali "accoglienza, pranzo, cambio, sonno," attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici, prevedendo ritmi regolari e costanti, che sono importanti per dare sicurezza e stabilità ai bambini. La ripetizione delle azioni consente al bambino di memorizzare certe sequenze, di prevederle, di anticiparle, di farle diventare così momenti conosciuti nei quali egli si può riconoscere, può esercitare meglio le sue competenze, stabilendo una relazione significativa con l'adulto.

Giornata tipo:

- 7,30 - 9,00: Accoglienza
- 9,30 - 10,00: Piccolo spuntino a base di frutta fresca
- 10,00 - 11,00: Attività/Gioco
- 11,00 -11,15: Pranzo
- 13,00: Sonno
- 13,00: Prima uscita per i bambini che fanno il part-time
- 14,30: Seconda uscita- tempo parziale lungo-
- 15,00/15,30: Merenda
- 16,00: Terza uscita -tempo normale
- 17,00/18,00: Quarta uscita - tempo prolungato.

Tutti i momenti della giornata al nido diventano "**attività**", vale a dire momenti di esperienza affettiva, cognitiva e di gioco.

Le attività proposte, attraverso i diversi percorsi progettuali, permettono al bambino di sperimentare l'utilizzo di vari materiali con "giochi di manipolazione, giochi di abilità e coordinazione motoria, giochi di socializzazione, giochi di imitazione, giochi che stimolano le capacità espressive grafico-pittoriche.

Il ritorno a casa

Le educatrici hanno l'obbligo di affidare il bambino/ al momento del congedo soltanto ai genitori o alle persone delegate.

Nel momento dell'uscita le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata, anche attraverso apposite schede riassuntive dei momenti significativi, come pasto, sonno, cambio.. Per comunicazioni più approfondite occorre chiedere un colloquio.

La Partecipazione dei genitori alla vita del nido

E' importante che nasca tra i genitori e gli operatori un rapporto di fiducia, di cooperazione e collaborazione per creare l'indispensabile sentimento di condivisione educativa e di appartenenza all'ambiente nido attraverso la partecipazione dei genitori, significativa per il benessere del bambino.

La comunicazione tra famiglie e servizio e la partecipazione viene garantita attraverso vari strumenti:

- **Riunione per i nuovi iscritti:** viene effettuato un incontro con i genitori per fornire informazioni sul servizio, sulle modalità e sui tempi di inserimento.
- **Comitato di gestione:** è un organo di partecipazione con compiti organizzativi e consultivi in cui sono presenti anche i rappresentanti dei genitori. Nomina e compiti sono specificati nel Regolamento dell'asilo nido.
- **Assemblea dei genitori:** è composta dai genitori di tutti i bambini iscritti al Nido e designa, al suo interno, i rappresentanti che faranno parte del Comitato di Gestione.
- **Incontri individuali:** per i nuovi iscritti viene effettuato prima dell'inserimento un colloquio tra le educatrici della sezione in cui sarà inserito e la famiglia. I genitori potranno richiedere colloqui individuali nel corso dell'anno con le educatrici, concordando tempi e orari.
- **Assemblee generali:** ogni anno educativo viene effettuato un incontro il mese di novembre per presentare la programmazione annuale alle famiglie ed un incontro finale entro il mese di giugno per verificare gli obiettivi raggiunti.
- **Incontri di sezione:** Questo tipo di riunione, caratterizzato sempre da un clima familiare, si occupa dei problemi della sezione e favorisce il confronto fra i genitori.

- **Iniziative ludiche e formative** : nel corso dell'anno educativo vengono proposte diverse iniziative (feste, incontri tematici, attività genitori/bambini, ecc.....) che caratterizzano momenti significativi della vita dei bambini al nido e costituiscono un'occasione d'incontro tra il personale del Nido ed i genitori.

La partecipazione e la **GESTIONE SOCIALE** sono momenti centrali e costitutivi del processo educativo. Il servizio, nel definire le scelte e gli obiettivi più adeguati, dal punto di vista pedagogico, si avvale dei seguenti **Organi di gestione**, con funzioni di promozione, controllo e valutazione, al fine di garantire sintonia e coerenza nell'azione educativa e assicurare il pluralismo:

- **Il Comitato di Gestione**
- **L'Assemblea dei Genitori**
- **IL Collettivo degli Educatori.**

Rapporti

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve essere ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

Per informazioni relative alle iscrizioni, alle rette e a tutti gli aspetti organizzativi connessi alla frequenza dell'asilo nido è possibile rivolgersi al personale educativo, presso la sede dell'asilo nido.

Promozione del servizio

Il nido verrà fatto conoscere attraverso diverse modalità:

- **Comunicazioni** e inviti alle famiglie residenti nel comune con bambini in età 0-3 anni e **Visite al Nido** su richiesta della famiglia.
- **Stampe, pieghevoli, carte del servizio.**
- **Open day:** una giornata dedicata alla visita del nido (es.giugno) per tutti i bambini e i genitori del territorio che potrebbero utilizzare la struttura.
- **Comunicazione via e-mail** e attraverso il sito della cooperativa.

5) La Salute al Nido

La vigilanza igienico sanitaria è espletata dall'ASL tramite il proprio personale tecnico e sanitario.

L'Azienda Sanitaria fornisce:

- 1) indicazioni circa l'applicazione di comportamenti igienici corretti all'interno della collettività;
- 2) informazioni al personale sulle vaccinazioni obbligatorie;
- 3) indicazioni circa i principi di sana alimentazione;
- 4) disposizioni circa la somministrazione di farmaci in collettività e sui certificati medici di ammissione e riammissione. Aderendo alle "norme igienico-sanitarie per gli Asili Nido- Protocollo di riferimento rivolto agli educatori- i farmaci non possono, di norma, essere somministrati dal personale (si rimanda alle indicazioni specifiche e alle disposizioni contenute nel Regolamento dell'Asilo Nido).

Ciascun bambino può contare sul pediatra di libera scelta a cui compete certificare la possibilità per il bambino di frequentare la collettività, la riammissione dopo la malattia, la richiesta di diete speciali, ecc.

La salute del bambino e del gruppo di bambini viene tutelata sia con il rispetto di alcuni parametri suggeriti dall'Azienda Sanitaria che con una buona igiene dell'ambiente, dei giochi, degli spazi, ecc.

In caso di indisposizione manifestatasi durante la frequenza la famiglia viene prontamente informata affinché il bambino possa essere allontanato nel più breve tempo possibile.

Assenze

Nel caso di assenza del bambino, i genitori sono cortesemente invitati ad informare il personale educativo.

Tutte le assenze dovranno essere motivate.

In caso di assenza prevedibile i genitori devono preventivamente avvertire entro le ore 9,00 del primo giorno di assenza.

In caso di assenza per malattia infettiva al rientro è necessario presentare un'autocertificazione, riguardante lo stato di buona salute del bambino che può rilasciare il genitore dopo avere consultato il pediatra di fiducia.

6) Standard di Qualità

La Cooperativa "AI CONFINI" si impegna a conseguire e mantenere i seguenti standard di qualità riferibili alle condizioni ambientali e all'organizzazione del servizio:

- Esistenza e descrizione di spazi attrezzati
- Orario di attivazione e modalità di erogazione del servizio
- Numero dei bambini iscritti e capienza
- Formazione ed aggiornamento continui del personale educativo
- Attività educativa efficace
- Informazione e comunicazione con le famiglie
- Partecipazione delle famiglie
- Colloqui individuali e di sezione con i genitori nel corso dell'anno
- Igiene ambientale
- Igiene personale dei bambini
- Igiene personale operatori
- Sicurezza ambientale

Valutazione sulla qualità del servizio:

La Cooperativa "AI CONFINI", al fine di migliorare continuamente il servizio, verificherà che gli impegni e gli standard di qualità espressi in questa carta siano rispettati, mediante strumenti appropriati.

A tal fine verranno analizzate le relazioni periodiche che gli educatori sono tenuti a redigere per illustrare la realizzazione del progetto..

Attraverso la collaborazione degli **UTENTI**, ai quali verrà somministrato un questionario annuale (in allegato), si analizzerà e valuterà la qualità percepita del servizio.

Dall'elaborazione di questi dati, ogni anno emergeranno il grado di soddisfazione delle famiglie, le proposte di miglioramento e le innovazioni necessarie per l'anno successivo.

Reclami

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo.

Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare ai responsabili comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Le famiglie potranno far pervenire per qualsiasi lamentela, richiesta o apprezzamento, il modulo allegato, consegnandolo in busta chiusa alle operatrici presenti al nido.

L'Associazione e/o la Cooperativa, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderanno, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato l'eventuale reclamo.

Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

Pieve di Coriano, 02/09/2013

**MODULO SEGNALAZIONE
RECLAMI E APPREZZAMENTI**

Famigliare..... genitore di.....

Frequentante l'Asilo Nido "C'era una volta" di Pieve di Coriano

Tel.....

Oggetto della segnalazione:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data.....

Firma

.....

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

DEL SERVIZIO ASILO NIDO "C'ERA UNA VOLTA"

Per aiutarci a rendere sempre più adeguato alle esigenze del territorio il servizio offerto le chiediamo di rispondere a queste poche domande:

1. Al termine di quest'anno di attività, qual'è il suo giudizio sull'Asilo Nido "C'era una volta"?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

2. Come pensa che suo/a figlio/a abbia vissuto questa esperienza?

3. Desidererebbe migliorare qualche aspetto del servizio? (organizzazione, rapporto con gli operatori, relazione bambini/operatore, mensa,.....)

4. Quali sono le sue aspettative per l'anno prossimo?

5. Quali, fra interventi e azioni promosse, ritiene sia stato fondamentale e maggiormente caratterizzante il servizio?

Grazie per la collaborazione

Cooperativa Sociale AI CONFINI