

1. Scopo della carta dei servizi.....	2
2. i Riferimenti.....	2
3. Dove trovare la carta dei servizi.....	2
4. i nostri obiettivi per la qualità.....	3
5. Perché un “Nido di qualità”.....	3
6. I principi fondamentali della carta dei servizi.....	3
7. diritti e i doveri.....	4
<i>I diritti dei nostri bambini.....</i>	<i>4</i>
<i>I diritti e doveri delle famiglie.....</i>	<i>4</i>
<i>Diritti e doveri del personale del nido.....</i>	<i>5</i>
8. Come comunicare con noi.....	5
<i>Suggerimenti e reclami.....</i>	<i>6</i>
<i>Rimborsi.....</i>	<i>6</i>
9. gli standard del nostro nido.....	6
<i>L'iscrizione al servizio.....</i>	<i>6</i>
<i>Conferma o Rinuncia al servizio.....</i>	<i>7</i>
<i>Graduatoria di ammissione.....</i>	<i>7</i>
<i>Accettazione al nido.....</i>	<i>8</i>
<i>L'inserimento.....</i>	<i>9</i>
<i>Schemi di inserimento.....</i>	<i>9</i>
<i>Il progetto pedagogico e educativo.....</i>	<i>10</i>
<i>Sedi, orario e calendario.....</i>	<i>10</i>
<i>I momenti qualificanti del nostro servizio.....</i>	<i>12</i>
10. Continuità e regolarità del servizio.....	13
11. Competenza e professionalità degli operatori.....	13
12. Momenti di comunicazione con le famiglie.....	13
<i>Momenti informali.....</i>	<i>14</i>
13. Servizio di mensa interna.....	14
<i>Sicurezza e qualità dei cibi.....</i>	<i>14</i>
<i>Adeguatezza delle diete.....</i>	<i>14</i>
14. estratto del regolamento sanitario.....	15
15. Controllo e Valutazione del servizio.....	15
16. I risultati del servizio.....	16
<i>Un resoconto della attività e dei progetti.....</i>	<i>16</i>
<i>I dati della vostra soddisfazione.....</i>	<i>16</i>



CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI Anno educativo 2011-2012



1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi per la prima infanzia, aggiornata annualmente con delibera di giunta comunale, intende perseguire uno scopo molto importante: descrivere in modo chiaro ciò che i nostri nidi comunali possono e devono fare per il benessere del vostro bambino, definendo in modo chiaro gli STANDARD qualitativi del servizio.

Al termine di ogni anno educativo, chiederemo il vostro giudizio attraverso un questionario, i cui risultati saranno disponibili in questa stessa carta.

2. I RIFERIMENTI

Questa carta dei servizi si rifà nei principi e contenuti ai seguenti e fondamentali riferimenti legislativi:

- Convenzione sui Diritti del Bambino (Legge 176/1991)
- Carta Sociale Europea (Legge 30/1999)
- Principi della Costituzione Italiana (Art. 3, 33, 34)
- Legge della Regione Emilia Romagna (Legge 1/2000)

In particolare desideriamo evidenziare quanto citato nell'articolo 2 della legge regionale Emilia Romagna n° 1 - 10.01.2000 (che ha istituito e normato i servizi educativi per l'infanzia):

“Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini e le bambine in età compresa tra i tre mesi e i tre anni, che concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e della garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa. Il nido ha finalità di:

a) formazione e socializzazione dei bambini, nella prospettiva del loro benessere psicofisico e dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali;

b) cura dei bambini che comporti un affidamento continuativo a figure diverse da quelle parentali in un contesto esterno a quello familiare;

c) sostegno alle famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative”

3. DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

Questa carta dei servizi è reperibile nel suo ultimo aggiornamento:

- Al municipio , presso l'Ufficio Relazioni Pubbliche (URP) o presso l'Ufficio Scuola
- sul sito internet del comune, alla pagina www.comune.molinella.bo.it
- presso i nidi comunali Peter Pan (Marmorta) e Cip & Ciop (Molinella)
- in allegato alla modulistica di iscrizione al servizio.



CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI Anno educativo 2011-2012



4. I NOSTRI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ.

L'organizzazione del nido comunale Cip & Ciop ha ottenuto nel gennaio 2010 il rinnovo della certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001:2008; il certificato è stato pertanto riconfermato fino al 2013.

La nostra politica della qualità esprime i seguenti obiettivi (estratto dal documento ufficiale):

...In tale quadro dovremo continuare a perseguire gli obiettivi di sempre:

- 1. riconoscere l'importanza del benessere psicofisico dei bambini, come presupposto della qualità sociale;**
- 2. soddisfare sempre più (attraverso una organizzazione migliore) le esigenze e necessità delle famiglie che desiderano affidare a noi i loro figli, nella massima fiducia e serenità;**
- 3. rendere partecipi le famiglie al percorso di sviluppo dei loro bambini, secondo criteri di trasparenza e reciproca collaborazione.**

..Per fare questo, chiediamo la convinta partecipazione di ognuno, certi come siamo che la soddisfazione di un simile risultato debba essere con tutti condivisa.

5. PERCHÈ UN "NIDO DI QUALITÀ"

La certificazione ISO 9001:2008 del nido comunale Cip & Ciop, attraverso una più razionale organizzazione, ha permesso di esprimere al meglio il valore del nostro metodo, del nostro progetto pedagogico e delle nostre educatrici.

"Fare Qualità" significa garantire il conseguimento e miglioramento nel tempo degli obiettivi sopra indicati.

"Fare Qualità" significa attenzione alla vostra soddisfazione e costante atteggiamento al miglioramento.

6. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

IDENTITÀ, UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ:

Affinché il bambino possa crescere senza pregiudizi e condizionamenti sociali e culturali, non opereremo alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Affinché il bambino possa godere al meglio del progetto educativo che lo riguarda, è necessario che il servizio nido sia il più regolare e continuativo possibile, nel rispetto delle norme e dei diritti dei lavoratori che tale servizio erogano.

INSERIMENTO ED INTEGRAZIONE

Il servizio nido favorisce l'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico, sociale e/o culturale e agevolare l'inserimento di bambini stranieri.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA



CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI Anno educativo 2011-2012



Le famiglie devono essere informate e partecipi per la piena attuazione di questa carta dei servizi.

DIRITTO DI SCELTA

La famiglia ha facoltà di scegliere fra le nostre istituzioni che erogano il servizio nido :

- Strutture comunali: Cip & Ciop a Molinella; Peter Pan a Marmorta;
- Strutture convenzionate: Gesserbimbi a Molinella; Primi giochi a S. Pietro Capofiume),

nei limiti della capienza oggettiva di ciascuna di esse e secondo criteri chiaramente stabiliti.

7. DIRITTI E I DOVERI

I diritti dei nostri bambini

Ogni bambino è una persona, e come tale deve essere tutelata nei suoi diritti essenziali:

Il diritto alla propria identità (individuale, sociale, culturale)

Il diritto ad un ascolto attento

Il diritto al benessere psico-fisico, che si esprima attraverso una crescita equilibrata e l'acquisizione permanente di competenze umane ed affettive

Il diritto all'autonomia, attraverso la capacità di infondere al bambino la sicurezza per poter fare a meno (in certi casi) dell'ausilio di un adulto

I diritti e doveri delle famiglie

Le famiglie devono considerare il servizio nido come un potente alleato nella educazione dei propri bambini, e noi desideriamo che questa alleanza si manifesti e si rafforzi sulla base dei **diritti**:

- Il diritto alla informazione pronta e costante sulle attività e situazioni quotidiane del proprio bambino nel nido (il cosiddetto processo di restituzione dei vissuti del bambino alla famiglia)
- Il diritto alla privacy, ovvero la tranquillità di sapere che le informazioni e i dati personali del bambino saranno completamente riservati ed utilizzati solo da persone professionalmente incaricate.
- Il diritto ad una retta personalizzata, che tenga conto delle reali possibilità economiche della famiglia, delle difficoltà lavorative e di altri parametri di giustizia sociale e la cui incidenza sul costo effettivo del servizio sia compatibile con le risorse stanziabili nel bilancio comunale

Le famiglie hanno d'altronde anche precisi **doveri**, il cui espletamento permette al servizio la massima efficacia possibile:

- La presenza attenta alla delicata fase dell'inserimento del bambino al nido
- La partecipazione costante alle iniziative ed ai momenti di partecipazione
- La corresponsione delle rette nei termini indicati
- Il rispetto delle norme organizzative (orari di accesso e uscita)

- La fornitura di ogni informazione (sotto tutela della norma della privacy) che sia utile per il trattamento efficace del bambino in ogni circostanza (notizie sanitarie, comportamentali)
- La disponibilità al dialogo con gli operatori, senza pregiudizi o timori.

Diritti e doveri del personale del nido

Al personale che opera nel nido affidiamo quanto di più prezioso disponiamo: i nostri figli. Per questo è opportuno richiamare in questo documento i diritti e i doveri che il personale è tenuto ad esercitare.

I diritti:

- Inquadramento professionale secondo i contratti nazionali di riferimento
- Aggiornamento professionale su argomenti condivisi e motivanti
- Autonomia di gestione intesa come ricerca, sperimentazione e personalizzazione delle modalità educative, nel rispetto degli obiettivi pedagogici condivisi

I doveri:

- Rispetto degli obiettivi pedagogici stabiliti
- Ascolto attento dei bambini
- Compartecipare i genitori del lavoro svolto
- Osservanza piena dei requisiti cogenti di legge, quali privacy, sicurezza alimentare e norme di legge sui servizi educativi per l'infanzia

8. COME COMUNICARE CON NOI

Il servizio nido ha alcuni momenti istituzionali nei quali comunica con la famiglia:

- Attraverso questa carta dei servizi, per spiegarvi chi siamo e cosa facciamo per voi
- All'avvio del servizio (attraverso la riunione iniziale di presentazione ed il successivo colloquio individuale), per familiarizzarvi con le procedure e le attività del nido
- Attraverso le comunicazioni giornaliere delle educatrici (necessarie per scambio di informazioni sul vostro bambino al nido e a casa.
- Attraverso le riunioni periodiche con le educatrici e la pedagoga per situazioni specifiche
- Attraverso la bacheca di sezione

Se poi vorrete comunicare direttamente con noi, al di fuori di queste attività "istituzionali", vi forniamo i riferimenti diretti, certi che ne saprete fare uso adeguato.

Cristina Torreggiani, dirigente dei servizi alla persona, per reclami e indicazioni sul miglioramento del servizio (tel. 051 6906851)

Licia Vasta, psicopedagoga, per affrontare situazioni problematiche (tel. 051 6906855)

Davide Cavallini, Referente Ufficio Pubblica Istruzione, per informazioni sulla iscrizione, graduatorie, etc. (tel. 051 6906821)

Marilena Gualandi (educatrice e responsabile qualità) e le educatrici di riferimento: per ogni comunicazione tra voi e il nido, dubbi o problemi (Tel. 051 6906855)

 <p>Città di Molinella</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI Anno educativo 2011-2012</p>	
---	--	---

Suggerimenti e reclami

Un vostro problema è anche un nostro problema, e vogliamo darvi la migliore opportunità per comunicarcelo e per poterlo risolvere.

Se il servizio descritto in questa carta in qualche modo non vi ha soddisfatto, potete interpellare la vostra educatrice di riferimento, che provvederà a valutare la cosa, a documentare ed a inoltrare ogni informazione alla dirigente dei servizi alla persona.

Vi risponderemo entro e non oltre 7 (sette) giorni, in modo formale, spiegandovi cosa siamo in grado di fare per risolvere il problema.

Rimborsi

Nei casi in cui l'utente, attraverso un accertamento di ufficio o su richiesta, abbia eseguito un pagamento non dovuto o superiore a quanto richiestogli dal Comune provvederà a rimborsare la differenza entro i successivi 90 giorni dall'accertamento.

9. GLI STANDARD DEL NOSTRO NIDO

L'iscrizione al servizio

I modelli per l'iscrizione sono disponibili presso l'Ufficio U.R.P. e Ufficio Pubblica Istruzione e vanno riconsegnati all'U.R.P. completamente compilata in tutte le sue parti e corredati da:

- Certificato di stato di famiglia in carta semplice;
- Eventuali altre dichiarazioni atte ad attestare particolari stati di bisogno ,ed altri elementi relativi al nucleo familiare (ad esempio: certificazione ASL; presenza di anziani non autosufficienti in famiglia; etc..)

Per le bambine ed i bambini già frequentanti il Nido, l'iscrizione all'anno scolastico successivo avviene automaticamente.

I genitori sono tenuti, ai fini della individuazione della retta personalizzata, alla compilazione della dichiarazione sostitutiva unica per il calcolo del valore I.S.E.E. (i moduli sono disponibili presso l' Ufficio U.R.P. e l'Ufficio Pubblica Istruzione). Questa dichiarazione va consegnata entro il 31 luglio.

Le domande di iscrizione per il nuovo anno scolastico vanno presentate **nel mese di Aprile**. Con le domande presentate verrà stilata la graduatoria per i nuovi inserimenti.

Le domande potranno essere presentate successivamente a tale periodo presso l'U.R.P.; ciò comporterà peraltro l' inserimento in coda alla graduatoria già formata.

L'Ufficio Pubblica Istruzione :

- provvederà a stilare la graduatoria **entro il 15 Maggio**
- contatterà le famiglie dei bambini ammessi al servizio per conferma della accettazione al servizio.



CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI Anno educativo 2011-2012



Conferma o Rinuncia al servizio

A conferma dell'iscrizione le famiglie dovranno effettuare entro il 25 di maggio un versamento di **€ 80,00**, il cui importo verrà scalato al pagamento della prima retta; tale somma non sarà in alcun modo restituita in caso di rinuncia.

I genitori i cui bambini siano stati ammessi alla frequenza del nido e che intendano per motivi personali rinunciare alla iscrizione al servizio, devono comunicarlo per iscritto all'Ufficio Pubblica Istruzione entro il 25 di maggio, comportando in tal modo il posizionamento del bambino in coda alla graduatoria.

La mancata comunicazione scritta di rinuncia, entro la data sopra indicata, comporterà l'esclusione d'ufficio del bambino dalla graduatoria.

Graduatoria di ammissione

La graduatoria di ammissione viene formulata dall'Ufficio Pubblica Istruzione sulla base di un punteggio assegnato in funzione dei criteri approvati con deliberazione di Giunta Comunale n°54 del 31/03/2005, tra i quali:

- Situazione del bambino (presenza di certificazione AUSL)
- Composizione del nucleo familiare
- Situazione lavorativa dei genitori
- Situazioni particolari

A parità di punteggio, il posizionamento in graduatoria è determinato:

- dal numero di iscritti nella Sezione compatibile all'età del bambino
- dalla anzianità anagrafica del bambino

Tariffe di frequenza e di rinuncia

Le tariffe per la frequenza del bambino ai Nidi Comunali nel presente anno educativo, sono riportate nella tabella che segue.

Frequenza	Tariffa minima di frequenza	Tariffa massima di frequenza	Tariffa personalizzata in % reddito ISEE
Nido a tempo pieno	€ 80,00	€ 448,00	2,23 %
Nido a tempo parziale	€ 60,00	€ 319,00	1,79%

Nota bene: nel caso la tariffa personalizzata superi la tariffa di frequenza, verrà applicata quest'ultima.

La tariffa mensile sarà ridotta in proporzione al numero di giornate di assenza del bambino secondo quanto indicato di seguito:



CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI Anno educativo 2011-2012



Frequenza	Quota giornaliera di riduzione per n° di giornate di assenza inferiore a 30	Quota giornaliera di riduzione per n° di giornate di assenza superiore a 30
Nido a tempo pieno	€ 2,90	€ 6,20
Nido a tempo parziale	€ 2,10	€ 4,10

La tariffa mensile, determinata ad inizio anno, deve essere corrisposta entro la scadenza indicata nel bollettino di pagamento .

I genitori che hanno più di un bambino frequentante il Nido, pagheranno una retta intera e le restanti ridotte del 50%, purché non inferiore alla tariffa minima.

E' consentita, a richiesta del genitore, la sospensione temporanea della frequenza per un periodo massimo di mesi tre, per motivi di salute adeguatamente certificati. In tal caso la famiglia è tenuta, a titolo di conservazione del posto, al pagamento della quota ridotta (quota individuale meno i giorni di assenza). Per la riammissione è indispensabile la presentazione di certificazione medica.

I genitori che intendono rinunciare al servizio devono comunicarlo per iscritto all'Ufficio Pubblica Istruzione **entro la fine del mese in corso**.

In assenza di tale comunicazione verrà richiesto il pagamento della quota mensile della retta.

La rinuncia comporta la mancata conservazione del posto per l'anno successivo.

Accettazione al nido

I bambini residenti nel Comune di Molinella, sono ammessi al nido a partire dal 6° mese sino al compimento del 3° anno di età.

I bambini e le bambine, a seconda dell'età e del loro sviluppo fisico, vengono inseriti nelle sotto elencate sezioni:

Sezioni	Età
Piccoli	Dai 6 mesi ai 12/13 mesi
Piccoli II sezione	Dai 11/12 mesi ai 18 mesi circa
Medi	Dai 18 mesi ai 22 mesi circa
Medio – grandi	Dai 22 mesi ai 30 mesi
Grandi	Dai 24 mesi ai 36 mesi
Mista	Dai 12 mesi ai 36 mesi
Part – time	Dai 12 mesi ai 36 mesi

L'inserimento

Per i bambini già frequentanti il nido, è previsto un reinserimento graduale della durata di tre giorni con un orario ridotto dalle 7,30 alle 13,00.

Le nuove ammissioni avverranno attraverso il passaggio graduale dalla famiglia alla vita collettiva.

Affinché il bambino o la bambina si ambienta senza eccessive fatiche, è necessario che uno dei genitori sia disponibile per il periodo dell'inserimento, secondo modalità concordate con il personale educativo.

Gli inserimenti iniziano, di norma, nel mese di settembre.

Compatibilmente con le esigenze educative, i bambini verranno accolti nel corso dell'anno nel momento in cui i posti si renderanno disponibili all'interno delle varie sezioni, entro e non oltre il 28 febbraio (con eventuali deroghe da valutarsi a cura del dirigente di area, caso per caso, in funzione della disponibilità)

Prima dell'ammissione del bambino al nido, l'Amministrazione, la pedagoga e le educatrici incontreranno i genitori per fornire tutte le notizie sul funzionamento del Nido.

In questa prima riunione ai genitori saranno distribuiti documenti informativi del servizio e alcuni moduli necessari per il completamento della iscrizione.

Al momento dell'inserimento sarà necessario presentare l'autocertificazione delle avvenute vaccinazioni **(da compilarsi sul modulo fornito alla prima riunione individuale con la famiglia).**

Schemi di inserimento

Sezioni	(Piccoli e piccoli medi)	(Medi, medio grandi, grandi)	(Piccoli gruppi)
Periodo	Schema a 5 settimane	Schema a 4 settimane	Schema a 3 settimane
Prima settimana	Il bambino si fermerà al nido con il genitore tutti i giorni, dal Lunedì al Venerdì, per circa un'ora	Il bambino si fermerà al nido con il genitore tutti i giorni, dal Lunedì al Venerdì, per circa un'ora	Il bambino si fermerà al nido con il genitore dal Lunedì al Mercoledì, dalle 9,00 alle 11,00. Giovedì e Venerdì pranza con il genitore.
Seconda settimana	Lunedì come la settimana precedente, da martedì a venerdì il bambino si fermerà al nido con le educatrici, senza il genitore per 30 minuti circa	Lunedì come la settimana precedente, da martedì il bambino si fermerà al nido con le educatrici, senza il genitore, inizialmente per circa un'ora aumentando gradatamente il periodo di permanenza, il giovedì rimarrà per il pranzo	Lunedì come il venerdì precedente, da martedì il bambino si fermerà al nido con le educatrici rimanendo per il pranzo (sono previsti distacchi graduali che vengono valutati in base alle risposte soggettive di ogni singolo bambino)
Terza settimana	Lunedì come la settimana precedente, da martedì a venerdì il bambino aumenterà i tempi di permanenza al nido con inserimento del pranzo da giovedì	Lunedì come la settimana precedente, da martedì il bambino si fermerà al nido per metà giornata rispettando l'orario di ingresso e di uscita: dalle 7.30 alle 9.00 e dalle 12.00 alle 12.30	Lunedì come la settimana precedente, da Martedì il bambino verrà inserito gradualmente al sonno

Sezioni	(Piccoli e piccoli medi)	(Medi, medio grandi, grandi)	(Piccoli gruppi)
Periodo	Schema a 5 settimane	Schema a 4 settimane	Schema a 3 settimane
Quarta settimana	Lunedì come la settimana precedente, da martedì a venerdì il bambino si fermerà al nido per metà giornata rispettando l'orario d'ingresso e di uscita: dalle 7.30 alle 9.00 e dalle 12.00 alle 12.30	Lunedì come la settimana precedente, da martedì il bambino verrà inserito gradualmente al sonno pomeridiano.	ND
Quinta settimana	Lunedì come la settimana precedente, da martedì il bambino verrà inserito gradualmente al sonno pomeridiano	ND	ND

Il progetto pedagogico e educativo

Le attività del servizio nido si svolgono all'interno del "Progetto educativo"; tale progetto contiene gli elementi della programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne, collegate od integrative del servizio.

Gli obiettivi, gli indirizzi e le metodologie del progetto educativo sono definiti dalla coordinatrice pedagogica; le educatrici traducono tali risorse in programmazione educativa fatta di routine, di gioco e di apprendimento in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino.

Sedi, orario e calendario

Gli asili nido comunali funzionanti sul territorio di Molinella sono due:

- Asilo Nido " Cip & Ciop", via Don Minzoni Tel.051/6906855
- Asilo Nido " Peter Pan", via Fiume Vecchio (Marmorta) Tel.051/884096

L'Asilo Nido è aperto da settembre a giugno tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.30.

L'orario di accettazione dei bambini e delle bambine è dalle ore 7.30 alle ore 9.00.

Orario	Attività
Ore 7.30	Apertura Asilo Nido: accoglienza bambini, gioco libero;
Ore 8.30 – 09.00	Colazione
Ore 9.00 - 10.00	Momento dell'igiene personale e di attività di gioco libero;
Ore 10.00	Inizio attività guidata a piccolo o grande gruppo;
Ore 11.00	Momento dell'igiene personale e preparazione al pranzo;
Ore 11.15 - 11.30	Pranzo
Ore 12.30	Igiene personale ,preparazione al sonno; prima uscita;

	CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI Anno educativo 2011-2012	 SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2008 Cert. N°4282
---	---	--

Orario	Attività
Ore 13.00	Sonnellino
Ore 15.30	Risveglio, igiene personale e preparazione alla merenda;
Ore 16.00	Merenda
Ore 16.00-16.30	Uscita

Per le famiglie che ne facciano richiesta (documentando l'effettiva necessità), sono disponibili orari di **pre-nido** (orario di apertura è anticipato alle ore 7,00) e di **post-nido** (chiusura posticipata fino alle ore 18.00). L'attivazione di tali servizi potrà essere eseguita solo in presenza di almeno cinque richieste. Tali prolungamenti di orario si configurano come servizi socio-educativi, organizzati a gioco libero con la presenza di operatore adibito a tale ruolo.

L' orario di uscita può avvenire dalle 12.30 alle 13.00 e dalle **16.00** alle 16.30; per i bambini che frequentano il post-nido il servizio termina inderogabilmente alle ore 18.00 . I genitori che hanno la necessità di accompagnare il bambino o la bambina dopo le ore 9.00 per motivi legati alla salute (visite mediche, etc.) debbono avvertire il personale educativo. In tutti i casi l'accettazione non può avvenire oltre le ore 10.00 per motivi organizzativi delle sezioni. Occorre avvisare il personale educativo anche qualora sia necessario anticipare l'uscita rispetto agli orari precedentemente concordati.

Al momento dell'uscita, il bambino/la bambina viene affidato/a dalle educatrici soltanto ai genitori o a persona delegata che dovrà presentarsi munita di documento di identità ,tale delega avrà validità annua .

Il Nido rimane chiuso il sabato, la domenica, i giorni festivi, l'intero mese di agosto, il periodo di Pasqua e Natale, secondo quanto stabilito nel calendario scolastico.

Il mese di luglio il Nido resterà aperto per le famiglie che ne dimostrino reale bisogno, allegando certificazione del datore di lavoro, o autocertificazione per i lavoratori autonomi, attestante i periodi di ferie estivi.

L'apertura del Nido nel mese di luglio è effettuata presso il nido comunale Cip & Ciop. La richiesta di poter usufruire del Servizio straordinario di luglio dovrà pervenire in forma scritta all'U.R.P. entro la fine di maggio di ogni anno; i moduli sono disponibili presso i nidi. Solo per il servizio straordinario di Luglio la tariffa mensile sarà proporzionata al periodo richiesto.

L'Ufficio Pubblica Istruzione, esaminate le richieste, provvederà a comunicare alle famiglie interessate la situazione che si sarà configurata.

I momenti qualificanti del nostro servizio

Il primo momento in cui i genitori possono conoscere la realtà dei nostri nidi si esprime attraverso l'iniziativa "**Nido in visita**", nel quale tutte le persone interessate possono accedere alle strutture e ricevere ogni possibile informazione sugli aspetti organizzativi, ed educativi-affettivi per il bambino.

Nella vita vissuta dal vostro bambino al nido, sono numerosi i momenti qualificanti dei quali abbiamo dovere e piacere di informarvi, per farvi capire quale esperienza gratificante possa essere per voi e per noi vedere crescere giorno per giorno la autonomia e il benessere psico-fisico del bambino.

Il primo di questi momenti qualificanti è certamente **la fase di inserimento**, momento delicato e particolarmente significativo perché rappresenta la prima esperienza di distacco dalla famiglia e quindi una sostanziale modifica della qualità relazionale del bambino.

Per questo, le nostre educatrici sono formate e preparate a gestire le eventuali ansie del bambino e del genitore, rassicurando entrambi e favorendo in tal modo una separazione il più possibile serena.

Al termine della fase di inserimento si avvia **la fase di ambientamento** che si conclude con un momento di assemblea "I genitori ri-narrano il nido" e con colloqui individuali per la verifica del processo di inserimento.

L'inserimento è progettato secondo criteri pedagogici di gradualità dei tempi e di presenza del genitore.

La vita quotidiana al nido è incentrata su momenti, denominati **ROUTINE**, nei quali il vostro bambino potrà esprimere al massimo un rapporto diretto e privilegiato con la propria **educatrice di riferimento** (che ha già seguito il bambino nella fase di inserimento).

I momenti delle routine sono i seguenti:

- L'accoglienza del bambino al mattino
- Il momento del cambio
- Il pranzo
- Il sonno

Tali routine sono inserite nella programmazione educativa, in forte collegamento al progetto educativo.

Altri punti di grande valore che desideriamo esporvi sono:

- **l'attività quotidiana di osservazione** delle educatrici rispetto al comportamento del bambino ed alla sua armoniosa crescita psicofisica. Tali osservazioni sono regolarmente sottoposte al vaglio della pedagoga per definire con lei eventuali strategie educative, quando necessario.
- **La continuità tra nido e scuola materna**, attraverso la momenti di raccordo condiviso tra le insegnanti delle due istituzioni (che permettano di trasferire informazioni sui bambini e favorire il loro passaggio in un nuovo contesto) e un colloquio finale che restituisca al genitore la esperienza complessiva del bambino al nido. In tale fase l'educatrice consegna al genitore **il libro storia** nel quale le educatrici inseriscono e condividono con i genitori fotografie, disegni, scritti e memorie su quanto il vostro bambino ha vissuto.

- **Il sostegno ai bambini in situazione di disagio**, attraverso specifici percorsi e, quando necessario, il supporto di personale aggiuntivo
- **I momenti programmati di verifica** del progetto pedagogico e della programmazione educativa, realizzati in collettivi quindicinali tra le educatrici e la pedagoga; tali verifiche possono comportare ad esempio modifiche al progetto ed alla programmazione che consentano di conseguire gli obiettivi prefissati (nell'ottica della ricerca-azione)
- **La partecipazione dei genitori** attraverso il comitato dei genitori, incontri individuali con la pedagoga e le educatrici e incontri assembleari su tematiche di interesse comune
- **L'organizzazione di progetti** che arricchiscono la routine del nido e danno la opportunità al territorio di condividere esperienze e valori con i bambini (Incontri di familiarizzazione con piccoli animali, con l'ausilio e le spiegazioni di un esperto; interventi dei genitori nelle attività del nido (preparazione di cibi, organizzazione di giochi, etc..))

10. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Per quanto nelle nostre possibilità, il nostro nido cerca di garantire, ove possibile, alle famiglie la continuità e regolarità delle attività educative attraverso:

- Ridotto turn-over degli operatori
- Permanenza dell'educatore sulla sezione, per garantire la continuità
- Disponibilità di una educatrice sostitutiva nei casi di assenze

11. COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI

Tutto il nostro personale è abilitato ad operare secondo la normativa ministeriale vigente, e svolge annualmente corsi di formazione su temi o progetti specifici.

Tale formazione è sempre legata a temi specifici quali:

- progettazione della attività educativa, finalizzata al benessere del bambino ed alla prevenzione e riconoscimento dei disagi
- gestione delle condizioni ambientali (privacy, gestione della sicurezza e delle norme di igiene alimentare)

12. MOMENTI DI COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

Il servizio nido ha alcuni momenti istituzionali nei quali comunica con la famiglia:

Riunione iniziale di presentazione

Questa riunione si tiene nel mese di giugno, in data comunicata alle famiglie a cura dell'Ufficio Pubblica Istruzione. In tale occasione il dirigente di settore, la pedagoga e le

 <p>Città di Molinella</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI Anno educativo 2011-2012</p>	
---	--	---

educatrici illustrano (attraverso la carta dei servizi) il funzionamento del nido, programmano gli incontri individuali e distribuiscono i documenti utili.

Colloquio individuale di presentazione del bambino

In tale occasione, programmata prima della apertura del servizio, le educatrici raccolgono informazioni sulle abitudini del bambino.

Comunicazioni giornaliere con le educatrici

Il genitore può leggere ogni giorno il resoconto della giornata del proprio bambino nel foglio di comunicazione giornaliera compilato dalle educatrici.

Momenti informali

Feste in corso e fine anno, laboratori con i genitori

13. SERVIZIO DI MENSA INTERNA.

Il servizio nido, in collaborazione con l'amministrazione comunale, ha predisposto un servizio di mensa interno, con preparazione e somministrazione dei pasti. Tale servizio è gestito dalla amministrazione comunale, che si fa garante della qualità della gestione e del rispetto dei requisiti di salubrità e igienicità (HACCP), la cui verifica costante è affidata (oltre che agli operatori) ad una società specializzata esterna.

Il nostro servizio mensa si distingue anche per la cura posta nei seguenti fattori:

Sicurezza e qualità dei cibi

- utilizzo di menù a grammatura prestabilita e controllata dalla ASL e dalla dietista
- varietà e freschezza degli ingredienti
- utilizzo di alcuni prodotti biologici (Esempi: passata di pomodoro, riso, olio, pasta e succhi di frutta)
- **preparazione** dei pasti presso la struttura
- varietà dei menù secondo stagione e a rotazione mensile
- Affidamento della gestione HACCP alla società cui è appaltato il servizio di fornitura derrate alimentari
- utilizzo minimale di prodotti surgelati (limitatamente a piccole scorte di pesce e verdura)

Adeguatezza delle diete

Cerchiamo di adeguare, per quanto possibile, la dieta rispetto alla età, religione, esigenze sanitarie (allergie, intolleranze alimentari, diete speciali, etc.).

Ciò attraverso il contributo dei genitori e della ASL di riferimento.

Per i motivi sopra indicati, non è consentito alle famiglie di portare da casa alcun tipo di cibo o bevanda. Nei soli casi di ricorrenze e compleanni, è consentito l'utilizzo esclusivo di prodotti confezionati i cui ingredienti siano certificati da aziende del settore.



CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI Anno educativo 2011-2012



14. ESTRATTO DEL REGOLAMENTO SANITARIO

Non è ammessa all'interno del Nido la somministrazione di alcun farmaco ad eccezione di situazioni particolari che verranno di volta in volta valutate; in questi rarissimi casi i genitori devono fornire alle educatrici un certificato del medico prescrivente, contenente indicazioni precise sulle dosi, sulle modalità delle somministrazioni e sulla durata del trattamento; questo certificato deve comunque essere precedentemente convalidato dal Medico del Servizio Pediatrico dell'Azienda AUSL.

I genitori devono informare il Medico del Servizio Pediatrico dell'Azienda A.S.L. ed il personale educativo sulle abitudini del bambino o della bambina su eventuali cure mediche, o su controindicazioni nell'alimentazione comprovate da certificato medico.

Le tabelle dietetiche sono preparate dal Servizio Pediatrico dell'Azienda A.S.L., in collaborazione con il Comune.

Il bambino o la bambina che presenta malessere o febbre va allontanato/a dal Nido nel più breve tempo possibile.

Per questo motivo i genitori devono lasciare più recapiti telefonici per poter essere avvertiti ed intervenire tempestivamente in caso di necessità.

Le educatrici sono autorizzate a dimettere autonomamente il bambino o la bambina:

- alla 3° scarica irregolare di diarrea,
- temperatura uguale o superiore a 37.5° (se temperatura interna considerare 38 °)
- sospetto di malattia infettiva contagiosa o parassitaria (esantemi infantili, micosi, pediculosi congiuntivite, ossiuri, stomatite...)
- in caso di necessità valutate dalle educatrici in relazione alle condizioni del bambino (otalgie, dolori addominali, articolari, vomito...);

In caso di urgenti necessità (malori, traumi, convulsioni...) verranno immediatamente chiamati i genitori e sarà chiamata l'ambulanza.

In caso di assenza prolungata per malattia, superiore a 6 giorni comprensivi del sabato e della domenica, la riammissione è subordinata alla presentazione del certificato del medico curante. Nota bene: l'assenza prolungata del bambino qualora dichiarata e motivata anticipatamente dalla famiglia, non prevede la presentazione del certificato medico.

Nel caso in cui il bambino o la bambina vengano dimessi dalle educatrici occorre sempre il certificato medico.

15. CONTROLLO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.



CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI Anno educativo 2011-2012



Le domande formulate toccano tutti i fattori e gli standard della qualità identificati in questa carta dei servizi ; l'utenza deve esprimere un punteggio il cui valore (mediato su tutte le risposte ottenute) costituisce un indicatore soggettivo della qualità percepita su un determinato fattore e gli standard che ne costituiscono la struttura portante.

Alla fine di ciascun anno educativo il responsabile di settore assieme alla pedagoga e ad una rappresentanza del personale interno valutano gli indicatori così elaborati e ne traggono spunto per il miglioramento del servizio, pianificando attività e responsabilità per il successivo anno educativo.

16. I RISULTATI DEL SERVIZIO

Un resoconto della attività e dei progetti

Ogni anno progettiamo e realizziamo attività inserite nel contesto del progetto educativo. Alcuni di questi sono diventati strutturali e come tali riproposti in rete sul territorio, quali:

Nati per leggere

Il progetto, collegato con la biblioteca comunale, prevede la presentazione di libri per l'infanzia a cura della responsabile della biblioteca, rivolta ai bambini dei nidi.

Continuità nido – scuola dell'infanzia

Il progetto ha lo scopo di facilitare e favorire il passaggio dei bambini dal nido alla scuola dell'infanzia. Viene pianificato un percorso di continuità durante il quale i bambini conoscono materiali che utilizzeranno successivamente nella scuola dell'infanzia.

Esperienze laboratoriali

Ogni anno, in collegamento con la programmazione educativa, vengono organizzati diversi tipi di laboratori (narrazione, musica, racconto, costruzione di libri..) rivolti sia ai bambini e/o a i genitori in orario scolastico o extrascuola.

I dati della vostra soddisfazione

E' stata completata (a giugno 2011) la raccolta dei dati di soddisfazione delle famiglie, applicata attraverso un questionario secondo una metodologia rinnovata l'anno scorso attraverso l'utilizzazione di un questionario semplificato (e compatibile con i precedenti, per poter confrontare i risultati).

Abbiamo distribuito 86 questionari a tutte le famiglie coinvolte, incluse le famiglie di Marmorta; abbiamo ricevuto un ritorno di 60 (su 66) questionari per Cip e Ciop e 16 (su 20) per Marmorta; tale ritorno continua ad essere assolutamente positivo come nei precedenti anni e questo ci permette di avere un quadro estremamente di dettaglio del livello di soddisfazione percepita dai nostri utenti.

L'analisi effettuata ha potuto evidenziare che:

- È ormai andato a regime il nuovo questionario, che non prevede più (diversamente dagli anni precedenti) di chiedere alla famiglia di esprimere un punteggio di qualità attesa per ogni requisito;
- Abbiamo definito come livello atteso di soddisfazione il punteggio di 8 punti su 10
- Il risultato complessivo dell'anno 2010/2011 non pone in evidenza alcun giudizio **globalmente** negativo
- Vi sono carenze specifiche in alcune sezioni relativamente ai requisiti:
 - ambienti e arredi sicuri (Marmorta – Tempo pieno)
 - Tempi di attesa per gli esiti della iscrizione (molte sezioni)
 - Modalità di inserimento - famiglie (molte sezioni)

La tabella che segue evidenzia tutti i punti analizzati, il punteggio ottenuto (GAP) rispetto alle attese e il giudizio ricevuto.

Requisito	GAP	Giudizio
Risposta pronta delle insegnanti alle domande dei genitori	16,56%	Ottimo
Clima di familiarità	16,53%	Ottimo
Informazione quotidiana sui bambini dalle insegnanti	15,90%	Ottimo
Risposta ai dubbi	15,12%	Ottimo
Documentazione percorso educativo	15,01%	Ottimo
Informazione rapida	14,68%	Ottimo
Sorveglianza	13,87%	Ottimo
Assenza di giudizi ai genitori	13,68%	Ottimo
Gestione delle ansie dei genitori	13,38%	Ottimo
Diete e regimi alimentari adeguati e controllati	13,31%	Ottimo
Riunioni per discutere dei bambini	13,28%	Ottimo
Progetto educativo	13,28%	Ottimo
L'igiene e la pulizia sono garantite	12,90%	Ottimo
Coinvolgimento dei genitori alle attività	12,20%	Ottimo
Orario apertura	10,90%	Ottimo
I bambini gradiscono i cibi proposti	10,24%	Ottimo
Modalità di inserimento (bambini)	10,21%	Ottimo
Gli arredi sono allegri e a misura di bambino	8,08%	Ottimo
Modalità di iscrizione	8,05%	Ottimo
Ambienti ed arredi sicuri	6,54%	Ottimo
Importanza del ruolo della pedagoga	5,94%	Ottimo
Modalità di inserimento (famiglie)	-1,89%	Adeguato
Tempi di attesa per gli esiti della iscrizione	-2,26%	Adeguato



CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI

Anno educativo 2011-2012



RUOLI E RESPONSABILITA'

Sindaco
Organo politico responsabile
dell'Amministrazione del Comune

Consiglio Comunale
Definisce le politiche generali
dei servizi e le somme ad essi destinate

Assessore alla Pubblica Istruzione
Propone alla Giunta Municipale gli
obiettivi specifici rispettando gli indirizzi
generali del Consiglio Comunale

Giunta Comunale
- Decide gli obiettivi specifici
- Assegna risorse finanziarie, umane e
strumentali al dirigente di area

Direttore Generale
Propone alla Giunta le entità delle risorse
umane, finanziarie e strumentali da
assegnare al dirigente di area

Dirigente Terza Area
Attua gli obiettivi fissati dalla Giunta con le
risorse finanziarie, umane e strumentali
assegnate

Gestiscono il servizio

Ufficio pubblica istruzione
*responsabile del servizio
personale amministrativo*

**asilo nido
Cip e Ciop**
educatrici
personale ausiliario

Coordinatrice
Pedagogica

**asilo nido
Peter Pan**
educatrici
personale ausiliario

destinatari e protagonisti del servizio

