



COMUNE DI BUSSERO

Città Metropolitana di Milano

e-mail protocollo.bussero@pec.it - sito: www.comune.bussero.mi.it

Asilo Nido

Arcobaleno

Bussero

CARTA DEI SERVIZI



PREMESSA

Definizione e finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è un documento che fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio di asilo nido e ne stabilisce i livelli qualitativi e strutturali (standard) da rispettare. Rappresenta dunque un impegno concreto per l'erogatore del servizio verso il raggiungimento di precisi obiettivi di gestione e verso la qualificazione dei rapporti con l'utenza.

La Carta dei Servizi è anche uno strumento di programmazione dinamico, suscettibile di aggiornamenti e variazioni conseguenti a mutamenti che si possono verificare. Tutto ciò che non è esplicitamente disciplinato dalla Carta dei Servizi trova attuazione nel Regolamento dell'Asilo Nido Comunale "Arcobaleno" e negli allegati alla Carta stessa, anch'essi suscettibili di variazioni a seconda di eventuali disposizioni dell'Amministrazione comunale o di mutamento della normativa di settore.

Introduzione al servizio Asilo nido

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

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

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

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

Le educatrici e gli educatori accolgono i bambini, predispongono l'ambiente, gli spazi e i materiali rispettando il più possibile i tempi e i ritmi personali di ciascuno.

La curiosità e il desiderio di esplorazione sono incoraggiati e sostenuti dando spazio alle soluzioni trovate dai bambini, al diritto di provare, di sbagliare e di misurarsi con gli altri.

L'asilo nido comunale Arcobaleno è situato a Bussero in Viale Europa, 10 - cell. 3312672895 – mail: protocollo.bussero@pec.it

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

Si informa alla delibera della Regione Lombardia 2929/20 con la quale Regione ha inteso aggiornare i requisiti di esercizio degli Asili Nido stabiliti con precedente DGR n. 7/20588 del 11/02/2005.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e diritto di accesso

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

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

Imparzialità

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

Continuità del servizio.

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

Accoglienza

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

Partecipazione, efficienza e trasparenza

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

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

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

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

Diritto alla privacy

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

Adozione di standard

Con la carta dei servizi sono individuati, e quindi adottati nell’erogazione del servizio, livelli di qualità e di quantità (*standard*) di cui l’ente gestore s’impegna ad assicurare il rispetto.

Tali standard, opportunamente divulgati, costituiscono elementi di verifica periodica dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, nonché della soddisfazione dell’utenza.

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

L'ORGANIZZAZIONE DELL'ASILO NIDO

L'asilo nido è aperto da settembre a luglio per almeno 205 giorni per 9 ore continuative di cui 7 finalizzate, secondo le indicazioni della Regione Lombardia. Il calendario scolastico viene pubblicato annualmente sul sito del Comune.

L'asilo nido è aperto dalle 7.45 alle 17.45; l'orario ordinario di frequenza a tempo pieno è dalle ore 9.00 alle ore 16.00. È prevista la possibilità di frequenza part-time dalle 9.00 alle 13.00.

La frequenza dei bambini dalle ore 7.45 alle ore 9.00 e dalle ore 16.00 alle ore 17.45 è prevista con un servizio di pre e post-nido a pagamento. La retta del servizio sarà fissa e deliberata dalla giunta comunale.

La struttura è accreditata come Unità d'Offerta Sociale fino a un massimo di 60 bambini. L'Amministrazione ha la facoltà di deliberare annualmente il numero di bambini da accogliere sia con frequenza a tempo pieno che a part time.

L'iscrizione deve essere presentata dal genitore o da chi ne fa le veci, on line sul sito del Comune secondo i termini e le modalità stabilite dal bando dell'amministrazione comunale nei mesi di aprile e ottobre. In caso di posti vacanti ed esaurimento della lista d'attesa la giunta si riserva di aprire un nuovo bando e formulare una nuova graduatoria durante il corso dell'anno.

Sono previsti due pomeriggi di open day (generalmente in primavera) durante i quali le famiglie possono visitare su appuntamento il nido e incontrare il personale educativo.

LA GIORNATA AL NIDO

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

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

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

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

ATTIVITÀ EDUCATIVA

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

L'ambientamento

Cos'è

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

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

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

Come avviene

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

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

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

La pratica dell'ambientamento "partecipato" in 3 giorni prevede una fase di ambientamento con la presenza continua del genitore che accompagna ed affianca il proprio bambino nella scoperta di un mondo nuovo: bambino e genitore trascorrono al nido l'intera giornata dalle ore 10:00 alle ore 15.00.

Per gli inserimenti a tempo pieno e dalle ore 10.00 alle ore 13.00 per gli inserimenti part time. Insieme esplorano il nuovo ambiente, conoscono le educatrici, gli educatori e gli altri bambini vivendo tutte le routine previste. Condividono il momento del pranzo, del gioco e delle attività. È il genitore che cambia il piccolo, lo accompagna nel momento della nanna ed è lì ad attendere il suo risveglio.

Tutto questo per n. tre giorni, periodo durante il quale l'educatrice/educatore osserva le abitudini dei bambini, affianca il genitore ed entra in contatto con loro in modo graduale, diventando a mano a mano una figura familiare per entrambi.

La relazione nido-famiglia

Anche dopo la fase dell'ambientamento la partecipazione dei genitori alla vita del nido resta un elemento fondamentale per consolidare il rapporto di fiducia instauratosi durante i primi giorni di frequenza e per favorire la continuità tra l'esperienza del bambino a casa e al Nido.

Diventa di primaria importanza, quindi, creare momenti di confronto con le famiglie, in un'ottica di condivisione della responsabilità educativa. Oltre al quotidiano scambio di informazioni che avviene al momento dell'accoglienza e dell'uscita dal Nido, sono pertanto previsti ulteriori momenti di incontro e di confronto tra operatori e genitori (riunioni di nido e di sezione, colloqui individuali, incontri a tema, feste, ...).

Partecipazione

L'asilo nido offre:

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

La partecipazione delle famiglie è inoltre garantita dall'attività del Comitato di Partecipazione Sociale dell'Asilo Nido, che è composto:

- da due rappresentanti dell'amministrazione comunale, di cui n. uno della maggioranza e n. uno della minoranza, nominati dal sindaco sentiti i capi gruppo consiliari,
- due rappresentanti delle famiglie utenti del servizio scelti all'interno dell'assemblea delle famiglie;
- il sindaco o l'assessore delegato.

Progetto educativo

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

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

Regole sanitarie

L'asilo nido osserva regole sanitarie stabilite da Ats territoriale. Le educatrici e gli educatori provvedono ad avvisare subito i familiari, che devono tempestivamente venire a prendere il bambino, in presenza di malessere acuto o dei seguenti sintomi:

- febbre superiore ai 38°
- dissenteria (più di tre scariche liquide)
- esantema con esordio improvviso
- congiuntivite purulenta

Come stabilito da Ats all'asilo nido non si somministrano farmaci, salvo casi di malattie croniche o per profilassi particolari per le quali deve essere attivata una procedura specifica, solo ed esclusivamente dietro richiesta e autorizzazione dei genitori e del pediatra del bambino.

Alle famiglie comunque è richiesto, in caso di assenza per malattia, di informare il personale educativo.

I bambini che frequentano l'asilo nido devono essere in regola con gli obblighi vaccinali previsti dalla normativa vigente.

IL PERSONALE

Tutto il personale svolge il proprio lavoro in sintonia con le linee del progetto educativo e s'impegna ad instaurare rapporti positivi con i bambini e le famiglie. Lo stesso partecipa a momenti formativi (corsi) ed è soggetto a supervisione periodica. Il personale dipendente dal Comune è integrato con servizio educativo ed ausiliario fornito da un ente esterno.

In particolare, relativamente al personale educativo l'asilo nido offre:

- un coordinamento psicopedagogico;
- il mantenimento del rapporto numerico personale/bambini nella misura di 1 a 8 come previsto dalla DGR 2929/2020, tale rapporto viene garantito anche in caso di assenza del personale effettuando la sostituzione entro la mattinata al fine di mantenere inalterato il rapporto numerico;
- l'affidamento, salvo in casi eccezionali, ad ogni educatrice dello stesso gruppo di bambini almeno per l'anno educativo in corso;
- la disponibilità quotidiana all'incontro con i genitori per fornire loro informazioni, accogliere proposte e favorire uno scambio di opinioni e notizie di reciproco interesse sul bambino;
- la formazione e l'aggiornamento professionale attraverso supervisioni e corsi nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Ente gestore;
- riunioni periodiche anche con i genitori per verifiche e illustrazione dell'attività educativa e dell'organizzazione del nido.

Il personale educativo è coadiuvato da pedagogisti con funzione di supervisione e formazione oltre che di consulenza verso le famiglie che ne fanno richiesta; vi sono inoltre figure ausiliarie per la pulizia e il riordino degli ambienti.

L'asilo nido vuole essere un ambiente formativo nel quale, indipendentemente dalla specificità, ogni singola mansione concorre al raggiungimento di obiettivi comuni. Il principio della collegialità e della collaborazione tra gli operatori costituisce fondamento dell'organizzazione del servizio stesso. Pertanto, tutto il personale è tenuto ad affrontare collegialmente i problemi dell'istituzione in cui opera. È fatto obbligo al personale del nido di garantire il normale funzionamento del servizio qualora si verificassero improvvise assenze. Per il personale ausiliario l'Amministrazione comunale assicura il rapporto addetto/utente sia con personale dipendente che affidando il servizio all'esterno.

L'AMBIENTE

Gli ambienti del nido devono essere puliti, accoglienti, sicuri e accessibili ai bambini.

In particolare, vengono garantiti i seguenti fattori di qualità ambientali:

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

L'ALIMENTAZIONE

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

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

- vengono fornite informazioni sui menù;
- il pranzo viene preparato dal centro cottura comunale. Per i pasti sono usati ingredienti freschi e sottoposti al controllo di qualità da parte di un laboratorio analisi;
- È istituita una commissione mensa con lo scopo di verificare il rispetto delle norme, in collaborazione con il tecnologo stabilisce e definisce i menù stagionali che vengono approvati da Ats. Della Commissione fanno parte un genitore e la coordinatrice del nido.
- sono comunque previste per i bambini diete diversificate per motivi etici e religiosi mediante autocertificazione dei genitori, di allergie e di intolleranze alimentari certificate;
- sono assicurate le condizioni di sicurezza interna ed esterna e abitabilità secondo le norme vigenti;

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'ufficio amministrativo del servizio sociale si occupa della gestione delle iscrizioni, formulazione delle graduatorie di ammissione, della fatturazione delle rette di frequenza e di tutte le procedure amministrative necessarie al funzionamento del servizio.

LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La valutazione del servizio da parte degli utenti è fondamentale per verificare il livello effettivo della qualità del servizio ai fini di un miglioramento futuro, con particolare riguardo alla qualità delle attività educative e ludiche, alla cura e attenzione rivolta ai bambini, alla comunicazione e rapporto con le famiglie.

La raccolta della valutazione del servizio e di eventuali proposte da parte delle famiglie avviene, oltre che tramite il comitato di partecipazione, anche attraverso l'ascolto durante incontri di gruppo e colloqui individuali. Sono inoltre previsti spazi dedicati alle segnalazioni e ad eventuali proposte.