

CARTA DEI SERVIZI DEGLI ASILI NIDO COMUNALI

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 dei servizi comunali di asilo nido, stabilisce gli standard da rispettare e disciplina le modalità di accesso.

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

INTRODUZIONE AL SERVIZIO ASILI NIDO COMUNALI

Il Comune di Cernusco sul Naviglio attua i servizi di Asilo Nido attraverso 3 Unità d'Offerta sul territorio Comunale.

I riferimenti e i punti di contatto sono reperibili sul sito del Comune di Cernusco sul Naviglio al seguente link: <https://comune.cernuscosulnaviglio.mi.it/uffici/asili-nido/>

Gli Asili Nido Comunali sono servizi con finalità educative e sociali per la prima infanzia, che si affiancano alla famiglia per offrire ai bambini sino ai tre anni esperienze adeguate ai loro bisogni e opportunità di relazioni significative con altri bambini e adulti.

Gli ambienti sono pensati per favorire l'equilibrato sviluppo fisico e psichico dei bambini e quindi la strutturazione dell'identità. Gli Asili Nido comunali hanno lo scopo di offrire ai bambini un luogo di relazioni e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo. Centrale, nel progetto educativo, è l'idea di un bambino attivo nel costruire le proprie conoscenze, capace di esprimere interessi e bisogni che richiedono un'attenzione individualizzata, anche se non sempre esclusiva, da parte dell'adulto.

Le educatrici accolgono i bambini, predispongono l'ambiente, gli spazi e i materiali rispettando il più possibile i tempi e i ritmi personali di ciascuno. Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, gli Asili Nido Comunali favoriscono la continuità educativa in rapporto alla famiglia e all'ambiente sociale.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi per gli Asili Nido Comunali si basa essenzialmente sui principi indicati dalla Costituzione della Repubblica italiana, specificatamente negli artt. n. 3, 33 e 34.

Gli standard disciplinati nella presente carta dei servizi si uniformano ai requisiti e parametri previsti nella delibera della Regione Lombardia n.2929 del 9/3/2020 recante ad oggetto "Revisione e aggiornamento dei requisiti per l'esercizio dei asili nido: modifica della D.g.r 11 febbraio 2005,n.20588".

La Carta dei Servizi risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, DPCM del 27 gennaio 1994.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e diritto di accesso

Il servizio è accessibile a tutti, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. Il Comune di Cernusco sul Naviglio (in qualità di Ente Gestore), attraverso procedure trasparenti, definisce le regole di accesso. I criteri sono quelli definiti in apposito 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 personali esigenze.

Accoglienza

Il gestore s'impegna a favorire l'accoglienza dei bambini e le relazioni con le figure di riferimento degli stessi. Attenzione privilegiata è dedicata al momento dell'inserimento e dell'integrazione dei bambini attraverso opportune e adeguate azioni.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

I genitori sono attori essenziali del progetto educativo e la loro partecipazione alla vita del nido permette di costruire e consolidare un reciproco rapporto di fiducia, in un'ottica di condivisione delle responsabilità educative. La partecipazione si realizza attraverso i colloqui individuali, i momenti di aggregazione di gruppo e nell'assemblea dei genitori. L'attività e l'organizzazione del servizio s'informano a criteri di qualità, efficacia ed efficienza.

Diritto alla privacy

Il trattamento dei dati personali verrà effettuato nel rispetto delle normativa che tutelano il diritto alla privacy.

IL PROGETTO EDUCATIVO

L'asilo nido è un servizio educativo che accoglie bambini di età da 3 mesi a 36 mesi, fino alla conclusione dell'anno educativo e comunque fino all'effettiva frequenza alla scuola dell'infanzia. Il servizio si propone di accompagnare i genitori lungo il percorso di crescita del bambino. Se un bambino compie 3 anni nei mesi da settembre a dicembre dell'anno in corso, può essere iscritto all'Asilo Nido e continuare la frequenza frequentando fino alla conclusione dell'anno educativo, fatta salva la decisione della famiglia di iscriverlo alla scuola dell'infanzia al compimento del terzo anno.

L'approccio educativo di riferimento si fonda sull'idea di *bambino come individuo sociale*, come essere competente: un bambino attivo e protagonista delle proprie esperienze, in costante interazione con il contesto fisico e sociale che lo circonda, predisposto e interessato alle relazioni, desideroso di comunicare, esplorare e conoscere.

Il ruolo dell'educatore non è quello di un adulto che " fa fare delle cose ai bambini ", ma di un adulto che accoglie e sostiene le loro singole potenzialità e i loro bisogni " aiutandoli a fare da soli ".

La programmazione delle attività costituisce la rappresentazione di una pianificazione coerente con gli obiettivi, le metodologie e le tecniche educative in stretta connessione con le linee teoriche di riferimento cui il progetto educativo si ispira. Per queste ragioni l'ambiente dell'asilo nido è organizzato in funzione delle età bambini, dei loro ritmi e dei loro bisogni affettivi, di socializzazione, di movimento, di gioco e scoperta; ogni momento della giornata, pertanto, è un'occasione educativa, conosciuta e condivisa dal gruppo di lavoro. Gli educatori operano sulla programmazione un ruolo di regia intenzionale, che prevede la possibilità di riorganizzare gli elementi del contesto (spazi, tempi, materiali, regole) in relazione al feedback dei piccoli, tenendo conto delle strategie cognitive e dei diversi stili di apprendimento, predisponendo condizioni che consentano al bambino di crescere armonicamente.

Nella programmazione, dopo un periodo di osservazione dei bambini svolta dagli educatori, vengono pianificati gli obiettivi e le attività da proporre. La metodologia di lavoro segue specifici criteri quali l'età, la situazione familiare, le capacità ed abilità, il livello di autonomia, la maturità emotiva etc.

Gli obiettivi principali ruotano attorno ai seguenti items: soddisfacimento dei bisogni primari e progressiva acquisizione dell'autonomia; Sviluppo delle capacità motorie; Sviluppo delle capacità verbali e relazionali; Evoluzione del sé; Sviluppo delle capacità senso-percettive; Sviluppo del pensiero logico e simbolico; Sviluppo delle capacità manipolative e della motricità fine.

Tutta la proposta educativa si basa sul gioco spontaneo, il movimento corporeo, il piacere del vissuto relazionale e la socializzazione. La programmazione delle attività viene strutturata su una proposizione ritmica della giornata educativa che alterna momenti di attività di libera aggregazione in spazi allestiti con materiali e giochi ben selezionati, momenti di riposo, di routine a momenti di attività strutturate attorno a laboratori e atelier espressivi programmati a rotazione.

Per accompagnare i bambini che termineranno il ciclo di permanenza all'asilo nido e cominceranno la Scuola dell'Infanzia, è stato elaborato un apposito protocollo mirato ad attuare un raccordo pedagogico-curricolare ed organizzativo tra gli asili nido comunali e le scuole dell'infanzia statali, tramite uno scambio proficuo di conoscenze e contenuti utili al buon adattamento al nuovo ambiente dei "più grandi".

MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Modello organizzativo adottato nelle ore di attività educativa

Gli Asili Nido sono organizzati in spazi modulati così da poter rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, alla esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo. In questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, il riposo ed il verde attrezzato.

L'organizzazione dei gruppi e delle sale è tendenzialmente suddivisa - in base alla fascia di età - in piccoli (3-12 mesi) medi (12-24 mesi) e grandi (24-36 mesi). Ciascun gruppo di riferimento ha più educatrici che si prendono cura di costruire la relazione con la nuova coppia bambino-a/genitore e ne favoriscono l'ingresso al nido. Con il bambino/a, le educatrici instaurano un rapporto stabile, individualizzato e privilegiato che si manifesta in particolare nei momenti di cura come il pranzo, il cambio, il sonno. Nei confronti dei genitori, l'educatrice è punto di riferimento continuativo, grazie ad un'alleanza educativa che si sviluppa nel corso del tempo, evolvendo in un rapporto di reciproca fiducia. Il mantenimento del rapporto numerico educatrici/bambini nella misura di 1:7, come da DGR XI/2929 del 09/03/2020 – All.A viene applicato almeno per le 7 ore di attività finalizzate - dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30. Nelle restanti fasce orarie (dalle ore 07.30 alle 08.30, dalle 13.00 alle 14.00 e dalle 16.30 alle 18.00) può essere coperto anche con lo standard 1:10, ferma restando la garanzia della co-presenza.

La vita al nido si svolge in ambienti curati, e organizzati per favorire l'esplorazione, l'autonomia e la nascita delle prime relazioni sociali. Le forme e i colori degli arredi e dei materiali di gioco contribuiscono a creare un'atmosfera piacevole, rassicurante e un ambiente stimolante per i bambini e le bambine che lo abitano. La giornata educativa si svolge in un tempo scandito da un ritmo in cui le proposte di gioco si alternano ai momenti di cura, secondo una pianificazione precisa che si delinea coerentemente con il progetto educativo. I momenti di cura sono le azioni che si ripetono regolarmente tutti i giorni per ciascun bambino/a: il pasto, il riposo, il cambio del pannolino, il buongiorno al bambino/a e alla mamma che arrivano, o il saluto quando vanno via. Tali momenti sono i punti fermi della giornata al nido: vi si ritrovano gli stessi oggetti, nello stesso posto, si rispettano le regole e le abitudini. E' compito delle educatrici garantire il succedersi regolare dei momenti di cura che, divenendo prevedibili ad ogni bambino/a, concorrono al consolidamento della sua sicurezza.

Nello scorrere regolare e prevedibile dei giorni, la vita al nido diviene teatro di esperienze di gioco ricche e stimolanti. Le proposte di gioco sono progettate dalle educatrici e monitorate secondo il criterio della rispondenza alle esigenze evolutive di ogni singolo bambino e bambina e dei gruppi. Durante i primi mesi dell'anno le educatrici osservano i gruppi di bambini: prestano attenzione a come usano gli spazi e i vari materiali, alle relazioni che hanno con i pari e con gli adulti, a come vivono il rapporto con i diversi materiali proposti.

Al fine di garantire la piena inclusione dei bambini con disabilità, è prevista l'attivazione di interventi di assistenza educativa specialistica ad personam, con un monte ore commisurato alla specifica disabilità. In sede di ammissione è garantita la precedenza a favore del bambino che si iscrive e presenta una situazione di disabilità (con certificazione ASL).

Inserimento / ambientamento dei bambini

Attenzione privilegiata è dedicata all'ambientamento del bambino prevedendo all'inizio dell'anno scolastico opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio. Il distacco dalla figura di riferimento è un delicato passaggio che il bambino/a compie dall'ambiente familiare noto, e quindi rassicurante, al nuovo contesto sconosciuto. Il tentativo di creare una continuità emotiva tra le due realtà (casa e nido) rappresenta uno degli aspetti più qualificanti del progetto pedagogico e si traduce nelle pratiche di seguito descritte.

E' previsto un colloquio di pre-ambientamento finalizzato a permettere una conoscenza reciproca fra la Coordinatrice, l'educatrice e la famiglia.

Per aiutare bambini e genitori ad iniziare una esperienza del tutto nuova, gli inserimenti verranno scaglionati, la frequenza del bambino al nido inizierà in modo graduale e nei primi giorni un genitore o altra persona indicata dagli stessi dovrà rimanere al nido con il bimbo o la bimba.

L'ambientamento partecipato prevede che il bambino/la bambina e il genitore trascorranò insieme tutta la giornata al nido, per tre giorni consecutivi. I genitori, quindi, restano per tutto l'orario di frequenza dei bambini/delle bambine.

La presenza dei familiari all'interno delle sezioni sarà peraltro consentita nel solo periodo dell'inserimento e sarà concordata, nei tempi e nei modi con la coordinatrice e con le educatrici. L'adulto di riferimento sta insieme al suo bambino nel nuovo contesto e si prende cura di lui nei diversi momenti della giornata, dal gioco al cambio, al pranzo al sonno.

Iscrizione al servizio

L'iscrizione al servizio avviene previa istanza che dovrà essere presentata secondo le regole definite in apposito bando pubblico che viene emanato di norma entro il mese di aprile di ogni anno.

Il bando disciplina i requisiti per l'ammissione e i criteri per la formazione della graduatoria per l'iscrizione agli asili nido comunali di Cernusco sul Naviglio.

L'età dei bambini che possono essere accolti al nido è compresa tra i 3 mesi e i 36 mesi fino alla conclusione dell'anno educativo e comunque fino all'effettiva frequenza alla scuola dell'infanzia. Se un bambino compie 3 anni nei mesi da settembre a dicembre dell'anno in corso, può essere iscritto all'Asilo Nido e continuare la frequenza frequentando fino alla conclusione dell'anno educativo, fatta salva la decisione della famiglia di iscriverlo alla scuola dell'infanzia al compimento del terzo anno.

Tariffe

Le quote di partecipazione alle spese per il servizio poste a carico delle famiglie sono mensili, tengono conto dell'indicatore ISEE del nucleo familiare e della fascia oraria prescelta. Le rette sono approvate annualmente dalla Giunta Comunale e rese pubbliche a mezzo pubblicazione sul sito istituzionale del Comune.

Graduatoria e liste di attesa.

Al fine dell'inserimento all'asilo nido, ogni anno, viene redatta una graduatoria. Qualora il numero di istanze sia superiore ai posti disponibili, sulla base dei punteggi attribuiti viene stilata una lista di attesa da cui attingere nel caso si rendano disponibili ulteriori posti.

Apertura del servizio

L'apertura dei servizi degli Asili Nido viene di norma garantita dal 1° settembre al 30 giugno, per almeno n. 205 giorni, secondo il calendario che verrà adottato ogni anno e comunicato alle famiglie. Nel mese di luglio, di norma dal 1 al 31 luglio, negli spazi dedicati all'asilo nido sarà garantita la prosecuzione dell'offerta di asilo nido oltre i 205 giorni minimi di apertura, mantenendo la medesima offerta e garantendo i medesimi requisiti di esercizio dell'Asilo Nido.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì.

In ottemperanza alla DGR 2929/2020, vengono garantite giornalmente almeno le 7 ore di attività finalizzate - dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30 con mantenimento del rapporto numerico educatrici/bambini nella misura di 1:7, come da DGR XI/2929 del 09/03/2020 – All. A.

Nelle restanti fasce orarie di apertura (dalle ore 07.30 alle 08.30, dalle 13.00 alle 14.00 e dalle 16.30 alle 18.00) il servizio può essere coperto anche con lo standard 1:10, ferma restando la garanzia della co-presenza.

È prevista la frequenza anche part time mattutino.

L'ALIMENTAZIONE

A tutti gli utenti dei servizi di asilo nido comunale viene garantita la somministrazione del pasto e della merenda, i cui costi sono inclusi nella retta.

Il servizio mensa viene gestito dall'Operatore Economico Aggiudicatario dell'appalto dei servizi di ristorazione scolastica.

La preparazione dei pasti e delle merende avviene direttamente nelle cucine annesse alle strutture degli asili nido.

Menù	Sono previsti 4 menù stagionali, distinti per lattanti e divezzi, elaborati dalla dietista della Ditta di Ristorazione in collaborazione con la Commissione Mensa e sotto la supervisione del Tecnologo alimentare incaricato dalla A.C. per il controllo del servizio mensa. I menù vengono adottati nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni fornite dall'A.T.S. e potranno subire variazioni e adattamenti di anno in anno, in funzione del gradimento dei piatti proposti e delle attività di verifica e monitoraggio condotte dalla Commissione Mensa e dall'A.C.
Diete leggere o in bianco	Può accadere che un bambino abbia la necessità di seguire una dieta leggera / in bianco per motivi contingenti di salute. Per dieta leggera o in bianco si intende la sostituzione del menù del giorno con pasta, riso in bianco, pastina, riso in brodo, carne bianca al vapore/lessata, formaggio grana o ricotta, patate/carote lessate o al vapore, mela. La richiesta, nel caso in cui la dieta abbia una durata non superiore ai cinque giorni consecutivi, può essere effettuata direttamente dal genitore dell'utente all'educatrice, senza necessità di presentare alcun certificato medico.
Diete speciali – sanitarie	Per rispondere alla necessità di somministrazione di un menu individualizzato con valenza dietoterapica agli utenti con certificazione medica sono garantite diete sanitarie. Nella gestione della procedura, gli uffici comunali si attengono alle indicazioni fornite dalla competente ATS, con particolare riferimento alla documentazione clinica richiesta ed alle procedure di adeguamento dei menu. Ai fini dell'erogazione della dieta sanitaria, è necessario che il genitore dell'utente segnali tale esigenza in fase di iscrizione al servizio o comunque all'insorgere della patologia a cui si correla il particolare regime dietetico e che, a corredo della richiesta di dieta sanitaria e in ogni caso prima dell'inizio del servizio, presenti la necessaria documentazione medica in cui siano chiaramente indicati gli alimenti da escludere dalla dieta.
Diete etico - religiose	In conformità alle eventuali istanze presentate dai genitori degli utenti, sarà garantito l'adeguamento del menù provvedendo alla sostituzione di alcuni alimenti previsti normalmente dal menù con altri alimenti conformi alle indicazioni etico-religiose rappresentate per gli utenti.
Controllo igienico sanitario del servizio mensa	L'Amministrazione Comunale, avvalendosi di un professionista laureato in scienze e tecnologie alimentari ed iscritto all'ordine dei tecnologi alimentari, accerta la conformità del servizio mensa con quanto previsto dalle vigenti normative di legge e dalle specifiche tecniche e prestazionali previste nel capitolato speciale d'appalto, tramite l'esecuzione di controlli ispettivi presso il centro cottura, le cucine e i refettori. Il tecnologo alimentare incaricato dall'Amministrazione monitora il rispetto degli standard igienico-sanitari e qualitativi del servizio, supervisiona le modalità di preparazione e distribuzione dei pasti, rileva le caratteristiche merceologiche delle derrate e valuta il livello di gradimento del servizio.

AMBIENTI, SICUREZZA ED ULTERIORI STANDARD

Ambienti	I servizi di asilo nido comunale si svolgeranno in ambienti puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti. Le condizioni di igiene, assicurate dal personale ausiliario, e la sicurezza dei locali e delle attrezzature garantiscono una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.
Condizioni igieniche e di sicurezza	L'Amministrazione si impegna a garantire ai bambini la sicurezza dando piena attuazione alle norme previste in materia di idoneità delle strutture e di caratteristiche qualitative degli asili nido.
Farmaci salvavita	Di norma, il personale degli asili nido non può somministrare medicinali agli utenti, salvo il caso di eventuali farmaci salvavita indicati da apposita certificazione medica. In tal caso, il personale dell'asilo nido potrà essere autorizzato a somministrare unicamente i predetti farmaci salva vita, previa apposita richiesta scritta accompagnata da idoneo certificato medico, da effettuarsi tramite l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Asili Nido.
Formazione e aggiornamento del personale	Per le specifiche finalità del servizio, l'Amministrazione, in collaborazione con l'Aggiudicataria dell'appalto per la gestione dei servizi di asilo nido, garantisce la formazione e l'aggiornamento del personale in collaborazione con enti formativi ed esperti. Inoltre garantisce omogeneità di indirizzo educativo tramite il Coordinamento Pedagogico effettuato dalla Coordinatrice Comunale degli Asili Nido.

PARTECIPAZIONE FAMIGLIE E MONITORAGGIO QUALITA'

Partecipazione delle famiglie	<p>I genitori sono protagonisti attivi e giocano un ruolo fondamentale in sinergia con il servizio di asilo nido comunale, non solo nel delicato momento dell'inserimento, ma anche durante tutto l'anno.</p> <p>Sono previsti, nel corso dell'anno, diversi momenti di coinvolgimento e partecipazione delle famiglie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Il primo colloquio conoscitivo ✓ La riunione di sezione ✓ I Colloqui genitori - educatrici ✓ Gli incontri a tema con esperti ✓ I laboratori con i genitori ✓ Iniziative di informazione e di educazione promosse sul territorio
Valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio	<p>I livelli di qualità del servizio erogato vengono rilevati anche attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction. A tal fine l'Amministrazione Comunale, in collaborazione con l'Aggiudicataria dei servizi di Asilo Nido, garantisce l'effettuazione di rilevazioni periodiche volte a monitorare il livello di gradimento dell'utenza e la conformità del servizio rispetto alle aspettative ed agli standard attesi.</p> <p>Le rilevazioni, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Sarà cura dell'Amministrazione verificare gli standard di qualità previsti nella presente carta dei servizi siano rispettati, intervenendo per risolvere eventuali problemi e criticità.</p>
Suggerimenti, segnalazioni e reclami	<p>Eventuali suggerimenti, segnalazioni e reclami possono essere presentati all'Ufficio Asili Nido del Comune tramite lettera indirizzata all'Ufficio Protocollo del Comune o tramite e-mail trasmessa a mezzo posta elettronica o PEC, avendo cura di specificare le generalità del proponente ed un recapito.</p> <p>L'Amministrazione, dopo aver attivato le opportune verifiche, fornirà riscontro scritto entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.</p>