



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:

- Il Giardino dei Colori di via Don Milani tel: 02-9231052
- Bolle di Sapone di via Buonarroti: 02-9232682
- Asilo Nido Comunale di via Lazzati tel. 02-9230880

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.

Si uniforma alla delibera della Regione Lombardia n.20588 del 11/02/2005 che fissa i "Requisiti delle unità d'offerta sociali per la prima infanzia".

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 e si propone di accompagnare i genitori lungo il percorso di crescita del bambino.

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 ecc. tra i principali obiettivi citiamo: 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.

Ogni anno educativo verrà individuata dall'equipe una tematica specifica correlata alla realtà che ci circonda e sviluppata all'interno del progetto educativo. Ai genitori sarà esplicitata e condivisa durante la riunione di sezione.

Per accompagnare i bambini che termineranno il ciclo di permanenza all'asilo nido e migreranno alla Scuola dell'Infanzia, è previsto un colloquio tra educatrice e insegnante al fine di uno scambio proficuo di conoscenze e contenuti utili al buon adattamento al nuovo ambiente dei "più grandi".

MODALITA' DI GESTIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

| | |
|--|--|
| <p>Come sono organizzati?</p> | <p>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. Gli Asili Nido sono collocati all'interno di strutture che offrono più servizi educativi (complessi scolastici polifunzionali).</p> <p>Al fine di garantire un'efficace azione educativa il servizio di asilo nido garantisce nella fascia oraria minima di 9 ore giornaliere per 5 giorni settimanali il mantenimento del rapporto di un operatore socioeducativo ogni 7 bambini iscritti e frequentanti.</p> |
| <p>Come vengono inseriti i bambini?</p> | <p>Attenzione privilegiata è dedicata all'ambientamento del bambino prevedendo all'inizio dell'anno scolastico opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio. 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. 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.</p> |
| <p>Come ci si iscrive?</p> | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>L'età dei bambini che possono essere accolti al nido è compresa tra i 3 mesi e i 36 mesi.</p> |
| <p>Quanto costa?</p> | <p>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.</p> |
| <p>Graduatoria e liste di attesa</p> | <p>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.</p> |
| <p>Quando è aperto?</p> | <p>L'apertura dei servizi degli Asili Nido viene di norma garantita da settembre a luglio, secondo il calendario che verrà adottato ogni anno e comunicato personalmente alle famiglie. In considerazione del fatto che gli asili nido sono collocati all'interno di strutture che offrono più servizi educativi (complessi scolastici polifunzionali), al fine di conciliare le esigenze lavorative e familiari nel quadro di un completo sistema di educazione e sicurezza sociale, gli orari e periodi di apertura sono garantiti secondo standard minimi adeguati a quelli delle scuole dell'infanzia statali. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì. In ottemperanza alla DGR n. 20588/2005 ed alla DGR n. 20943/2005 viene garantita l'apertura minima giornaliera nella fascia oraria che va dalle 7:30 alle 16:30, durante la quale sarà garantito il rapporto operatore socio-educativo/bambini (1:7). Viene altresì offerto un servizio di prolungamento orario sino alle ore 18:00. È prevista la frequenza anche part time.</p> |
| <p>Se un bambino è disabile?</p> | <p>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).</p> |

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> |