

COMUNE DI CAVARZERE
Città Metropolitana di Venezia

ASILO NIDO COMUNALE

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

1. DEFINIZIONE CARTA DEI SERVIZI

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ASILO NIDO

3. COME RAGGIUNGERE IL NIDO

4. AMBIENTE E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI DEL NIDO

5. COME ACCEDERE AL NIDO

- Iscrivarsi
- Essere ammessi
- Costo del servizio

6: COME FUNZIONA IL NIDO

- Obiettivi del Servizio
- Orari di apertura
- Progettazione educativa e didattica
- Inserimento dei nuovi bambini
- Organizzazione del servizio
- L'accoglienza
- Il ritorno a casa
- Il personale
- Momenti di incontro e partecipazione dei genitori
- Nido Estate

7. LA SALUTE DEL BAMBINO

- Prima ammissione al servizio
- Quando il bambino viene allontanato
- Come si procede alla riammissione
- La somministrazione dei medicinali

8. IL SERVIZIO DI REFEZIONE

9: LA PUNTUALITA'

10. CORREDO

11. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

12 MONITORAGGIO, QUALITA' E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

- Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie
- Reclami, ricorsi, rinuncia

Allegati: Modulo iscrizione

Questionario customer satisfaction

Si specifica che nel seguente testo, la declinazione al maschile o al femminile delle varie persone e profili professionali è da intendersi sempre comprensiva anche della declinazione di genere opposto

1. DEFINIZIONE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è lo strumento con il quale intendiamo fornire tutte le informazioni relative al Servizio Asilo Nido offerto dal Comune di Cavarzere in una logica di trasparenza.

La Carta di Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti
- informare sulle modalità per accedere al servizio
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni

allo scopo di instaurare un rapporto chiaro e diretto, teso ad un miglioramento continuo;

L'asilo Nido comunale rende pubblica la propria Carta dei Servizi attraverso la quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio
- l'organizzazione del Nido
- Le modalità di funzionamento
- I servizi forniti
- I fattori di qualità e gli standard di servizio garantiti
- Le modalità di soddisfazione dell'utente
- La partecipazione dell'utente al miglioramento continua del servizio e le modalità per effettuare un reclamo.

La carta dei servizi fa riferimento alla Legge 328/2000 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali - basata sugli articoli 33 e 34 della Costituzione Italiana e sul DPCM 7 giugno 1995.

Il servizio è inoltre regolato dalle leggi L.R. 2 maggio 1990, n.32 - Disciplina degli interventi regionali per i servizi educativi alla prima infanzia: asili nido e servizi innovativi - e L. 28 agosto 1997, n.285 - Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ASILO NIDO

Il Nido è un servizio educativo per bambini residenti e non, dai 3 mesi ai 3 anni.

La **MISSION** del servizio è offrire un luogo di vita quotidiana, di gioco e apprendimento attivo, di esperienze e relazioni in cui il bambino:

- possa esprimere le proprie capacità cognitive, espressive, motorie
- costruisca la propria identità in un contesto di scambi e relazioni con altri bambini ed adulti non famigliari.

L'asilo Nido offre ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo alle loro potenzialità affettive, sociali e cognitive contando su interventi educativi che sostengono l'espressione della loro iniziativa e creatività.

Il gioco, strumento privilegiato attraverso cui il bambino si esprime, comunica, apprende, diviene il mezzo utile anche all'adulto per entrare nel suo mondo, per condividere, sostenere ed ampliare i suoi processi di scoperta.

L'Asilo favorisce la continuità educativa con le famiglie e gli altri servizi rivolti all'infanzia.

Il Nido cerca di creare "cultura" nei confronti della prima infanzia accogliendo studenti con stages.

La Carta di Servizi adottata dall'Asilo Nido risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994.

Eguaglianza: che si fonda sul riconoscimento delle diversità. Essere diversi è una ricchezza per tutti e quindi è nella diversità che a tutti, nel Nido, devono essere garantiti gli stessi diritti.

Imparzialità: i comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati. L'Asilo nido non costituisce un servizio essenziale, tale per cui può essere interrotto in caso di sciopero o assenza del personale. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'ente, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

Partecipazione: I nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che Li riguardano (nel totale rispetto della Legge sulla privacy) e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio.

Efficienza ed efficacia: I servizi dell'Asilo Nido Comunale sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscano un rapporto ottimale tra le persone impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

3. COME RAGGIUNGERE IL NIDO

L'Asilo Nido si trova a Cavarzere - Capoluogo in Via Circonvallazione, 32;

Telefono 0426/51133 fax 0426/511332

e-mail: asilonido@comune.cavarzere.ve.it

l'accesso è agevole si può arrivare fin davanti alla struttura anche in auto, essendo presente una piccola area a parcheggio.

4. AMBIENTE E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI DEL NIDO

La complessità del Nido richiede un'organizzazione flessibile e capace di coniugare le caratteristiche e gli obiettivi del servizio alle esigenze dei bambini e delle loro famiglie: le modalità e le strategie messe in atto a questo scopo hanno dato vita a un modello organizzativo e pedagogico capace di dare risposta ai bisogni in continua evoluzione del nostro territorio d'appartenenza.

Il nido è organizzato in tre gruppi/sezioni -PICCOLI, MEDI e GRANDI- che, sulla base delle domande annualmente pervenute all'Amministrazione Comunale, sono il più possibile omogenee per età: è favorita la continuità delle figure educative di riferimento.

Per accedere al servizio vi è un piccolo atrio e subito dopo vi è il locale - spogliatoio con gli armadietti per gli indumenti dei bambini. Due porte immettono nel corridoio circolare che delimita un cortile interno. Dal corridoio si può accedere ai vari locali adibiti ai servizi sia per i bambini che per il personale e i genitori.

Gli spazi dedicati ai bambini sono così suddivisi:

- Locale dell'accoglienza per tutti i bambini delle tre sezioni e del gioco-attività per il gruppo dei grandi;
- Locale dell'attività per il gruppo dei Medi;
- Locale attività dei Lattanti e nel pomeriggio diventa Stanza del Sonno;
- Servizi igienici con locale cura e pulizia dei bambini;
- Locale Mensa
- Cucina Interna al Nido con attiguo locale dispensa
- Servizi Igienici e spogliatoio del personale
- Ufficio per attività amministrative con annesso piccolo archivio e ripostiglio;
- Locale per i colloqui dei genitori con bagno e ripostiglio;
- Locale adibito a lavanderia e stireria.

5. COME ACCEDERE AL NIDO

- **Iscriversi**

Hanno diritto di accedere al Nido i bambini di età compresa tra i tre mesi ed i tre anni. In via preliminare va ritirato e compilato il modulo di iscrizione (allegato)

Il modulo di iscrizione reperibile presso il Nido, l'ufficio Istruzione comunale o nel sito del Comune deve essere compilato e consegnato presso gli uffici su menzionati.

Per poter accedere a tariffe agevolate dovrà essere presentata apposita domanda con allegata l'attestazione ISEE del nucleo familiare.

Qualora il numero delle richieste di iscrizione superi il numero dei posti disponibili verrà predisposta una lista d'attesa secondo quanto stabilito dal Regolamento dell'Asilo Nido Comunale (art. 8).

- **Essere ammessi**

L'ordine di ammissione alla frequenza sarà stabilito ai sensi dell'art 7 del Regolamento comunale dell'Asilo Nido dal personale educativo di concerto con il Responsabile del Servizio.

In caso di pluralità di domande in lista di attesa, queste verranno valutate, ai fini dell'ammissione alla frequenza, ai sensi del Regolamento comunale di funzionamento dell'Asilo Nido, e comunque in base ai seguenti criteri:

- composizione del nucleo familiare e particolari situazioni socio familiari
- condizioni economiche
- condizioni lavorative dei genitori

Sulla base dei principi dettati dagli art. 2 e 8 del Regolamento di Gestione Asilo Nido Comunale (approvato con deliberazione C.C. n. 43 del 24/09/2007) i punteggi da assegnare in caso di numero di domande superiori ai posti disponibili, sono i seguenti:

n. 1	Residenza a Cavarzere	punti 10
n. 2	Portatori di Handicap	punti 9
n. 3	Nucleo familiare segnalato dai Servizi Sociali	punti 8
n. 4	Bambini con un solo genitore	punti 7
n. 5	Entrambi genitori lavorano o studiano	punti 6
n. 6	Un genitore lavora e uno in attesa di lavoro	punti 5
n. 7	Non residenti ma domiciliati a Cavarzere	punti 4
n. 8	Non residenti ma un genitore lavora a Cavarzere	punti 3
n. 9	residenti in altri Comuni	punti 2
n. 10	a parità di requisiti data di presentazione domanda	

La comunicazione dell'ammissione avviene tramite lettera nella quale vengono indicati anche gli adempimenti necessari a finalizzare l'ammissione.

- **Costo del servizio**

L'utilizzo del servizio è soggetto al pagamento di una tariffa di frequenza mensile, la cui entità è stabilita annualmente con provvedimento della Giunta Comunale.

Sono previste riduzioni per la frequenza part-time e per la frequenza del secondo figlio.

Per i mesi di inserimento e di ritiro la retta è proporzionata ai giorni di frequenza. (vedi modulo ritiro allegato)

E' prevista una riduzione in caso di assenze per malattia certificata come previsto dal provvedimento della Giunta Comunale.

E' previsto un aumento del costo della retta pari al 20% per i bambini che non sono residenti nel Comune di Cavarzere a' sensi dell'art 11 del regolamento Comunale.

In caso di dimissione anticipata dall'Asilo Nido non spetta alcun rimborso della retta mensile pagata.

Per accedere alle tariffe agevolate, è indispensabile presentare l'ISEE in base al quale viene attribuita la corrispondente quota di compartecipazione.

Qualora non venisse presentata la dichiarazione ISEE, la famiglia dovrà pagare la tariffa intera prevista.

La tariffa di frequenza dovrà essere versata dalle famiglie, presso la Tesoreria Comunale, entro il 12 del mese successivo a quello cui si riferisce la frequenza. Copia dell'attestazione dell'avvenuto pagamento della retta dovrà essere consegnata all'ufficio comunale Istruzione o depositata, nell'apposito contenitore, presso l'Asilo Nido Comunale.

La fruizione del servizio mensa comporta un costo di partecipazione (buono pasto giornaliero) la cui entità è stabilita annualmente con provvedimento della Giunta Comunale.

6. COME FUNZIONA IL NIDO

• Obiettivi del servizio

L'asilo nido si colloca all'interno della rete dei servizi sociali ed educativi del territorio. Gli obiettivi che il servizio si pone sono i seguenti:

con le famiglie

- Rispondere ai bisogni delle famiglie nel rispetto dei bisogni/diritti dei bambini
- Promuovere la partecipazione
- Garantire lo scambio di informazioni sui bambini
- Promuovere la collaborazione tra genitori e personale del nido
- Promuovere la condivisione e la crescita di un pensiero educativo

con i bambini

- Sostenere i bambini nella crescita, rispetto ai diversi ambiti di sviluppo (linguistico, affettivo, cognitivo, motorio)
- Favorire l'autonomia
- Sviluppare competenze individuali
- Favorire lo sviluppo relazionale
- Favorire la conoscenza di sé e l'esplorazione delle proprie potenzialità

con il territorio

- Favorire il riconoscimento del nido come risorsa e opportunità per i bambini, per i genitori e per la comunità
- Messa in rete del servizio nel territorio
-

• Orari di apertura

L'Asilo nido è aperto, di norma, dalla seconda settimana di settembre al 30 giugno di ogni anno, dal lunedì al venerdì sulla base di tre moduli di fruizione di servizio:

- entrata dalle 7.30 alle 9.00 e uscita dalle 11.00 alle 11.30 mezza giornata senza pasto
- entrata dalle 7.30 alle 9.00 e uscita dalle 12.00 alle 13.00 mezza giornata con pasto
- entrata dalle 7.30 alle 9.00 e uscita dalle 16.00 alle 16.30 intera giornata

Il prolungamento dell'orario pomeridiano fino alle ore 18.00 potrà essere attivato dall'amministrazione in ragione del numero dei richiedenti, fissando eventuali quote aggiuntive sul pagamento della retta. (art. 5 Reg)

L'apertura annuale ai bambini è preceduta da una settimana in cui il personale del Nido dispone la programmazione annuale e l'organizzazione degli spazi, la preparazione dei materiali, il primo colloquio individuale con i genitori dei bambini nuovi iscritti.

Durante la prima settimana di apertura del Nido il servizio funzionerà solamente in orario antimeridiano.

- **Progettazione educativa e didattica**

Il servizio offre una specifica progettazione educativa e didattica, mirata ad accompagnare la crescita dei bambini e favorire il raggiungimento dei traguardi di sviluppo, a diversi livelli (motorio, di linguaggio, di autonomia e consapevolezza).

Tale progettazione segue le tappe evolutive di ogni bambino e si basa sull'osservazione, sulla costruzione di un buon clima relazionale e sull'offerta di attività specifiche per l'apprendimento.

Sono centrali, in questo percorso di crescita, l'inserimento progressivo del bambino all'interno del nido e la creazione di una routine, scandita da precisi momenti (accoglienza, pranzo, cambio,..).

Altro elemento fondamentale è la presenza del gioco, sia libero che guidato, per imparare ad interagire con i pari e l'ambiente ed, insieme, sperimentare le proprie abilità. Oltre a ciò, vengono proposti laboratori in piccoli gruppi, per favorire l'apprendimento di nuove abilità.

Annualmente si prevedono attività speciali che vengono organizzate con personale esterno. A titolo esemplificativo indichiamo come percorsi di psicomotricità, letture animate, percorsi di propedeutica musicale.

- **Inserimento dei nuovi bambini (art. 3 Reg)**

L'inserimento si svolge generalmente nell'arco di quindici giorni: durante i primi giorni c'è la presenza contemporanea di genitore e figlio per circa un'ora, ma è previsto l'allontanamento breve del genitore se il bambino non manifesta disagio. Man mano che passano i giorni, il bambino rimane sempre più al nido, i propri genitori sempre meno. Tale periodo potrà subire variazioni in relazione alla risposta al nuovo ambiente e verrà concordato con il personale educativo in base alle esigenze del bambino/a e dell'adulto.

Il pasto e, più avanti, il sonnellino pomeridiano vengono proposti nel rispetto delle reazioni del bambino.

Per inserimento si intende l'approccio ad una nuova esperienza. Un buon inserimento è caratterizzato dal rispetto dei tempi di ciascuno al fine di sentirsi bene nel nuovo ambiente o con le nuove persone o nell'affrontare la nuova esperienza.

Questo momento significa avvicinarsi al nuovo, al cambiamento nel modo più piacevole possibile, è ambientamento nel senso di agio oltre che di accoglienza.

Sentirsi a proprio agio significa anche imparare a gestire l'ansia che accompagna il momento di distacco della coppia adulto/ bambino.

Accoglienza significa ricevere nel proprio gruppo, prestare attenzione ai ritmi con cui si riceve o si mette in atto un cambiamento.

Un buon inserimento è ascolto dei bisogni di ogni persona, sia essa bambino, genitore, educatore.

- **Organizzazione del servizio**

Il nido ospita un massimo di 52 bambini ed è organizzato in **sezioni**. La sezione è uno spazio di apprendimento mediato prevalentemente dal gioco. Essa si organizza intorno a spazi funzionali a specifiche attività:

- angolo del morbido
- spazio del gioco simbolico (cucina, travestimenti...)
- atelier per le attività grafico-pittoriche e a tavolino
- spazio psicomotricità

Le sezioni vengono organizzate ogni anno in funzione delle età e dei bambini iscritti e di norma prevedono ciascuna due educatrici di riferimento. Nel corso dell'anno vengono quotidianamente realizzate attività di sezione o **intersezione** in piccolo gruppo. I gruppi possono essere omogenei per età o organizzati per favorire lo sviluppo di competenze specifiche.

La giornata al nido è scandita da ritmi costanti e regolari dal lunedì al venerdì:

7.30 -9.00 Accoglienza

9.00-9.30 Merenda

9.30-10.00 Igiene personale

10.00-11.00 Attività di laboratorio o gioco guidato

11.00-11.30 Igiene personale e prima uscita

11.30-12.15 Pranzo

12.15-13.00 Igiene personale, gioco libero e seconda uscita

13.00-15.00 Riposo

15.00-15.40 Risveglio, igiene personale

15.40-16.00 Merenda

16.00-16.30 Gioco libero e terza uscita

- **L'accoglienza**

L'accoglienza è un momento delicato, che sancisce la separazione dalla figura di riferimento; è cura delle educatrici sostenere i bambini nella separazione, curando in modo particolare la relazione con ogni bambino e favorendo lo sviluppo di un clima sereno. Ogni bambino viene accolto sino alle 9,00, orario che garantisce a ciascuno di entrare con i giusti tempi nella routine del nido. L'accoglienza non è necessariamente gestita dall'educatrice di riferimento, in quanto i bambini, superato il periodo di ambientamento, imparano progressivamente a conoscere tutte le educatrici del nido. Il bambino attraverso il gioco e l'accompagnamento dell'educatrice riprende contatto con la realtà della comunità e con gli altri bambini.

- **Il ritorno a casa**

Le educatrici affidano il bambino/a al momento del congedo soltanto ai genitori o alle persone dagli stessi indicate con apposita delega scritta. Nel momento dell'uscita le famiglie possono avere un breve resoconto sull'andamento della giornata.

Per informazioni più particolareggiate è invece opportuno richiedere un colloquio in altro momento al fine di salvaguardare la tranquillità e sorveglianza adeguata dei bambini durante il momento di uscita.

- **Il personale**

Il personale che gestisce il nido è il seguente:

Il Responsabile del Servizio: responsabile del raggiungimento degli obiettivi generali di gestione e di sviluppo del servizio. Sovrintende alla gestione ed organizzazione del servizio ed ha la direzione del personale. E' coadiuvato da un coordinatore del servizio.

Educatori (in numero conforme alla normativa in materia di requisiti organizzativi di autorizzazione al funzionamento e precisamente per bambini dai 3 ai 12 mesi rapporto educatore 1:6, bambini da 13 mesi ai 3 anni 1:8).

Si occupano degli aspetti educativi e di cura del bambino svolgendo i seguenti compiti principali, elencati a titolo esemplificativo: educa, cura ed accompagna la crescita del bambino stimolandone

l'attività socio pedagogica e ludica; provvede all'alimentazione, all'igiene personale e alla vigilanza del bambino; progetta e documenta, in équipe con gli altri operatori, il lavoro educativo nell'ambito dell'asilo nido; segnala al genitore i casi di indisposizione del bambino.

Relaziona, nell'ambito delle proprie competenze, con la famiglia del bambino (informa, comunica e crea un rapporto di fiducia con i genitori) .

Cuoco (secondo gli standard gestionali previsti)

Si occupa del servizio di refezione, compreso il relativo approvvigionamento.

Addetto ai servizi (secondo gli standard gestionali previsti)

Si occupa del servizio di pulizia e del mantenimento dell'ordine e della cura degli ambienti gestendo la lavanderia interna.

Amministrativo

Personale del Servizio Istruzione del Comune di Cavarzere.

Si occupa delle pratiche relative all'accoglimento delle domande e al conteggio mensile delle rette, nonché all'acquisto di beni e servizi necessari per il buon svolgimento del Servizio.

Coordinatore psico-pedagogico: con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli educatori a come meglio descritti all'art. 20 del Regolamento comunale.

• **Momenti di incontro e partecipazione dei genitori**

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'Asilo Nido. A questo fine sono previste le seguenti iniziative e momenti d incontro:

- Un'Assemblea annuale con i genitori dei nuovi iscritti. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza del personale e per la presentazione del servizio;
- Un'Assemblea annuale alla quale sono invitati tutti i genitori per la presentazione dell'offerta formativa e didattica;
- Incontri periodici di gruppo o di sezione durante i quali vengono promossi confronti relativamente a tematiche gestionali ed educative;
- Colloqui individuali due volte l'anno (oltre al colloquio di ingresso al nido) ed eventualmente su richiesta dei genitori o del personale educativo. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità d'intervento e di azione nei confronti del bambino.
- Ogni anno viene steso un progetto genitori, che prevede momenti di formazione in gruppo per i genitori.
- Sono previsti momenti di incontro con i diversi esperti che propongono progetti specifici inseriti nel progetto educativo annuale.
- Nel corso dell'anno vengono realizzati alcuni momenti di festa che coinvolgono i bambini del Nido e i loro famigliari. Si tratta di momenti preziosi per favorire la relazione e la conoscenza tra genitori e tra genitori e educatrici, oltre che per consentire ai bambini di 'vivere' i loro genitori al nido.

• **Nido estate**

Nel periodo estivo viene organizzata un'attività ludica, di animazione e di cura estiva "Un'estate al Nido" per i bambini dai 3 mesi ai 3 anni, al fine di poter dare una risposta concreta alle richieste pervenute dai genitori dei bambini che frequentano l'Asilo Nido.

Il "Nido Estate", qualora si raggiungano almeno 16 adesioni, si svolge nel mese di luglio presso i locali dell'Asilo Nido Comunale in orario antimeridiano con le seguenti modalità:

- entrata dalle 7.30 alle 9.00 e uscita dalle 11.00 alle 11.30 mezza giornata senza pasto
- entrata dalle 7.30 alle 9.00 e uscita dalle 12.00 alle 13.00 mezza giornata con pasto.

L'organizzazione del servizio del "Nido Estate" osserva le stesse regole, sia per il personale che per l'utenza, vigenti presso l'Asilo Nido Comunale nel periodo del calendario scolastico ad eccezione del piano tariffario che determinato appositamente con deliberazione della Giunta Comunale.

7. LA SALUTE DEL BAMBINO

Non sono ammessi al Nido i bambini che presentino malattie infettive in atto, anche non importanti ma altamente contagiose (malattie febbrili, malattie esantematiche o eruzioni cutanee, congiuntivite, stomatite, impetigine).

- Se un bambino è affetto da malattia contagiosa di qualsiasi genere, i genitori devono darne tempestiva comunicazione al personale del Nido.
- Nel caso di assenza non dovuta a malattia, non è richiesto certificato medico per la riammissione, tuttavia i genitori sono tenuti ad avvisare anticipatamente le educatrici sulla natura e durata dell'assenza.

Si consiglia ai genitori di non avere fretta a rimandare al Nido i bambini non perfettamente guariti allo scopo di evitare ricadute o la diffusione dell'infezione in comunità,

Non vanno, inoltre, sottovalutate infezioni quali congiuntiviti o raffreddori, che, anche se non danno febbre, sono ugualmente infettive e si diffondono velocemente nella comunità e possono diventare patologie anche gravi.

- I bambini non devono venire all'Asilo con alimenti portati da casa (merendine, patatine, caramelle ecc...) i genitori sono tenuti ad osservare scrupolosamente tale norma.
- Il personale e i bambini utilizzeranno un abito da lavoro e scarpe leggere. E' fatto obbligo ai bambini l'utilizzo di scarpe leggere, pantofole o calzettoni gommati con uso esclusivo all'interno del Nido; i genitori che si recano al Nido possono accedere con le normali calzature all'ingresso e nei corridoi per entrare nelle classi saranno fornite sovrascarpe igieniche.
- Il personale di assistenza deve usare guanti a perdere per la pulizia dei bambini. Si raccomanda l'utilizzo di fazzoletti e asciugamani a perdere, sapone liquido, pulizia dei giochi con acqua e sapone alla fine della giornata, pulizia ed igiene scrupolosa giornaliera di servizi igienici e dei luoghi comuni, compresa la cucina.

7.1 Prima ammissione al servizio

Prima di iniziare l'inserimento dovranno essere presentati all'asilo nido i seguenti documenti:

- 1) certificato di ammissione del Pediatra o medico curante del bambino;

7.2 Quando il bambino viene allontanato

Il bambino viene allontanato quando si riscontra uno dei seguenti casi (elencati a titolo esemplificativo):

- o febbre superiore a 37,5°C (temperatura ascellare);
- o congiuntivite purulenta;
- o diarrea (se vengono riscontrati più di tre episodi – scariche diarroiche liquide);
- o stomatite;
- o vomito (se vengono riscontrati più di 2 episodi);
- o esantemi con febbre o cambiamenti del normale comportamento (ad esempio torpore, pianto continuo);
- o difficoltà respiratorie;
- o pediculosi.

Il bambino allontanato potrà essere riammesso all'Asilo Nido il giorno successivo solo dietro presentazione di certificato medico.

7.3 Come si procede alla riammissione

Il bambino allontanato può riprendere la frequenza, senza certificato medico, tranne nei casi in cui i sintomi lasciano supporre una malattia infettiva o altamente contagiosa (malattie febbrili, malattie esantematiche o eruzioni cutanee, congiuntivite, stomatite, impetigine).

In quest'ultimo caso oppure se l'assenza si protrae per almeno 5 giorni (comprese le giornate di sabato e domenica o altre festività) il certificato medico di riammissione è obbligatorio.

7.4 La somministrazione dei medicinali

Il personale educativo di norma non è autorizzato a somministrare farmaci, ma agevola i genitori che desiderino recarsi al Nido per somministrare farmaci necessari ai propri bambini.

8. IL SERVIZIO DI REFEZIONE

L'asilo nido è munito di cucina e i pasti sono preparati all'interno della struttura.

Il menù dei bambini è strutturato su 4 settimane e differenziato a seconda della stagionalità (autunno/inverno – primavera/estate) ed è esposto nella zona di ingresso dell'Asilo Nido.

Il pranzo inizia alle ore 11.30. Nel corso della giornata i bambini consumano anche la merenda alle ore 9.00 e alle ore 15,40.

E' consentito inoltre, alle mamme che lo desiderano, continuare ad allattare al seno i propri bimbi.

E' possibile comunicare particolari esigenze dietetiche che necessariamente devono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi.

La gestione delle derrate alimentari a cura del Responsabile del Servizio di refezione potrà comportare eventuali variazioni al menù del giorno; le variazioni verranno esposte all'ingresso della struttura al fine di informare i genitori.

Per consentire l'organizzazione dei pasti è necessario che il bambino sia munito del buono mensa datato e firmato che verrà ritirato dalla cuoca.

9. LA PUNTUALITA'

Si chiede ai genitori di rispettare gli orari di ingresso ed uscita e di avvisare in caso di ritardo imprevisto, in tempo utile, con una telefonata.

10. CORREDO

Il servizio mette a disposizione di ogni bambino:

- corredo per il letto
- Fazzoletti di carta
- Salviette
- Bavaglie
- Pannolini
- Carta igienica

Ai genitori è chiesto di portare:

- 1 tuta
- 1 paio di mutandine
- 1 canottiera o maglietta
- 1 paio di calzini

11. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Qualità dell'alimentazione	Preparazione espresso dei pasti Diete Personalizzate	Preparazione dei pasti con piena rispondenza alla normativa HACCP Rispetto di tutte le richieste di dieta personalizzata: - per motivi di salute se accompagnate da certificato medico - per motivi religiosi
Igiene Ambientale	Programmazione degli interventi di pulizia	Rispetto della programmazione: - pulizia ambienti 2 volte al giorno - pulizia dei bagni 2 volte al giorno - pulizia dei vetri settimanale - cambio lenzuola di regola ogni venerdì o al bisogno - pulizia dei giochi settimanale o al bisogno
	Prodotti previsti dalla normativa	Conformità alla normativa
Igiene personale di dei bambini/e bambini	Pantofole / scarpe/ calze antiscivolo Lavaggio mani Cambio pannolini Esistenza di prodotti per la cura del bambino	Cambio scarpe giornaliere all'ingresso Prima dei pasti ed ogni volta che necessita Ogni volta che necessita Igiene personale i pannolini sono forniti dall'Ente Il nido fornisce: - detergenti - creme protettive - soluzione fisiologica -
Igiene personale operatori	Indumenti dedicati al nido Calzature dedicate al nido Utilizzo dei guanti monouso	Cambio abbigliamento inizio turno Cambio calzature inizio turno Ogni cambio pannolini e in caso d'intervento sanitario di emergenza
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino	Il nido fornisce: - corredo per il letto - fazzoletti di carta - Salviette - Bavaglie - Pannolini - Carta igienica

12. MONITORAGGIO QUALITA' E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

12.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

Il Servizio Istruzione attua verifiche e valutazioni del servizio tramite la collaborazione degli utenti ai quali verrà proposto un questionario di Customer Satisfaction per la valutazione della qualità percepita.

Dall'elaborazione di tutti i questionari verrà redatto un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e verranno presi in considerazione tutti gli eventuali suggerimenti e commenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

Annualmente il questionario viene valutato ed eventualmente modificato al fine di avere sempre uno strumento attendibile per il riscontro della qualità percepita dagli utenti.

12.2 Reclami, ricorsi e rinuncia

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nelle presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

Le contestazioni vanno motivate e presentate entro 15 giorni dal disservizio riscontrato. Il reclamo dovrà essere inoltrato anche per iscritto.

L'Amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 30 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario.

ALLEGATI:

Modulo iscrizione (art. 4)

Questionario customer satisfaction

Modulo ritiro (art.5)