



SE

0  
10

'l

e



## **INDICE**

### **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

- 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

### **2. IL SERVIZIO ASILO NIDO**

- 2.1 Che cos'è e a chi si rivolge
- 2.2 Quali finalità persegue

### **3. COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO**

### **4. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO**

- 4.1 Iscrizione
- 4.2 Graduatoria e Ammissioni
- 4.3 Quanto costa frequentare
- 4.4 Le dimissioni

### **5. MODALITA' DI GESTIONE**

- 5.1 Chi lavora al nido
- 5.2 Gli orari di apertura
- 5.3 Il calendario
- 5.4 L'inserimento dei nuovi bambini
- 5.5 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori
- 5.6 L'accoglienza
- 5.7 La giornata tipo
- 5.8 Le attività
- 5.9 Il ritorno a casa
- 5.10 La collaborazione delle famiglie:
  - a. Il vestiario
  - b. L'esigenze dietetiche particolari
  - c. La puntualità
  - d. La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido
  - e. L'allontanamento dall'Asilo Nido e il successivo rientro

### **6. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

- 7.1 Rilevazione della soddisfazione delle famiglie
- 7.2 Reclami
- 7.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio

# 1. LA CARTA DEI SERVIZI

## 1.1. Che cos'è la carta dei servizi

*1.2. La carta dei servizi è uno strumento con il quale si intende fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'Asilo Nido comunale in una logica di trasparenza . Secondo le ultime indicazioni di legge la carta dei servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.*

*La carta dei servizi ha le seguenti finalità:*

- *Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;*
- *Informare sulle procedure per accedere ai servizi;*
- *Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;*
- *Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.*

*L'Asilo Nido Comunale rende pubblica la propria carta dei servizi dalla quale sarà possibile conoscere:*

- *L'ente che gestisce il Servizio;*
- *L'organizzazione del Nido;*
- *Le sue modalità di funzionamento;*
- *I servizi forniti;*
- *I fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di garantiti;*
- *Le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente.*

## 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

*La carta dei servizi adottata presso l'Asilo Nido comunale risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i competente autorità servizi pubblici:*

**eguaglianza:** *il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, abilità, nazionalità, etnia, religione, condizione economica;*

**imparzialità:** *i comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;*

**continuità:** *l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;*

**partecipazione:** *diritto di accesso degli utenti alle informazioni che li riguardano e partecipazione diretta con osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio;*

**efficienza ed efficacia:** *i servizi dell'Asilo Nido comunale erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti*

## 2. IL SERVIZIO ASILO NIDO



*L'Asilo Nido si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico. Favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.*

*L'Amministrazione Comunale offre il servizio Asilo Nido ai bambini e alle bambine residenti sul territorio di età compresa fra i 6 ed i 36 mesi.*

### 2.2 Quali finalità persegue

- *Le finalità principali del servizio sono: sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative; facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori; favorire la socializzazione tra i genitori; garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio—culturale; offrire ai bambini e alle bambine, senza distinzione di sesso, nazionalità, etnia, religione, condizione economica e diversa abilità, un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico—fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali. All'interno di questa ultima finalità, si scandiscono obiettivi più specifici ai quali le operatrici dell'Asilo Nido di Pogliano Milanese pongono cura e attenzione;*
- *Garantire e promuovere l'igiene personale;*
- *Garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente;*
- *Garantire la preparazione e somministrazione dei cibi;*
- *Educare ad una corretta e varia alimentazione;*
- *Educare a corretti ritmi di veglia, attività, sonno e riposo;*
- *Garantire incolumità e sicurezza, ottenere l'acquisizione dell'autonomia personale (aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore; favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali; accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi ecc...);*
- *Offrire la possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate;*
- *Garantire attenzione alla comunicazione verbale e non;*
- *Offrire ascolto ai bisogni emotivi;*
- *Creare situazioni di fiducia reciproca;*
- *Sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni;*
- *Aumentare l'autostima;*
- *Facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti ( favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza, sostenere la risoluzione positiva dei conflitti ecc..).*

### 3. COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO

*L'Asilo Nido si trova in **Largo Bernasconi n° 3***

*Per informazioni contattare l'Asilo Nido al seguente numero  
**02.93964480***

*oppure contattare l'Ufficio Servizi Sociali  
del Comune di Pogliano Milanese  
al n° **02.93964432***

***mail:paolabarbieri@poglianomilanese.org***

*... L'asilo Nido organizza delle giornate di nido aperto durante il periodo dell'iscrizione!...*

### 4. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

#### 4.1 Iscrizioni

- All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini di età compresa fra i sei mesi e i tre anni;*
- **I bambini devono essere in regola con le vaccinazioni previste dalla Legge n. 119 del 31/07/2017;***
- Le iscrizioni si ricevono presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune da aprile a maggio di ciascun anno per l'anno educativo successivo. Le domande presentate durante l'anno troveranno accoglimento fino alla copertura dei 35 posti resi disponibili dall'Amministrazione Comunale.*

#### Come procedere

*Ritirare il modulo di iscrizione presso l'ufficio Servizi Sociali o scaricarlo dal sito istituzionale del Comune, riconsegnarlo debitamente compilato allegando la ricevuta del versamento della quota di iscrizione al servizio (€ 30,00).*

#### 4.2 Graduatoria e ammissioni

*Le domande di nuova ammissione concorrono a formare tre distinte graduatorie, formulate sulla base di criteri stabiliti dall'Amministrazione Comunale :*

- 1. bambini residenti nel territorio comunale;*
- 2. bambini non residenti con attività lavorativa di entrambi o di uno dei genitori nel territorio comunale;*
- 3. bambini non residenti, senza attività lavorativa di entrambi o di uno dei genitori nel territorio comunale.*

*Per gli inserimenti si attingerà:*

- *Alla graduatoria n° 1 in via prioritaria;*
- *Alla graduatoria n° 2 solo dopo aver esaurito la n° 1;*
- *Alla graduatoria n° 3 solo dopo aver esaurito la n° 2 o se si verificasse l'eventualità di non avere nella graduatoria n° 2 bambini dell'età adeguata per l'inserimento nel gruppo ove risultassero posti disponibili.*

*I requisiti prioritari di cui si terrà conto per la stesura di tutte e tre le graduatorie sono i seguenti:*

- *Particolari condizioni del nucleo familiare: bambini con entrambi i genitori che lavorano o che assistano invalidi con preferenza per quelli appartenenti a famiglie aventi più figli a carico in età infantile;*
- *Particolari condizioni dei minori;*
- *Particolari condizioni di difficoltà socio - educative del nucleo familiare: bambini che vivono con uno solo dei genitori, bambini che vivono in un contesto familiare che non è in grado di fornire adeguata assistenza per malattia, inabilità o per sussistenza di condizioni di carenze psico - affettive gravi.*

*In caso di posti disponibili l'inserimento è possibile durante tutto l'anno educativo.*

### 4.3 Quanto costa frequentare

La quota di frequenza si differenzia tra residenti e non residenti e a seconda che si tratti di un full-time o di un part-time.

Le tariffe in vigore nell'anno educativo sono le seguenti:

COMUNE DI POGLIANO MILANESE - TARIFFE MENSILI ASILO NIDO IN VIGORE PER L'ANNO EDUCATIVO 2019-2020									
<b>PART TIME RESIDENTI</b>					<b>PART TIME NON RESIDENTI</b>				
FASCE	REDDITO ISEE	08,30 - 13,00 con	07,30 - 13,00 con		FASCE	REDDITO ISEE	08,30 - 13,00 con	07,30 - 13,00 con	
1	FINO A € 6.000,00	€ 168,00	€ 198,00						
2	DA € 6.001,00 A € 9.000,00	€ 192,00	€ 222,00						
3	DA € 9.001,00 A € 12.000,00	€ 225,00	€ 255,00		1	DA € 9.001,00 A € 12.000,00	€ 240,00	€ 280,00	
4	DA € 12.001,00 A € 15.500,00	€ 258,00	€ 288,00		2	DA € 12.001,00 A € 15.500,00	€ 273,00	€ 313,00	
5	OLTRE € 15.500,00	€ 270,00	€ 300,00		3	OLTRE € 15.500,00	€ 294,00	€ 334,00	
<b>TEMPO PIENO RESIDENTI</b>					<b>TEMPO PIENO NON RESIDENTI</b>				
FASCE	REDDITO ISEE	08,30 - 16,30	08,30 - 17,30	07,30 - 17,30	FASCE	REDDITO ISEE	08,30 - 16,30	08,30 - 17,30	07,30 - 17,30
1	FINO A € 6.000,00	€ 280,00	€ 310,00	€ 340,00					
2	DA € 6.001,00 A € 9.000,00	€ 320,00	€ 350,00	€ 380,00					
3	DA € 9.001,00 A € 12.000,00	€ 375,00	€ 405,00	€ 435,00	1	DA € 9.001,00 A € 12.000,00	€ 400,00	€ 440,00	€ 480,00
4	DA € 12.001,00 A € 15.500,00	€ 430,00	€ 460,00	€ 490,00	2	DA € 12.001,00 A € 15.500,00	€ 455,00	€ 495,00	€ 535,00
5	OLTRE € 15.500,00	€ 450,00	€ 480,00	€ 510,00	3	OLTRE € 15.500,00	€ 490,00	€ 530,00	€ 570,00

#### **4.4 Le dimissioni**

*Il ritiro del proprio figlio dall'asilo nido è possibile solo per gravi motivi che devono essere accolti dalla Giunta Comunale. Esistono, inoltre, le dimissioni d'ufficio per i seguenti casi:*

- *Ingiustificata assenza superiore ai 15 giorni feriali consecutivi;*
- *Inadempienza al pagamento della retta, fatti salvi i casi di natura sociale.*

### **5. MODALITA' DI GESTIONE**

#### **5.1 Chi lavora al nido**

**La Coordinatrice/Responsabile d'Area in collaborazione con l'educatrice referente interna**

*Si occupa dell'organizzazione generale del servizio, in particolare:*

- *Della raccolta delle domande di ammissione, stesura delle graduatorie e programmazione degli inserimenti;*
- *Della predisposizione del programma annuale di lavoro, curandone la realizzazione e verificandone il raggiungimento degli obiettivi;*
- *Dell'orario di funzionamento della struttura;*
- *Dell'organizzare, in collaborazione con le altre educatrici, le attività socio pedagogiche e ludiche;*
- *Del coordinamento dell'attività del personale educativo ed ausiliario;*
- *Del coordinamento del collettivo delle educatrici;*
- *Dell'aggiornamento e formazione del personale educativo;*
- *Dei rapporti con le famiglie;*
- *Della sostituzione del personale assente.*

**Le educatrici** di cui n. 4 dipendenti a tempo pieno più eventuale personale dipendente a tempo parziale e personale di cooperativa:

- *Provvedono alla cura dei bambini/e;*
- *Svolgono le attività educative;*
- *Mantengono la relazione con le famiglie;*
- *Partecipano al buon funzionamento del servizio;*
- *Promuovono il protagonismo attivo dei genitori.*

**La cuoca, l'aiuto cuoca e le addette al servizio ristorazione**

- *Predispongono e preparano i pasti;*
- *Controllano la quantità delle derrate alimentari e annotano quanto manca.*



## **Le ausiliarie n. 2 dipendenti**

- *Distribuiscono i pasti;*
- *Provvedono alla pulizia degli ambienti e degli oggetti presenti al nido;*
- *Presiedono alla cura e all'ordine del guardaroba;*
- *Collaborano con il personale educativo e con la cuoca per il buon funzionamento del servizio.*

## **Piano formativo del personale educativo e del coordinatore**

*Il coordinatore e le educatrici ogni anno educativo partecipano a iniziative di formazione per un totale non inferiore alle 20 ore.*



## 5.2 Gli orari di apertura



### Orari

L'asilo Nido è aperto dal lunedì al venerdì  
dalle 7.30 alle 17:30

**Dalle ore 09,00 alle ore 16,00 è garantito il rapporto educatrice/bambini di 1:7.**

I bambini possono essere  
accompagnati all'Asilo Nido dai loro genitori

**dalle ore 7.30 alle ore 9.15**  
*oppure*  
**dalle ore 10.00 alle ore 10.15**

L'uscita è prevista  
nelle seguenti fasce orarie:

**Part-time: dalle ore 12.30 alle ore 13.00**

**Tempo pieno dalle ore 16.00 alle ore 16.30**  
*oppure*

**dalle ore 17.00 alle ore 17.30**

***Per visite mediche, vaccinazioni o altri motivi***

*previo avviso i bambini possono essere accolti oltre le ore 10.00 e fino alle ore 11:00*

***Durante l'anno educativo, se motivato, previa disponibilità è possibile il cambio d'orario di frequenza.***

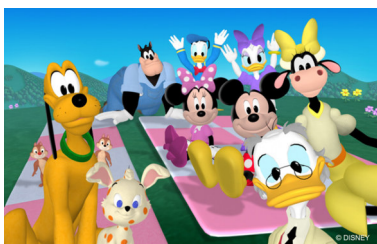
## 5.3 Il calendario

*Il servizio Asilo Nido è aperto da Settembre a Luglio garantendo, come da DGR 20588, n. 47 settimane annuali di apertura all'utenza.*

*Di seguito, il calendario dell'Asilo Nido Comunale, relativo all'Anno Educativo 2019-2020 :*

<i>Apertura del servizio all'utenza</i>	<i>04/09/2019</i>
<i>Vacanze Natalizie</i>	<i>dal 23/12/2019 al 27/12/2019</i>
<i>Carnevale Ambrosiano</i>	<i>dal 27/02/2020 al 28/02/2020</i>
<i>Ponte Festa della Repubblica</i>	<i>dal 01/06/2020 al 02/06/2020</i>
<i>Santo Patrono</i>	<i>06/07/2020</i>
<i>Chiusura del servizio all'utenza</i>	<i>a partire dal 30/07/2020</i>

## 5.4 L'inserimento dei nuovi bambini



*L'inserimento al nido è un momento delicato nella vita del bambino perché deve imparare a conoscere a poco a poco persone nuove e ambienti diversi.*

*E' importante che un genitore rimanga al Nido con il proprio figlio per alcuni giorni creando con l'educatrice un rapporto di fiducia che dia maggiore sicurezza al bambino.*

*Nello specifico l'inserimento può essere così schematizzato:*

- *Formazione e comunicazione dei gruppi*
- *Assemblea con i genitori per i nuovi inserimenti e colloqui individuali con l'educatrice di riferimento;*
- *Inserimento del bambino nella sala di appartenenza con la presenza di un genitore, familiare o persona delegata;*
- *Inserimento del bambino nella sala di appartenenza con allontanamento graduale dell'adulto di riferimento che resta all'interno del nido in uno spazio a lui dedicato;*
- *Incontri di verifica con le educatrici.*

## 5.5 I momenti di incontro e di partecipazione dei genitori

*Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva alla vita dell'Asilo Nido.*

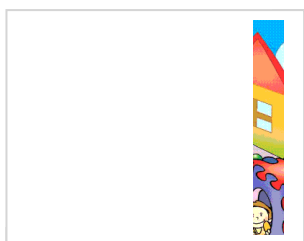
*A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:*

- *L'Assemblea annuale alla quale sono invitati, prima dell'inizio dell'anno scolastico, tutti i genitori. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio;*
- *Le riunioni di sala ad inizio anno, a metà anno e a conclusione dell'anno scolastico;*
- *I colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici;*
- *Giornate di "animazione" che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare le "serate di laboratorio" in occasione per esempio del S.Natale, durante le quali i genitori addobbano il Nido a festa, preparano il presepe e l'albero di natale e la festa di fine anno scolastico.*

## 5.6 L'accoglienza

*Dalle 7.30 alle 9.15 i bambini e le famiglie vengono accolti al nido. Il genitore entra nella struttura e può restarvi qualche minuto, provvedendo al cambio delle scarpe del proprio bambino.*

## 5.7 La giornata tipo



### **Mattino**

#### **Accoglienza**

7.30 - 9.15

#### **Merenda di frutta e cambio del pannolino**

#### **2ª entrata,**

10:00 - 10:15

#### **Giochi, esperienze**

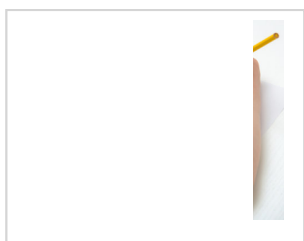
10.00 - 11.00

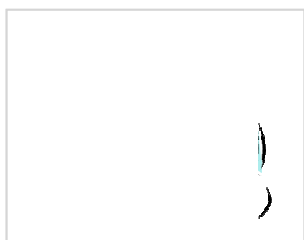
#### **Bagno pulizia mani**

11.00

#### **Pasto**

11.15 - 12.00





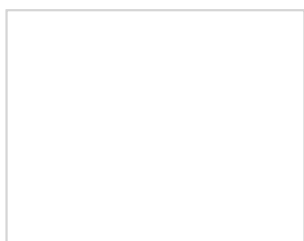
**Pomeriggio**

**Cambio**

12.30

**1ª uscita**

12.30 - 13.00

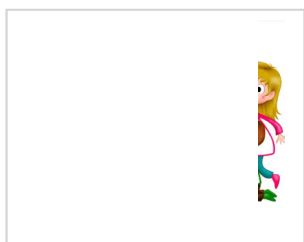


**Sonno**

13.00 - 15.00

**Merenda**

15.30



**2ª uscita**

16.00 - 16.30

**Racconti favole**

16.30 - 17:30

**3ª uscita**

dalle 17.00 alle 17:30

## 5.8 Le attività

*Le attività che le educatrici svolgono con i bambini, si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica. Sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino e comprendono tra gli altri:*

- giochi di manipolazione;
- espressione grafico pittorica;
- ascolto ed espressione musicale;
- giochi di abilità e coordinazione;
- attività psicomotoria;
- giochi di socializzazione;
- gioco simbolico e gioco di scoperta.

## 5.9 Il ritorno a casa

*Le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare il bambino, al momento del congedo, soltanto ai genitori (o al genitore affidatario in caso di separazione o divorzio).*

*Qualunque altra persona venga a prendere il bambino, deve essere maggiorenne e munita di delega scritta dai genitori su apposito modulo.*

*Nel momento dell'uscita, le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata.*

*Per informazioni più approfondite occorre chiedere un colloquio.*

*Il bambino e il suo accompagnatore possono fermarsi alcuni minuti per prepararsi all'uscita.*

## 5.10 La collaborazione delle famiglie

### a) Il vestiario



*L'abbigliamento che i bambini dovranno indossare dovrà essere il più semplice possibile.*

*Si consiglia l'uso di tute che consentano ai bambini la massima libertà di movimento e di uso, per facilitare sia la progressiva conquista di autonomia, che la partecipazione disinvolta a qualsiasi attività proposta.*

*È necessario, infine, lasciare in dotazione per il bambino un sacchetto di tela con il nome e cognome, contenente:*

- “ 1 maglietta intima o body;*
- “ 2 paia di mutande;*
- “ 1 paio di calze;*
- “ 1 paio di pantaloni;*
- “ 1 maglietta o felpa;*
- “ 1 copertina per la nanna con il nome;*
- “ 1 paio di pantofole o calze antiscivolo;*
- “ 1 crema per il cambio del pannolino;*
- “ 1 biberon (AVENT).*

*dovranno essere consegnate alle educatrici 7 bavaglie, 7 asciugamani e 1 lenzuolino.*



*Le attività che il bambino svolge al Nido sono basate sul gioco, che non è una pausa divertente fine a se stessa, ma è il suo modo di avvicinarsi al mondo degli adulti.*

*Attraverso stimolazioni continue e la realizzazione di esperienze diverse, il Nido svolge un'azione educativa e socializzante che equilibra lo sviluppo psico-fisico del bambino.*

### **b) Le esigenze dietetiche particolari**

*Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento e possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi.*

### **c) La puntualità**

*E' richiesto ai genitori il rispetto degli orari d'ingresso e di uscita e di avvisare con una telefonata in caso di ritardo imprevisto.*

### **e) L'allontanamento dall'Asilo Nido e il successivo rientro**

*In caso di malessere del bambino ospite al Nido, il suo allontanamento si rende necessario a tutela del benessere del singolo. In ogni caso i genitori hanno il dovere di collaborare con il personale del Nido nel garantire la tutela della salute nella collettività.*

*Le condizioni per le quali è comunque necessario, a prescindere dalla infettività presunta, disporre l'allontanamento, sono le seguenti:*

- Febbre (con temperatura superiore a 38,5° C);*
- Diarrea (più di tre scariche liquide in tre ore);*
- Congiuntivite purulenta (occhi arrossati e secrezione purulenta);*
- Esantema se di ordine improvviso e non altrimenti motivato da patologie pre-esistenti.*

*L'allontanamento del bambino è comunque previsto ogni qualvolta il personale ne ravvisi la necessità (es. vomito ripetuto...).*

*Il genitore ha il dovere di presentarsi tempestivamente al Nido per il recupero del piccolo, contattando il medico di fiducia per prendere gli opportuni provvedimenti.*

*Il Responsabile del Nido, o suo delegato, dispone l'allontanamento consegnando al genitore il modulo di allontanamento per sospetta malattia infettiva.*

*Nel caso in cui il personale educativo ravvisi un situazione di urgenza in seguito ad infortunio, incidente o altro, richiederà l'intervento tempestivo del 112 (NUE 112) e avviserà i genitori.*

#### **e) Riammissione**

*Per la riammissione al Nido in caso di allontanamento per i motivi succitati, il genitore autocertificherà di essersi attenuto alle indicazioni del Pediatra.*

*I bambini che si assenteranno per motivi famigliari non dovuti a malattia, saranno riammessi con autocertificazione dei genitori.*

## **6. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
<b>Qualità dell'alimentazione</b>	<i>Esistenza cucina interna</i>	<i>Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP</i>
	<i>Accettazione delle necessità di diete personalizzate</i>	<i>Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzate (per motivi di salute se accompagnata da certificato medico o per motivi religiosi)</i>
	<i>Tabelle dietetiche indicate dall'ASL</i>	<i>Osservanza delle tabelle indicate 90%</i>
<b>Igiene ambientale</b>	<i>Programmazione degli interventi</i>	<i>Rispetto della programmazione:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>pulizia ambienti : 2 volte al giorno</i></li> <li>• <i>Pulizia bagni 3 volte al giorno</i></li> <li>• <i>Pulizia vetri 1 volta al mese</i></li> <li>• <i>Pulizia dei giochi settimanale a rotazione</i></li> </ul>
	<i>Prodotti previsti dalla normativa HACCP interventi</i>	<i>Piena corrispondenza</i>



<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
<b>Igiene personale dei bambini</b>	<i>Pantofole per il Nido</i> <i>Lavaggio mani</i> <i>Cambio pannolino</i>	<i>Cambio scarpe all'ingresso</i> <i>Almeno 2 volte al giorno</i> <i>Almeno 2 cambi al giorno</i>
<b>Igiene personale operatori</b>	<i>Indumenti dedicati al personale</i> <i>Calzature dedicate al nido</i> <i>Utilizzo guanti monouso</i>	<i>Cambio abbigliamento inizio turno</i> <i>Cambio calzature inizio turno</i> <i>Ogni cambio bambino</i>
<b>Sicurezza ambientale</b>	<i>Adeguatezza alla normativa vigente</i>	<i>Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità</i>
<b>Fornitura materiali di consumo</b>	<i>Esistenza di un corredo per ogni bambino</i>	<i>Il nido fornisce:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pannolini</i></li> <li>• <i>Fazzoletti carta</i></li> </ul>

<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
<b>Efficacia attività educativa - pedagogica</b>	<i>Personalizzazione del percorso di inserimento</i>	<i>Durata da 15 a 30 giorni</i>
	<i>Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica</i>	<i>Minimo 25 ore di progettazione nel Collettivo delle educatrici</i>
	<i>Rapporto numerico personale/bambini iscritti</i>	<i>Conforme alla normativa vigente: 1:7 per almeno 7 ore giornaliere dalle ore 09,00 alle ore 16,00; 1:8 per il resto del tempo di apertura del Nido</i>
	<i>Formazione/aggiornamento continuo di tutto il personale</i>	<i>Almeno 20 ore annue</i>
	<i>Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino</i>	<i>Sono sempre presenti e accessibili ai bambini in ciascuna sezione giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo - manuale, giochi per abilità motorie</i>
<b>Informazione e comunicazione con le famiglie</b>	<i>Esistenza della Carta dei Servizi</i>	<i>Diffusione alla richiesta di accesso al servizio</i>
	<i>Momenti di informazione assembleare</i>	<i>Almeno due volte l'anno</i>
	<i>Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino</i>	<i>Almeno tre volte l'anno</i>
	<i>Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice</i>	<i>Da 1 a 8 giorni in base alla natura delle problematiche</i>
	<i>Pagina Facebook</i>	<i>Diffusione alla riunione di presentazione</i>
<b>Partecipazione delle famiglie</b>	<i>Cogestione di momenti di festa o giornate di Nido aperto</i>	<i>Almeno due eventi l'anno</i>

<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
<b>Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio</b>	<i>Arco di tempo entro cui viene comunicata la ammissione al servizio</i>	<i>Entro 30 giorni dalla chiusura del bando</i>
	<i>Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti</i>	<i>Immediata</i>
<b>Efficacia del supporto sociale alla famiglia</b>	<i>Apertura minima secondo DGR n° 20588/05</i>	
	<i>Annuale almeno 47 settimane</i>	<i>Conforme alla normativa vigente</i>
	<i>Settimanale almeno dal lunedì al venerdì salvo giorni festivi</i>	<i>Conforme alla normativa vigente</i>
	<i>Giornaliere per almeno 9 ore continuative</i>	<i>Disponibilità superiore al minimo da garantire secondo la normativa vigente Apertura per 10 ore(dalle ore 07:30 alle ore 17:30)</i>

## **7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

### **7.1 Rilevazione della soddisfazione delle famiglie**

*L'Amministrazione Comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione degli utenti, ai quali verrà somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita i cui risultati, in una logica di miglioramento del servizio, saranno pubblicati sul sito internet del Comune.*

### **7.2 Reclami**

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

*Il reclamo dovrà essere indirizzato all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.*

*L'Amministrazione risponderà in forma scritta nei termini di legge e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.*

### **7.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio**

*Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio la Responsabile dell'Area definisce annualmente un piano di miglioramento del servizio.*

*Nell'ottica di un miglioramento continuo viene garantita la disponibilità ad integrarsi con le diverse agenzie del territorio e a confrontarsi durante incontri promossi dall'Ufficio di Piano territorialmente competente.*