



Assessorato alle Politiche Sociali  
Servizi Prima Infanzia



# ASILO NIDO

# Mondobambino

# Rossana Vanelli

## LA CARTA DEI SERVIZI

<b>1.</b>	<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	1
1.1	Che cos'è la carta dei servizi .....	1
1.2	Quali sono i principi a cui si ispira .....	2
<b>2</b>	<b>IL SERVIZIO ASILO NIDO MONDOBAMBINO ROSSANA VANELLI</b>	3
2.1	Che cosa è ed a chi si rivolge .....	3
2.2	I principali riferimenti legislativi .....	3
2.3	Quali finalità perseguiamo ed a quale corrente pedagogica ci ispiriamo.....	4
<b>3.</b>	<b>COME RAGGIUNGERE IL SERVIZIO</b> .....	5
<b>4.</b>	<b>COME ACCEDERE</b> .....	6
4.1	Iscriversi .....	6
4.1.1	Quando .....	6
4.1.2	Come .....	6
4.1.3	Graduatoria ammissione , Lista di attesa e tempi di risposta .....	6
4.2	Essere ammessi .....	7
4.3	Quanto costa il Servizio .....	8
4.4	Come dare le dimissioni .....	9
<b>5.</b>	<b>COME FUNZIONIAMO</b> .....	10
5.1	Chi lavora ai Servizi .....	10
5.2	Forme di partecipazione .....	11
5.3	Il calendario Scolastico, i giorni , gli orari di apertura , i servizi aggiuntivi .....	11
5.3.1	La puntualità .....	11
5.4	Il Progetto educativo .....	12
5.4.1	L'inserimento .....	12
5.4.2	I momenti di cura .....	12
5.4.3	Le attività pensate per i bambini 0/1 anno .....	12
5.4.4	Le attività pensate per i bambini 1/2 anni .....	13
5.4.5	Le attività pensate per i bambini 2/3 anni .....	14
5.5	L'inserimento dei nuovi bambini .....	15
5.6	Le modalità di coinvolgimento delle famiglie	15
5.7	L'accoglienza .....	15
5.8	La giornata tipo/I Momenti di cura .....	16
5.9	Le attività educative .....	17
5.10	Il ritorno a casa .....	17
5.11	La salute del bambino .....	17
5.11.1	Prima ammissione ai servizi .....	17
5.11.2	Quando il bambino viene allontanato .....	17
5.11.3	Come si procede alla riammissione .....	18
5.11.4	La somministrazione dei medicinali .....	18
5.12	Ulteriori informazioni .....	18
5.12.1	Il cambio Personale .....	18
5.12.2	Il Servizio di refezione/ menù .....	18
5.12.3	Assicurazione .....	18
<b>6</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	19
<b>7</b>	<b>MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE</b>	22
7.1	Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie .....	22
7.2	Suggerimenti, Reclami, ricorsi e rinuncia .....	22
7.3	Partecipazione al miglioramento continuo del servizio .....	22
	QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION .....	
	MODULI DI SUGGERIMENTO/RECLAMO .....	

# 1. LA CARTA DEI SERVIZI

## 1.1 Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento divulgativo che sintetizza le principali informazioni approvate dagli Organi competenti, relative al funzionamento dell'Asilo Nido Mondobambino Rossana Vanelli in una logica di trasparenza.

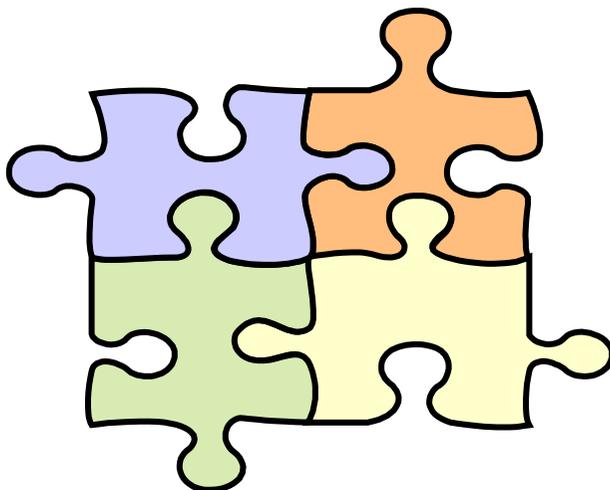
La Carta dei Servizi rappresenta un "contratto" che il Servizio stipula con i propri utenti al fine di garantire la loro soddisfazione sulla base dei livelli in essi definiti.

La Carta dei Servizi ha dunque 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 e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo Nido Mondobambino Rossana Vanelli rende pubblica la propria Carta dei Servizi attraverso la quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, indicatori e standard di servizio garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e le modalità per effettuare un reclamo.



## 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

La Carta dei Servizi adottata risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo il Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri (DPCM) del 27.01.1994.



### Eguaglianza

il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;



### Imparzialità

i comportamenti del personale 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

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 sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni è continuamente monitorata ed è inoltre raggiunta anche attraverso la formazione permanente degli operatori.

## **2. IL SERVIZIO ASILO NIDO MONDOBAMBINO ROSSANA VANELLI**

### **2.1 Che cosa è ed a chi si rivolge**

Il servizio è in possesso di regolare autorizzazione al funzionamento per un capienza strutturale di 60 posti ed è accreditato. Il rapporto educatore/bambino è determinato dalla norma vigente. Questo rapporto determina la capienza gestionale.

**Attualmente lo standard gestionale applicato è di 1:7 ( 1 educatore ogni 7 bambini sopra l'anno) e di 1:5 ( 1 educatore ogni 5 bambini inferiori all'anno ) per una capienza di 42 unità ( se bambini superiori all'anno di età ) aumentabili in corso d'anno secondo modalità stabilite dalle DGR**

È un servizio socio educativo di interesse pubblico che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini, in collaborazione con le famiglie e nel rispetto della loro identità culturale e religiosa. L'Asilo Nido accoglie bambini dai 3 mesi a 3 anni.

Il servizio è in possesso di **Certificazione di Qualità ISO 9001 dal 2004, che costituisce il punto di partenza di un processo di miglioramento continuo di un servizio che deve necessariamente caratterizzarsi per flessibilità e innovazione.**

La DGR 2929/2020 prevede che l'asilo nido sia aperto non meno di n 9 ore continuative, all'interno delle quali si ha la possibilità di individuare almeno 7 ore dedicate alle attività finalizzate in cui il rapporto numerico operatore socio educativo/bambini è corrispondente a 1:8 ( requisito minimo) e 2 ore dedicate alle attività non finalizzate in cui il rapporto operatore socio educativo/bambini è pari a 1:10

Il nostro servizio per l'anno scolastico 2022/2023 individua le ore finalizzate nella fascia 8.00/16.30, mentre nella fascia 7.30/8.00 quelle non finalizzate, garantendo la copertura dello standard gestionale sulla base degli orari di ingresso ed uscita scelti dalle famiglie su apposito modulo compilato e consegnato prima dell'inizio dell'anno educativo

### **2.2 I principali riferimenti legislativi**

I Servizi si ispirano al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo: "convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività".

Inoltre ci preme sottolineare come contribuiscano al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art. 24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art. 29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art. 13) e al gioco dei più piccoli (art. 31).

Oltre che da appositi Regolamenti Comunali, fondano i propri principi tenendo conto delle seguenti leggi:

- **Legge 1044/71** "Piano quinquennale per l'istituzione di asili-nido comunali con il concorso dello Stato";
- **Legge Regionale n° 1 del 1986** "Riorganizzazione e programmazione dei servizi socio assistenziali";
- **Piano regionale socio-assistenziale della Regione Lombardia;**
- **Legge Regionale n° 1/2000** "Riordino del sistema delle autonomie locali in Lombardia";
- **Legge Regionale n° 23 del 6/12/1999** "Politiche Regionali per la famiglia";
- **Decreto legislativo n° 267 del 18/8/2000** "T.U. Ordinamento degli Enti locali";
- **D.P.R. 445/2000** e successive modificazioni in materia di autocertificazioni e controlli
- **Legge 285/97** "Disposizioni per la promozione di diritti e opportunità per l'infanzia e l'adolescenza"
- **Legge 328/2000** "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e successive modifiche ed integrazioni.
- **Deliberazione Giunta Regionale N°20588 del 11.02.2005 e s.m.i** " Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia" e **modifiche DGR 9 marzo 2020 N XI/2929 Revisione e aggiornamento dei requisiti per l'esercizio degli asilo nido .**

## **Deliberazione Giunta Regionale N°20943 del 11/02/2005 "Definizione dei criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza per minori e dei servizi sociali per persone disabili"**

### **2.3 Quali finalità perseguiamo ed a quale corrente pedagogica ci ispiriamo**

La finalità principale è quella da un lato di offrire ai bambini un luogo di formazione, di cura, di socializzazione e di stimolo per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali nella prospettiva del loro benessere psico-fisico e della loro crescita e dall'altro porsi come una valido sostegno alla genitorialità ed al sistema in cui è inserito.

Il progetto educativo è finalizzato allo sviluppo globale ed armonico del bimbo senza dimenticare la famiglia, l'ambiente nonché le relazioni sociali che fanno parte della sua vita. Rivestono un ruolo centrale in questo progetto anche le qualità delle relazioni che si instaurano quotidianamente con le educatrici che affiancano i bambini nel loro "muoversi" e "fare" consolidando la loro "sicurezza di base" che è fondamentale affinché essi si aprano progressivamente a ciò che li circonda.

L'approccio sistemico e non solo quindi "la centralità unica ed esclusiva del bambino" in tal caso contraddistingue ed ispira il nostro "fare e pensare quotidiano" ed è alla base della nostra programmazione sia educativa che più in generale "organizzativa e gestionale".

All'interno di tale finalità poniamo cura e attenzione in modo specifico a:

- Sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale e del rispetto degli altri in difficoltà;
- Sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni e quelle degli altri;
- Garantire attenzione alla comunicazione verbale e non verbale;
- Offrire possibilità di fare esperienze ricche e diversificate;
- Ascoltare i bisogni emotivi e creare situazioni di fiducia reciproca;
- Aumentare l'autostima e potenziare le capacità di ciascuno;
- Facilitare positivi rapporti con gli altri bambini e con gli adulti, favorendo l'interiorizzazione di regole di convivenza e promuovendo situazioni di cooperazione;
- Educare all'attenzione per quanto concerne l'aspetto di igiene personale ed una corretta abitudine alimentare;
- Garantire incolumità e sicurezza;
- Sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- Garantire l'integrazione dei bambini diversamente abili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale;
- Promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;
- Perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio.
- Sviluppare la conoscenza ed il senso di appartenenza ad un sistema pur nel rispetto di ciascuna individualità.

## **Politica della Qualità**

*L'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Codogno ritiene prioritario offrire Servizi per la Prima Infanzia e la Famiglia che costituiscano un punto di riferimento per il territorio in quanto caratterizzati da intenzionalità e continuità .. A tal fine l'Amministrazione è attenta alle esigenze sempre più diversificate della comunità locale a cui risponde con offerte educative progettate secondo criteri di flessibilità, qualità, innovazione ed eccellenza.*

*Sarà fondamentale porre attenzione all'analisi del contesto in cui i Servizi sono erogati ed effettuare un'attenta analisi dei rischi anche in termini di opportunità, attivando sistemi di controllo interno sempre più accurati sui vari aspetti ma anche attenti rispetto ai cambiamenti e previa valutazione circa la fattibilità . I Servizi per la Prima Infanzia e la Famiglia puntano al soddisfacimento dei bisogni dell'utenza e al miglioramento nell'organizzazione del servizio attraverso i seguenti fattori:*

- Leadership diffusa in tutti i collaboratori;
- Coinvolgimento di tutto il personale (educativo, ausiliare ed amministrativo) nel miglioramento continuo del servizio....."

### 3. COME RAGGIUNGERE IL SERVIZIO

La sede del servizio è **in Via Carlo Collodi N° 5.**

Si può arrivare a piedi, in bicicletta e anche in automobile fino all'ingresso dell'edificio. Antistante l'ingresso c'è un cortile che permette ai bambini e ai loro accompagnatori di scendere dai mezzi con tranquillità e sicurezza lontano dal traffico cittadino.

La sede è stata progettata e pensata nel rispetto delle esigenze del personale, dei bambini e delle loro famiglie. E' dotata di ampi spazi che consentono la separazione tra aree di servizio e spazi educativi e si caratterizzano per elevata funzionalità, comfort e sicurezza.



.....venite a trovarci!.....

Organizziamo open day durante il corso dell'anno!

## **4. COME ACCEDERE**

### **4.1 Iscrivarsi**

Possono presentare domanda di iscrizione le famiglie di bambini già nati, residenti nel Comune di Codogno con almeno uno dei due genitori ; per l'ammissione dovranno aver comunque compiuto il 3° mese di vita o secondo quanto previsto da normativa vigente .

E' possibile presentare richiesta di iscrizione anche da parte di famiglie non residenti , con le modalità previste dal regolamento ; in ogni caso avranno priorità di accesso i bambini residenti.

**Ai sensi della normativa vigente , costituisce requisito indispensabile per l'accesso , l'aver assolto adempimento alle vaccinazioni obbligatorie secondo modalità previste.**

**I bambini non in regola con le vaccinazione NON potranno pertanto essere ammessi alla frequenza (fatto salvo i casi previsti dalla norma stessa che in tal caso andranno documentate o attestate dal pediatra ).**

**Prima dell'ammissione sarà in ogni caso verificato il requisito.**

#### **4.1.1 Quando**

La domanda di ammissione può essere presentata di norma dal mese di maggio e/o comunque nel periodo indicato nel bando annuale ; una prima graduatoria viene approvata nel mese di giugno con le domande presentate nel mese di maggio dai residenti e per la copertura dei posti di norma a settembre ; essa viene aggiornata in ulteriori periodi previsti dal regolamento vigente con le nuove richieste per gli ulteriori posti che si renderanno disponibili . Viene formulata a settembre anche la prima graduatoria dei non residenti .

#### **4.1.2 Come**

L'iscrizione avviene tramite la compilazione dell'apposito modulo "domanda di ammissione" disponibili sul web o presso gli uffici secondo modalità previste dal bando.

A completamento della domanda di ammissione è possibile presentare l'attestazione I.S.E.E. relativa all'indicatore della situazione economica equivalente del nucleo familiare per poter accedere alle tariffe agevolate .

La compilazione ed il rilascio dell'attestazione ISEE può essere richiesta gratuitamente rivolgendosi in tempo utile per la presentazione della domanda di ammissione presso un CAAF.

In caso di variazioni , coloro che abbiano presentato la domanda e non abbiano usufruito del servizio per indisponibilità di posti, possono comunicarle per iscritto in modo tale che ne possa essere tenuto conto in concomitanza dei periodi stabiliti per l'aggiornamento della graduatoria .

#### **4.1.3 Graduatoria ammissione , Lista di attesa e tempi di risposta**

La graduatoria di ammissione viene elaborata in base alle domande presentate e ritenute idonee nei tempi previsti dal bando annuale ( art 1.4 del Regolamento ) .

Sarà approvata ed aggiornata dalla Responsabile del Servizio , sulla base di modalità , criteri di precedenza e tempistica previsti dal Regolamento vigente .

**I criteri di precedenza sono consultabili all'art.1.6 ed 1.7 di detto documento , visionabile integralmente nella bacheca del servizio o pubblicato sul sito web comunale ([www.comune.codogno.lo.it](http://www.comune.codogno.lo.it)).**

Le graduatorie determinano l'ammissione dei bambini/e fino all'esaurimento della disponibilità di posti e sono rese note agli interessati secondo modalità previste dalle norme vigenti o pubblicate sul Web Comunale, a tutela della privacy.

I bambini che non hanno ottenuto il posto, restano in lista di attesa e saranno contattati direttamente dall'Ufficio Servizi Prima Infanzia solo in caso di nuova disponibilità .

Qualora i dati dichiarati al momento della presentazione della domanda di ammissione subissero delle variazioni, il genitore dichiarante dovrà darne tempestiva comunicazione al Servizio che si riserva, comunque, la facoltà di procedere autonomamente all'attivazione di ulteriori controlli. Prima dell'ammissione il genitore dichiarante dovrà confermare per iscritto la sussistenza dei dati autocertificati nella domanda e, qualora questi fossero variati in modo tale da perdere il diritto o la precedenza in graduatoria , sarà modificato il punteggio ottenuto o accertata la non ammissione .

Costituisce prerequisito di ammissione LA RESIDENZA NEL COMUNE DI CODOGNO.

Nel caso di bambini già ammessi, qualora il requisito di residenza di cui sopra venisse a mancare, la frequenza potrà proseguire comunque fino al passaggio alla Scuola dell'Infanzia ma con applicazione delle rette intere .

Le domande delle famiglie dei bambini non residenti concorreranno a formare una graduatoria separata, ed in caso di posti vacanti , saranno contattati dall'Ufficio per l'ammissione .

Ai fini della formulazione della graduatoria sarà tenuta valida la documentazione pervenuta entro i termini previsti dal regolamento fatto salvo eventuali integrazioni o regolarizzazioni dei documenti , richiesti da parte del Servizio. In particolare, nel caso, l'attestazione ISEE fosse consegnata dopo tale termine, ne sarà tenuto conto solo ai fini della determinazione della retta ma non ai fini della formulazione della graduatoria.

A parità di punteggio assegnato, sarà determinata la precedenza sulla base del criterio della maggiore stabilità territoriale come descritto all'art.1.7 comma 4; qualora si riscontrasse una nuova parità , se la domanda è corredata anche dall'ISEE , avrà la precedenza il valore più basso

Qualora le famiglie di cui al caso sopra non avessero presentato ISEE o fosse uguale , sarà applicata la procedura a sorteggio prevista dal Regolamento vigente .

## **4.2 Essere ammessi**

La comunicazione dell'ammissione avviene tramite un primo contatto telefonico informale a cui segue comunicazione scritta nella quale vengono indicati anche gli appuntamenti necessari prima della frequenza . Occorrerà inoltre compilare la relativa modulistica da riconsegnare entro il termine stabilito dal Servizio .

Prima della frequenza, occorrerà altresì sottoscrivere il patto di corresponsabilità con il Servizio con cui ci si impegna ad attenersi scrupolosamente alle modalità organizzative e sanitarie previste dagli appositi protocolli.

Le date di ammissione di norma decorrono con il primo del mese e sono assegnate d'ufficio sulla base di un calendario predisposto tenendo conto dell'ordine di graduatoria.

Una volta ammessi alla frequenza , non è più necessario ripresentare la domanda per l'anno scolastico seguente ma il bambino resterà automaticamente iscritto fino alla dimissione d'ufficio per passaggio alla scuola dell'infanzia o per dimissione volontarie da parte della famiglia o nei casi previsti all'art.1.8 del regolamento .

### 4.3 Quanto costa il Servizio

#### RETTE DI FREQUENZA A. S. 2022–2023

( Approvate con delibera C. C. 16 del 10.04.2014 ;e successivi adeguamenti Istat ;  
Ultimo adeguamento Indice Istat con delibera G C 53 del 21/3/2022

Le quote sono adeguate annualmente all'indice Istat registrato a fine anno precedente ; l'eventuale arrotondamento avverrà per difetto o eccesso all'euro.

FASCE ISEE ( RESIDENTI )	RETTA DI FREQUENZA
Fino a € 6.000,00	€ 159,00
Da € 6.001,00 a € 10.000,00	€ 210,00
Da € 10.001,00 a € 12.000,00	€ 254,00
Da € 12.001,00 a € 14.000,00	€ 306,00
Da € 14.001,00 a € 16.000,00	€ 362,00
Da € 16.001,00 a € 18.000,00	€ 415,00
Da € 18.001,00 a € 22.000,00	€ 469,00
Da € 22.001,00 a € 26.000,00	€ 524,00
Da € 26.001,00 a € 36.000,00	€ 549,00
Oltre € 36.001,00 o senza ISEE ( RESIDENTI )	€ 671,00
<b>Retta non residenti</b>	€ 739,00

L

Le quote di cui sopra si intendono per la frequenza dalle 7.30 alle 16.30.

La retta si intende onnicomprensiva cioè non è prevista alcuna quota pasto o altre spese ulteriori per ad es riscaldamento, polizze assicurative ecc.

E' prevista una quota aggiuntiva fissa mensile pari a € 40,00 in caso di attivazione del servizio di prolungamento fino alle ore 18.00.

Per secondo fratello frequentante o plurimo o per frequenza a tempo part. time orizzontale o verticale : riduzione 30% solo sulla retta fascia normale .

In caso di 2 o più fratelli frequentanti il tempo ridotto, le riduzioni non sono cumulabili ; sarà applicato per ciascuno il 30 % di riduzione sulla quota normale.

Ulteriori dettagli sono resi noti nell'allegato 1 al regolamento " modalità di utilizzo del servizio".

L' ISEE è determinato secondo parametri dettati dalla norma vigente .

Nel caso l'ISEE , a seguito di controlli , non risultasse veritiero , sarà applicato quanto previsto dalla normativa vigente e dal Regolamento per le prestazioni agevolate ( revoca da ogni beneficio concesso e applicazione retta intera con decorrenza dalla data di erogazione della concessione del beneficio stesso).

La tabella riportata nella pagina precedente è relativa alle rette in vigore nell'anno scolastico di riferimento approvate dagli organi competenti. Le rette adeguate hanno decorrenza dal 1° giorno del nuovo anno scolastico e restano invariate fino alla fine dello stesso , fatto salvi i casi previsti dalla normativa vigente in materia.

Per ulteriori dettagli si rinvia alla lettura del regolamento vigente art 1.9

La retta di frequenza di norma dovrà essere versata dalle famiglie secondo scadenze e modalità di pagamento fornite dal Servizio o previste dal Regolamento.

#### **4.4 Come dare le dimissioni**

La famiglia del bambino può in qualsiasi momento rinunciare al posto, presentando specifica dichiarazione scritta , senza poter pretendere alcun rimborso , anche nel caso di un giorno solo di frequenza . In caso di richiesta di dimissioni in corso d'anno, la stessa deve pervenire entro i 7 giorni feriali del mese precedente la dimissione ; in caso la richiesta pervenisse dopo tale termine, sarà addebitata l'intera retta mensile .

Si rinvia all'art.1.8 del regolamento vigente il dettaglio dei casi particolari di dimissione o perdita del diritto al posto.

Al fine della conservazione del posto, eventuali assenze superiori ai quindici giorni consecutivi andranno giustificate per iscritto.



## 5 COME FUNZIONIAMO

### 5.1 Chi lavora ai Servizi

**Responsabile del Servizio Pedagogista** Si occupa degli aspetti gestionali ed educativi del Servizio e del coordinamento pedagogico . In particolar modo :

- Adotta con propri atti i provvedimenti di competenza ;
- Supervisiona la programmazione educativa annuale;
- Supervisiona la gestione degli approvvigionamenti e delle attività complementari ;
- Mantiene i rapporti con le famiglie e con gli Enti che collaborano al corretto funzionamento del Servizio.

Effettua consulenza pedagogica al personale e alle famiglie.

Prevede , in concerto con l'amministrazione, il coordinatore ed il personale, la stesura il piano formativo per ogni anno scolastico, in modo tale che siano garantite 20 ore al personale educativo e 40 al coordinatore . Effettua in qualità di pedagogo della servizio, momenti formativi interni per il personale educativo su tematiche specifiche e/o a carattere educativo come gruppo di miglioramento ed aggiornamento continuo, conservando in tal caso agli atti apposito verbale ed attestazione per ogni partecipante

#### **1 Educatore con funzione di coordinatore interno**

Viene nominato fra gli educatori con atto della Responsabile del Servizio.

Presta per un minimo di 18 ore settimanali attività di puro coordinamento ed è Responsabile di qualità ai sensi della norma ISO9001:2015

#### **Educatori** (secondo standard gestionali previsti)

Si occupano degli aspetti educativi del Servizio svolgendo le attività programmate annualmente e seguendo lo sviluppo psicofisico dei bambini attraverso l'osservazione diretta.

Gestiscono i rapporti diretti con le famiglie.

#### **Personale di cucina**

Si occupa del servizio di refezione compreso il relativo approvvigionamento.

#### **Addette alle attività complementari** ( secondo standard gestionali previsti)

Si occupano del servizio di pulizia e del mantenimento e cura degli ambienti.

#### **Amministrativi**

Ufficio Servizi Prima Infanzia e/o Uffici Comunali a seconda delle competenze

## 5.2 Forme di partecipazione

Il servizio persegue il proprio fine istituzionale avvalendosi della partecipazione attiva delle famiglie attraverso varie forme di partecipazione quali ad esempio il Collegio di Circolo dell'asilo nido, incontri periodici ( sia plenarie che per singola aula ), proposte di colloqui individuali, momenti informali (feste, bacheche informative, indagini di customer satisfaction, giornate di open day e giornate con il proprio bambino al nido ).

## 5.3 Il calendario scolastico , i giorni , gli orari di apertura, i Servizi aggiuntivi

Il nuovo anno scolastico di norma inizia con l'ultima settimana di agosto e termina con il mese di luglio, con chiusure per festività nazionali o del servizio, approvate annualmente con delibera di Giunta Comunale.

Calendario anno scolastico 2022/2023 ( approvato con delibera Giunta Comunale N 54 del 29.03.2022 ) per complessivi 220 giorni di apertura:

**Apertura all'utenza A S 2022-2023 : 25 agosto 2022**

**Ultimo giorno apertura a s 2022-2023 : 31 luglio 2023**

**Chiusure :**

*Martedì 1 novembre (festa di Ognissanti)*

*Giovedì 8 e venerdì 9 dicembre 2022 (Ponte con Festività Immacolata)*

*Da lunedì 26 dicembre a venerdì 6 gennaio 2023 (chiusura Natalizia)*

*Venerdì 3 febbraio 2023 (festa Santo Patrono)*

*Da giovedì 6 aprile a martedì 11 aprile 2023 compreso (chiusura Pasquale)*

*Lunedì 24 e martedì 25 Aprile (Fonte con Festa della Liberazione)*

*Venerdì 2 giugno 2023 ( Festa Nazionale Repubblica)*

*Da martedì 1 agosto a venerdì 25 agosto 2023 compreso (chiusura estiva)*

Il Servizio Asilo Nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30 con possibilità, di norma dal mese di settembre, di attivazione servizio di prolungamento fino alle 18 , a fronte di un numero minimo di 3 bambini iscritti.

E' possibile fruire con frequenza a orario ridotto ( part time orizzontale tutti i giorni dalle 7.30 alle 12.30 oppure part time verticale per due o tre giorni fissi alla settimana purchè NON inferiori alle 15 ore settimanali )

Gli ingressi , di norma consentiti fino alle 9 e l'uscita dalle 15.30 alle 16.30 e dalle 12.00 alle 12.30 per il part time , sono in ogni caso concordate con le famiglie e monitorate dal servizio nel rispetto dello standard gestionale e fatto salve normative differenti.

Per salvaguardare lo standard gestionale, eventuali variazioni di orario giornaliero devono essere richieste comunicandole per iscritto in sufficiente anticipo secondo indicazioni fornite dal servizio e/o previste dal regolamento vigente

**Al di fuori di tali orari non è possibile ritirare il bambino, fatto salvo per motivi di salute o particolari urgenze inderogabili firmando comunque apposito registro.**

**E' altamente raccomandato comunicare preventivamente l'assenza del bambino, anche telefonicamente o alla casella email :**

asilonido@comune.codogno.lo.it

### 5.3.1 La puntualità

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

## 5.4 Il Progetto educativo

Il fulcro del progetto educativo del nostro nido sono i bambini e le bambine con i loro diritti e le loro competenze. L'organizzazione del servizio e le scelte educative devono ruotare attorno a questo principio

Il progetto educativo è finalizzato allo sviluppo globale ed armonico del bambino

L'organizzazione del servizio e le scelte educative devono ruotare attorno a questo principio.

Il progetto pedagogico consente alle famiglie di condividere tutto il percorso educativo che viene realizzato all'interno del nostro servizio: l'organizzazione degli spazi, gli ambienti, i ritmi ed i tempi della quotidianità tra momenti di cura e di gioco il tutto in un ambiente educativo adeguato, pensato, confortevole e sicuro, che si pone come obiettivo il raggiungimento del benessere psicofisico, lo sviluppo di potenzialità affettive, relazionali, sociali, cognitive nel quale l'educatore assume il ruolo di guida, sostegno nella crescita globale del bambino in sinergia con la famiglia.

### OBIETTIVI GENERALI

Il nido è un servizio educativo le cui finalità sono quelle di promuovere:

- a) il ben-essere psicofisico e l'armonico sviluppo di potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali dei bambini
- b) sostegno alla famiglia nell'educazione dei propri figli favorendo anche la conciliazione tra tempi di vita e di lavoro
- c) integrazione tra differenze ambientali e socio-culturali

La programmazione educativa viene elaborata annualmente ed è oggetto di verifica ed aggiornamento costante da parte dell'équipe durante l'intero anno scolastico.

Nella sua prima fase, essa prevede principalmente la riorganizzazione degli spazi educativi e la programmazione dell'accoglienza e dell'inserimento sia relativamente ai nuovi ammessi sia alle famiglie e ai bambini già frequentanti dal precedente anno scolastico.

I momenti di cura che contraddistinguono ed allo stesso tempo, scansionano temporalmente la giornata del bambino sono parte integrante del progetto educativo sia per l'acquisizione dell'autonomia sia per lo sviluppo armonico dei vari aspetti della sua personalità (linguistico, affettivo, sociale, motorio, cognitivo).

Fra i momenti di cura, nella Carta dei Servizi, abbiamo pensato di dedicare questa parte ad una breve panoramica anche relativamente alle principali attività educative che vengono svolte tenendo conto dei vari bisogni e capacità tipiche di ciascuna fascia di età.

La suddivisione schematica in tre fasce di età è solo orientativa ed espressa in termini generali perché l'individualità di ciascuno è unica e come tale va ripensata adattandola ai bisogni ed alle capacità proprie.

#### 5.4.1 L'inserimento

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.

#### 5.4.2 I momenti di cura

Fra i momenti di cura, le quotidiane cure "fiscie" (pranzo, cambio, sonno, coccole ...) costituiscono momenti esclusivi delle attività giornaliere.

Infatti si attua una relazione intima, un rapporto fortemente individualizzato tra adulto e bambino ....è un momento di gioco spontaneo....

Le cure del corpo devono suscitare nel piccolo il piacere per quello che fa favorendo ogni possibile autonomia.

Sono momenti di intimità, di rapporto affettivo, di accettazione del corpo, di vero dialogo e di stimolazione verbale .

Le attività educative in senso stretto sono caratterizzate dal " Gioco" che costituisce il mezzo più semplice e spontaneo attraverso il quale il bambino e l'adulto imparano, comunicano, crescono condividendone l'esperienza.

### **5.4.3 Le attività pensate per i bambini 0/1 anno:**

A seconda delle capacità o posizioni motorie acquisite dal bambino, sono possibili varie attività.

Fino a 6 mesi circa, domina la posizione supina o prona.

Gioco con il proprio corpo e con quello dell'adulto;

Giocare per rilassarsi – Angolo morbido;

Gioco senso – motorio (sonagli, giochi sospesi, canzoncine mimate, ecc.);

Fino a circa 9 mesi il bambino sta seduto.

Giochi – senso motori-logici (cesto dei tesori, sonagli-animaletti..., palla, sorpresine-libri- cubi - costruzioni);

Giochi di manipolazione (farina-colori a dita-acqua);

Fino ai 12 mesi la posizione dominante del bambino è il gattonamento.

Gioco esplorativo e prevalenza di gioco spontaneo.

Il bambino si sposta esplorando l'ambiente e giocando con il materiale a disposizione.

Gioca a costruire (costruzioni di vario tipo-cubi) come attività funzionale e non ancora simbolica (li lancia, li porta alla bocca ma non li impila per costruire torri, .....

Gioco con le bambole non ancora come gioco simbolico;

Lo specchio;

Giochi di movimento (box aperto, traini, palle, palloni);

La tana;

Gioco di luci e ombre-riflesso del sole e pila;

Gioco euristico: gioco di scoperta "eureka" che si svolge con pochi bambini ai quali viene offerta una quantità di materiale "naturale" e diverso e loro ne fanno liberamente l'uso che vogliono. Quest'ultima fase avverrà solo verso i 2 anni circa.

Filastrocche e canzoncine mimate, Libri illustrati e sensoriali.

### **5.4.4 Le attività pensate per i bambini 1/2 anni:**

Attività motoria: movimento nell'angolo specifico allestito con tappeti, scivoli, piscina con paline, cubie materassini...; uso dello spazio esterno (giardino) con tricicli, biciclettine, scivoli, tunnel, dondoli...; piccoli/brevi balletti accompagnati da semplici canzoncine ritmate.

Attività musicale attraverso l'uso di strumenti semplici tradizionali come tamburelli, campanellini, piatti; uso di strumenti costruiti con materiale povero come semplici maracas, tamburi di latte o cartone; ascolto di suoni e rumori famigliari e canzoncine mimate.

Attività grafico pittorica attraverso l'uso dei pennarelli, pastelli, gessetti, colori a dita, tempera, pastelli a cera; collage con diverso materiale come carta, stoffa, materiale naturale.

Primo approccio alla lettura attraverso l'uso dei primi libri semplici cartonati e sensoriali.

Attività cognitivo-manipolativa con impasto (acqua e farina bianca) e travasi con acqua, farina bianca, farina gialla, riso, pasta.

Attività espressive linguistiche attraverso la lettura di primi libri semplici, cartonati e sensoriali o il racconto di brevi fiabe.

Gioco simbolico: angolo della cucina, casa delle bambole, giocare al far finta di...

Attività senso percettive: incastri di legno, chiodini, spirale di perle, costruzioni con medi mattoncini, cubetti ecc.

Gioco Euristico

E' una spontanea attività di esplorazione che permette al bambino di esplorare materiali di natura e di dimensioni diverse quali ad es. latte – barattoli - scatole di cartone - pigne - tappi di sughero – corde - piccole catene - mollette di legno - pon-pon di lana - tubi di gomma.....

### 5.4.5 Attività pensate per i bambini 2/3 anni:

Il Gioco simbolico: Il gioco della cucina, il gioco delle bambole, il gioco dei travestimenti negli spazi delle aule attrezzate. E' il gioco del far finta di, dell'interpretare ruoli, imitare ecc.

Il Gioco della lettura di libri e di immagini attraverso l'utilizzo di libri cartonati, con grandi figure colorate o fatti con materiale di recupero.

La fiaba facendo attenzione al tono di voce e alla predisposizione del luogo e dell'atmosfera in cui narrare la storia.

I giochi di sviluppo sensoriale, motricità fine attraverso gli incastri – puzzle - collane da infilare -chiodini....

I Travasi attraverso la manipolazione di materiali semplici e conosciuti, comuni quali ad es. farina, sabbia, acqua, legumi secchi.

L'impasto attraverso la manipolazione di materiale di uso comune quale acqua e farina.

Il collage per imparare e conoscere l'uso guidato delle forbici, della colla, della ricerca di carta, fotografie da incollare. Spesso viene proposta in gruppo attraverso la realizzazione di un unico collage elaborato da un gruppo di bambini.

Le attività grafico-pittoriche attraverso l'elaborazione di disegni o pitture utilizzando le tecniche ed i materiali più vari quali ad es. pennarelli, gessetti, tempera, colori a dita.

Giochi di movimento attraverso l'utilizzo di palle, percorsi motori, spazi allestiti per muoversi e per sperimentare il proprio corpo.

Gioco dell'appello per imparare a riconoscersi, a conoscere gli altri bambini attraverso un momento da condividere in gruppo all'inizio della giornata all'asilo nido.

Per tutte le fasce di età, in ogni caso, saranno favorite le attività all'aperto ( outdoor education ), in tutte le stagioni , grazie anche alla presenza di un ampio giardino e di ampie finestre attraverso le quali i bambini possono quotidianamente avere un contatto con l'ambiente esterno e la natura.

Inoltre i materiali utilizzati sono principalmente di carattere "destrutturato" cioè naturale e che si presta come tale ad una maggiore flessibilità , creatività e costruttività.



## 5.5 L'inserimento dei nuovi bambini

Per garantire un distacco graduale delle figure familiari ed un inserimento positivo, il percorso di adattamento prevede momenti iniziali di compresenza di bambini e genitori con un aumento progressivo di ore di permanenza del bambino nel nuovo ambiente.

Tale periodo verrà concordato con il personale educativo in base alle esigenze del bambino/a e dell'adulto.

L'inserimento avverrà tenendo conto del livello di sviluppo psico-fisico del bambino e pertanto la suddivisione nelle aule non dovrà effettuarsi con il solo criterio dell'età ma considerando altresì il grado di maturazione, i bisogni e le caratteristiche personali del bambino.

- inserimento del bambino con la presenza di un genitore, familiare o di una persona delegata (preferibilmente deve essere sempre la stessa).
- formazione e comunicazione dei gruppi ;
- assemblea con i genitori dei bambini da inserire e colloqui individuali con l'educatrice che seguirà l'inserimento;
- allontanamento graduale dell'adulto di riferimento che resta all'interno dei servizi in uno spazio a lui dedicato;
- colloqui o incontri di verifica dell'inserimento.
- Consulenza pedagogica.

## 5.6 Le modalità di coinvolgimento delle famiglie

Le famiglie sono coinvolte nel progetto educativo attraverso una partecipazione attiva .

A questo fine, di norma, sono previste le seguenti iniziative e momenti di incontro :

- l'Assemblea alla quale sono invitati, prima dell'ammissione alla frequenza , tutte le famiglie nuove utenti. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza del personale e per la presentazione del servizio;
- Incontri periodici durante i quali viene illustrata la programmazione educativa dell'anno o vengono promossi confronti relativamente a tematiche educative;
- i colloqui individuali e le consulenze pedagogiche da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al termine dell'inserimento e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che del personale educativo. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino;
- "Giornate di apertura eccezionale con le famiglie", durante le quali incontrarsi e condividere momenti di gioco sperimentandoli direttamente con le educatrici ed i loro bambini.  
Un momento di festa viene organizzato in occasione della chiusura dell'anno scolastico.
- Incontri a tema di approfondimento pedagogico;
- laboratori per genitori e adulti.
- Collegio di Circolo composto da 1 rappresentante per aula del personale educativo e delle famiglie

## 5.7 L'accoglienza

Coincide con l'arrivo del bambino ai Servizi . In questa fase viene predisposto uno spazio che possa garantire un ingresso gradevole al bambino ed al genitore. Le attività proposte in questo momento della giornata sono prettamente di gioco spontaneo.

## 5.8 La giornata tipo/I Momenti di cura

La giornata all'Asilo Nido Mondobambino è scandita dai seguenti momenti:



ACCOGLIENZA

SPUNTINO CON LA FRUTTA



ATTIVITA' EDUCATIVE

PRANZO



IL MOMENTO DEL BAGNO E DEL CAMBIO



ATTIVITA' CHE FAVORISCONO IL RILASSAMENTO



IL RIPOSO



IL RISVEGLIO

LA MERENDA



LE USCITE ED IL RICONGIUNGIMENTO DEI FAMILIARI



ATTIVITA' EDUCATIVE PER I BAMBINI CHE ESCONO PIÙ TARDI



## **5.9 Le attività educative**

Le attività che vengono svolte con i bambini, si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica secondo le linee guida illustrate nel paragrafo 5.4. Sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino/a e comprendono: giochi di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico, gioco di scoperta e giochi all'aperto da svolgere in giardino.

## **5.10 Il ritorno a casa**

Le educatrici affidano il bambino/a al momento del ricongiungimento soltanto ai genitori o alle persone dagli stessi indicate, sull'apposito modulo compilato durante l'iscrizione. Nel momento dell'uscita le famiglie possono avere un breve resoconto sull'andamento della giornata tramite un foglio informativo giornaliero che riporta le informazioni principali. Per informazioni più particolareggiate è invece più opportuno richiedere un colloquio in un altro momento al fine di salvaguardare la tranquillità e sorveglianza adeguata dei bambini .

## **5.11 La salute del bambino**

### **5.11.1 Prima ammissione ai servizio**

Prima di iniziare la frequenza, la famiglia dovrà consegnare la dieta vidimata ( qualora il bambino fosse di età inferiore all'anno ) o certificazione medica per eventuali allergie alimentari da parte del proprio pediatra .

Il bambino deve essere altresì in regola con il percorso vaccinale che di norma viene accertato preventivamente d'ufficio tramite apposite procedure previste ed indicate dagli Uffici Sanitari preposti.

Ogniquavolta ci fosse richiamo vaccinale o nuova vaccinazione in corso d'anno , occorre portare certificazione aggiornata.

### **5.11.2 Quando il bambino viene allontanato**

Il bambino viene allontanato, secondo indicazioni sanitarie impartite dall' ATS competente che vengono comunicate in sintesi e per iscritto alle famiglie prima della frequenza .

La normativa vigente in materia sanitaria viene integralmente esposta ed in visione alle famiglie presso la bacheca del Servizio.

Le famiglie sono tenute al rispetto di tali norme e delle indicazioni fornite .



### **5.11.3 Come si procede alla riammissione**

E' indispensabile per il rientro la compilazione dell'apposito modulo di autocertificazione secondo indicazioni sanitarie impartite dagli Organi preposti.

### **5.11.4 La somministrazione dei medicinali**

Il personale educativo di norma non è autorizzato a somministrare farmaci.

Nei casi di comprovata necessità i genitori devono presentare richiesta tramite autocertificazione corredata da certificazione medica rilasciata dal proprio pediatra attestante indicazioni precise .

## **5.12 Ulteriori informazioni**

### **5.12.1 Il cambio personale**

Ogni bambino/a deve avere uno zaino o sacca contenente un cambio completo, un paio di calzini antiscivolo o pantofole, lenzuola e federa ( contrassegnate con cognome e nome ) , bavaglie ( contrassegnate con nome e cognome ) un ciuccio (se il bambino ne fa uso) ed eventualmente un oggetto a cui il bambino è particolarmente affezionato.

Occorre consegnare una foto del bambino da apporre sull'armadietto.

Per la loro incolumità si prega di non mettere ai bambini/e catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possono risultare pericolosi.

Sia i vestiti indossati che quelli di ricambio dovranno essere comodi e facili da indossare.

### **5.12.2 Il servizio di refezione**

Fino al compimento del primo anno di età , il menù viene definito dal pediatra di base e comunicato dalle famiglie ; successivamente seguirà quello previsto dal Servizio.

Il passaggio sarà comunque graduale , nel rispetto dell'individualità del bambino.

Per i bambini da 1 a 3 anni il dietetico è strutturato su 4 settimane .

Copia integrale viene consegnata alle famiglie prima della frequenza ed è comunque esposto presso l'apposita bacheca e sul web comunale .

Per le mamme che lo desiderano, è possibile continuare ad allattare al seno il proprio figlio.

**In tal caso è obbligatorio seguire la procedura definita da ATS a garanzia della sicurezza igienica di tale attività compilando apposita richiesta e modulistica prevista.**

Particolari esigenze dietetiche dovranno necessariamente riguardare solo ed esclusivamente motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi .

Eventuali variazioni al menù del giorno saranno comunicate nell'apposita bacheca al fine di informarne i genitori.

### **5.12.3 Assicurazione**

I bambini sono coperti da una polizza assicurativa stipulata dall'Ente per quanto riguarda la R. C .T. (Responsabilità Civile Terzi) .

In caso di infortunio, la famiglia sarà avvertita immediatamente e, nel caso di urgenza particolare ,potrà essere allertato il 118 per il trasporto del bambino con l'ambulanza al pronto soccorso dell'ospedale cittadino.

## 6. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Qualità dell'alimentazione	<p>Esistenza cucina interna</p> <p>Diete personalizzate</p> <p>Tablette dietetiche indicate dall'Asl</p>	<p>Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP</p> <p>Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per motivi di salute se accompagnate da certificato medico</li> <li>- per motivi religiosi</li> </ul> <p>Percentuale di osservanza delle tabelle indicate: 100 %</p>
Igiene ambientale	<p>Programmazione degli interventi di pulizia</p> <p>Prodotti previsti dalla normativa HACCP</p>	<p>Rispetto della programmazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pulizia e sanificazione ambienti 2 volte al giorno</li> <li>- pulizia e sanificazione dei bagni 2 volte al giorno</li> <li>- pulizia dei vetri settimanale</li> <li>- cambio lenzuola settimanale o al bisogno</li> <li>- pulizia dei giochi al bisogno</li> </ul> <p>Conformità alla normativa</p>
Igiene personale dei bambini/e	<p>Pantofole / scarpe/ calze antiscivolo</p> <p>Lavaggio mani</p> <p>Cambio pannolini</p>	<p>Cambio scarpe giornaliere all'ingresso</p> <p>Prima dei pasti ed ogni volta che necessita</p> <p>ogni volta che necessita</p>
Igiene personale operatori	<p>Indumenti dedicati al nido</p> <p>Calzature dedicate al nido</p> <p>Utilizzo dei guanti monouso</p>	<p>Cambio abbigliamento inizio turno</p> <p>Cambio calzature inizio turno</p> <p>Ogni cambio pannolini e in caso di intervento sanitario di emergenza</p>

	Protezioni di abrasioni, ferite	Completa copertura abrasione o ferita
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/a	Il Nido fornisce: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pannolini</li> <li>- fazzoletti di carta</li> <li>- salviette usa e getta</li> <li>- cambio per urgenze</li> <li>- carta igienica</li> <li>- biberon</li> </ul>
Efficacia attività educativa pedagogica	<p>Personalizzazione del percorso inserimento</p> <p>Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica</p> <p>Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti</p> <p>Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale</p> <p>Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino/a</p>	<p>Durata da concordare per meglio conciliare esigenze del servizio e della famiglia</p> <p>Verifica costante da parte dell'équipe educativa del Programma educativo</p> <p>Conforme alla normativa vigente</p> <p>Secondo quanto previsto dalle DRG ( alla data odierna , 40 ore coordinatore e 20 ore educatori stabilite in ciascun anno scolastico )</p> <p>Sono sempre presenti e accessibili ai bambini/e in ciascuna sezione giochi morbidi e sonori, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculomotoria, giochi per abilità motorie, giochi all'aperto</p>
Informazione e comunicazione con le famiglie	<p>Esistenza della carta dei servizi</p> <p>Consulenza pedagogica durante il periodo di inserimento e durante l'anno scolastico</p> <p>Momenti di informazione assembleare ( incontri di aula o plenarie )</p> <p>Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/e</p> <p>Ore di approfondimento su tematiche educative</p> <p>Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice</p>	<p>Diffusione della Carta dei Servizi alla richiesta di accesso al servizio</p> <p>Ogni volta che la famiglia lo richiede</p> <p>Almeno 2 volte all'anno</p> <p>Almeno 1 volta all'anno</p> <p>Secondo programmazione annuale</p> <p>Da 1 a 7 giorni in base alla natura delle problematiche</p>
20		

Partecipazione delle famiglie	<p>Rappresentanza nel Collegio di Circolo</p> <p>Cogestioni di momenti di festa o giornate di nido aperto</p>	<p>Almeno 2 riunioni all'anno</p> <p>Secondo programmazione annuale</p>
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	<p>Arco di tempo in cui vengono approvate e pubblicate le graduatorie dalla decorrenza dei periodi previsti dal Regolamento</p> <p>Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti</p> <p>Tempestività delle forniture dei materiali</p>	<p>Entro 30 giorni dalla chiusura dei periodi di iscrizioni previste dal bando annuale, fatto salvo regolarizzazione dei documenti necessari</p> <p>Il giorno stesso</p> <p>Entro la data richiesta nell'ordine</p>



## **7. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

### **7.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie**

I Servizi si impegnano ad attuare verifiche e valutazioni tramite il proprio sistema di Qualità e attraverso la collaborazione degli utenti ai quali verrà somministrato verso la conclusione di ogni anno scolastico 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 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.

I risultati dei questionari sono in ogni caso reso noti agli utenti tramite affissioni alla bacheca , pubblicazioni ecc.

### **7.2 Suggerimenti, Reclami, ricorsi e rinuncia**

Qualora i genitori desiderassero fornire suggerimenti o rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nelle presente Carta dei Servizi possono farlo presente attraverso i moduli previsti.

Le contestazioni vanno motivate e presentate entro 15 giorni dal disservizio riscontrato. Il reclamo dovrà essere inoltrato anche per iscritto, utilizzando il modulo appositamente predisposto .

Il reclamo verrà analizzato nell'ambito del sistema Qualità .

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.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

In caso di suggerimenti , saranno valutati all'interno del sistema di rilevazione sulla valutazione del servizio di cui al punto 7.1 .

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

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita (elaborazione dei questionari di customer Satisfaction), di verifica dei processi inerenti il servizio (Rapporti di Audit ) e sulla valorizzazione degli indicatori definiti nel Sistema di Gestione della Qualità viene definito annualmente, durante il Riesame del Sistema Qualità, un piano di miglioramento del servizio.

Al Riesame del Sistema Qualità sono presenti l'Assessore alle Politiche Sociali, il Segretario Generale, il Responsabile Area Politiche per l'infanzia e la famiglia che rappresenta anche la Direzione e il Responsabile della Qualità.





## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION Asilo Nido Mondobambino Rossana Vanelli

Anno Scolastico .....AULA (facoltativo) .....

**"Se sei insoddisfatto, dillo a noi; se sei soddisfatto dillo anche agli altri!"**  
**...attraverso la compilazione di questo questionario, puoi comunicare direttamente al servizio.**  
**Aiuti inoltre tutti noi a lavorare in modo più consapevole e con serenità verso un obiettivo comune: migliorarci e con esso migliorare l'asilo nido per le famiglie ed i bambini.**

Vi preghiamo ora cortesemente di CERCHIARE IL NUMERO corrispondente al vostro giudizio.

### ACCESSO AL SERVIZIO

Le informazioni e la documentazione ricevute al momento dell'iscrizione vi sono apparse chiare, semplici e trasparenti?
<i>Poco</i> 0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10 <i>Molto</i>
Gli orari di apertura vi sembrano adeguati?
<i>Poco</i> 0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10 <i>Molto</i>

### COMFORT, SICUREZZA E PULIZIA

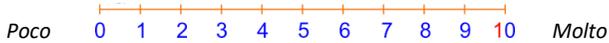
Trovate un clima sereno ed accogliente all'interno del servizio?
<i>Poco</i> 0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10 <i>Molto</i>
Al momento del ricongiungimento percepite uno stato di benessere nel vostro bambino?
<i>Poco</i> 0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10 <i>Molto</i>
I giochi e le esperienze proposti al vostro bambino rispondono alle sue esigenze di crescita?
<i>Poco</i> 0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10 <i>Molto</i>

### ATTENZIONE AL BENESSERE

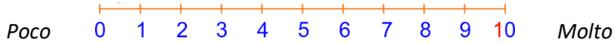
Le educatrici sono disponibili all'ascolto e aperte al dialogo?
<i>Poco</i> 0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10 <i>Molto</i>
Le educatrici condividono strategie educative nei momenti di crescita dei bambini?
<i>Poco</i> 0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10 <i>Molto</i>
I colloqui individuali e le riunioni di aula risultano efficaci?
<i>Poco</i> 0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10 <i>Molto</i>
Le informazioni relative alla giornata educativa sono adeguate?
<i>Poco</i> 0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10 <i>Molto</i>

## RELAZIONE CON IL PERSONALE EDUCATIVO

Le educatrici sono disponibili all'ascolto e aperte al dialogo?



Le educatrici condividono strategie educative nei momenti di crescita dei bambini?



I colloqui individuali e le riunioni di aula risultano efficaci?



Le informazioni relative alla giornata educativa sono adeguate?



## SERVIZIO DI REFEZIONE

Il menù proposto è sufficientemente vario?



Il menù è completo ed equilibrato?



## GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il questionario risulta chiaro e semplice da compilare?



Come giudicate complessivamente il servizio?



Come sei venuto a conoscenza del servizio? (open day, passaparola, volantini, locandine, giornali locali ecc.)

Cosa si potrebbe migliorare?

Avete suggerimenti e commenti?

**GRAZIE PER IL TUO CONTRIBUTO!**



**MODULO DI SUGGERIMENTO/RECLAMO**  
**Asilo Nido Mondobambino Rossana Vanelli**

**MOD. 8.2.1-08**  
DATA: 01/5/22  
REVISIONE : 09

**NOMINATIVO**

**A S .....DATA .....**

padre  madre  . ..... del bambino \_\_\_\_\_

**Oggetto : Suggerimento**   
**Reclamo**

**Asilo Nido Mondobambino**  
**Rossana Vanelli**

**Aula .....**

**MOTIVAZIONE :**

**PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO SERVIZI PRIMA INFANZIA**

N° suggerimento: \_\_\_\_\_ N° reclamo: \_\_\_\_\_ Anno \_\_\_\_\_

Data prevista per la risposta: \_\_\_\_\_

Note: \_\_\_\_\_

Il Responsabile del Servizio Prima Infanzia : \_\_\_\_\_



Comune di Codogno (LO)  
Assessorato alle Politiche Sociali  
Via Vittorio Emanuele, 4  
Sito internet : [www.comune.codogno.lo.it](http://www.comune.codogno.lo.it)  
e-mail: [protocollo@pec.comune.codogno.lo.it](mailto:protocollo@pec.comune.codogno.lo.it)  
Fax 0377/35646

Servizi Prima Infanzia  
Asilo Nido Mondobambino Rossana Vanelli  
Via Carlo Collodi N°5  
Tel 0377/32583

La presente Carta dei servizi è stata realizzata dall'équipe dei Servizi alla Prima Infanzia  
La revisione del documento è a cura della Responsabile del Servizio Incerti Dr.ssa Marcella Anna  
La predisposizione grafica e la stampa sono state effettuate dall'Assessorato alle Politiche Sociali  
del Comune di Codogno (LO)

Ultimo aggiornamento approvato con delibera G.C. 167 del 25 luglio 2022  
Ristampa Dicembre 2022