



**ASILO NIDO
comunale**

CARTA DEI SERVIZI

Approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 48 del 13 Ottobre 2009 e modificato con delibera di Consiglio Comunale n.5 del 05/03/2012, ultima modifica approvata con delibera di Consiglio Comunale n.15 del 28/03/2018

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 A quali principi ci ispiriamo
- 2.3 Quali finalità perseguiamo

3. COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO..... venite a trovarci!....

4. COME ACCEDERE AL NIDO

- 4.1 Iscriverti
- 4.2 Quanto costa frequentare
- 4.3 Modalità di ritiro dal servizio

5. COME FUNZIONIAMO

- 5.1 Chi lavora all'Asilo Nido
- 5.2 Il Comitato di Gestione
- 5.3 Assemblea Famiglie
- 5.4 Gli orari di apertura
- 5.5 Il calendario
 - 5.5.1 Opzione frequenza mese luglio
 - 5.5.2 47° Settimana
- 5.6 L'inserimento dei nuovi bambini
 - 5.6.1 Le riconferme
- 5.7 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori
- 5.8 Privacy
- 5.9 L'accoglienza
 - 5.9.1 Assegnazione gruppi
- 5.10 La giornata tipo
- 5.11 Le attività
- 5.12 L'uscita
- 5.13 Collaborazione delle famiglie
 - 5.13.1 Documentazione necessaria
 - 5.13.2 Il vestiario
 - 5.13.3 Menù e esigenze dietetiche particolari
 - 5.13.4 La puntualità
 - 5.13.5 Le richieste di variazione di orario
 - 5.13.6 La comunicazione delle assenze e la riammissione all'Asilo Nido

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

7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

- 7.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie
- 7.2 Reclami e risarcimenti

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1. Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirvi 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 qualità garantiti;
- ❖ le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- ❖ la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.



1.2. Quali sono i principi a cui si ispira

La Carta dei Servizi adottata presso l'Asilo Nido Comunale risponde ai principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, (decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273, D.Lgs n. 286/1999, Legge n. 35/2012, D.Lgs n.33/2013)

Eguaglianza

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

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

i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), 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 garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

2. II SERVIZIO ASILO NIDO

2.1. Che cos'è e a chi si rivolge

L'Asilo Nido si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che ha lo scopo di favorire, integrando l'opera delle famiglie, l'equilibrato sviluppo psico-fisico del bambino e la sua socializzazione.

Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

L'Amministrazione Comunale di Calcinato offre il servizio Asilo Nido ai bambini e alle bambine residenti sul territorio di età compresa tra i **3 mesi ed i 3 anni**, e che abbiano prioritariamente entrambi i genitori occupati in attività lavorativa extra-domestica.

Potranno essere ammessi bambini di età superiore ai limiti sopra stabiliti in presenza di motivati casi particolari proposti dal servizio sociale comunale, e dal competente servizio dell'ATS e accettati dal Comitato di Gestione.

Eventuali menomazioni psico-fisiche non costituiscono causa di esclusione dei bambini all'Asilo Nido a meno che la loro presenza sia espressamente sconsigliata dal servizio sociale comunale e dal competente servizio dell'ATS.

I riferimenti per questo servizio sono:

Responsabile Area : Dott.ssa Sonia Girardi

Assistente Sociale Area Minori: Dott.ssa Ilaria Cuelli

Ufficio Amministrativo: Dott.ssa Simona Zizioli

2.2. A quali principi ci ispiriamo

Il servizio Asilo Nido si ispira 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 il servizio Asilo Nido contribuisca 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).

2.3. Quali finalità perseguiamo

Le finalità principali del servizio sono:

offrire ai bambini e alle bambine 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; dentro questa finalità più in generale le operatrici del Asilo Nido di Calcinato pongono cura e attenzione in modo specifico

a:

- ❖ Garantire e promuovere l'igiene personale
- ❖ Garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente
- ❖ Garantire la preparazione e la somministrazione dei cibi
- ❖ Educare ad una corretta e varia alimentazione
- ❖ Educare a corretti ritmi di veglia – attività e sonno – riposo
- ❖ Garantire incolumità e sicurezza
- ❖ Sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale
- ❖ Offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
- ❖ Garantire attenzione alla comunicazione non verbale e verbale
- ❖ 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
- ❖ Aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore
- ❖ Favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l'uso autonomo di oggetti di uso quotidiano)
- ❖ Accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli)
- ❖ Eseguire da soli consegne e compiti
- ❖ Favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza
- ❖ Sostenere la risoluzione positiva dei conflitti
- ❖ Promuovere situazione di cooperazione
- ❖ Applicare le norme per la tutela della privacy

3. COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO

.....venite a trovarci!.... siamo in Via Stazione a Ponte San Marco.

L'Asilo Nido ogni anno organizza delle giornate di Nido aperto durante il periodo d'iscrizione!

4. COME ACCEDERE AL NIDO

4.1. Iscrivarsi

All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini in età compresa **fra i 3 mesi e i 3 anni**.

Le iscrizioni per l'anno scolastico successivo si ricevono dal mese di gennaio fino al 30 aprile di ciascun anno secondo le modalità individuate; le domande presentate durante l'anno troveranno accoglimento fino alla completa copertura dei 44 posti disponibili.

PER INFORMAZIONI:

Asilo Nido: 030 9636195

Ufficio Servizi Sociali: 030 9989221/236/242/245

e-mail: servizi.sociali@comune.calcinato.bs.it

4.2. Quanto costa frequentare

La retta di frequenza per i residenti è determinata dall'Amministrazione Comunale applicando i criteri prestabiliti dal Consiglio Comunale.

La retta applicata è diversificata per bambini frequentanti il servizio tempo pieno e part-time (art. 9 del Regolamento Asilo Nido Comunale – criteri generali)

La retta di frequenza per i non residenti è pari al 100% del costo del servizio

4.3. Modalità di ritiro dal servizio

I motivi per cui è previsto il ritiro del bambino dal servizio Asilo Nido senza sanzioni sono elencati all'Art. 7 criteri operativi attualmente in vigore.

5. COME FUNZIONIAMO

5.1. Chi lavora all'Asilo Nido

Funzione Compiti

1. Coordinatrice

- Dà esecuzione alle decisioni del Comitato di Gestione
- Presenta con il Comitato di Gestione la proposta di bilancio di previsione annuale
- Partecipa come membro consultivo
- Formula proposte al Comitato di Gestione per il miglioramento del servizio
- Mantiene i contatti con il Responsabile del Servizio e con l'Amministrazione Comunale
- Mantiene i contatti con l'ATS
- Mantiene i rapporti con le famiglie

- Prepara ordini da inoltrare ai fornitori
- E' responsabile dei beni inventariati
- Compila giornalmente l'apposito registro delle presenze dei bambini e del personale
- Provvede a trasmettere l'elenco delle presenze all'Ufficio Servizi Sociali
- Indica la necessità di sostituzione del personale assente
- Riunisce il Collettivo di cui è referente decidendo l'ordine del giorno e redigendo il verbale
- Supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del nido
- Raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie
- Raccoglie i reclami e li trasmette all'Amministrazione Comunale

2. Educatrici

- 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

3. Cuoca

- Predisporre e prepara i pasti
- Distribuisce i pasti
- Controlla la quantità delle derrate alimentari e annota quanto manca

4. Personale ausiliario

- Provvede alla pulizia degli ambienti e degli oggetti presenti al Nido
- Presiede alla cura e all'ordine del guardaroba
- Collabora con il personale educativo e con la cuoca per il buon funzionamento del servizio

5.2. Il Comitato di Gestione

Il Comitato di Gestione di nomina consiliare, in qualità di organo consultivo è composto da 9 membri che, gratuitamente, svolgono le loro funzioni (Art. 4 del Regolamento Asilo Nido Comunale-criteri generali vigente)

5.3. Assemblea Famiglie

L'Assemblea delle famiglie è composta dai rappresentanti delle famiglie che usufruiscono dell'Asilo Nido (Art. 5 del Regolamento Asilo Nido Comunale criteri generali vigente)

5.4. Gli orari di apertura

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.30 e fino alle ore 17.45 SOLO per i bambini i cui genitori hanno certificate esigenze lavorative. Tale condizione dovrà essere certificata con apposita documentazione rilasciata dal

datore di lavoro. Per i bambini frequentanti tempo part-time l'orario di uscita previsto è dalle ore 12.30 alle ore 13.00.

5.5. Il calendario

L'anno scolastico di norma inizia con il primo di settembre e termina il 31 luglio. E' di norma chiuso il sabato e la domenica, tutti i giorni festivi infrasettimanali, nonché in altri periodi che vengono determinati annualmente dalla Giunta Comunale entro il 30 settembre di ogni anno.

5.5.1 Opzione frequenza mese luglio

E' prevista la scelta della frequenza solo ed esclusivamente per il mese di luglio; la frequenza non è obbligatoria per tutto il mese; il servizio può essere fruito per alcune settimane solo per i bambini che abbiano entrambi i genitori occupati e che abbiano quindi necessità lavorative nel mese di luglio.

47° Settimana

La Nota Regionale della Regione Lombardia del 23/07/2008 richiede come requisito necessario al funzionamento degli Asili Nido l'apertura al pubblico di 47 settimane. Pertanto la stessa verrà collocata la prima settimana di Gennaio di ogni anno ed è prevista solo per i bambini che abbiano entrambi i genitori occupati e che abbiano quindi necessità lavorative nella prima settimana di gennaio.

5.6. L'inserimento dei nuovi bambini

Prima dell'inserimento dei nuovi bambini al Nido, i genitori sono invitati a partecipare ad un colloquio con l'educatrice di riferimento.

Per garantire un sereno inserimento del bambino/a nel Nido, si ritiene indispensabile la presenza di uno dei genitori per un periodo di almeno due settimane. Tale periodo potrà subire variazioni in relazione alla risposta del piccolo/a al nuovo ambiente e verrà concordato tra l'educatrice ed i genitori in base alle esigenze del bambino/a.

L'inserimento può essere così schematizzato:

Orario di permanenza

1° Giornata: dalle ore 9.30 alle ore 10.30 con genitore

2° Giornata: dalle ore 9.30 alle ore 10.30 con genitore

3° Giornata: dalle ore 9.30 alle ore 10.00 con genitore, dalle ore 10.00 alle ore 10.30 solo

4° Giornata: dalle ore 9.30 alle ore 10.30 solo

5° Giornata: dalle ore 9.30 alle ore 11.00 solo (a quest'ora arriva il genitore per pranzo)

6° Giornata: dalle ore ____ alle ore 11.30

7° Giornata: dalle ore ____ alle ore 12.30

8° Giornata: dalle ore ____ il bimbo si ferma per il sonno, le educatrici chiamano il genitore al risveglio

9° Giornata: dalle ore ____ il bimbo si ferma per il sonno, le educatrici chiamano il genitore al risveglio

10° Giornata: dalle ore ____ alle ore 16.00

5.6.1 Le riconferme

Per i bambini che riconfermano l'iscrizione, durante la prima settimana di frequenza del bambino, l'uscita è anticipata alle ore 12.30 per consentire un sereno inserimento.

5.7 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella 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 e l'elezione dei rappresentanti dei genitori.

- l'Assemblea annuale di sezione durante la quale viene illustrata la programmazione educativa dell'anno ed un incontro di sezione di verifica del progetto educativo.

- I colloqui individuali 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 delle educatrici. 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 animazione" che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare si organizzano iniziative aperte alle famiglie in occasione della chiusura dell'anno con le dimissioni per il passaggio alla scuola materna, ...

- Serate a tema di approfondimento pedagogico.

- formazione e comunicazione dei gruppi
- assemblea dei nuovi inserimenti e colloqui individuali con l'educatrice di sezione
- inserimento del bambino nella sezione di appartenenza con la presenza di un genitore, familiare o di una persona delegata
- inserimento del bambino/a nella sezione di appartenenza con allontanamento graduale dall'adulto di riferimento che resta all'interno del Nido in uno spazio a lui dedicato
- colloqui di verifica con le educatrici

5.8 Privacy

Viene garantita la **privacy** relativa alla divulgazione di informazioni e di aspetti riguardanti il bambino e la sua famiglia, in particolare per quanto attiene alle informazioni rese in sede di iscrizione, le immagini, i dati personali e la salute. Salvo deroghe autorizzate dai genitori.

5.9 L'accoglienza

Dalle h.7.30 alle h. 8.15 i bambini e le bambine vengono accolti da tre educatrici. Dalle h.8.15 le educatrici sono quattro.

Alle h. 8.30 le educatrici sono cinque.

Alle h.9.00 le educatrici presenti sono sei.

Per l'accoglienza il genitore entra nella struttura e può restarvi qualche minuto, provvedendo al cambio delle scarpe del proprio bambino.

5.9.1 Assegnazione gruppi

All'assegnazione dei bambini ai gruppi provvede il responsabile di procedimento sentito il parere del personale educativo.

Il rapporto personale educativo/bambini è di 1 a 5 in presenza di bambini di età inferiore all'anno e di 1 a 8 se trattasi di bambini di età superiore all'anno, salvo casi particolari (presenza di bambini diversamente abili o altro) da definire con il servizio età evolutiva dell'ATS.

5.10. La giornata tipo

7.30 - 9.30	Accoglienza
9.30	Spuntino con frutta
9.30 - 9.45	Bagno
9.45 - 10.45	Giochi nelle sezioni o nei laboratori
10.45 - 11.00	In bagno per la preparazione al pranzo
11.00 - 11.45	Pranzo
11.45 - 12.30	Gioco in salone e in bagno, preparazione al sonno
12.30 - 14.30	Sonno, primi risvegli
14.30 - 15.00	Risveglio, cambio, gioco in salone
15.00 - 15.15	Merenda
15.15- 15.30	Bagno e preparazione all'uscita
15.30 - 16.30	Giochi ed attività e prima uscita
16.30 - 17.45	Giochi e seconda uscita

5.11. 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/a e comprendono: giochi di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di scoperta.

Gli spazi utilizzati per la realizzazione di queste attività sono:

- la sezione e i laboratori (laboratorio delle granaglie, laboratorio euristico, laboratorio del colore, laboratorio del gioco dell'acqua)
- il giardino con le diverse aree di gioco (gioco con l'acqua, con la sabbia, giochi motori)

Per i bambini frequentanti l'ultimo anno di Asilo Nido viene data opportunità di uscite didattiche sul territorio e continuità con le scuole dell'infanzia presenti nel Comune di Calcinato.

5.12 L'uscita

Le educatrici del Nido hanno l'obbligo di affidare il bambino/a 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/a deve essere maggiorenne e munito di delega scritta dai genitori.

5.13 Collaborazione delle famiglie

5.13.1 Documentazione necessaria

All'ingresso del bambino all'Asilo Nido sono necessari:

- il certificato di vaccinazione (secondo la normativa in vigore)

L'ATS competente in materia sanitaria e l'Amministrazione Comunale potranno comunque richiedere una diversa documentazione sanitaria emanando di volta in volta apposite circolari.

5.13.2 Il vestiario

Ogni bambino deve essere provvisto di una sacchetta con indicato il nome del bambino contenente:

- ★ 2 paia di mutandine
- ★ 2 paia di calze
- ★ 2 paia di pantaloni
- ★ 2 magliette o canottiere
- ★ 2 magliette o felpe
- ★ 2 asciugamani con il nome
- ★ alcuni sacchetti di plastica per riporre gli indumenti sporchi

Qualora il bambino sporcasse gli indumenti di ricambio e venisse vestito con gli indumenti del Nido, i genitori devono provvedere a riportarli puliti.

Si raccomanda di non mettere ai bambini catenine, braccialetti, orecchini, fermagli appuntiti, accertando che i piccoli non portino da casa oggetti di piccole dimensioni che possano risultare pericolosi.

Si consiglia di non vestire i bambini con indumenti poco pratici come salopette, tutine intere, cinture e bretelle.

I. Sono necessari inoltre un quaderno che serve per le comunicazioni alla famiglia e una fotografia del bambino.

II. I genitori, prima dell'ingresso al Nido, devono aver provveduto alla colazione del bambino pertanto si ritiene inutile portare biberon, merendine etc.....

III. Il compleanno è un momento importante per il bambino e per i compagni per cui, se i genitori lo desiderano, possono accordarsi con le educatrici per l'organizzazione di una piccola festa e possono portare dolci confezionati o prodotti da cucine autorizzate.

IV. I genitori sono invitati a partecipare alle riunioni promosse dal Comitato di Gestione e dal personale educativo dell'Asilo Nido. Ciò per sentirsi membri responsabili dell'efficienza educativa del Nido.

5.13.3 Menù e esigenze dietetiche particolari

La refezione è predisposta conformemente alla tabella dietetica approvata dall'ATS e i menù sono esposti in apposita bacheca per i genitori.

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

E' possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei se di facile esecuzione e richieste entro le ore 9.00.

5.13.4 La puntualità

Chiediamo ai genitori di rispettare gli orari d'ingresso ed uscita e di avvisarci in caso di ritardo imprevisto con una telefonata.

Ritardi ripetuti per più di tre volte al mattino dopo le 9.30 possono portare al rifiuto di apertura del cancello da parte del personale educativo.

L'accesso al servizio può essere prorogato fino alle 10.30 in caso di visita medica o motivazioni importanti e concordato preventivamente.

Ritardi serali ripetuti per più di tre volte possono portare ad una sospensione di 1 giorno dalla frequenza dell'Asilo Nido del bambino.



5.13.5 Le richieste di variazione di orario

Qualsiasi variazione di orario, temporanea, e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con la coordinatrice del Nido.

5.13.6 La comunicazione delle assenze e la riammissione al Nido

In caso di assenza prevedibile, i genitori devono preventivamente avvertire il personale del Nido e precisare la presumibile durata dell'assenza.

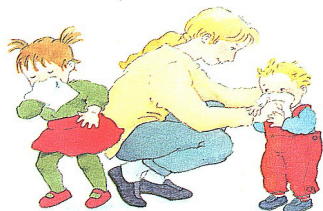
Negli altri casi i genitori devono avvertire entro le ore 10.00 del primo giorno dell'assenza.

Le educatrici, nel rispetto delle circolari ed indicazioni dell'ATS, potranno allontanare il bambino/a dal Nido in caso di febbre o in presenza di sintomatologie particolari a tutela della salute del piccolo e dei compagni.

Le educatrici sono autorizzate a somministrare farmaci solo nel caso in cui l'assunzione sia assolutamente necessaria nell'orario di permanenza del bambino/a al Nido e solo dietro presentazione di ricetta medica indicante il dosaggio, l'orario, la durata della terapia e la firma per l'autorizzazione del genitore.

COMUNE DI CALCINATO

In caso di assenza per malattia superiore a 3 giorni (esclusi sabato e domenica) oppure dopo assenze causate da malattie infettive, al rientro è necessario presentare un'autocertificazione da parte dei genitori.



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

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
<i>Qualità dell'alimentazione</i>	Esistenza cucina interna	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP
	Accettazione delle necessità di diete personalizzate	Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata: - per motivi di salute se accompagnate da certificato medico - per motivi religiosi
	Tabelle dietetiche indicate dall'Asl	Osservanza delle tabelle indicate 90%
Igiene ambientale	Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione: - pulizia ambienti 2 volte al giorno - pulizia dei bagni 3 volte al giorno - pulizia dei vetri 1 volta ogni 15 giorni mese - cambio lenzuola 1 volta a settimana - pulizia dei giochi settimanale a rotazione
	Prodotti previsti dalla normativa HACCP	Piena corrispondenza
Igiene personale dei bambini/e	Pantofole per il nido	Cambio scarpe giornaliero all'ingresso
	Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno
	Cambio pannolino	Almeno 2 cambi al giorno

COMUNE DI CALCINATO

Igiene personale operatori	Indumenti dedicati al nido	Cambio abbigliamento inizio turno
	Calzature dedicate al nido	Cambio calzature inizio turno
	Utilizzo dei guanti monouso	Ogni cambio pannolini
	Protezioni di abrasioni, ferite	Completa copertura dell'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/e	Il nido fornisce: - lenzuola - bavaglie - pannolini - fazzoletti di carta - salviette usa e getta
Efficacia attività educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso di inserimento	Durata da 15 a 30 giorni
	Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica	100% di realizzazione in tutte le sezioni Minimo 30 ore di progettazione nel Collettivo delle educatrici
	Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	1:5 per bambini di età inferiore all'anno 1:8 per bambini di età superiore all'anno
	Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale	Almeno 40 ore annue
	Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino/e	Sono sempre presenti e accessibili ai bambini/e in ciascuna sezione giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per abilità motorie.
Informazione e comunicazione con le famiglie	Esistenza della Carta dei Servizi	Diffusione alla richiesta di accesso al servizio
	Momenti di informazione assembleare	Almeno due volte all'anno
	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/e	Almeno tre volte all'anno
	Serate di approfondimento su tematiche educative	Almeno due volte all'anno

	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Da 1 a 8 giorni in base alla natura delle problematiche
Partecipazione delle famiglie	Partecipazione elettiva al Comitato di Gestione	Almeno una riunione all'anno
	Cogestioni di momenti di festa o giornate di nido aperto	Almeno due eventi all'anno
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	Arco di tempo in cui viene pubblicata la graduatoria annuale di ammissione al servizio	Entro 40 giorni dalla chiusura del bando di iscrizione
	Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti	Entro tre giorni
	Tempestività delle forniture dei materiali di funzionamento	Entro 30 giorni dalla richiesta

7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

7.1. Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

L'Amministrazione Comunale s'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.

7.2. Reclami e risarcimenti

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

Il reclamo dovrà essere scritto e spedito all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

(Art. 13 del Regolamento Asilo Nido Comunale – criteri generali)