



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 1 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia



**CITTA' DI PESCHIERA BORROMEO
SETTORE SOCIO ASSISTENZIALE
(PROVINCIA DI MILANO)**

CARTA DEL SERVIZIO – AGGIORNATA A giugno 2013

ASILO NIDO COMUNALE

IL GIROTONDO

Via Gramsci 41 - frazione Zelofoamagno – Peschiera Borromeo (MI)

TELEFONO E FAX: 02/55.302.132

E-MAIL: NIDOGIROTONDO@VIRGILIO.IT





SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012Pagina 2 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

SOMMARIO

1. BENVENUTO AL LETTORE

2. CHI GESTISCE I SERVIZI PER L'INFANZIA

3. ASILO NIDO IL GIROTONDO

4. LE FINALITÀ

5. A CHI È RIVOLTO

6. MODALITÀ D'ISCRIZIONE

7. CRITERI PER LA REDAZIONE DELLA GRADUATORIA

8. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

9 . FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

10. AMBIENTAMENTO DEI BAMBINI ALL'ASILO NIDO

11. RIAMMISSIONE DOPO LA MALATTIA

12. RINUNCIA, DIMISSIONE E CAMBIO DI RESIDENZA

13. RETTE DI FREQUENZA E PASTI

14. PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ

15. TEMPI E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

16. PERSONALE ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI PRIMA INFANZIA

18. GLI ORGANI DI PARTECIPAZIONE



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012Pagina 3 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

[18. IL FATTORE UMANO](#)

[19. LA QUALITÀ](#)

[20. LA GESTIONE DEI RECLAMI](#)

[21. PRINCIPI GENERALI ISPIRATORI](#)

[22. COME CONTATTARCI](#)



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 4 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEIO

Erogazione servizi prima infanzia

1. Benvenuto al lettore

La presente Carta del Servizio presenta i servizi prima infanzia nel Comune di Peschiera Borromeo: luoghi educativi per bambini di fascia d'età compresa tra i 6 mesi e i 5 anni con le sue modalità di attuazione, organizzazione, partecipazione in un'ottica di trasparenza, semplicità, buon senso e funzionalità. In particolare descrive il nido Girotondo.

2. Chi gestisce i servizi per l'infanzia

La Cooperativa Sociale Eureka su incarico del Comune di Peschiera Borromeo, che mette a disposizione i locali, gestisce i seguenti servizi:

Asilo Nido **Il Girotondo** Via Gramsci, 41 in Frazione Zelo Foramagno;

Asilo Nido **La Trottola**, Piazza Costituzione, 14 Frazione Mezzate.

Asilo Nido **di San Bovio**, via Abruzzi 3/A, Frazione San Bovio

DATI GENERALI DELLA COOPERATIVA SOCIALE EUREKA!

Anagrafica Azienda

Ragione Sociale Azienda Società Cooperativa Sociale EUREKA!

Attività 85.32 – Assistenza sociale non residenziale

Rappresentante Legale Bortolotti Eleonora

Sede Legale

Comune San Donato Milanese

Indirizzo Sede Legale Via G. Di Vittorio, 113

Partita Iva/Cod. Fiscale 10864220156

A.S.L. Competente A.S.L. Milano 2 – Via Maestri, 2 – Melegnano (MI)

Sedi Operative Vedi elenco allegato

Comune

Indirizzo Sede Operativa

Numero dipendenti

Figure e Responsabili

Datore di Lavoro Bortolotti Eleonora

Resp. Servizio di Prevenzione e

Protezione RSPP Mariani Giovanni

Medico Competente Dott.sa Rocco Donatella

Rappresentante dei lavoratori per la



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 5 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

Sicurezza R.L.S.
di Consolo Maria Giuseppina
Responsabile Manutenzioni Ordinarie Salvo Marino
Resp. Primo Soccorso Incendio –
Evacuazione Vedi elenco allegato

Iscrizioni

Camera di Commercio di MILANO Registro Imprese n° 10864220156
Data Iscrizione 19/02/1996
N° iscrizione REA ex Registro Ditte 1412808
Data Iscrizione REA 11/03/1993
N° iscrizione Albo Società Cooperative A102840
Documento di Valutazione dei Rischi
5

segue Iscrizioni

Data Iscrizione A.S.C. 21/02/1994
INPS di MILANO Corvetto – Via Toffetti, 121
n° di matricola INPS 4951053621
INAIL di MILANO Boncompagni – Via
Boncompagni, 41
Codice INAIL azienda 5713446/22



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 6 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

3. Asilo nido Il Girotondo

Presentazione del servizio

L'asilo nido "il Girotondo", ha una capacità ricettiva di 53 bambini e sorge a Zelofoamagno, una frazione della città di Peschiera Borromeo. L'asilo nido il Girotondo si sviluppa a piano terra.

Il nido è dotato di cucina interna, ove lavora con competenza e professionalità una cuoca esperta.

Le sezioni, indipendenti l'una dall'altra sono due e sono complete di spazio attività e pranzo, bagno, stanza nanna.

In ogni sezione vi sono spazi pensati per le esigenze di sviluppo delle diverse età dei bambini, oltre ai bagni.

Il nido è completato da un bel giardino che è strutturato con giochi, scivoli, percorsi motori, materiale per travasi che consentono di svolgere attività. Il giardino viene utilizzato come una quarta sezione del nido durante l'intero anno educativo.

4. Le finalità

Gli asili nido sono servizi socio educativi di interesse pubblico che inseriti in una rete attiva di opportunità e servizi, favoriscono l'equilibrato sviluppo psico-fisico dei bambini, ne promuovono l'autonomia e la socializzazione, educano alla consapevolezza ed al rispetto delle diversità, qualificano l'intervento del comune nel sostegno alla famiglia e nella educazione permanente, favoriscono l'inserimento sociale e lavorativo dei genitori..

Sulla base dei principi espressi dalla costituzione repubblicana in attuazione della convenzione internazionale dei diritti dell'infanzia (novellata in legge n. 176 del 27 maggio 1991) e della DGR 20588 del 2005, gli asili nido garantiscono equilibrati percorsi educativi e di socializzazione, concorrono – a fianco dei genitori – alla crescita dei bambini nella salute e nel benessere, all'acquisizione di abilità, conoscenze e buone esperienze affettive e relazionali ed al superamento di ogni forma di difficoltà, promuovono l'eguaglianza delle opportunità educative per tutti i bambini, nel rispetto delle loro esigenze e dei ritmi individuali di crescita e di apprendimento.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 7 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

5. A chi è rivolto

L'Asilo Nido è rivolto a tutti i bambini in fascia d'età compresa tra i sei mesi e i tre anni, con priorità data ai residenti del Comune di Peschiera Borromeo, senza alcuna distinzione di genere, cultura, lingua, nazionalità, religione, condizioni personali e sociali.

E' facoltà del Comune convenzionarsi con i Comuni limitrofi, nonché con aziende o altri enti operanti sul territorio, che impiegano personale non residente.

Hanno diritto all'ammissione i bambini residenti in Peschiera Borromeo, i figli dei dipendenti dell'Amministrazione Comunale non residenti, i bambini non residenti, provenienti dai Comuni, Aziende o altri Enti convenzionati, fino al limite del numero dei posti convenzionati.

In caso di disponibilità di posti sono ammessi anche bambini non residenti.

L'inserimento dei figli del personale che presta servizio presso il nido, non può avvenire nella stanza in cui il genitore lavora.

I bambini ammessi al nido conservano il diritto alla frequenza sino al termine del ciclo educativo anche nel caso in cui abbiano compiuto il terzo anno di età.

Eventuali menomazioni fisico-psichiche non possono costituire causa di esclusione dei bambini dell'Asilo Nido; al contrario, l'amministrazione Comunale, nei limiti di ricettività del Nido, dovrà favorire l'inserimento dei bimbi diversamente abili, garantendo le condizioni idonee per tale inserimento e avvalendosi della consulenza dei servizi socio-sanitari territoriali.

Non è possibile richiedere il trasferimento del bambino, una volta inserito, da una struttura educativa all'altra.

6. Modalità d'iscrizione

Le iscrizioni avvengono tramite graduatoria.

La graduatoria è annuale con aggiornamento semestrale ed è **formulata due volte** all'anno dal Dirigente/Responsabile di settore competente; è consultabile presso i nidi, presso l'ufficio comunale competente e sul sito internet del comune.

La graduatoria formulata entro il trenta di maggio farà riferimento alle domande presentate dal primo dicembre al 30 aprile e riguarderanno gli inserimenti della prima parte dell'anno educativo; l'aggiornamento della graduatoria formulato entro il 31 dicembre farà riferimento alle domande



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 8 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEIO

Erogazione servizi prima infanzia

presentate dal primo maggio al 30 novembre e riguarderà gli inserimenti della seconda parte dell'anno educativo.

I moduli per la domande di ammissione sono in distribuzione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Peschiera Borromeo, all'ufficio servizi sociali, oppure scaricabili presso il sito del Comune.

Gli interessati avranno 15 giorni di tempo, dalla data della formulazione della graduatoria, per inoltrare al Dirigente-Responsabile dell'area competente eventuali ricorsi, rilievi e reclami, che saranno esaminati dal Dirigente-responsabile stesso o da suo delegato

Qualora si rendano disponibili nuovi posti, i bambini in lista di attesa verranno gradualmente inseriti, in relazione alla loro età, entro il 30 aprile.

7.Criteri per la redazione della graduatoria

La graduatoria di accesso ai nidi è definita sulla base dei seguenti criteri di priorità:

Casi particolari:

1 bambino diversamente abile 2000 punti

2 nucleo familiare in difficoltà sostenuto e certificato dal servizio sociale professionale competente 2000 punti

3 presenza nel nucleo di un familiare con handicap superiore al 75% 1000 punti

4 famiglia con genitore unico 400 punti

5 ulteriori necessità certificate dal servizio sociale professionale competente fino a 1000 punti

(punteggio attribuibile dal servizio sociale professionale per utenti non in carico ai servizi, ma, che particolari situazioni di carattere socio/economico del nucleo necessitano di accedere al servizio asilo nido: ad esempio presenza di malattia non invalidante, assenza di una rete familiare significativa, difficoltà economica del nucleo per cui è necessario che i genitori prestino attività lavorativa ecc...



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 9 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEIO

Erogazione servizi prima infanzia

Tipo di occupazione di ogni genitore:

- 1 Lavoro a tempo pieno 200 punti**
- 2 lavoro a tempo parziale da 18 a 25 ore settimanali 150 punti**
- 3 lavoro a tempo parziale meno di 18 ore settimanali 100 punti**
- 4 distanza da casa a luogo di lavoro oltre i 20 km 200 punti**
- 5 distanza da casa al luogo di lavoro oltre i 40 km 400 punti**
- 6 attività lavorativa fuori sede, che implichi l'assenza da casa per più giorni continuativi la settimana 100 punti**
- 7 disoccupato iscritto alle liste di collocamento 75 punti**
- 8 in cassa integrazione 50 punti**
- 9 studente con obbligo di frequenza 50 punti**
- 10 non occupato 0 punti**

Figli

- 1 Ogni figlio da 12 a 18 anni 15 punti**
- 2 ogni figlio da 7 a 11 anni 20 punti**
- 3 ogni figlio da 3 a 6 anni 25 punti**
- 4 ogni figlio minore di 3 anni 30 punti**
- 5 gravidanza in corso 30 punti**
- 6 ulteriore figlio frequentante i nidi comunali 300 punti**
- 7 domanda per l'accesso ai nidi comunali di due o più figli 200 punti**

Graduatoria precedente

- 1 bambino presente nella graduatoria precedente 10 punti**
- 2 bambino presente nella graduatoria precedente ma con rinuncia di inserimento 0 punti**
- 3 bambino non presente nella graduatoria precedente punti 0**

Scelta del nido

- 1 scelta del nido del proprio bacino di residenza 10 punti**
- 2 scelta del nido fuori dal proprio bacino di residenza 5 punti**
- 3 scelta di due nidi 20 punti**
- 4 scelta dei 3 nidi 50 punti**

In caso di parità di punteggio il posto sarà assegnato in base alla data di presentazione della domanda (fa fede il timbro di ricevuta dell'ufficio protocollo)

La capienza degli asili nidi è determinata dagli standard strutturali e gestionali previsti dalle leggi e dalla pianificazione socio assistenziale Regionale o Distrettuale vigente.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 10 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEIO

Erogazione servizi prima infanzia

In situazione di basso indice di presenze verificatosi nel semestre precedente (numero di bambini frequentanti in relazione ai bambini iscritti), il numero degli iscritti può essere superiore alla capienza potenziale della struttura in percentuale pari alle assenze registrate di norma nel semestre precedente.

E' facoltà dell'amministrazione comunale stabilire l'apertura del servizio in caso di numero di iscritti inferiore a 30 bambini

8. Organizzazione del servizio

Durante l'arco della giornata il numero di educatrici rispetta le norme vigenti. I turni consentono il consolidarsi della relazione e permettano quindi interventi individualizzati nei confronti dei bambini. L'organizzazione dei turni di lavoro mira alla realizzazione degli obiettivi del servizio nell'ottica di un'offerta di qualità che coinvolge tutti i soggetti del nido.

AL nido Girotondo i bambini vengono suddivisi in due sezioni: piccoli e medi/grandi, tuttavia i momenti di attività saranno organizzati in piccoli gruppi, tenendo conto delle singole competenze ed abilità. Conseguentemente l'assegnazione dei bambini nelle due sezioni non assume alcun carattere di tassatività, ma devono invece essere facilitate le relazioni tra i bambini delle due sezioni al fine di favorire la socializzazione.

L'organizzazione del servizio sarà continuamente verificata attraverso la riflessione sulle esperienze dei bambini, la sperimentazione riferita alla ricerca psico-pedagogica, la formazione permanente degli operatori.

9. Funzionamento del Servizio

Il servizio è aperto di norma dal lunedì al venerdì dalle ore 7-7.30 alle ore 18.00.

L'anno educativo ha inizio con il primo giorno feriale di settembre e si conclude con l'ultimo giorno feriale di luglio dell'anno successivo, con possibilità di estensione del servizio anche durante il mese di agosto al raggiungimento di almeno 15 bambini frequentanti sui tre servizi nido di Peschiera Borromeo (Girotondo, Trottola e il nido di San Bovio), a seguito di un questionario di rilevazione presenze consegnato entro il mese di maggio alle famiglie frequentanti.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 11 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

L'apertura e l'offerta verrà stabilita sia tenendo conto della media delle presenze dell'anno precedente che della disponibilità delle risorse di bilancio.

E' facoltà dell'Amministrazione comunale stabilire l'apertura del servizio in caso di un numero di iscritti inferiore a quindici bambini.

10. Ambientamento dei bambini all'asilo nido

L'ambientamento: presupposti, obiettivi e modalità

L'ambientamento è rivolto sia al bambino che all'adulto familiare di riferimento e rappresenta il più delle volte la prima occasione per entrambi di frequentare un ambiente extra-familiare dove poter instaurare nuove relazioni con altri bambini e adulti, in un servizio educativo e sociale, che insieme alle famiglie, concorre alla crescita e alla formazione dei bambini nel rispetto dell'identità di ciascun soggetto.

Un buon inserimento presuppone che la famiglia si senta accolta e supportata ed è importante iniziare quindi a costruire un rapporto di fiducia tra genitore- personale nido.

Compito del personale del nido è di organizzare occasioni di conoscenza reciproca come ad esempio una giornata aperta del nido, per visitare e presentare il servizio; un colloquio individuale al momento dell'iscrizione con la coordinatrice e uno con l'educatrice di riferimento che precede l'inserimento. Inoltre riunioni e feste con tutti i genitori durante l'anno.

La presenza della figura familiare è indispensabile durante l'inserimento in quanto il bambino e l'adulto si trovano ad affrontare una situazione e un ambiente sconosciuto.

Con la mediazione del genitore il bambino inizia ad esplorare l'ambiente tranquillizzato dalla presenza del familiare e a sua volta sostenuto e accolto dalle educatrici.

Sono previste in linea di massima due fasi di inserimento:

- inizialmente è prevista la compresenza del bambino e della figura familiare per conoscere le educatrici, gli altri bambini, i ritmi della giornata educativa, gli spazi e i materiali di gioco (prima per brevi periodi, poi aumentando gradualmente i tempi di permanenza fino ad arrivare ad inserire il pasto e poi il sonno); parallelamente la presenza del bambino con la sua figura familiare consente alle educatrici di osservare

comprendere i loro ritmi, i loro modi, i loro tempi e le loro abitudini.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 12 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

- dopo i primi giorni di conoscenza reciproca tra bambino educatrice e genitore sono previste le prime brevi separazioni durante le quali l'educatrice comincerà a costruire una sua relazione con il bambino e aiuterà i genitori nella fase del distacco rispettando i tempi di ciascuno.

Pur avendo fatto uno schema orario che permette l'organizzazione sia del genitore che dell'educatrice, si sottolinea il fatto che gli orari e i giorni possono subire cambiamenti, in base all'andamento dell'inserimento.

SCHEMA "INDICATIVO" DELL' ORARIO GIORNALIERO

PRIMA SETTIMANA	SECONDA SETTIMANA
PRIMO GIORNO 9:30 - 11:00	SESTO GIORNO 9:30 - 15:00
SECONDO GIORNO 9:30 - 11:00	SETTIMO GIORNO 9:30 - 15:00
TERZO GIORNO 9:30 - 12:00	OTTAVO GIORNO 9:30 - 15:00
QUARTO GIORNO 9:30 - 12:00	NONO GIORNO 9:30 - 15:00
QUINTO GIORNO 9:30 - 12:00	DECIMO GIORNO 9:30 - 15:00

(1-2 GIORNO) permanenza del genitore con il bambino.

(3 GIORNO) –permanenza del genitore
-primo breve distacco da valutare insieme
-primo cambio con il genitore.
-primo pranzo con il genitore.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 13 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

(4 GIORNO) –iniziale permanenza del genitore
-secondo distacco dal genitore
-primo pranzo gestito dall'educatrice

(5 GIORNO) – iniziale permanenza del genitore
distacco dal genitore
secondo pranzo gestito dall' educatrice

(6 GIORNO) - iniziale permanenza del genitore
-distacco dal genitore fino al momento del sonno
-primo sonno gestito dall' educatrice

(7-8 GIORNO)- iniziale permanenza del genitore.
- distacco dal genitore fino al risveglio

(9-10 GIORNO)-iniziale permanenza del genitore
- distacco dal genitore fino alle 15:00

11.Riammissione dopo la malattia

Il bambino frequenta l'asilo in condizioni di buona salute.

La riammissione al nido dopo un periodo di malattia è disciplinata dal programma sanitario per gli asili nido vigente dall'ASL competente per il territorio.

I farmaci non possono essere somministrati dalle educatrici come previsto dal Regolamento Sanitario per gli asili nido vigente adottato dall'ASL competente per il territorio, fatti salvi i casi previsti dal regolamento

12. Rinuncia, dimissione e cambio di residenza

La famiglia del minore può presentare specifica dichiarazione di rinuncia scritta esclusivamente presso il Comune, all'Ufficio Servizio Sociale (debitamente protocollata), attenendosi alle seguenti norme:

- 1- se il bambino non è stato ancora inserito la rinuncia deve avvenire entro la data comunicata nella lettera di accettazione



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 14 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

- 2- se il bambino è già inserito la rinuncia deve pervenire con preavviso di 30 giorni, nei quali si mantiene l'obbligo di versamento della retta mensile e il diritto alla frequenza. Tale rinuncia non potrà essere presentata oltre il 30 di marzo di ogni anno educativo.

Qualora la rinuncia fosse determinata da situazioni di estrema gravità queste devono essere debitamente documentate. L'amministrazione comunale si riserva la facoltà di richiedere le opportune precisazioni ed è facoltà dell'Amministrazione Comunale stessa non applicare nel caso di specie la sanzione per cui qualora il bambino sia già inserito la rinuncia deve pervenire con preavviso di 30 giorni.

Le dimissioni d'ufficio avvengono:

- al termine dell'anno educativo in cui il bambino ha compiuto il terzo anno d'età
- per assenza non giustificata e continuativa superiore ad un mese
- per ripetute inadempienze al Regolamento Comunale
- per mancato versamento della retta dopo 2 solleciti scritti
- qualora la frequenza non inizi alla data concordata senza giustificato motivo

In caso di trasferimento della famiglia in altro comune viene applicata la tariffa non residenti, mantenendo il diritto al completamento dell'intero ciclo educativo.

Allo scopo di consentire la massima fruibilità degli asili nido, entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione, a mezzo raccomandata prioritaria, in cui l'Ufficio Preposto informa circa la possibilità di procedere all'inserimento del bambino, il genitore ha l'obbligo di restituire il modulo di conferma dell'iscrizione che vi si trova allegato. Trascorso questo termine, senza riscontro alcuno, si procede dall'Ufficio alla cancellazione della frequenza di cui trattasi, dando così modo all'ufficio di scorrere ulteriormente la graduatoria di inserimento.

13. Rette di frequenza e pasti

Di seguito sono riportate le rette mensili da versare al Comune di Peschiera Borromeo. Esse vengono calcolate sulla base dell'ISEE, seguendo le tabelle di seguito allegate:



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 15 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

RETTE ASILO NIDO anno 2012/2013 - 1° FIGLIO

retta intero	1° fascia	2° fascia	3° fascia	4° fascia	5° fascia	6° fascia	7° fascia	8° fascia	9° fascia	non residente
	0-5000	5001-10000	10001-15000	15001-20000	20001-25000	25001-30000	30001-40000	40001-50000	oltre 50001	
Retta mensile intero	€ 52,00	€ 124,00	€ 206,00	€ 248,00	€ 284,00	€ 320,00	€ 413,00	€ 464,00	€ 516,00	€ 568,00
retta mensile part time	€ 36,00	€ 87,00	€ 144,00	€ 173,00	€ 199,00	€ 224,00	€ 289,00	€ 325,00	€ 361,00	€ 397,00
retta intero + pre	€ 52,00	€ 129,00	€ 213,50	€ 258,50	€ 297,00	€ 335,50	€ 431,00	€ 484,50	€ 539,00	€ 594,00
retta intero + pre + prolungamento 1	€ 52,00	€ 134,00	€ 221,00	€ 269,00	€ 310,00	€ 351,00	€ 449,00	€ 505,00	€ 562,00	€ 620,00
retta intero + pre + prolungamento 2	€ 52,00	€ 139,00	€ 228,50	€ 279,50	€ 323,00	€ 366,50	€ 467,00	€ 525,50	€ 585,00	€ 646,00
retta intero + prolungamento 1	€ 52,00	€ 129,00	€ 213,50	€ 258,50	€ 297,00	€ 335,50	€ 431,00	€ 484,50	€ 539,00	€ 594,00
retta intero + prolungamento 2	€ 52,00	€ 134,00	€ 221,00	€ 269,00	€ 310,00	€ 351,00	€ 449,00	€ 505,00	€ 562,00	€ 620,00

RETTE ASILO NIDO anno 2012/2013 - 2° FIGLIO

retta fratello	1° fascia	2° fascia	3° fascia	4° fascia	5° fascia	6° fascia	7° fascia	8° fascia	9° fascia	non residente
	0-5000	5001-10000	10001-15000	15001-20000	20001-25000	25001-30000	30001-40000	40001-50000	oltre 50001	
retta mensile intero	€ 26,00	€ 62,00	€ 103,00	€ 124,00	€ 142,00	€ 160,00	€ 206,50	€ 232,00	€ 258,00	€ 284,00
retta mensile part time	€ 25,20	€ 60,90	€ 100,80	€ 121,10	€ 139,30	€ 112,00	€ 202,30	€ 162,40	€ 180,60	€ 198,80
retta intero + pre	€ 26,00	€ 67,00	€ 110,50	€ 134,50	€ 155,00	€ 175,50	€ 224,50	€ 252,50	€ 281,00	€ 310,00
retta intero + pre + prolungamento 1	€ 26,00	€ 72,00	€ 118,00	€ 145,00	€ 168,00	€ 191,00	€ 242,50	€ 273,00	€ 304,00	€ 336,00
retta intero + pre + prolungamento 2	€ 26,00	€ 77,00	€ 125,50	€ 155,50	€ 181,00	€ 206,50	€ 260,50	€ 293,50	€ 327,00	€ 362,00
retta intero + prolungamento 1	€ 26,00	€ 67,00	€ 110,50	€ 134,50	€ 155,00	€ 175,50	€ 224,50	€ 252,50	€ 281,00	€ 310,00
retta intero + prolungamento 2	€ 26,00	€ 72,00	€ 118,00	€ 145,00	€ 168,00	€ 191,00	€ 242,50	€ 273,00	€ 304,00	€ 336,00

prolungamento 1 = 16,00 - 17,00

prolungamento 2 = 17,00 - 18,00



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 16 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

RETTE ASILO NIDO anno 2012/2013

	1° fascia	2° fascia	3° fascia	4° fascia	5° fascia	6° fascia	7° fascia	8° fascia	9° fascia	non residente
	0-5000	5001-10000	10001-15000	15001-20000	20001-25000	25001-30000	30001-40000	40001-50000	oltre 50001	
Retta mensile intero	€ 52,00	€ 124,00	€ 206,00	€ 248,00	€ 284,00	€ 320,00	€ 413,00	€ 464,00	€ 516,00	€ 568,00
retta mensile intero (fratello)	€ 26,00	€ 62,00	€ 103,00	€ 124,00	€ 142,00	€ 160,00	€ 206,50	€ 232,00	€ 258,00	€ 284,00
retta mensile part time	€ 36,00	€ 87,00	€ 144,00	€ 173,00	€ 199,00	€ 224,00	€ 289,00	€ 325,00	€ 361,00	€ 397,00
retta mensile part time (fratello)	€ 25,20	€ 60,90	€ 100,80	€ 121,10	€ 139,30	€ 112,00	€ 202,30	€ 162,40	€ 180,60	€ 198,80
retta intero + pre	€ 52,00	€ 129,00	€ 213,50	€ 258,50	€ 297,00	€ 335,50	€ 431,00	€ 484,50	€ 539,00	€ 594,00
retta intero + pre + prolungamento 1	€ 52,00	€ 134,00	€ 221,00	€ 269,00	€ 310,00	€ 351,00	€ 449,00	€ 505,00	€ 562,00	€ 620,00
retta intero + pre + prolungamento 2	€ 52,00	€ 139,00	€ 228,50	€ 279,50	€ 323,00	€ 366,50	€ 467,00	€ 525,50	€ 585,00	€ 646,00
retta intero + pre (F)	€ 26,00	€ 67,00	€ 110,50	€ 134,50	€ 155,00	€ 175,50	€ 224,50	€ 252,50	€ 281,00	€ 310,00
retta intero + pre + prolungamento 1 (F)	€ 26,00	€ 72,00	€ 118,00	€ 145,00	€ 168,00	€ 191,00	€ 242,50	€ 273,00	€ 304,00	€ 336,00
retta intero + pre + prolungamento 2 (F)	€ 26,00	€ 77,00	€ 125,50	€ 155,50	€ 181,00	€ 206,50	€ 260,50	€ 293,50	€ 327,00	€ 362,00
retta intero + prolungamento 1	€ 52,00	€ 129,00	€ 213,50	€ 258,50	€ 297,00	€ 335,50	€ 431,00	€ 484,50	€ 539,00	€ 594,00
retta intero + prolungamento 1 (fratello)	€ 26,00	€ 67,00	€ 110,50	€ 134,50	€ 155,00	€ 175,50	€ 224,50	€ 252,50	€ 281,00	€ 310,00
retta intero + prolungamento 2	€ 52,00	€ 134,00	€ 221,00	€ 269,00	€ 310,00	€ 351,00	€ 449,00	€ 505,00	€ 562,00	€ 620,00
retta intero + prolungamento 2 fratello	€ 26,00	€ 72,00	€ 118,00	€ 145,00	€ 168,00	€ 191,00	€ 242,50	€ 273,00	€ 304,00	€ 336,00

I pasti vengono pagati alla Cooperativa Eureka!, gestore del servizio. Ogni pasto ha un costo pari a 3,20 euro, comprensivo di IVA.

14. Programmazione delle attività

La **programmazione delle attività** è principalmente suddivisa per **sezioni** e viene ulteriormente suddivisa per **gruppi omogenei** o per **intersezioni** in funzione degli obiettivi, dei tempi, degli spazi. Le proposte sono diverse e **diversificate a seconda dell'età**, delle competenze osservate e del gruppo di bambini e altrettanto diversificato è il ruolo dell'adulto, in particolare per il nido Girotondo che prevede un'unica sezione medio/grandi. Per lo specifico emergono proposte concrete nelle riunioni con le educatrici e nell'analisi dell'utenza, perché il primo passo per la realizzazione di progetti di crescita armoniosa può nascere soltanto dopo un'attenta osservazione del gruppo e del **singolo bambino**. Tutte le mattine verso le 10 viene proposta **un'attività a piccoli gruppi** finalizzata alla realizzazione degli obiettivi definiti nel progetto educativo, in base alla programmazione settimanale. Al pomeriggio, durante il pre e il post nido, nei momenti di transizione, in bagno in attesa del proprio turno di cambio, vengono proposte attività a piccoli gruppi per **centro di interesse**. I giochi sono relativi allo sviluppo psicomotorio, del linguaggio e delle capacità comunicative, all'espressione creativa e costruttiva, allo sviluppo delle



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 17 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

competenze simbolico-rappresentative – narrative e allo sviluppo delle competenze sociali. Le **principali attività** sono: gioco motorio/psicomotricità e rilassamento, attività sonore, gioco euristico o di scoperta, gioco di finzione o simbolico, cestino dei tesori, gioco dei travasi e della manipolazione, infilo e sfilo e costruzioni, attività grafico–pittoriche e plastico–manipolative, collage, scatole “magiche”, pannelli e giochi sensoriali, le costruzioni, il teatrino, i libri (“lettura”, ascolto, narrazione, costruzione, libri tattili). Le attività possono essere sia **spontanee** e libere che **strutturate** e progettate dall’adulto e vengono gestite dalle educatrici con un approccio olistico e registico. **Il gioco strutturato** vede l’adulto in un ruolo di **regista** e di proponente attivo di situazioni ludiche. Come nel caso delle attività grafico–pittoriche o di quelle manipolative. L’adulto predispone spazi materiali secondo obiettivi specifici e dichiarati, è presente e direttamente coinvolto nelle dinamiche di esplorazione del bambino, attento ai segnali e alle reazioni che il bambino manifesta e a rendergli comprensibile e prevedibile il ritmo e le modalità di gioco consentendogli di partecipare in modo attivo. Il suo essere nella situazione con i bambini sta nella sistematicità con cui, attraverso interventi diretti e indiretti, garantisce la rispondenza tra l’esperienza e gli obiettivi educativi. **Il gioco libero** vede l’adulto come un attento osservatore che si limita ad intervenire solo su richiesta o segnale dei bambini. Il ruolo dell’adulto si caratterizza come discreta e attiva presenza nella creazione e svolgimento dell’attività ludica. In tutte le situazioni ludiche le educatrici hanno l’obiettivo di favorire il più possibile le interazioni tra bambini e la socializzazione, oltre all’autonomia e alla capacità di auto–organizzarsi. **Esempi di progettazioni particolari di angoli/laboratori:** scatole magiche 5 sensi, esplorazione della natura con le lenti, teatro al nido, progetto trasformazione materiali/elementi (zucchero filato, il budino, il ghiaccio), i burattini di topo tip, progetto cura di sé, progetto del trenino, progetto giardinaggio, progetto principe ranocchio, progetto colori naturali, progetto prestito giochi e libri, progetto ascolta e suona, progetto cucina, etc.

La programmazione per fasce d’età omogenee vengono esposte nell’apposito modulo di qualità esposto nelle bacheche di sezione ogni venerdì pomeriggio, inoltre giornalmente viene compilato il “**Diario di bordo**” che racconta nel dettaglio lo svolgimento dell’attività e le piccole conquiste quotidiane dei bambini al nido.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 18 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

15. Tempi e modalità di coinvolgimento delle famiglie

La nostra concezione di nido, offre ai bambini un luogo di educazione, di cura e di socializzazione nella prospettiva del loro benessere psicofisico e dello sviluppo delle loro potenzialità affettive, sociali, cognitive, **sostenendo i genitori nel loro compito di cura e di educazione dei bambini** nel rispetto dell'identità di ciascun soggetto e delle identità culturali e religiose delle famiglie, con particolare attenzione a quelle monoparentali o in difficoltà.

Risponde ai bisogni specifici di ogni bambino e dei suoi genitori all'interno di un contesto di gruppo, modulando con flessibilità l'organizzazione e lo stile di lavoro, basati su un progetto pedagogico-educativo condiviso. Svolge un'azione di prevenzione contro ogni forma di emarginazione derivante da svantaggio psicofisico e sociale. Previene nei neo-genitori i disagi dovuti all'isolamento e alla scomparsa della famiglia allargata. Risponde alle nuove esigenze di accessibilità e di cura qualitativa dei figli da parte della famiglia. **Coinvolge i genitori nella progettazione** e diffonde una cultura dell'infanzia e dell'auto-aiuto tra tutti gli attori sociali. Valorizza la vis creativa, il senso d'appartenenza e la voglia di essere cittadini attivi all'interno della comunità. Valorizza vicinanza spaziale e organizzazione oraria: migliora la qualità della vita emotiva e lavorativa dei genitori facilitando una buona organizzazione familiare, con conseguente diminuzione di stress e di costi. Valorizza e recupera la capacità educativa della famiglia e dell'adulto di riferimento attraverso un supporto e uno scambio ludico, educativo, informativo e culturale.

E' importante costruire un rapporto di fiducia che parte da occasioni di conoscenza reciproca, da una comunicazione esauriente, da una organizzazione puntuale e condivisa: ogni fase viene concordata con i genitori. Il primo incontro avviene grazie all'**open day** che permette ai genitori di conoscere e scegliere il servizio in cui vogliono iscrivere il proprio bimbo. Dopo l'iscrizione e la graduatoria, all'accettazione del posto, viene organizzata una **riunione con tutte le nuove famiglie** durante la quale la coordinatrice presenta l'equipe, gli orientamenti del progetto pedagogico e l'organizzazione del servizio. Questa riunione è la prima occasione per i genitori di conoscersi tra loro. La referente concorda con le famiglie le date di **colloquio di preambientamento** e di inizio inserimento e consegnerà il materiale informativo di approfondimento: **"una giornata al nido"** che descrive l'articolazione della giornata, le routine e le principali attività e **"il programma inserimento: presupposti, obiettivi e modalità"**.

Il colloquio di preambientamento: l'educatrice, insieme alla referente, racconta la vita al nido e le modalità di ambientamento. I genitori raccontano il proprio bimbo, le sue



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 19 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

abitudini, i suoi oggetti preferiti, gli alimenti inseriti, le modalità con cui affronta il sonno, le sue competenze motorie, le sue modalità di relazione. L'educatrice privilegia un atteggiamento di apertura e disponibilità, ascolto e osservazione per instaurare una relazione empatica che faccia sentire l'altro accettato e accolto nella sua unicità.

Durante l'**ambientamento** l'educatrice condivide alcune regole del servizio e accompagna i genitori nel loro stare in sezione con i bambini, gestisce l'inserimento, accoglie differenti coppie e differenti modalità relazionali, contiene, facilita, rassicura, media, sostiene i momenti di distacco. E' compito delle educatrici monitorare tale processo, con il contributo della referente. Per una buona permanenza al nido del bambino, riteniamo essenziale che anche i genitori vengano " inseriti" nel gruppo e che, in modo più o meno diretto, possano partecipare attivamente alla vita sociale del nido. Cerchiamo di accoglierli creando un **clima familiare**, offriamo loro il caffè o il tè e qualche biscottino. **Predisponiamo del materiale documentale riguardante l'anno precedente**, con l'obiettivo di metterli a conoscenza delle esperienze svolte da altri bambini e altri genitori. La conoscenza è tranquillizzante e favorisce l'instaurazione di un buon clima relazionale aperto alla fiducia. Il materiale è il seguente: progetto educativo e programmazione annuale, progetti di sezione, con relativi verbali di verifica in itinere e finali; album fotografici, foto e filmati tramite la cornice digitale, il quaderno dei saluti dei bimbi che vanno alla scuola dell'infanzia. Organizziamo uno spazio adatto e allestito per **piccoli laboratori** ai quali i genitori si possano dedicare durante la permanenza al nido nei primi distacchi dai propri bambini. Il laboratorio costituisce spesso un ottimo veicolo per incanalare emozioni e vissuti in forme apparentemente meno coinvolgenti, dando la possibilità di dialogare informalmente con gli altri genitori e con le educatrici relativamente alle proprie ansie o difficoltà nel gestire la separazione. Anche durante l'anno verranno proposti ai genitori occasioni di laboratorio finalizzati ad approfondire un particolare tema solitamente collegato alla programmazione annuale dove il genitore è invitato a partecipare per condividere uno spazio e un tempo con il proprio bambino, in cui il fare è solo un pretesto per condividere emozioni. Visto dal punto di vista delle educatrici i laboratori rappresentano un'occasione molto utile per osservare le dinamiche relazionali e gli stili educativi delle famiglie con i loro bambini. Verso la fine del percorso di ambientamento viene svolto un **Colloquio mirato alla verifica in itinere** del percorso, durante il quale educatrici e genitori si confrontano relativamente all'esperienza che bambino e genitori stanno vivendo al nido. E' un incontro di scambio e confronto di opinioni e percezioni.

Finito il periodo dell'ambientamento (ottobre) si svolge la **riunione di verifica degli inserimenti** e di presentazione della Programmazione di sezione. L'équipe di lavoro garantisce e promuove la partecipazione dei genitori al percorso educativo **attraverso incontri formali** (assemblee plenarie, riunioni di sezione, colloqui



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 20 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

individuali) e **informali** (scambi di informazioni all'inizio e a fine giornata, feste, iniziative varie). **I colloqui individuali sono previsti lungo tutto l'arco dell'anno.** Nelle bacheche le educatrici predispongono un foglio, che viene mensilmente aggiornato con indicate le ore e gli orari disponibili per i colloqui nelle diverse sezioni. Vi è la disponibilità a concordare orari e date differenti su richiesta dei genitori.

Gli scopi principali delle **assemblee** e delle **riunioni di sezione** sono: **la presentazione del Progetto Educativo e della Programmazione, del Regolamento**; la presentazione **del gruppo di lavoro**; l'illustrazione dell'**andamento** e dell'**organizzazione pedagogico educativa** del nido/sezione; la presentazione di **iniziative a sostegno della genitorialità**. Gli scopi principali degli incontri **informali** sono: la conoscenza reciproca; la promozione di forme di **auto aiuto** tra genitori; lo scambio quotidiano di informazioni sul bambino.

Per sostenere il rapporto con le famiglie e facilitare la comunicazione verranno predisposti all'interno del nido **spazi fisici da condividere**, pareti che raccontano attraverso foto e testi ciò che succede al nido e un album (raccolte di foto, diapositive, ecc.) liberamente consultabile. I genitori sono partner essenziali del progetto. Il nido è promotore di esperienze educative e partecipative che rendono la presenza dei genitori indispensabile per valorizzare sia la famiglia che il nido stesso. Il nido è un luogo dove il genitore può parlare del proprio figlio e osservarlo in un contesto differente da quello familiare; è un luogo di incontro e di scambio.

In tale ottica si inserisce anche la proposta di trascorrere "**UNA GIORNATA AL NIDO**" con i propri bambini. Invitiamo i genitori a recarsi al nido insieme ai propri bambini verso le ore 9.30/10.00 e a rendersi disponibili a partecipare all'attività del mattino, al cambio, al pranzo. La permanenza al nido del genitore è prevista fino alla fine dell'ora di pranzo, momento in cui può ritornare a casa con il proprio bambino, a meno che preferisca farlo addormentare, aspettare il suo risveglio e tornare a casa dopo la merenda. Solitamente ogni sezione propone un giorno differente per la giornata al nido. Ogni mese viene esposto il calendario e i genitori possono segnare le loro disponibilità. Vi è sempre la disponibilità a fare un cambio di data per esigenze delle famiglie o del servizio.

Il supporto alla genitorialità permea tutto il nostro progetto e si concretizza grazie allo stile di lavoro che vede le famiglie come utenti con cui dialogare per costruire insieme il percorso di crescita dei figli e dei genitori. Avvalendoci della professionalità dei nostri formatori, saranno organizzati incontri e conferenze su temi di maggior interesse (minimo 3 all'anno) affiancati da eventi formativi informali sotto forma di laboratori aperti per promuovere il gioco con i propri figli/nipoti (minimo 4 all'anno).

Lo scorso anno educativo 2011/2012 sono stati organizzati:

- un ciclo di incontri sul massaggio infantile



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 21 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

- un ciclo di quattro incontri sulla rabbia delle mamme che ha riscosso un buon successo e una buona partecipazione (nella primavera del 2012)

Di grande impatto affettivo e socializzante sono le **feste**: in occasione delle festività (Natale, Primavera) o semplicemente per stare insieme (*cibi dal mondo, W I NONNI, c'era una volta, quanti siamo in famiglia!* –le nuove famiglie allargate, ecc...) e, naturalmente, la *festa di fine anno!* . Nel caso gli utenti lo richiedessero è prevista la possibilità di incontrare la pedagoga e la psicologa gratuitamente su appuntamento.

16. Personale ed organizzazione dei Servizi Prima Infanzia

La dotazione e la consistenza dell'organico della struttura è determinata nel rispetto del rapporto adulti bambini previsto dalla normativa vigente ed è definita in riferimento all'attuazione del progetto educativo, alle fasce orarie di frequenza dei bambini, all'articolazione dei turni di lavoro del personale, e del complesso orario di apertura del servizio.

Il personale educativo, ausiliario e di cucina, assegnato a ogni singolo servizio, costituisce il gruppo degli operatori.

La responsabile del Progetto è la signora Maria Giuseppina di Consolo

La coordinatrice pedagogica del servizio è la dottoressa Cristiana Piloni

La referente del servizio è la signora Francesca Melzi.

Il personale educativo operativo sul servizio asilo nido la Il Girotondo è composto da 7 educatrici qualificate, 2 educatrici jolly una cuoca, un'aiuto cuoca e tre ausiliarie.

PIANO FORMATIVO:

Per la coordinatrice è previsto un piano formativo annuale pari a 50 ore, organizzato dall'azienda, basato sul sostegno e lo sviluppo delle capacità organizzative, di gestione del gruppo di lavoro, di integrazione, ricerca e sviluppo delle risorse territoriali e di rete.

Per il personale educativo è previsto un piano formativo pari a 30 ore, organizzato dall'azienda basato sulla promozione, il sostegno, il lavoro in equipe, lo sviluppo di competenze pedagogiche e di restituzione della documentazione educativo-progettuale, della supervisione educativa, formazione allestimenti spazi e laboratori



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 22 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

artistici (con l'atelierista Sandy Aime e la responsabile di progetto Maria Giuseppina di Consolo). La formazione dell'equipe comprende anche tutti gli incontri con il coordinatore pedagogico calendarizzati, almeno 1 volta al mese. Inoltre sono previsti gli aggiornamenti dell'HACCP, Primo Soccorso, ed evacuazione.

Per il personale ausiliario e la cuoca è previsto un piano formativo pari a 10 ore organizzato dall'azienda basato sull'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze di gestione e di sanificazione del servizio HACCP, Primo Soccorso e Evacuazione).

Oltre a tutto ciò garantiamo la partecipazione di almeno 1 operatore nel caso l'amministrazione comunale o l'ambito distrettuale prevedano piani formativi di aggiornamento specifici.

E' presente almeno 1 operatore laureato.

17. Gli Organi di partecipazione

(si rinvia per approfondimento al Titolo VI del regolamento dei servizi alla Prima Infanzia del Comune di Peschiera Borromeo)

Gli organi di partecipazione e di controllo della qualità sono:

1. La **conferenza del personale**, composto dal tutto il personale educativo, dal referente di struttura e dal coordinatore psico-pedagogico, che si occupa di vagliare la qualità del servizio;
2. **L'assemblea delle famiglie**, composta dai rappresentanti eletti dai genitori, che hanno i figli iscritti ai servizi prima infanzia.
3. **Il comitato qualità** composto da 4 rappresentanti del Consiglio Comunale, 3 rappresentanti delle famiglie per ogni asilo nido, 1 rappresentante educatore per ogni asilo nido, 1 rappresentante dei consigli di fabbrica della zona.

18. Il fattore umano

La professionalità e l'adeguatezza del personale che presta servizio presso i Servizi della prima infanzia è il fattore principale di qualità dei servizi stessi e per questo motivo diamo prioritaria importanza a questo aspetto attraverso:

- Accuratezza nella selezione del personale (scolarità, motivazione, professionalità, affiancamento, formazione al servizio)
- Qualità del personale (formazione, aggiornamento, supervisione, programmazione, sostegno)



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 23 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

- Qualità del coordinamento (competenze educative, relazionali, organizzative)
- Presenza di supervisione esterna sia dal punto di vista pedagogico educativo che organizzativo

19. La qualità

Il nostro primo impegno è migliorare continuamente la qualità. Eureka è stata la prima cooperativa sociale lombarda ad ottenere la **Certificazione Sistema Qualità Iso 9001** per la progettazione e per la realizzazione dei servizi socio educativi.

Grazie all'esperienza raggiunta nella gestione di servizi

- abbiamo ottimizzato l'efficacia dei servizi rispetto ai bisogni degli utenti e alle caratteristiche del territorio;
- abbiamo potenziato gli strumenti di autovalutazione da parte del personale educativo e di valutazione da parte del coordinatore e del responsabile scientifico;
- abbiamo potenziato gli strumenti di lavoro;
- abbiamo ottimizzato la relazione e la comunicazione all'interno della cooperativa e tra i
- vari soggetti coinvolti alla realizzazione dei singoli progetti;
- abbiamo potenziato la motivazione al lavoro dei soci, minimizzando il turnover.

Il sistema di valutazione è un processo circolare che mantiene come obiettivi i punti sopra elencati.

Verifiche alla partenza del servizio:

- autorizzazione al funzionamento
- arredi e attrezzature conformi alle normative vigenti
- possesso dei requisiti del personale
- analisi del progetto e dell'organizzazione dei servizi

Strumenti di verifica in itinere:

- Supervisione della psicologa e/o della pedagoga con l'equipe di lavoro dell'asilo nido
- Programmazione quotidiana e quindicinale degli educatori
- Programmazione e mansionario per le ausiliarie
- Verifica idoneità erogazione pasti
- Rilevazione delle presenze e degli orari del personale
- Numero educatori coinvolti e attività svolte (modulo *riassunto attività*)
- Scheda inserimento (modulo *scheda inserimento*) e strumenti per osservare lo sviluppo dei bambini nel contesto
- Rilevazione presenza e orari utenti frequentanti (modulo *registro presenze*)
- Diario e documentazione attività per ogni bambino
- Verbali delle supervisioni (protetti dalla Legge 196/03 sulla privacy)
- Questionari di soddisfazione cliente/utente e cliente/committente



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 24 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

- Procedura reclami e non conformità
- Resoconto andamento del servizio (semestrale)
- Comparazione dei dati quantitativi e qualitativi, statistiche
- Controllo HACCP, privacy, sicurezza, parametri definiti dal DGR 20588 della Regione, rispetto dei contratti di lavoro
- Colloqui, riunioni e assemblee genitori

La procedura di Qualità Eureka prevede che tutti i genitori compilino, a intervalli regolari, i moduli di soddisfazione dove si richiedono suggerimenti da parte dell'utenza, allo scopo di migliorare lo standard del servizio e mantenere alto il livello di qualità.

Attribuiamo grande importanza alle attività di documentazione del lavoro svolto, cosicché i genitori possano rendersi conto personalmente delle risorse che abbiamo a disposizione e di ciò che viene realizzato effettivamente con il piano annuale delle attività educative.

I genitori vengono informati anche attraverso periodiche riunioni con gli educatori, colloqui individuali, documentazioni fotografiche (le foto vengono fatte previo consenso dei genitori).

Le linee progettuali vengono continuamente approfondite in itinere dall'équipe di lavoro seguendo i seguenti punti:

- Organizzazione della giornata al nido: attenzione/flessibilità
- Sempre al centro il bambino, ma volontà di accoglienza anche alle esigenze dei genitori
- Verifica e controllo con la metodologia della ricerca-azione
- Semplicità della qualità: sicurezza fisica e psicologica dei bimbi qualità dei materiali accuratezza nella progettazione degli ambienti, semplicità e buon senso nella progettazione globale del servizio.
- Qualità delle relazioni tra educatori e bambini, tra educatori e genitori, tra educatori, coordinatrice, operatori e pedagoga.

20. La gestione dei reclami

Per rilevare eventuali disservizi o violazioni degli standard enunciati nella presente carta dei servizi, gli utenti possono presentare reclamo scritto e verbale contenente le generalità e il recapito del reclamante.

La Cooperativa Sociale Eureka è tenuta a rispondere in forma scritta entro 30 giorni effettuando le indagini necessarie e attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 25 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

21. Principi generali ispiratori

UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio sarà fatta per motivi riguardanti: sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

IMPARZIALITA'

Il comportamento dell'equipe di lavoro è conformato ai principi di imparzialità, obiettività e giustizia.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha la facoltà di scegliere fra le tipologie dei servizi proposti; tale indicazione sarà rispettata nei limiti della capienza di ciascun servizio.

REGOLARITA' E CONTINUITA'

Sono garantite la regolarità e continuità dei servizi nel rispetto delle norme e dei principi sanciti dalla legge.

PERSONALIZZAZIONE

Ogni bambino avrà un progetto educativo personalizzato in base alle sue capacità, esigenze e necessità.

TRASPARENZA e PARTECIPAZIONE

L'equipe di lavoro dell'Asilo Nido, considera la partecipazione attiva delle famiglie come un valore positivo ed un'occasione di miglioramento continuo.

RISPETTO DELLE REGOLE

Come noi ci impegniamo a rispettare le regole e le leggi, consapevoli del carattere pubblico del nostro ruolo educativo e della responsabilità sociale che questo comporta, chiediamo a tutti lo stesso impegno.

22. Come contattarci

La coordinatrice dei servizi asili-nido è la **dott.sa Cristiana Piloni**, reperibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì al numero 345.799.42.95

Asilo Nido **Il Girotondo** Via Gramsci, 41 in Frazione Zelofooramagno
tel. 0255302132

Asilo Nido **La Trottola**, Piazza Costituzione, 14 Frazione Mezzate tel. 0255303373

Asilo Nido **La Bella Tartaruga** di **San Bovio** , via Abruzzi 3/A , Frazione San Bovio
tel. 345.8021942

La responsabile di progetto dei servizi di Peschiera Borromeo è la signora **Giuseppina di Consolo** reperibile al cellulare 348.7677862



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000

Data Emiss: 23.11.2012Pagina 26 di 26

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORRAMEO

Erogazione servizi prima infanzia