



**CARTA DEL SERVIZIO ASILO NIDO AZIENDALE INAIL**  
**IL NASO ALL'INSU'**

<b>1. BENVENUTO AL LETTORE</b>	<b>2</b>
<b>2. CHI GESTISCE L'ASILO NIDO INAIL</b>	<b>2</b>
<b>3. LA FINALITÀ</b>	<b>2</b>
<b>4. A CHI È RIVOLTO</b>	<b>3</b>
<b>5. L'UBICAZIONE</b>	<b>3</b>
<b>6. LA SEDE</b>	<b>3</b>
<b>7. L' ACCESSIBILITÀ</b>	<b>3</b>
<b>8. LE ATTIVITÀ</b>	<b>3</b>
<b>9. GLI ORARI E L'ORGANIZZAZIONE</b>	<b>4</b>
<b>10. IL FATTORE UMANO</b>	<b>4</b>
<b>11. LA QUALITÀ</b>	<b>5</b>
<b>12. LA GESTIONE DEI RECLAMI</b>	<b>6</b>
<b>13. PRINCIPI GENERALI ISPIRATORI</b>	<b>6</b>
<b>14. COME CONTATTARCI</b>	<b>7</b>
<b>15. I COSTI</b>	<b>7</b>
<b>16. ALLEGATI</b>	<b>7</b>

## 1. Benvenuto al lettore

La presente Carta del Servizio presenta l'Asilo Nido Aziendale Inail " Il naso all'insù": un luogo educativo per la fascia d'età dai 3 mesi ai 3 anni con le sue modalità di attuazione, organizzazione, partecipazione in un'ottica di trasparenza, semplicità, buon senso e funzionalità.

## 2. Chi gestisce l'Asilo Nido INAIL

La Cooperativa Sociale Eureka, su incarico dell'INAIL che mette a disposizione i locali, gestisce l'Asilo Nido Inail. Eureka, in quanto impresa specializzata nel settore con 20 anni di esperienza, può garantire la qualità del servizio.

## 3. La finalità

L'Asilo Nido Inail è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione dei bambini nel rispetto dell'identità di ciascun soggetto e delle identità religiose e culturali delle famiglie.

Il nido aziendale, in particolar modo, apre una nuova prospettiva sul mondo dei servizi rivolti alla prima infanzia e offre vantaggi e opportunità sia ai bambini e ai loro genitori, che alle aziende, alle amministrazioni comunali e alla società civile.

Il progetto educativo Asilo Nido Inail è pensato ed organizzato soprattutto in relazione alle esigenze dei **piccoli e le loro famiglie** perseguendo i seguenti obiettivi:

- offrire ai bambini un ambito educativo e di crescita sul piano relazionale, cognitivo, psicomotorio, con tempi e spazi scanditi dai loro ritmi e dai loro bisogni, in un ambiente progettato a misura di bambino che offra sicurezze, occasione di apprendimento e di benessere;
- costruire un contenitore di relazioni serene ed equilibrate caratterizzate da buona organizzazione e da risorse umane di qualità, da una équipe motivata, adeguatamente formata, non caratterizzata da turn-over;
- attivare relazioni sociali e culturali tra bambini, tra adulti, tra bambini e adulti finalizzate a stimolare e promuovere lo sviluppo della personalità di tutti i bambini e a prevenire nei neo-genitori i disagi dovuti all'isolamento e alla scomparsa della famiglia allargata;
- rispondere alle nuove esigenze di accessibilità e di cura qualitativa dei figli da parte della famiglia;
- coinvolgere i genitori nella progettazione educativa e diffondere una cultura dell'infanzia e dell'auto-aiuto fra tutti gli attori sociali. Valorizzare la vis creativa, il senso di appartenenza e la voglia di essere cittadini attivi all'interno della comunità;
- valorizzare vicinanza spaziale e organizzazione oraria: migliorare la qualità della vita emotiva e lavorativa dei genitori facilitando una buona organizzazione familiare, con conseguente diminuzione di stress e di costi;
- ridurre sia i tempi di spostamento familiari, sia i tempi di permanenza al nido dei bimbi; promuovere il mobility management e la diminuzione dell'inquinamento da traffico;
- valorizzare e recuperare la capacità educativa della famiglia e dell'adulto di riferimento attraverso un supporto ludico, educativo, informativo e culturale;
- **per l'azienda** : fidelizzare le risorse umane, diminuire assenteismo e turn-over, migliorare il clima e promuovere il benessere all'interno dell'impresa.
- **per l'amministrazione comunale** diminuire le liste di attesa con un servizio di qualità elevata

#### **4. A chi è rivolto**

L'Asilo Nido Inail è rivolto ai bambini in fascia d'età da uno ai tre anni fino all'inserimento alla scuola di infanzia. Le iscrizioni sono aperte in primis ai figli ed ai nipoti dei dipendenti Inail, poi alle famiglie in lista di attesa nelle graduatorie del Comune di Milano, ai figli di dipendenti di altre aziende convenzionate, ai privati.

#### **5. L'ubicazione**

Corso di Porta Nuova 19, Milano

Come si arriva con i mezzi pubblici

Metropolitana Linea 2 fermata Moscova

Metropolitana Linea 3 fermata Turati

Autobus n. 94 fermata largo Donegani

Tram n. 2 fermata largo Donegani

#### **6. La sede**

L'Asilo Nido Inail sorge in Corso di Porta Nuova 19 a Milano in uno spazio dedicato, con entrata e giardino indipendenti, ma limitrofi agli uffici. La struttura nido è composta da circa 108 mq coperti e circa 50 mq di giardino. La struttura ha l'autorizzazione al funzionamento.

Particolare attenzione è stata rivolta alla progettazione e alla sicurezza degli spazi, degli ambienti, delle attrezzature che rispondono ai requisiti di sicurezza e qualità definiti dalla comunità europea.

Il personale si adopera quotidianamente per garantire la costante igiene e pulizia.

La progettazione degli spazi segue costantemente i seguenti presupposti:

Un ambiente educativo, confortevole e accogliente.

Un ambiente familiare nel quale i bambini possano trovarsi a loro agio.

Un ambiente privo di pericoli, che permetta di giocare liberamente

Un ambiente stimolante per sperimentare e sperimentarsi

Un ambiente di laboratori e angoli che permettono lo svolgimento delle diverse attività: un spazio psicomotorio, uno di manipolazione per gli impasti, travasi gioco con l'acqua, uno di stimolazione dei cinque sensi, uno spazio morbido per le coccole e il relax, uno spazio di gioco simbolico e travestimenti dove guardarsi allo specchio e far finta di..., un angolo per la "lettura", uno spazio di pittura e arti espressive; un spazio di costruzioni o creazioni con materiali di riciclo.

#### **7. L'Accessibilità**

Le iscrizioni sono aperte durante tutto l'anno presso il nido. Per informazioni è possibile rivolgersi anche alla sede della Cooperativa Sociale Eureka.

La famiglia può fissare un primo colloquio informativo con la coordinatrice durante il quale si può visitare il nido e acquisire tutte le informazioni utili.

Al momento dell'iscrizione la coordinatrice concorderà con la famiglia il programma di inserimento, verranno compilati insieme i moduli, verrà consegnato il materiale descrittivo del progetto educativo, l'articolazione della giornata, il menù.

Verranno inoltre concordati i giorni e gli orari di frequenza.

Il nido è aperto dall'1 settembre al 31 luglio come da DGR 20588/2005 e successive specifiche (Circolare n. 45/2005)

#### **8. Le attività**

La quotidianità al nido è pensata nel rispetto dei tempi e delle esigenze dei singoli bambini e dei piccoli gruppi.

L'intero arco della giornata ha dei ritmi comprensibili e gradualmente prevedibili ("routine") che vengono scanditi dalle educatrici in modo flessibile. Per il bambino inserito nella vita del nido, le azioni che si ripetono quotidianamente, sono punti di riferimento rassicuranti che si susseguono armoniosamente. I momenti di routine sono integrati nel progetto pedagogico e il buon clima relazionale tra adulti e bambini ne rappresenta la continuità.

L'accoglienza, la merenda di metà mattina, le attività, il pasto, il cambio (quattro volte nell'arco della giornata oltre i cambi in seguito alle necessità), la nanna, la merenda del pomeriggio e il saluto a fine giornata, sono occasioni di apprendimento cognitivo e sociale con una forte valenza affettiva. La routine intesa in questo senso diventa "rito" ed esige da parte degli adulti, educatori, coordinatore, personale ausiliario, delle competenze e, soprattutto, delle sensibilità e delle attenzioni che fanno parte dello stile di lavoro di Eureka.

## **9. Gli orari e l'organizzazione**

L'organizzazione del servizio è coerente con i presupposti e gli obiettivi psicopedagogici.

Il nido è aperto da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 18.00 dal 1 settembre al 31 luglio

All'interno di tale orario di apertura:

- l'ingresso dei bambini è previsto dalle ore 8.00 con tolleranza fino alle ore 9.30
- l'uscita è fissata dalle ore 15.30 alle ore 17.30

### **La necessità di ampliare l'orario va concordata con la coordinatrice.**

Il nido può accogliere 20 bambini. L'organizzazione viene ridefinita in base alle esigenze degli utenti. Gli orari di entrata e uscita sono flessibili e vanno concordati con la coordinatrice.

Durante l'arco della giornata il numero di educatrici rispetta le norme vigenti attraverso un'organizzazione in turni "sbilanciati" e flessibili ma stabili, che consentano 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.

Organico del personale: 1 coordinatrice-educatrice, 2 educatrici, 1 ausiliaria, 1 cuoca. Il personale è assunto regolarmente e il contratto di riferimento è quello delle cooperative sociali che verrà applicato in toto senza deroghe. L'orario di lavoro prevede, oltre alle ore di rapporto diretto con i bambini, un monte ore dedicato alla supervisione pedagogica, progettazione, rapporti con la famiglia, documentazione, formazione permanente, aggiornamento.

## **10. Il fattore umano**

La professionalità e l'adeguatezza del personale che presta servizio presso l'Asilo Nido Il naso all'insù è il fattore principale di qualità del servizio stesso 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)
- Qualità del coordinamento (competenze educative, relazionali, organizzative)
- Presenza di supervisione esterna sia dal punto di vista pedagogico educativo che organizzativo
- Matrioska di supporti e competenze (scambio di saperi e saper fare, sostegno e supporto reciproci in linea con l'organizzazione matriciale tipica dello stile Eureka)

## 11. 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. Dal 2005 i nidi Eureka hanno il certificato PAN servizi all'infanzia.

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 in generale 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 igienico sanitari del personale
- certificato sanitario del bambino
- analisi del progetto e dell'organizzazione del servizio

### 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
- 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*)
- agenda o diario di bordo
- Verbali delle supervisioni (protetti dalla Legge 196/03 sulla privacy)
- Questionari di soddisfazione cliente/utente e cliente/committente
- Procedura reclami e non conformità
- Resoconto andamento del servizio (semestrale)
- Comparazione dei dati quantitativi e qualitativi, statistiche
- Controllo HACCP, privacy, sicurezza, parametri definiti dal Piano Socio Assistenziale della Regione, rispetto dei contratti di lavoro

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'equipe 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 degli altri (genitori, azienda....)
- 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.

## **12. 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.

## **13. 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 Il naso all'insù, 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.

## 14. Come contattarci

- sede del nido: Milano, Corso di Porta Nuova 19 tel. 02/63793823
- sede della Cooperativa Sociale Eureka!: San Donato Milanese, via di Vittorio 113  
Tel. 02. 55607420 Fax 02.55607452
- Sito internet: [www.coopeureka.it](http://www.coopeureka.it)
- E-mail: [info@coopeureka.it](mailto:info@coopeureka.it); [nidonasoallinsu@libero.it](mailto:nidonasoallinsu@libero.it)

## 15. I costi

Il costo mensile per i figli e i nipoti dei dipendenti INAIL è di 471,47 € a bambino inclusa iva e i pasti

I costi per gli utenti inviati dal Comune di Milano sono definiti in base all'ISEE da consegnare in Comune.

I costi per gli utenti privati sono:

- **Dalle 8.00 alle 13.00**                      **retta mensile € 360**
- **Dalle 8.00 alle 18.00 (6 ore)**            **retta mensile € 420**
- **Dalle 8.00 alle 18.00 (7 ore)**            **retta mensile € 490**
- **Dalle 8.00 alle 18.00 (8/10 ore)**       **retta mensile € 550**

**La quota di iscrizione annuale è di 150 € e comprende 1 tesserino di 5 ore gratuito per le emergenze**

**Le rette non comprendono il pasto che verrà calcolato a parte, in base alla presenza del bambino (6 euro al giorno). Ore extra 8 €, giornate extra 30 €**

**Modalità di pagamento: Bonifico bancario, Assegno.**

**Il termine di pagamento è fissato per il giorno 3 di ogni mese.**

## 16. Allegati

Regolamento Dipendenti Inail e Regolamento esterni