CARTA DEI SERVIZI

ASILO NIDO COMUNALE 44 GATTI

****

**Nido 44 GATTI – Via Leonardo Da Vinci 1/3 – Sant’Angelo Lodigiano - LO**

**Tel. 0371-1980484 mail : nidosantangelo@coopeureka.it**

Sommario

[1. La Carta dei Servizi](#_Toc2091735) ………………………………………………………………3

[2. Chi gestisce l’Asilo Nido…………………………………………………………3](#_Toc2091736)

3. A chi è rivolto.............…………………………………………………………... 3

[4. La sede……………………………………………………………………………...3](#_Toc2091737)

[5. Le iscrizioni………………………………………………………………………...3](#_Toc2091738)

[6. Ammissione, inserimento e frequenza](#_Toc2091739)………………………………………..4

[7. Rinunce, dimissioni, assenze e decadenza………………………………….4](#_Toc2091740)

[8. Il calendario, gli orari, le rette, i pagamenti…………………………………..5](#_Toc2091741)

[9. Linee di indirizzo pedagogiche, obiettivi, strumenti……………………….](#_Toc2091742)6

[10. Partecipazione delle famiglie………………………………………………...](#_Toc2091743)7

[11. Organizzazione del personale, formazione e supervisione…………….](#_Toc2091744)7

[12. La qualità, la sicurezza e l’indice di gradimento](#_Toc2091745)………………………….8

13. La questione dei reclami………………………………………………………9

[14. Principi generali ispiratori…………………………………………………….9](#_Toc2091746)

15. allegati nr. 3

# 1.La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi presenta l’Asilo Nido Comunale “44 Gatti”, con le sue modalità di attuazione, organizzazione, partecipazione, in un’ottica di trasparenza, semplicità, buon senso e funzionalità.

# Chi gestisce l’Asilo Nido

L’Asilo Nido è gestito dalla Cooperativa Sociale Eureka! su incarico del Comune di Sant’Angelo Lodigiano, Ente titolare del servizio.

Eureka!, in quanto impresa specializzata nel settore con più di venti anni di esperienza, garantisce la qualità del servizio.

1. **A chi è rivolto**

L’Asilo Nido accoglie le bambine e i bambini dai tre mesi ai tre anni. L’ammissione è concessa anche ai bambini che compiono 3 anni nei mesi da settembre a dicembre dell’anno in corso, e continuare la frequenza frequentando fino alla conclusione dell’anno educativo, senza distinzione di sesso, di diverse abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica. (nel caso di bambini con disabilità la permanenza oltre il terzo anno di età, per un ulteriore anno educativo, deve essere supportata da documentazione medica specialistica comprovante le motivazioni e condivisa tra la famiglia e l’Ente Gestore).

Le iscrizioni sono aperte in primis ai residenti nel Comune Sant’Angelo Lodigiano e a seguire ai bambini residenti in altri Comuni.

# La sede

L’Asilo Nido è in Via L.Da Vinci 1/3 in uno spazio dedicato, con entrata e giardino indipendenti. La struttura è composta da n.2 sezioni, un rigoverno, spazi per il personale.

La capacità ricettiva e gestionale è di 20 bambini, E’ possibile incrementare il numero degli iscritti fino ad un massimo del 20% come da Nota Prot. 35000 22/12/2020.

# Le iscrizioni

Le domande d’iscrizione vanno presentate, previa compilazione dell'apposito modulo (scaricabile dal sito internet: [www.comune.santangelolodigiano.lo.it](http://www.comune.santangelolodigiano.lo.it) ), presso l’Ufficio Politiche Sociali del Comune di Sant’Angelo Lodigiano **dal 1 marzo al 30 aprile.**

La definizione del periodo delle iscrizioni, è utile alla programmazione dell’attività educativa e alla pianificazione degli insegnamenti, che di norma sono comunicati entro il mese di luglio. A partire dal mese di settembre sono calendarizzati gli inserimenti.

Per poter rispondere alle necessità delle famiglie le iscrizioni si ricevono comunque durante tutto l’anno e troveranno collocazione nell’ultima graduatoria utile, che verrà aggiornata qualora risultino posti vacanti, al fine di garantire la copertura immediata degli stessi.

# Ammissione, inserimento e frequenza

L'ammissione all’Asilo Nido “44 Gatti” è subordinata ai posti disponibili e avviene non prima del terzo mese d'età.

I genitori del bambino/a ammesso/a riceveranno comunicazione telefonica dell’avvenuta ammissione, e concorderanno un appuntamento per il colloquio durante il quale verranno date tutte le comunicazioni riguardanti la data di inizio di frequenza e le indicazioni procedurali per l'inserimento. Sarà concordato il programma d’inserimento, compilati insieme i moduli, consegnato il materiale descrittivo del progetto educativo, l’articolazione della giornata, il menù. Saranno inoltre concordati i giorni e gli orari di frequenza.

I genitori sono tenuti a comunicare alla coordinatrice del Servizio ogni variazione riguardante i dati precedentemente dichiarati nella domanda di iscrizione.

Gli inserimenti potranno essere effettuati nel corso di tutto l'anno educativo secondo la tempistica indicata dal servizio stesso. L'inserimento dei bambini/e avviene gradualmente con la presenza del genitore o persona significativa. Il periodo d'inserimento è concordato con il genitore o chi ne fa le veci ed è preceduto da un incontro con il coordinatore e l'educatrice di riferimento.

Per essere ammessi al Servizio i bambini/e devono aver ottemperato a quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge sanitarie riguardo alle prescrizioni e vaccinazioni obbligatorie.

All'educatrice di riferimento devono essere forniti uno o più recapiti telefonici che consentano di rintracciare in qualunque momento i genitori o persona preposta.

I genitori devono rispettare l'orario di entrata e di uscita prescelti e stabiliti con il coordinatore salvo il verificarsi di situazioni particolari.

Non è possibile introdurre alimenti e bevande dall'esterno.

# Rinunce, dimissioni, assenze e decadenza

La famiglia del bambino/a potrà in qualunque momento rinunciare al posto presentando apposita domanda di dimissione all’Ufficio Politiche Sociali e la retta sarà determinata proporzionalmente in trentesimi, in rapporto alla data di rinuncia stessa.

Sono motivo di decadenza anticipata:

* la mancata osservanza delle norme regolamentari o di funzionamento dell’Asilo nido (pertanto gli orari di entrata e di uscita devono essere rigorosamente rispettati e, nel caso il ritardo avvenga ripetutamente e senza giustificato motivo, gli educatori informeranno l’Ufficio Politiche Sociali che, dopo la valutazione sulla validità delle ragioni addotte, potrà procedere alla dimissione del bambino);
* qualora non fosse iniziato l’inserimento entro 8 giorni dalla data prevista, fatti salvi motivi giustificati e documentati per iscritto;
* quando il bambino non abbia frequentato, senza documentato e giustificato motivo, l’asilo nido per più di quindici giorni consecutivi;
* quando le inadempienze dei genitori, relative al pagamento delle rette, siano superiori ai quindici giorni dei termini di pagamento.

I genitori sono tenuti a comunicare il motivo dell'assenza del proprio figlio, indicando se è a seguito di malattia infettiva diffusiva, al fine di consentire l'attivazione sollecita delle opportune misure profilattiche.

Il personale del nido non somministra di norma farmaci ai bambini.

L'allontanamento dei bambini/e per malattia e la loro riammissione ai servizi dovrà avvenire secondo le indicazioni emanate dall’ATS.

In caso d’infortunio o incidente, che prevedano un intervento urgente, il bambino/a sarà accompagnato con autoambulanza al Pronto Soccorso Ospedaliero più vicino, previa o contestuale comunicazione ai genitori.

# Il calendario, gli orari, le rette, i pagamenti

L’Asilo Nido è aperto da settembre a luglio per un periodo non inferiore a 205 giorni in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa regionale vigente, secondo il calendario definito annualmente.

Il servizio dell’Asilo nido si svolge normalmente dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,30 alle 18,00.

Le attività finalizzate caratterizzate come attività didattiche, educative e ludico – socializzanti si svolgono normalmente dalle ore 9,30 alle ore 16.30

Il limite di orario entro il quale al mattino può avvenire l’accettazione dei bambini è alle ore 9,30.

L’orario è modulato nel seguente modo:

* Full time intera giornata dalle ore 7,30 alle ore 18,00 (uscita dalle ore 16,00)
* Part time mezza giornata dalle ore 7,30 alle ore 14,00 (uscita dalle ore 13,00)

La frequenza deve intendersi per un minimo di 15 ore settimanali.

I bambini devono essere ritirati a fine orario di apertura e comunque non oltre le ore 18,00.

Qualora i genitori siano impossibilitati a provvedere personalmente, potranno autorizzare altra persona maggiorenne, previa comunicazione scritta alle educatrici. I genitori o le persone da essi delegate all’accompagnamento e al ritiro dei bambini, non possono trattenersi presso la struttura. I genitori possono richiedere colloqui con le educatrici concordano preventivamente con esse l’orario di ricevimento.

Nei locali del Nido non sono ammesse persone estranee al servizio, se non autorizzate preventivamente dal Responsabile del Servizio.

Sono previste frequenze part time al mattino. Gli orari di entrata e di uscita devono preservare i momenti salienti della giornata al nido e vanno concordati col personale educativo. Le rette sono differenziate in funzione degli orari e delle modalità di frequenza.

Il pagamento delle stesse dovrà essere effettuato tassativamente entro 5 giorni dal ricevimento dell’avviso di riscossione inviato dall’Ufficio Politiche Sociali.

E’ possibile cambiare la fascia di frequenza attraverso comunicazione scritta entro la fine del mese precedente: in caso di cambio fascia in aumento il Comune si riserva la possibilità di non garantire la certezza dell’integrazione del bonus previsto.

**Le rette sono riportate nell’allegato che è parte integrante della presente Carta dei Servizi.**

# Linee di indirizzo pedagogiche

L’Asilo Nido è un **luogo educativo sereno e ricco di opportunità.**

**I bambini sono i protagonisti**. Liberi, creativi, rispettati nella loro globalità, sostenuti e guidati dagli adulti. Ogni bambino è un essere unico, attivo, curioso, interessato alle relazioni e cresce nella relazione con gli altri. Ogni bambino apprende a modo suo con i propri tempi, le proprie caratteristiche e le proprie modalità che vanno rispettate e stimolate. E’ compito dell’adulto affiancarlo e sostenerlo nel suo processo di scoperta, promuovendo lo sviluppo armonico sul piano psico-fisico, sociale, cognitivo, affettivo, emotivo, relazionale. Eureka impiega un approccio globale e ludico che utilizza il gioco e l’atelier come principale forma di apprendimento.

**Gli obiettivi essenziali del progetto educativo sono:**

Il bambino e la bambina come protagonisti e portatori di diritti

La valorizzazione del gioco e delle esperienze

La qualità delle relazioni tra adulti, con i bambini e tra i bambini

La qualità degli spazi e dei materiali

La partecipazione della famiglia e il sostegno alla genitorialità

L’integrazione con il territorio e la rete dei servizi, la continuità orizzontale e verticale (nido-famiglia; nido-scuola infanzia; UONPIA; Servizio Minori e Famiglie; servizi sociali, ecc..)

Il totale rispetto della normativa vigente.

La preparazione dei pasti è effettuata presso il centro di cottura della ditta Volpi

# 10. Partecipazione delle famiglie

La famiglia ha una funzione primaria e insostituibile nell’educazione dei figli. 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. **La partecipazione delle famiglie** alla costruzione del progetto educativo rappresenta un tratto qualificante della nostra esperienza; è fondamentale per facilitare l’inserimento e la permanenza presso il servizio da parte di ogni bambino, ma anche per accogliere, accompagnare le famiglie nella costruzione e nella gestione del proprio ruolo genitoriale.

Il nido offre **molteplici opportunità** d’incontro e di confronto, dove le famiglie sono portatrici di cultura, risorse e competenze da condividere con gli altri:

* L’**attenzione quotidiana** nei momenti dell’accoglienza e del congedo
* Gli incontri di pre-ambientamento
* I colloqui con le educatrici ogni qual volta i genitori ne sentano la necessità
* Le tre riunioni di sezione e di nido
* L’elezione dei rappresentanti per il Comitato di Gestione dell’Asilo Nido
* L’Open Day o le visite individuali, gli **atelier** e i **laboratori** creativi, le **gite**, i **corsi,** gli **incontri** con esperti **e la giornata al nido** (possibilità di partecipare alle routine del nido da parte di un familiare)
* **Book crossing e Biblioteca specialistica** fornita di libri, riviste specializzate da leggere a casa o presso il nido
* La **Pagina FB del nido e di spazi dedicati del sito Eureka** per essere aggiornati sulle attività e sulle iniziative del servizio, attivazione del **blog di ricette**
* **La giornata tipo** è scandita dai seguenti momenti:

**-** Accoglienza

- Spuntino

- Attività Educative

- Il momento dell’igiene

- Attività che favoriscono il rilassamento

- il riposo

- il risveglio

- la merenda

- Il momento dell’igiene

- l’uscita e il ricongiungimento con i familiari

# 

# 11. Organizzazione del personale, formazione e supervisione

Durante l’arco della giornata il numero di educatrici e personale ausiliario rispetta le norme vigenti. Il rapporto educativo di 1 a 7 è finalizzato per 7 ore consecutive dalle 9.30 alle 16.30. Dalle ore 7.30 alle ore 9.30 e dalle 16.30 alle 18.00 il turno può essere coperto anche con lo standard 1:10 ferma restando la garanzia della copresenza (d.g.r. 9 marzo 2020 - n. XI/2929)

I turni consentono il consolidarsi della relazione e permettono quindi interventi individualizzati nei confronti dei bambini. Per rispondere agli obiettivi i principali criteri di qualità sono: **stabilità**, **continuità**, **compresenza** e **intercambiabilità** del personale educativo.

Organigramma del personale a pieno regime: Responsabile di progetto; Responsabile pedagogica; Supervisore; Formatori; Coordinatrice; 3 educatrici, 2 ausiliarie.

La professionalità, l’adeguatezza e del personale che presta servizio presso l’Asilo Nido è il fattore principale di qualità del servizio stesso e motivo di serenità per le famiglie; per questo diamo prioritaria importanza a questo aspetto attraverso:

* + Accuratezza nella selezione del personale (titolo di studio, motivazione, professionalità, affiancamento, formazione al servizio)
  + Qualità del personale (formazione, aggiornamento, supervisione, programmazione, sostegno)
  + Qualità del coordinamento (competenze pedagogiche, relazionali, organizzative)
  + Presenza di supervisione pedagogica.

Il personale è assunto regolarmente a tempo indeterminato e i livelli di assunzione sono in sintonia con quanto previsto dal CCNL Cooperative sociali. 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 e aggiornamento.

# 12. La qualità, la sicurezza e l’indice di gradimento

Il nostro primo impegno è monitorare e migliorare continuamente la qualità. Eureka possiede le seguenti certificazioni e marchi di qualità:

* **Iso 9001:2015** per la progettazione e per la realizzazione dei servizi socio educativi;
* **UNI 11034:2003** per i servizi all’infanzia;
* **ISO 14001:2004** per la gestione ambientale;
* **Family Audit** per la conciliazione famiglia e lavoro nelle organizzazioni pubbliche e private;
* **Marchio qualità certificata PAN servizi per l’infanzia;**
* **UNI 1140:2011** per l’Educazione Finanziaria ed Economia del Personale;

Inoltre Eureka è iscritta all’Albo Regionale degli operatori accreditati per i servizi al lavoro e all’Albo Regionale degli operatori accreditati per la formazione e redige annualmente il Bilancio Sociale e il Bilancio di Sostenibilità Ambientale. Acquisisce le forniture in ottemperanza ai Criteri Ambientali Minimi (CAM).

**Le aree sottoposte a verifica sono:**

* + Pedagogico/educativa
  + Professionale (professionalità, adeguatezza, formazione del personale, conciliazione, contenimento del turn over e contrasto al burn-out)
  + Gestionale/organizzativa
  + Soddisfazione utenti e committenti.
  + Il monitoraggio della qualità pedagogica si fonda su: osservazione, documentazione e verifica. L'osservazione monitora diversi aspetti: il percorso di crescita di ogni bambino, la relazione con le famiglie, l'adeguatezza di quanto proposto (spazi, materiali e attività).
  + La documentazione è realizzata in forma scritta, fotografica, video e multimediale.

**La sicurezza**:

L’asilo nido è un luogo in cui ogni bambina/bambino vede rispettati i suoi diritti e in cui si sente sicura/o e protetto/a. Per garantire l’affidabilità del personale che opera con Eureka e la capacità di soddisfare completamente i fabbisogni dei bambini, il personale partecipa costantemente alle attività di formazione, supervisione e verifica degli agiti educativi e relazionali.

Il nido è autorizzato al funzionamento e rispetta tutte le normative in vigore sulla sicurezza della struttura, igienico sanitarie dell’ambiente e degli alimenti.

**L’indice di gradimento**:

per rilevare la soddisfazione delle famiglie gli strumenti sono:

- **i colloqui individuali, le riunioni di sezione**, gli **incontri informali**, per stimolare il dialogo ed il confronto, “mettendo a tema” di volta in volta le idee e i punti di forza e debolezza

- **i questionari di soddisfazione**: uno generale, uno riferito all’ambientamento e uno riferito ai pasti. I questionari richiedono giudizi e suggerimenti allo scopo di migliorare lo standard del servizio e mantenere alto il livello di qualità.

Per quanto riguarda il committente Comune di Sant’Angelo Lodigiano gli strumenti sono:

* confronto continuo con la coordinatrice di Eureka
* valutazione dei questionari di soddisfazione

**13. 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. Il Comune di Sant’Angelo Lodigiano è tenuto a rispondere in forma scritta entro 30 giorni effettuando le indagini necessarie e attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

# 

# 14. 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.

*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 dell’Asilo Nido, considera la partecipazione attiva delle famiglie come un valore positivo ed un’occasione di miglioramento continuo.

*RISPETTO DELLE REGOLE* – Impegno reciproco a rispettare le regole e le leggi, consapevoli del carattere pubblico del ruolo educativo e della responsabilità sociale che questo comporta.

# 

# 15. Allegati

Il Calendario educativo

Le Rette

Il Menù