



LA CARTA DEL SERVIZIO



**Nido Intercomunale
"PINOCCHIO"**

Ultimo aggiornamento 04/09/2024

Redatto dal Comune di Leffe e dalla coordinatrice del servizio dott.ssa Marzia Guerini

Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 Che cosa è la Carta dei Servizi	3
1.2 Quali sono i principi a cui si ispira?	3
2. IL SERVIZIO ASILO NIDO	4
2.1 Che cos'è e a chi si rivolge.....	4
2.2 A quali principi si ispira	4
2.3 Quali finalità perseguiamo.....	4
2.4 Come raggiungere il nido e contatti.....	5
2.5 Come accedere al nido	5
Iscrizioni.....	5
Rette.....	5
Come dare le dimissioni.....	6
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	7
3.1 Il progetto educativo.....	7
3.2 Chi lavora al nido.....	9
3.3 Esperienze di aggiornamento e corsi di formazione.....	10
3.4 Gli orari di funzionamento del nido.....	10
3.5 Il calendario.....	10
3.6 L' accoglienza e l'ambientamento di nuovi bambini	11
3.7 Spazi e ambienti.....	12
3.8 Interventi di rete.....	12
3.9 Genitori al nido.....	12
4. I MENU'	12
5. GARANZIA DI IGIENE	12
6. CUSTOMER SATISFACTION E GESTIONE RECLAMI.....	13

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale vengono fornite tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Nido Intercomunale “Pinocchio”, in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi è un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi e 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.

Il Nido Intercomunale “Pinocchio” rende pubblica la propria Carta dei Servizi, della quale sarà possibile conoscere:

- L'ente che gestisce il servizio
- L'organizzazione del nido e 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 A quali principi si ispira la Carta dei Servizi?

La carta dei servizi adottata presso il nido intercomunale “Pinocchio” risponde ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni riguardanti la nazionalità, il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione economica o la diversa abilità dei bimbi accolti.

IMPARZIALITA'

I comportamenti del personale dell'asilo nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività ed imparzialità.

TRASPARENZA

Le Amministrazioni Comunali coinvolte nel progetto garantiscono informazioni chiare, complete e tempestive riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio, in merito ai diritti e alle opportunità di cui godono gli utenti.

PARTECIPAZIONE E RISERVATEZZA

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. E' garantita inoltre la partecipazione attiva a diversi momenti della vita del nido.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi dell'asilo nido sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti e che si realizzano attraverso processi di verifica e valutazione periodica.

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

2. IL SERVIZIO ASILO NIDO

2.1 Che cos'è e a chi si rivolge

L'asilo nido si propone come un servizio dalle finalità educative e sociali; favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto dell'identità culturale di ciascuno.

Offre al bambino un ambiente protettivo e accogliente, garantendo le cure necessarie al suo benessere quotidiano e gli strumenti per un equilibrato sviluppo.

Promuove una cultura dell'infanzia, che consideri il bambino una persona unica, portatrice di bisogni individuali da cogliere, ascoltare e sostenere.

Si affianca alla famiglia nel percorso di crescita dei figli rispondendo con flessibilità alle esigenze dettate dal contesto socio-economico e lavorativo. Promuove un clima di confronto e di collaborazione tra i genitori e il personale educativo. Il nido intercomunale "Pinocchio" offre il servizio a bambini e bambine di età compresa fra i 3 e i 36 mesi.

2.2 A quali principi si ispira

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, si richiama il passo: *"convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti 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 del gioco dei più piccoli (art.31).

2.3 Quali finalità persegue

In una prospettiva pedagogica che riconosce **il bambino** come competente, attivo e desideroso di conoscere fin dalla nascita e che vede la formazione poggiare sulle esperienze quotidiane del bambino e su percorsi individuali, riteniamo che **l'ambiente** (spazi, arredi, materiali, proposte, colori, rumori, tempi...) abbia grande importanza e vada curato nel dettaglio e organizzato in modo da favorire il più possibile la libera scelta dell'attività da parte dei bambini per permetterne il naturale sviluppo.

La costante **osservazione** del percorso vissuto da ogni bambino è l'elemento da cui l'educatore deve partire per valutare come arricchire l'ambiente, quali proposte introdurre, quali occasioni proporre.

La convinzione che la formazione nella prima infanzia significhi favorire osservazione, esplorazione, comunicazione e permettere il progressivo sviluppo delle prime indipendenze non significa ignorare i bisogni affettivi del bambino. La ricerca della qualità nella **relazione** rimane al centro del lavoro dell'educatore. La dimensione della cura e dell'accudimento riveste pertanto un'importanza fondamentale che si deve tradurre in un profondo rispetto per i ritmi del bambino piccolo, specialmente in quei momenti che vedono un intenso coinvolgimento sul piano relazionale ed emotivo: l'accoglienza, l'alimentazione, l'igiene personale, il sonno.

Il rispetto dell'individualità, dei gesti, delle parole e di tutto quello che sta intorno al bambino sono tutt'uno.

2.4 Come raggiungere il nido e contatti

L'asilo nido si trova in via Locatelli, 29 a Leffe (Bergamo).

È possibile contattare la struttura telefonando tutti i giorni dal lunedì al venerdì, nei giorni ed orari di apertura al numero mobile 3473820586 oppure tramite posta elettronica nidopinocchio@hotmail.it.

2.5 Come accedere al nido

Il periodo delle iscrizioni viene pubblicizzato via internet sul sito, sulla stampa e in genere sui mezzi di comunicazione locali.

All'asilo nido possono iscriversi bambini in età compresa tra i 3 ed i 36 mesi.

Iscrizione

Per accedere al *Nido Pinocchio* le iscrizioni si ricevono presso il Comune di Leffe, rivolgendosi al servizio Ufficio alla Persona.

Le domande di iscrizione devono essere debitamente compilate su apposito modulo e devono essere consegnate presso il Comune di Leffe entro il 28 febbraio per l'inserimento nella graduatoria di inizio anno educativo. Le domande che pervengono successivamente a tale termine vengono aggiunte in ordine di presentazione fino all'aggiornamento della graduatoria che avviene entro il 10 giugno.

Le famiglie devono dare risposta entro cinque giorni dalla comunicazione di ammissione al nido da parte del Comune.

L'inserimento del minore dà diritto a frequentare tutti e tre gli anni educativi.

Gli ambientamenti di inizio anno educativo vengono effettuati, di norma, nei mesi di settembre e ottobre.

Saranno inoltre possibili ambientamenti durante tutto l'anno, ad esclusione dei mesi di dicembre, giugno e luglio.

Si possono trovare informazioni anche attraverso gli appuntamenti di Open Day, utili per visitare i servizi.

Le rette di frequenza sono definite in base all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (Isee) del nucleo familiare, utilizzando una formula approvata dall'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Valle Seriana e di seguito riportata:

	Costo utente	Isee
Costo mensile utenti residenti nei Comuni di Leffe, Casnigo, Gandino	Retta in vigore Minimo: € 275,30	Minimo € 3.000,00
	Massimo: € 661,50	Massimo € 28.000,00
		Isee di riferimento: Isee minorenni Formula: € 275,30 + (€ 386,20 * ((Isee Utente - 3.000,00) / 25.000) al quadrato)
Sconti e o Maggiorazioni		
Sconto del 25% sulla retta base mensile per inserimento part-time		
Sconto del 35% sulla retta base mensile del secondo figlio		
Maggiorazione del 10% sulla retta base mensile per prolungamento orario frequenza fino alle ore 18.00		
Utenti residenti a Cazzano Sant'Andrea e Peia in accordo con quanto citato anche nella	Tempo part-time: € 611,56	Tempo pieno: € 793,37

convenzione in fase di sottoscrizione da parte di tutti i cinque Comuni. (non sono applicati né sconti, né riduzioni). E' consentito il prolungamento		
--	--	--

- la retta mensile è omnicomprensiva e fissa per ogni mese di frequenza, ad eccezione del mese di primo inserimento per il quale la retta verrà riparametrata in base alla data di inizio frequenza;
- per la gestione in rete dei posti presso gli asili nido dell'Ambito Territoriale il costo di inserimento di un bambino in un nido pubblico ammonta alla retta mensile applicata ai non residenti, prevista e concordata annualmente in Assemblea dei Sindaci dai Comuni Enti gestori di nidi, moltiplicata per il numero di mesi di frequenza: all'utente verrà applicata la retta su base Isee prevista per i residenti aumentata del 5%, mentre la quota residuale verrà coperta dal Comune di residenza dell'utente;
- per i minori residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Val Seriana che non hanno aderito alla gestione dei nidi in rete o per i minori non residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale Val Seriana la retta di frequenza è di € 809,00 per il servizio a tempo pieno e di € 623,70 per il servizio a tempo part-time (senza applicazione di sconti e riduzioni).

La compartecipazione al corso del servizio del nido d'infanzia ora diviene personalizzata in base alla formula approvata in Ambito Territoriale Valle Seriana come di seguito:

Per la compartecipazione: $C = QMIN + ((QMAX - QMIN) * ((IU - II) / (IF - II))^2)$

o

Per il contributo: $C = (QMAX - QMIN) * (1 - ((IU / IF)^2))$

Ai fini della suindicata formula, si intende per:

- Quota (C): valore della quota di compartecipazione dell'utenza o di contributo all'utenza secondo quanto indicato in ogni singola scheda;
- ISEE utenza (IU): è il valore dell' ISEE presentato dall'utente;
- ISEE iniziale (II): è il valore al di sotto del quale è richiesto all'utenza di farsi carico della quota minima di compartecipazione alla spesa o è garantito il maggior contributo; ISEE finale (IF): è il valore oltre il quale è richiesto all'utenza di farsi carico della quota massima di compartecipazione alla spesa o è garantito il minor contributo;
- Quota massima (QMAX): è il valore massimo di compartecipazione o rimborso del costo del servizio;
- Quota minima (QMIN): è il valore minimo di compartecipazione o rimborso del costo del servizio.

Con apposito provvedimento, il Consiglio comunale recepisce gli indirizzi dell'Assemblea dei Sindaci e pertanto stabilisce le fasce di reddito e la Giunta provvede a determinare e approvare annualmente le rette di frequenza. Nella retta sono compresi:

- Pasti
- Pannolini
- Creme e prodotti per l'igiene

Per tutte le informazioni rivolgersi a:

UFFICIO SERVIZI ALLA PERSONA COMUNE DI LEFFE

Comune di Leffe, via Papa Giovanni XXIII, 8 24026 Leffe

Telefono: 035 7170752

Indirizzo mail: socio-culturale@comune.leffe.bg.it

Come dare le dimissioni

Per ritirare il bambino occorre una comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della cessazione della frequenza. Nel caso in cui ciò non avvenga è comunque dovuta l'intera retta. I ritiri che avvengono nei mesi di giugno e luglio comprendono il pagamento dell'intera retta.

Ogni richiesta di modifica del servizio da parte della famiglia dovrà essere autorizzata dal Comune di residenza. Sarà premura del Comune di Leffe tenere gli opportuni contatti con il Comune referente.

Per ogni altra informazione o nota si fa riferimento al Regolamento di Ambito Territoriale Valle Seriana approvato dall'Assemblea dei Sindaci e dai singoli Consigli Comunali, oltre che alla convenzione dei nidi in rete anch'essa approvata dall'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Valle Seriana.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La storia del nido *Pinocchio* risale al 1998 quando, su iniziativa dell'Amministrazione Comunale di Leffe e del Gruppo Infanzia Valgandino ed utilizzando i fondi della legge nazionale 285, si aprono alcuni servizi per la prima infanzia e per le famiglie.

Si sviluppano negli anni, in un sistema integrato, il Centro Gioco e la Ludoteca (per bambini da 0 a 3 anni o da 3 a 8 anni, con adulto accompagnatore), lo Spazio Primo Incontro (per mamme in attesa o con bimbi entro l'anno d'età), il Circolino (per bambini da 1 a 3 anni, senza l'adulto, e con frequenza di 2 o 3 giorni).

Ma si sentiva l'esigenza di un servizio nido vero e proprio. Per rispondere ai bisogni delle famiglie è stata avviata nel 2003 l'esperienza del "Circolo dei Bambini" che si è trasformata nel 2007, dopo l'intervento di ristrutturazione dei locali da parte del Comune di Leffe, nell'attuale Nido d'Infanzia "Pinocchio".

Il nido ha una capienza massima di 60 bambini ed è suddiviso in tre sezioni che costituiscono per i bambini un punto di riferimento stabile e familiare dentro cui costruire un proprio personale senso di appartenenza.

3.1 Il progetto educativo

Il funzionamento del nido è basato sul lavoro di équipe, all'interno del quale le diversità formative e professionali si integrano creando un sinergico lavoro cooperativo.

Il personale attualmente è costituito da una coordinatrice, dieci educatrici e due ausiliarie con funzioni anche di supporto e cura.

Inoltre, funziona il coordinamento organizzativo del Servizio da parte del Responsabile del Servizio Nidi della cooperativa e il coordinamento pedagogico.

Il progetto educativo è l'insieme dei valori e delle azioni che si ispirano al rispetto dell'unicità del bambino e alla sua storia. Il **bambino** è per noi persona unica, creativa, curiosa e competente. Ci si pone nel rispetto dei suoi bisogni e della sua individualità come co-costruttori e mediatori del suo desiderio di conoscere e di crescere.

Il risultato si concretizza in una organizzazione e programmazione rigorose e dettagliate sia per la cura quotidiana degli spazi e dei materiali che per l'intervento educativo. La modalità d'intervento è supportata dalla consapevolezza che i bambini hanno bisogno di stabilità, continuità, ripetitività per un sereno e armonico sviluppo nonché di un clima pacato che promuova la concentrazione.

Solo a partire da una buona relazione di fiducia con l'**educatrice** è possibile l'attivazione di una esplorazione curiosa di spazi e proposte. L'educatrice è la persona competente nell'ascolto dei bisogni del bambino e delle famiglie, capace di osservare, comprendere e rispondere in modo adeguato.

Il materiale proposto, pensato, scelto e disposto con cura nell'ambiente è alla portata delle mani dei bambini, garantendo così libertà di scelta corrispondente ai loro desideri e ritmi.

La relazione con le famiglie è infine l'altro elemento chiave della vita del nido: crediamo fortemente nella costruzione di solide alleanze con le famiglie che vi abitano, per edificare comunità educanti in grado di circondare i bambini e le bambine ed accompagnarli lungo il percorso di crescita. Sono previsti differenti momenti di incontro e condivisione sia nel corso della giornata che durante l'anno educativo: gli incontri quotidiani al mattino e all'uscita per le comunicazioni sulla giornata, i colloqui individuali e gli incontri di piccolo e grande gruppo (anche su tematiche particolari) che danno modo di condividere i momenti di crescita dei bambini.

Con le proposte che andiamo a fare ai bambini al nido si vuole lavorare sulle diverse aree di sviluppo: qui sotto in dettaglio aree, obiettivi e attività proposte.

Aree	Obiettivi	Attività proposte
Area sensoriale e della manipolazione	- Sviluppo del tatto, del gusto, olfatto e dell'udito - Scoperta dei propri gusti personali (ciò che è piacevole e ciò che non lo è) - Acquisizione del concetto pieno – vuoto, tanto – poco - Sviluppo della motricità fine - Coordinazione oculo – manuale	- Attività di manipolazione (si privilegiano elementi naturali come argilla, sabbia, terra ...) - Attività di travaso (con materiale destrutturato naturale e di recupero) - Attività con la colla e le forbici, attacco e stacco - Attività di manipolazione con materiale di recupero per la costruzione di oggetti - Fare musica e produzioni di suoni con l'ausilio di diversi strumenti (voce, corpo, strumenti musicali...).
Area grafica – pittorica	- Sperimentare la capacità di lasciare segni e tracce con materiali diversi - Sviluppo della fantasia e della creatività - Riproduzione di tracce - Sviluppo della motricità fine - Coordinazione oculo – manuale	- Utilizzo di tempere a dito, tempere, pastelli, pastelli a cera, grassetti, pennarelli, terra e acqua, argilla e acqua, impasti su diversi tipi di supporti e con diversi strumenti (mani, piedi, pennelli, spugnette, stoffe, tappi di sughero, legnetti ...)
Area motoria	- Riconoscimento del proprio corpo - Riconoscimento e consapevolezza dell'ambiente e dello spazio - Motricità globale	- Disposizione degli arredi in modo da richiedere al bambino posture diverse - Disposizione dei percorsi motori all'interno ed all'esterno del nido con l'ausilio di varie strumentazioni - Drammatizzazione di storie e racconti (storie giocate) - Passeggiate in gruppo sul territorio finalizzate ad un obiettivo specifico (biblioteca, raccolta materiale, conoscenza del clima e del paesaggio ...)
Area cognitiva e linguistica	- Sviluppo linguistico (linguaggio funzionale, pensiero narrativo) - Sviluppo delle potenzialità memoniche e di attenzione - Sviluppo delle potenzialità di concentrazione e di costruzione dei giochi	- Lettura di libri e fiabe - Canzoncine e filastrocche - Gioco sonoro e vocale - Cesto dei tesori - Gioco euristico con l'utilizzo del materiale di recupero (gioco delle scoperte: entra e esce, su e giù, grande e piccolo, classificazione...) - Costruzioni di vario tipo e di varie misure - Incastri e puzzle sempre più complessi - Attività dell'infilare
Area del gioco simbolico	- Riconoscimento ed interiorizzazione dei ruoli - Sviluppo della fantasia e della creatività	- Predisposizione degli angoli della cucina con materiale naturale e piante, degli animali e piante, delle macchine e piante, del falegname...

	- Sviluppo sociale ed emotivo	- Utilizzo dei travestimenti e gioco di ruolo (facciamo finta di essere ...) - Utilizzo del materiale destrutturato.
Area dello sviluppo e dell'autonomia	- Acquisire fiducia nelle proprie capacità - Sperimentarsi in nuove situazioni attraverso un percorso - Riconoscere spazi, cose e persone - Imparare ad essere autonomi nella gestione di alcuni momenti	- Predisposizione del gioco e del riordino materiali in gruppo - Verbalizzazione delle singole azioni ed accompagnamento vocale nei diversi momenti della giornata - Sperimentazione di autonomie (spostarsi da uno spazio all'altro, riconoscere le proprie cose, togliersi e mettersi le calze, appendere e mettere la bavaglia, utilizzo del water, seguire le indicazioni dell'educatore ...)

3.2 Chi lavora al nido

La Coordinatrice Pedagogica

È la persona di riferimento all'interno del Servizio per il personale e le famiglie. Coordina, supporta e supervisiona il lavoro educativo inoltre garantisce il raccordo tra i servizi per la prima infanzia all'interno del sistema educativo territoriale secondo i principi di coerenza e continuità degli interventi sul piano educativo e di omogeneità ed efficienza sul piano organizzativo e gestionale.

Le educatrici

Il personale educativo all'interno della struttura ha un ruolo centrale nella relazione con il bambino e la famiglia.

- Elabora, realizza, aggiorna, e verifica il progetto educativo del servizio, insieme al coordinatore.
- Garantisce un raccordo con le famiglie, promuovendo la loro partecipazione alle attività e alla vita del nido organizzando allo scopo un programma organico e coerente di situazioni di incontro.
- Documenta i percorsi educativi realizzati.

Le educatrici in organico garantiscono il rispetto del rapporto educatore- bambino di 1:8 previsto dalla normativa e dai criteri regionali di esercizio per le ore finalizzate della giornata (7.30-13 / 15-16.30), mentre per il momento della nanna (13-15) in quanto ore considerate di non attività rispetto alle restanti ore di apertura, può essere ottimizzato il personale in sorveglianza con un rapporto numerico di 1:10.

Le ausiliarie

Parte integrante del gruppo di lavoro, presiedono principalmente alla pulizia e all'igiene di ambienti e strumenti. Presenti nell'orario del pranzo, accolgono il catering, definiscono la porzionatura delle pietanze e le portano alle educatrici. In generale collaborano con il personale educativo per il buon funzionamento del servizio.

3.3 Esperienze di aggiornamento e corsi di formazione

Le educatrici in servizio presso il nido sono in possesso di titoli di studio specifici attestanti la professionalità conseguita.

Per le specifiche finalità del servizio la Gestione garantisce e organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

Ogni anno il personale partecipa a corsi di aggiornamento e formazione sulla sicurezza e sulla funzione educativa di almeno 30 ore annue.

Qualora, per cause imprevedibili, si rendesse necessaria la sostituzione del personale, la cooperativa assicura, la corretta continuità del servizio grazie a una lista di personale adeguato all'incarico di supplenza.

3.4 Gli orari di funzionamento del nido

Il nido garantisce l'apertura per un minimo di 205 giorni annui, da lunedì a venerdì e per un massimo di 10,5 ore giornaliere. Attualmente le ore effettive di apertura sono nove. La frequenza minima richiesta deve essere superiore alle 15 ore settimanali per obbligo normativo.

Oltre i 205 giorni ed anche nel mese di luglio il servizio all'utenza negli spazi dedicati al nido prosegue come attività di Asilo nido.

Le fasce orarie sono le seguenti:

Tempo pieno:	7.30-16.30
Part time:	7.30-13.00
Prolungato:	16.30-18.00

E' possibile in corso d'anno effettuare il passaggio dalla modalità di frequenza da tempo parziale a tempo pieno e viceversa, sentito il Comune di Leffe e il Coordinatore del Nido, a fronte dell'effettiva disponibilità dei posti e delle esigenze organizzative ed educative del servizio.

Il servizio del prolungato viene attivato con l'adesione di un minimo di sette iscritti. Per quest'anno educativo non è stato attivato il servizio di prolungato.

3.5 Il calendario

Il calendario di apertura, in accordo con il calendario comunale – in allegato – viene aggiornato annualmente e messo a disposizione dei genitori.

Calendario Anno Educativo 2024- 2025

Le chiusure in corso d'anno legate alle festività saranno le seguenti:

2 settembre 2024: apertura del Nido.

Gli ambientamenti inizieranno invece a partire da Martedì 3 Settembre.

La chiusura del nido è prevista per **Giovedì 31 Luglio 2024.**

GIORNI DI CHIUSURA NIDO

Venerdì 01/11/2024: Festa di Tutti i Santi

Da lunedì 23/12/2024 a lunedì 06/01/2025 compresi: chiusura per vacanze natalizie

Da giovedì 17/04/2025 a lunedì 21/04/2025 compresi: chiusura per festività pasquali
Venerdì 25/04/2025: Anniversario della Liberazione

Giovedì 01/05/2025 e venerdì 02/05/2025: Festa dei Lavoratori e ponte
Lunedì 02/06/2025: festività

Giovedì 31 luglio 2025: ultimo giorno di apertura ordinaria della struttura.

Riapertura nido lunedì 1 Settembre 2025.

I giorni complessivi di apertura per l'anno educativo 2024-2025 saranno quindi 221.

La frequenza nella prima settimana di agosto è facoltativa e viene confermata a seguito dell'adesione di un minimo di 14 bambini iscritti. In questa settimana non sono previste forme di razionalizzazione e ottimizzazione delle attività.

Naturalmente viene garantito anche in questa settimana il rapporto numerico tra educatori e bambini di 1:8, secondo la normativa regionale.

3.6 L'accoglienza e l'ambientamento di nuovi bambini

Per favorire la conoscenza del progetto pedagogico, delle prassi e del calendario degli ambientamenti, il servizio organizza per le famiglie un incontro propedeutico all'ingresso del bambino condotto dalla coordinatrice e da alcune educatrici. È previsto inoltre, a ridosso del periodo di ambientamento, un colloquio individuale con l'educatrice di sezione, nel corso del quale si incontrano i genitori per una conoscenza delle abitudini familiari.

L'ambientamento è un momento delicato di cui cerchiamo di prenderci cura. Il bambino che finora la famiglia ha accudito in esclusiva, o all'interno dell'ambito familiare, deve adattarsi ad un nuovo ambiente e a nuove persone. Perché ciò avvenga in modo sereno, occorre un percorso attento ai bisogni di ciascuno.

Al nido *Pinocchio* l'ambientamento segue le pratiche dell'**"ambientamento in tre giorni"** chiamato anche ambientamento "guidato dal genitore". Per tre giorni consecutivi bambino e familiare trascorrono al nido l'intera giornata seguendo insieme le varie routine. Esplorano il nuovo ambiente, condividono il momento del pasto, del gioco, del cambio e del riposo insieme agli altri bambini e alle educatrici. Il quarto giorno il familiare accompagna il bambino al nido, si ferma il tempo necessario per salutarlo e poi va. La coordinatrice è disponibile, dopo il primo distacco, ad accogliere le famiglie per un momento di condivisione di pensieri ed emozioni vissuti.

Durante l'ambientamento il familiare vive in prima persona il contesto del nido e sostiene il proprio bambino nel processo di ambientamento. D'altra parte, il bambino, in questi primi tre giorni, acquisisce familiarità con gli spazi del nido, con le persone che lo abitano e con la sua organizzazione temporale.

Nei tre giorni di ambientamento l'educatore osserva le abitudini del bambino, affianca il genitore ed entra in contatto con loro in modo graduale, diventando con il tempo una figura familiare per entrambi.

3.7 Spazi e ambienti

Il nido è autorizzato per 60 bambini ed è strutturato su un unico piano composto da 3 sezioni, due zone di accoglienza, un laboratorio con annesso bagno, una cucina per porzionatura e scaldavivande, un locale lavanderia, l'ufficio e i bagni per adulti. Ogni sezione ha adiacente il bagno dei bambini e una zona per il riposo e/o per il gioco.

Il Nido dispone di due ampi giardini a disposizione dei bambini in parte pavimentato e in parte ricoperto da zone erbose. In base alle stagioni le proposte all'aperto offrono diversi tipi di esperienza motoria ed esplorazioni legate alla natura.

Gli spazi, gli arredi e i materiali rispondono ai requisiti di sicurezza e sono adeguati ai diversi livelli di sviluppo dei bambini.

Per lo scorso anno educativo non sono stati attivati i servizi integrativi di Circolino e di Centro Gioco.

3.8 Interventi di rete

Per perseguire le finalità previste dal progetto pedagogico il nido si relaziona con i servizi presenti sul territorio: il nido, le Scuole dell'Infanzia del territorio e i Servizi Sociali Territoriali.

3.9 Genitori al nido

Al fine di promuovere la partecipazione dei genitori il nido prevede:

- Il libero accesso quotidiano agli spazi del nido durante i momenti dell'accoglienza e del ricongiungimento;
- Colloqui individuali su richiesta e/o programmati che danno modo ai genitori di conoscere e condividere i momenti di crescita dei loro figli;
- Incontri di grande e piccolo gruppo;
- Incontri di aggregazione (incontro presentazione del nido; assemblee; serate a tema, serate con esperti, feste, etc.);
- Una/due giornate di apertura del servizio alla cittadinanza (open day). In ogni caso la coordinatrice è disponibile ad accogliere le nuove famiglie durante tutto l'anno per una visita al servizio.

4. I MENU'

I pasti vengono forniti ogni giorno da un servizio esterno di catering provenienti dalla ditta di ristorazione Ristobimbo. I menù, organizzati per semestre, vengono concordati sulla base delle direttive dell'ATS, in riferimento alle esigenze dei bambini e alle richieste dei genitori.

Le famiglie vengono preventivamente informate rispetto all'alimentazione del bambino, tramite un menù consegnato a tutti gli iscritti all'inizio della stagione e disponibile in bacheca.

5. GARANZIE DI IGIENE

Igiene ambientale

- Garanzia di pulizia quotidiana della struttura, svolta in più momenti della giornata.
- Lavaggio manutenzione del materiale di giochi e arredi.
- Controlli periodici fatti dall'ATS.
- Prevenzione igienico - sanitaria.
- Bagno predisposto per la pulizia personale del bambino, arredato con fasciatoio e lavandino.

Igiene del bambino

- Il nido fornisce pannolini e prodotti per la cura e l'igiene del bambino.
- L'educatore segnala tempestivamente alla famiglia lo stato di salute del bambino.
- Nel caso di allergie la famiglia provvede personalmente a portare pannolini e ausili vari adeguati alle esigenze del proprio bambino.

Igiene del personale

- Il personale ha in dotazione calzature e abbigliamento dedicati al nido.
- Utilizza guanti mono uso per il cambio del bambino.

6. CUSTOMER SATISFACTION E GESTIONE RECLAMI

Il nido garantisce una quotidiana presa in carico delle varie problematiche emergenti così come delle domande avanzate dalle famiglie. Inoltre predispone:

- Un protocollo di Customer Satisfaction, attraverso la distribuzione e compilazione di questionari una volta all'anno (intorno al mese di giugno), in forma anonima. (Allegato 1). Tali questionari vengono poi esposti in bacheca.
- La presenza continuativa di un contenitore, predisposto per la raccolta del modulo "reclami ed encomi". (Allegato 2).

I suggerimenti e i reclami possono essere espressi utilizzando il modulo presente al nido. L'Amministrazione si impegna a rispondere entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo.

Allegato 1

COMUNE DI LEFFE

SERVIZIO "NIDO INTERCOMUNALE PINOCCHIO"

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE NELLA QUALITA' PERCEPITA DAI GENITORI DEI BAMBINI FREQUENTANTI IL SERVIZIO.

Gentile Signora, Gentile Signore

Vi chiediamo cortesemente di dedicare qualche minuto per rispondere alle domande del presente questionario: i dati raccolti ci permetteranno di conoscere le vostre opinioni, importanti sia per il conoscere il livello di funzionamento del Servizio sia per migliorarlo ulteriormente.

Il questionario è anonimo e le risposte contenute saranno conservate in modo riservato, nel rispetto della legge sulla privacy (DI 196/2003)

Le garantiamo che qualsiasi informazione vorrà darci verrà trattata in forma anonima e strettamente riservata, senza l'uso del suo nome o di altre informazioni riferite a lei o alla sua famiglia. Le informazioni verranno elaborate in forma aggregata e saranno sempre riferite a categorie e mai a Lei come singolo intervistato.

1. Compila il questionario: ☐ il padre ☐ la madre ☐ il padre e la madre insieme ☐ altro _____
2. Età (in mesi) del bambino/a frequentante il Servizio: _____
3. Età degli altri eventuali figli: _____
4. di cui n. _____ figli già frequentanti il Servizio

	MADRE	PADRE
5 Età		
6 Titolo di studio		
7 Professione		
8 Stato civile		

9. Per quali motivi avete iscritto il Vostro bambino/a in questo Servizio educativo per l'infanzia?

- ☐ per esigenze di lavoro
- ☐ per esigenze familiari (es altri figli piccoli o anziani da accudire)
- ☐ per mancanza di familiari di aiuto nell'accudimento
- ☐ per una scelta educativa
- ☐ per esperienze precedenti nei servizi per l'infanzia
- ☐ altro (specificare)

10. Prima di decidere di iscrivere il vostro bambino avete acquisito informazioni sul Servizio?

☐ SI ☐ NO

11 Se avete risposto SI, in che modo?

	SI	NO
1) Ci siamo rivolti agli uffici comunali		
2) Ci siamo rivolti direttamente al Servizio		
3) Ci siamo rivolti a conoscenti		
4) Abbiamo consultato il sito Internet del Comune		
5) Abbiamo letto la carta dei servizi del Servizio		
6) Abbiamo partecipato all' open day del Servizio		
7) Altro (specificare)		

LA SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO

Vi chiediamo di seguito di esprimere la Vostra opinione su una serie di elementi che caratterizzano il Servizio.

Per ciascun elemento, indicate il Vostro grado di soddisfazione, mettendo una crocetta sul punteggio desiderato, da 1 a 5 (dove 1 indica " per niente soddisfatto" e 5 indica " totalmente soddisfatto")

	QUANTO È SODDISFATTO?
1. Chiarezza delle informazioni sull'organizzazione del Servizio	1 2 3 4 5
2. Facilità della procedura per l'iscrizione del bambino al Servizio	1 2 3 4 5
3. Puntualità di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	1 2 3 4 5
4 Flessibilità di orario di ingresso e di uscita	1 2 3 4 5
5 Diversificazione dell'orario di presenza	1 2 3 4 5
6. Tempo di apertura giornaliero del Servizio	1 2 3 4 5

7. Gradualità della fase iniziale di inserimento del bambino e della figura familiare nel Servizio	1 2 3 4 5
8. Piacevolezza dell'accoglienza quotidiana del bambino e della figura familiare al mattino	1 2 3 4 5
9. Piacevolezza del ricongiungimento quotidiano nel bambino e della figura familiare al pomeriggio	1 2 3 4 5
10. Conoscenza delle proposte educative realizzate nella giornata nel Servizio	1 2 3 4 5
11. Capacità degli educatori di incoraggiare i bambini a scoprire e a conoscere cose nuove	1 2 3 4 5
12. Chiarezza della documentazione delle esperienze di apprendimento dei bambini	1 2 3 4 5
13. Disponibilità degli educatori a confrontarsi con le figure familiari	1 2 3 4 5
14. Frequenza delle occasioni di partecipazione delle figure familiari alla vita del Servizio.	1 2 3 4 5
15. Piacevolezza delle occasioni di partecipazione delle figure familiari alle attività del Servizio	1 2 3 4 5
16. Cortesia e disponibilità del personale non educativo (personale ausiliario, cuoca..)	1 2 3 4 5

III. ASPETTI E CONDIZIONI PER LA SCELTA DEL SERVIZIO

1. Quali sono, secondo Voi, gli aspetti più importanti nella scelta di un servizio educativo per l'infanzia?
2. Tra gli aspetti di seguito elencati, quale importanza dareste a ciascuno? Indicate per ciascun aspetto un punteggio da 1 a 5, dove 1 indica "per niente importante" e 5 "molto importante".

	QUANTO E' IMPORTANTE?
1. Vicinanza del Servizio a casa	1 2 3 4 5
2. Ampiezza degli orari di apertura del Servizio nella giornata	1 2 3 4 5
3. Capacità degli educatori di incoraggiare i bambini alla scoperta	1 2 3 4 5
4. Varietà dei materiali	1 2 3 4 5
5. Cura degli spazi	1 2 3 4 5
6. Attenzione "personalizzata" alle esigenze del bambino/a	1 2 3 4 5

3. In quali momenti vi sentite di essere maggiormente parte della vita del Servizio?

4. Quali sono, secondo Voi, gli aspetti positivi e quelli negativi della relazione fra gli educatori e le famiglie?

5. Avete qualche suggerimento e/o proposta per migliorare la qualità del Servizio?

GRAZIE per la collaborazione e per il tempo prezioso che avete voluto dedicarci!

MODULO RECLAMI - SEGNALAZIONE CRITICITA'

NIDO D'INFANZIA "PINOCCHIO"

Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo, si richiede di descrivere quale situazione ha generato la criticità.

Per ottenere una risposta al reclamo è necessario indicare i propri dati personali.

Tutte le segnalazioni verranno prese in esame con cadenza mensile e verrà fornita una risposta, a chi lo richiede, nell'arco di 30 giorni dalla ricezione.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....