



Comune di Pero

Città Metropolitana di Milano

CARTA DEI SERVIZI

Asilo Nido Comunale
Anno educativo 2016/2017



Perché la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è lo strumento con il quale i cittadini vengono informati riguardo ai principi, alle regole e alle modalità di gestione dell'Asilo Nido.

E' un modo per mettere al centro il diritto delle famiglie alla conoscenza delle opportunità socio-educative garantite dall'Amministrazione Comunale, alla trasparenza e alla chiarezza del "contratto di servizio".

Il documento è il frutto di un lavoro partecipato, che ha visto la collaborazione delle educatrici, degli operatori, dei tecnici e dei funzionari e che ha raccolto i contributi ed i pareri dei diversi interlocutori.

L'esperienza di gestione dell'Asilo nido nel Comune di Pero è consolidata da anni: l'apertura del servizio risale infatti al 1975.

Da allora si sono compiuti grandi cambiamenti, in particolare per quanto riguarda il costante rinnovamento pedagogico e la diversificazione dell'offerta, sia in termini qualitativi che quantitativi.

A partire dal 2012 l'Asilo Nido è gestito anche in collaborazione con l'Azienda Servizi Comunali alla Persona - SER.CO.P., che gestisce i servizi per i 9 comuni del Rhodense.

Il Comune di Pero adotta e propone ai cittadini la carta dei servizi, con l'impegno di mantenerla aggiornata nel tempo a garanzia degli standard qualitativi offerti.

L'Assessore alle politiche sociali e scolastiche

Emilio Lunghi

L'Asilo Nido è un servizio di interesse pubblico che risponde ai bisogni educativi e sociali dei bambini piccoli e delle loro famiglie.

Favorisce, in stretta collaborazione con i genitori, l'armonico sviluppo psicofisico, sociale e della personalità del bambino: a tale scopo offre contesti di gioco e socializzazione, accoglienza e stimolo delle potenzialità cognitive, affettive, comunicative e relazionali.

L'Asilo Nido comunale garantisce uguaglianza ed equità nel trattamento e nell'accesso alle prestazioni.

I criteri di accesso vengono applicati in modo imparziale e trasparente e nessuna discriminazione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, cultura, lingua, religione, provenienza, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.

Si favorisce la partecipazione attraverso l'ascolto delle famiglie, strumento fondamentale per raccogliere indicazioni utili per una programmazione che rispetti appieno i bisogni dei bambini.

L'Asilo Nido si propone di realizzare le seguenti finalità:

- favorire l'equilibrato sviluppo dei bambini;
- offrire contesti di cura ed educazione per accompagnare i bambini nel percorso di crescita verso l'autonomia;
- sviluppare relazioni significative tra bambini e adulti proponendo un'esperienza educativa complementare a quella familiare;
- accompagnare e sostenere gli adulti di riferimento nel loro ruolo educativo ma anche nel duplice ruolo di genitori e lavoratori;
- promuovere la continuità con la scuola dell'infanzia e con gli altri servizi educativi territoriali.

Il servizio Asilo Nido si rivolge ai bambini in età compresa fra i tre mesi e i tre anni. Viene garantita la frequenza fino al termine dell'anno educativo anche a chi compie tre anni durante il periodo di frequenza.

L'Amministrazione Comunale, attraverso i diversi strumenti di comunicazione disponibili, pubblicizza i periodi di apertura delle iscrizioni all'Asilo Nido comunale.

Gli iscritti vengono inseriti secondo l'ordine di una graduatoria che è elaborata sulla base dei seguenti criteri stabiliti dagli organi politici comunali: viene favorito l'accesso ai bambini che abbiano parenti fino al secondo grado non conviventi con invalidità superiore al 75% (punti 3), ai bambini residenti in nucleo monoparentale (punti 5), a quelli con genitori lavoratori (punti da 3 a 5), e ai bambini che abbiano fratelli o sorelle di età inferiore ai 14 anni (punti da 0,5 a 4). In caso di parità di punteggio verrà data priorità ai bambini nati prima, e in caso di ulteriore parità a coloro la cui domanda abbia il minor numero progressivo di protocollo.

E' prevista una sessione ordinaria di iscrizione finalizzata alla formazione della graduatoria ordinaria: i bambini inclusi in graduatoria ma non ammessi al servizio vengono collocati in lista d'attesa e verranno inseriti all'Asilo Nido nel corso dell'anno educativo qualora altri bambini rinuncino al posto assegnato. E' prevista altresì una sessione suppletiva qualora siano disponibili ulteriori posti una volta completato il ricorso alla graduatoria ordinaria: pertanto in caso di posti vacanti le famiglie possono presentare richiesta di iscrizione e l'inserimento può avvenire in ogni momento dell'anno.

Per presentare la domanda di iscrizione le famiglie devono utilizzare lo sportello telematico entro i termini fissati nelle sessioni di iscrizione.

MODALITÀ DI ACCESSO

Per ogni informazione i genitori si possono rivolgere agli Uffici Comunali, alla sede dell'Asilo Nido o presso gli sportelli di PuntoPero e PuntoCerchiate.

Il materiale informativo è pubblicato anche nel sito web.

Viene invece riservata l'ammissione in via prioritaria, quindi senza la formazione di una graduatoria, ai bambini con diversa abilità riconosciuta o segnalati dai servizi sociali e socio-sanitari e ai bambini nel cui nucleo familiare sia presente un genitore o fratello/sorella con diversa abilità superiore al 75%.

I TEMPI DEL NIDO

L'Asilo Nido comunale è aperto per almeno 47 settimane all'anno comprese fra il mese di settembre e il mese di luglio.

Nel caso in cui vi fosse, da parte dei genitori, un numero congruo di richieste, è possibile prolungare l'apertura del servizio per l'ultima settimana di luglio.

Durante il periodo di frequenza iniziale, gli orari di ingresso e di uscita sono concordati fra genitori ed educatori in funzione di un positivo inserimento individuale e del gruppo.

Per il resto dell'anno, l'Asilo Nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle ore 16:30.

In particolare dalle ore 7:30 alle ore 16:30 è prevista la tipologia di frequenza a tempo pieno: nella fascia educativa che va dalle 7:30 alle 14:30 è garantito un rapporto educatrici-bambini 1:7, mentre per gli orari che non rientrano in tale fascia educativa viene assicurato un rapporto 1:8.

A partire dalle ore 16:30 fino alle ore 18:00 viene invece garantito il servizio di post nido con le seguenti fasce orarie: dalle 16:30 alle 17:00 o dalle 16:30 alle 18:00. Per questo servizio è prevista la presenza di un'educatrice, di un'ausiliaria/volontario con un rapporto 1:8.

I TEMPI DEL NIDO

I genitori possono richiedere il servizio part-time che prevede due tipologie di orario:

- part-time mattutino dalle ore 7.30 alle ore 12.45;
- part-time pomeridiano dalle ore 11.15 alle ore 16.30.

In qualsiasi periodo dell'anno è possibile chiedere il passaggio a part-time o ampliare la frequenza da tempo ridotto a tempo pieno.

In caso di particolari esigenze gli orari di frequenza vengono concordati con il personale educativo, in base alle necessità della famiglia, purchè sia garantita la valenza educativa della frequenza, la quale in ogni caso deve essere di almeno tre ore giornaliere (minimo 15 ore settimanali).

CALENDARIO PER L'A.E. 2016/2017

Giorni di apertura: dal 05/09/2016 al 28/07/2017.

Giorni di chiusura:

- 12/09/2016: festa patronale
- 31/10 e 01/11/2016: ponte e Ognissanti
- 08 e 09/12/2016: Immacolata e ponte
- 26/12/2016: S. Stefano
- 06/01/2017: Epifania
- 17/04/2017: Lunedì dell'Angelo
- 24 e 25/04/2017: ponte e Festa della Liberazione
- 02/06/2017 Festa della Repubblica

IL PROGETTO EDUCATIVO

Il progetto educativo del Nido si basa sui seguenti principi:

- > il riconoscimento e il sostegno dell'identità, con attenzione alla crescita individuale e all'interno di un percorso di gruppo;
- > il rapporto con le famiglie, caratterizzato da uno stile di accoglienza, di ascolto e di collaborazione con particolare attenzione allo sviluppo di relazioni costruttive ed alla loro integrazione;
- > l'osservazione intesa come strumento di lettura ed ascolto dei bisogni dei bambini e il gruppo di lavoro come strumento fondamentale per la qualità educativa;
- > la documentazione delle attività educative, rivolta prioritariamente alle famiglie e come memoria storica del percorso pedagogico del servizio;
- > la verifica e l'autovalutazione dell'attività educativa, al fine di garantire la ricerca di un miglioramento continuo del servizio.

Il progetto educativo viene elaborato dagli educatori del Nido sulla base delle diverse fasi del percorso evolutivo e si basa sull'osservazione di ciascun bambino e del gruppo.

Gli educatori articolano obiettivi specifici, individuali e per il gruppo, legati ai diversi passaggi quali l'accoglienza, l'organizzazione degli spazi e dei tempi, i momenti quotidiani dedicati alle cure del corpo, i progetti ed i percorsi di gioco.

Una particolare attenzione è dedicata alla presenza di bambini diversamente abili: in base alla valutazione dei loro bisogni, il numero degli educatori può essere incrementato per favorire l'attività di sostegno ed integrazione in coerenza con il progetto educativo. Il percorso di integrazione, condiviso con le famiglie interessate, tiene conto delle indicazioni dei servizi specialistici territoriali con cui si mantiene una costante collaborazione.

Il progetto educativo si traduce nella programmazione periodica che viene documentata e presentata alle famiglie al fine di

garantire la dovuta informazione sull'esperienza che i bambini vivono all'interno del Nido con l'obiettivo di promuovere la loro partecipazione.

LA VITA AL NIDO

Il Nido è organizzato in tre sale per gruppi di bambini eterogenei per età.

Nel periodo precedente l'apertura delle iscrizioni, come iniziali momenti di conoscenza e scambio di informazioni, gli educatori invitano le famiglie alle giornate di "Nido aperto".

Al momento dell'ammissione del bambino viene fissato un colloquio individuale di approfondimento per conoscere le abitudini e le caratteristiche del bambino.

L'inserimento

Il primo periodo di frequenza al Nido rappresenta per i bambini e i genitori un momento delicato a cui è dedicata particolare attenzione.

Per questo è previsto un inserimento graduale i cui tempi vengono proposti al momento del primo colloquio; per due o tre settimane il bambino frequenta il nido con il genitore, conosce il nuovo ambiente, nuovi adulti e i diversi ritmi e momenti significativi della giornata.

E' importante che il genitore sia presente in questo periodo per rassicurare il bambino e, soprattutto, per il buon avvio di un rapporto che coinvolge il piccolo, il genitore e l'educatore di riferimento; è un rapporto costruito sulla fiducia e sulla collaborazione per il benessere del bambino. Successivamente e gradualmente il genitore si allontana dal Nido per periodi sempre più lunghi, finché il bambino sarà in grado di sostenere la frequenza ad orario completo. L'inserimento viene effettuato a piccoli gruppi di bambini che fanno riferimento allo stesso educatore, che li seguirà per tutti gli anni in cui il piccolo frequenterà il Nido, in tutti i momenti più importanti della giornata (attività, cambio, pranzo e sonno).

L'educatore di riferimento rappresenta una vera e propria "ancora emotiva" per il bambino, instaurando con lui e con i genitori un rapporto "privilegiato ma non esclusivo".

La quotidianità

La giornata al Nido è organizzata in modo tale da seguire un ritmo che si ripete quotidianamente ed è scandito da momenti che rispondono ai bisogni primari e di relazione dei bambini.

La scansione del tempo, quotidiana e ripetitiva, permette al bambino di prevedere quello che sta per succedere e quello che a poco a poco accadrà: il ritmo sempre uguale lo rassicura.

Il momento dell'accoglienza è il momento delicato del passaggio dall'ambiente familiare alla comunità in cui l'educatore accoglie ciascun bambino nel rispetto dei bisogni e delle caratteristiche individuali: per questo sono previsti dei rituali che facilitano il momento del distacco. In ciascuna sezione, al termine della fase dell'accoglienza, si svolgono le attività ludico-educative, a piccoli gruppi. Sulla base dell'osservazione dei bambini, vengono organizzati momenti di gioco strutturato, inseriti all'interno di una programmazione educativa.

I percorsi proposti tendono a stimolare e sviluppare i diversi linguaggi di espressione corporea e cognitiva.

In alternanza ai momenti strutturati si lascia spazio al gioco libero che consente al bambino di esplorare l'ambiente, scoprire i materiali e sperimentarsi nella relazione con coetanei e adulti.

In diverse fasi della giornata viene dedicato un tempo alla cura e all'igiene personale: si tratta di momenti di particolare intimità in cui l'aspetto della cura si associa a quello della relazione.

Il pranzo è un momento particolarmente ricco di significati per i bambini e gli educatori, che pranzano insieme a

loro, è occasione di conoscenza e comunicazione, acquisizione graduale di competenze e autonomia.

Il momento dell'addormentamento e del riposo viene proposto con attenzione particolare alla ritualità e ai bisogni di ogni bambino.

I bambini cominciano a riposare al Nido solo dopo alcuni giorni di frequenza, durante i quali imparano a conoscere l'ambiente e instaurano relazioni significative e di fiducia con l'educatore di riferimento.

Il momento del risveglio è caratterizzato dalla piacevolezza di ritrovarsi in gruppo, riappropriarsi di spazi noti e precede il ricongiungimento dei bambini con i loro familiari.

La fase conclusiva della giornata, il ricongiungimento, vede l'uscita graduale dei bambini che si ritrovano con le figure familiari. E' anche il momento nel quale educatori e genitori si scambiano informazioni, e rafforzano quel rapporto di collaborazione e fiducia indispensabile per la frequenza continuativa e serena di ciascun bambino.

I bambini che si fermano oltre le 16:30 si raccolgono in un'unica sala dove viene servita la merenda e prosegue poi il gioco libero.

SPAZI E MATERIALE

Particolare importanza è stata attribuita, negli anni, all'organizzazione e alla cura degli spazi, sia interni che esterni al Nido, al fine di rispondere ai bisogni dei bambini ed ai loro ritmi di sviluppo.

L'utilizzo di arredi adeguati permette l'elaborazione di esperienze di sperimentazione, conoscenza, gioco, attività motorie ed attività strutturate.

Lo spazio del Nido è articolato in uno spazio per l'accoglienza bambini-genitori, cucina, laboratori, sale di sezione e spazi esterni per il gioco all'aperto.

I laboratori previsti sono: pittura, manipolazione, lettura, musica e manipolazione fine.

SPAZI E MATERIALE

Ogni sala di sezione è attrezzata a seconda delle diverse età dei bambini in angoli dedicati ai giochi simbolici e di rappresentazione (angolo cucina, angolo delle bambole o della casa ecc.), atelier per le attività espressive (uso del colore, manipolazione, esperienze musicali ecc.), spazi per il riposo, per la consumazione dei pasti e servizi igienici specifici.

Tutti i giochi messi a disposizione sono in materiali naturali, alcuni creati con i bambini anche con materiali di recupero, al fine di favorire l'esperienza sensoriale e stimolare la creatività.

LE RELAZIONI CON LA FAMIGLIA

Per il benessere dei bambini è importante che i genitori partecipino alla realtà del Nido e che si instauri un rapporto di fiducia e cooperazione tra gli operatori e le famiglie.

Per questo motivo, all'interno del servizio vengono offerte diverse occasioni d'incontro collettivo e individuale.

Nel periodo di apertura delle iscrizioni i genitori possono incontrare gli operatori e visitare l'Asilo Nido in occasione delle giornate di "Nido aperto" e successivamente, entro il mese di luglio, viene effettuato un incontro con i genitori dei bambini ammessi per il successivo anno educativo. In queste occasioni i genitori vengono informati sul servizio, sulle modalità e sui tempi dell'inserimento e hanno l'occasione per una prima conoscenza delle educatrici.

Nel corso dell'anno educativo viene convocata l'Assemblea dei genitori per confrontarsi sul funzionamento del servizio, sul progetto educativo, le strutture e gli ambienti. L'Assemblea dei genitori nomina i propri rappresentanti all'interno del comitato di gestione, che si riunisce almeno due volte l'anno.

Nel mese di novembre e alla fine dell'anno educativo si tengono due incontri di gruppo per la presentazione della programmazione annuale e la verifica degli obiettivi raggiunti. Vengono poi organizzati durante l'anno degli incontri tematici che riguardano argomenti pedagogici, delle feste per condividere alcuni momenti significativi della vita dei bambini e delle attività di laboratorio per genitori e bambini insieme.

Queste occasioni costituiscono un'opportunità di incontro tra tutto il personale del Nido ed i genitori e soprattutto una possibilità per i bambini vivere insieme ai loro familiari lo spazio del Nido in cui trascorrono tante ore dalla loro giornata.

Per quanto riguarda gli incontri individuali, oltre al colloquio che viene effettuato con i genitori dei nuovi iscritti prima dell'inserimento, in ogni momento i genitori che ne abbiano necessità possono richiedere ulteriori colloqui con le educatrici concordando tempi ed orari.

Il personale del Nido comunica quotidianamente con le famiglie sull'andamento della giornata di ciascun bambino sia verbalmente, sia utilizzando strumenti appositi: la bacheca degli avvisi, che riporta le informazioni sulla comunità e gli eventuali appuntamenti, iniziative ed incontri; il diario giornaliero, che è a disposizione dei genitori all'entrata; il pannello della comunicazione con le buste personali per le comunicazioni riservate fra educatrici e genitori, oppure fra i genitori stessi.

All'interno del Nido operano:

- una coordinatrice educativa, che è la referente delle educatrici e delle famiglie e che a sua volta è educatrice;
- una coordinatrice amministrativa, che si occupa delle questioni inerenti l'organizzazione del Servizio;
- undici educatrici, che si occupano direttamente dell'accoglienza e della cura dei bambini, dell'accoglienza dei genitori, della progettazione delle attività;
- due collaboratrici, che si occupano della custodia e della cura degli ambienti, oltre ad affiancare le educatrici in particolari momenti della giornata;
- una cuoca della società di ristorazione ed una addetta alle pulizie della cucina;
- i volontari che afferiscono ad Associazioni del territorio e ad Anci, che forniscono un supporto attivo al personale in tutte le attività;
- una addetta alle pulizie di fine giornata.

A partire dall'a.e. 2012/2013 l'Asilo Nido è gestito in collaborazione con l'Azienda Servizi Comunali alla Persona (Ser. Co.P.); l'assegnazione del personale tiene conto, compatibilmente con gli obblighi normativi in materia di assunzione e con i diritti dei lavoratori, dell'esigenza di garantire il principio della continuità delle figure di riferimento per le bambine e i bambini.

Ogni anno il personale educativo partecipa a momenti di formazione e aggiornamento di almeno 20 ore annue. La formazione annuale è stabilita nel Piano Formativo, che è pubblicato nel sito web e disponibile presso l'asilo nido.

E' disponibile presso l'asilo nido uno sportello a sostegno della genitorialità, in cui la pedagoga riceve su appuntamento i genitori che vogliono un confronto diretto.

Alimentazione

Il Nido è dotato di cucina interna gestita dalla società pubblica, partecipata dal Comune di Pero, denominata Settimopero Welfood S.r.l., con certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 e dotata di propria carta dei servizi, cui si rinvia.

L'alimentazione dei bambini è differenziata per fasce d'età:

- > per i bambini tra i tre e i dodici mesi si applica lo schema di svezzamento, in accordo con la famiglia, e poi successivamente si fa riferimento alle tabelle dietetiche (menu invernale ed estivo);
- > per i bambini tra uno e tre anni si fa riferimento alle tabelle dietetiche articolate nel menù invernale ed estivo.

Per i bambini con problemi sanitari vengono applicate "diete speciali", che devono essere prescritte dal pediatra, che ne deve indicare anche la durata. La prescrizione va consegnata al nido a cura del genitore. Le diete per motivi religiosi possono essere richieste direttamente dai genitori.

Il pranzo viene servito tra le ore 11.45 e le ore 12.15. Non possono essere consumati al Nido alimenti forniti dalla famiglia.

I menù per i bambini sono esposti nella bacheca del nido.

Igiene

Nel Nido viene posta particolare attenzione agli aspetti igienico-sanitari della struttura, del personale, dei bambini, al fine di creare un ambiente di vita che possa assicurare il benessere degli utenti e la qualità del servizio.

La conduzione igienica della struttura viene effettuata utilizzando esclusivamente prodotti appositi e certificati per la pulizia di ambienti con minori.

Le operazioni di pulizia vengono sempre effettuate con una cadenza almeno giornaliera, senza interferire con la presenza dei bambini nei locali.

La biancheria necessaria per il pasto e il sonno ed i pannolini sono in dotazione alla struttura; i genitori devono fornire un cambio completo di vestiario del bambino che sia adeguato alla stagione. E' inoltre possibile portare al Nido eventuali oggetti utili al rispetto delle abitudini del bimbo (es. succhiotti, biberon ecc.).

Il Nido è dotato di un locale lavanderia con attrezzature professionali per fornire agli operatori biancheria da letto, da tavola (tovaglie e bavaglini) e indumenti da lavoro puliti.

Il Nido dispone di stoviglieria propria per la preparazione e il consumo dei pasti; le stoviglie vengono sanificate mediante lavaggio in lavastoviglie.

In caso di problemi di natura igienico-sanitaria legati alla vita di comunità, il Nido ha come referente i servizi specialistici dell'Asl.

L'allontanamento dei bambini dal Nido per motivi di salute è previsto per i seguenti motivi:

- > febbre superiore a 37,5° C;
- > tre o più scariche di diarrea;
- > vomito ripetuto;
- > congiuntivite con secrezione;
- > sospetta malattia contagiosa e/o parassitaria.

Al Nido non vengono somministrati farmaci, salvo i casi di assoluta necessità o qualora il pediatra autorizzi la somministrazione durante l'orario di permanenza all'interno del servizio; in questo caso, è cura del genitore la consegna del certificato del pediatra, unitamente ad una confezione integra del farmaco.

In caso di infortunio che necessiti di cure mediche, il personale del Nido provvede a prestare le misure di primo soccorso, ad avvisare la famiglia e, in relazione della gravità dell'accaduto, ad accompagnare il bambino al Pronto Soccorso o a chiamare l'ambulanza.

Per ogni tipo di infortunio il personale educativo provvede alla compilazione del modulo di denuncia all'Assicurazione, e ai genitori viene consegnato un modulo informativo sulle condizioni assicurative.

Per segnalare eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire il servizio o che violano i principi e gli standard stabiliti dall'Amministrazione Comunale e riportati in questa Carta dei servizi, gli utenti possono presentare reclamo in forma scritta in carta libera (è disponibile uno schema sul sito comunale) al responsabile del Servizio Sociale, Cultura Comunicazione e Demografici. Con la medesima modalità possono essere presentati encomi al servizio.

I reclami e gli encomi non possono essere anonimi e devono riportare le generalità, l'indirizzo ed il numero telefonico di chi li presenta.

L'Amministrazione, attuate le necessarie verifiche in merito alla situazione oggetto di reclamo, risponde in forma scritta con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni e attiva gli interventi necessari per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale vengono fornite le indicazioni circa il corretto destinatario.

Le famiglie che utilizzano il servizio contribuiscono alla copertura dei costi di funzionamento nella misura definita annualmente dalla Giunta Comunale.

La tariffa è unica mensile da applicarsi per dieci mesi (settembre – giugno) e copre il servizio fra le 7:30 e le 16:30; nel mese di luglio è ridotta del 25% soltanto per chi non dovesse eventualmente usufruire del prolungamento dell'apertura per l'ultima settimana.

Sono previste ulteriori riduzioni nei seguenti casi:

- riduzione del 50% qualora l'inserimento del/la bambino/a avvenga entro il 15 del mese interessato; nulla dovrà essere corrisposto qualora l'inserimento decorra dal giorno 16 (il pagamento in questo caso decorre dal 1° giorno del mese successivo);
- riduzione del 25% per la fruizione del servizio con orario part-time come declinato a pag. 6.

Per i cittadini residenti a Pero sono previste agevolazioni:

- per l'eventuale secondo figlio iscritto al servizio la tariffa è ridotta del 50%;
- in base all'I.S.E.E. sono previste le seguenti tariffe agevolate:

tipo tariffa	importo tariffa mensile	fascie di reddito I.S.E.E.
Tariffa intera	€ 590,00	> € 30.000,00
Tariffa 1° fascia agevolata	€ 440,00+ 1,5% parte di ISEE eccedente € 20.000	> € 20.000,00 ≤ € 30.000,00
Tariffa 2° fascia agevolata	€ 120,00 + 2% della parte di ISEE eccedente € 4.000	> € 4.000,00 ≤ € 20.000,00
Tariffa minima	€ 120,00	≤ € 4.000,00

Per usufruire del servizio nella fascia oraria successiva alle 16:30 è richiesta una quota aggiuntiva mensile pari a:

- € 15,00 per il servizio dalle 16:30 alle 17:00;
- € 35,00 per il servizio dalle 16:30 alle 18:00.

Nel caso in cui il genitore richieda una variazione dell'orario di frequenza o la prosecuzione del servizio dopo le 16:30, che comporta una variazione della tariffa, questa verrà applicata anche nel mese di decorrenza del nuovo orario, solo se lo stesso avrà inizio entro il 15° giorno del mese. Se il nuovo orario avesse inizio dal 16 del mese corrente la nuova tariffa verrà applicata dal mese successivo.

RILEVARE LA SODDISFAZIONE

La rilevazione della soddisfazione delle famiglie è uno strumento fondamentale per favorire il miglioramento continuo del servizio verificando se risponde alle loro aspettative e alle esigenze.

Per questo ogni anno i genitori vengono invitati a compilare un questionario per esprimere la propria valutazione sui diversi aspetti organizzativi ed educativi del servizio. Il questionario si compila in forma anonima, anche in modalità telematica, e nella prima assemblea annuale dei genitori vengono presentati gli esiti della rilevazione.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'asilo Nido ritiene fondamentale garantire ai bambini e alle loro famiglie un servizio di qualità.

A tal fine nel lavoro di stesura di questa Carta dei servizi, sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio ed in relazione a ciascuno si sono definiti gli standard che l'Amministrazione intende garantire: accessibilità, qualità dei "tempi Nido", qualità della progettazione educativa, qualità delle risorse umane, qualità della relazione con le famiglie, qualità complessiva.

Nelle tabelle seguenti si riportano nel dettaglio, per ogni dimensione di qualità, i relativi indicatori e, nel caso di indicatori quantitativi, lo standard previsto.

LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ

indicatore	misuratore	standard
Forme e tempi della comunicazione per favorire l'accesso al servizio	<p>Giornate di "Nido aperto"</p> <p>Spedizione della Carta dei servizi a tutte le famiglie con bambini in fascia d'età 0- 18 mesi</p>	<p>Min. 2 ore in due giorni di cui almeno uno prima della sessione ordinaria di apertura delle iscrizioni</p> <p>La Carta dei servizi viene spedita entro il 30 Aprile di ogni anno</p>
Tempi di composizione della graduatoria	n. di giorni tra la chiusura delle iscrizioni e la formulazione della graduatoria provvisoria	15 giorni
Istanze di revisione presentate a seguito della pubblicazione della graduatoria provvisoria	Percentuale di ricorsi presentati sul totale delle domande	Inferiore al 5%
Tempi di informazione sull'ammissione all'anno educativo	Termine ultimo entro cui l'Asilo Nido informa i genitori sull'ammissione	30 giugno
Tempi di informazione sulla data di inizio dell'inserimento	Termine ultimo entro cui l'Asilo Nido comunica ai genitori la data dell'inserimento	31 luglio per la sessione ordinaria; entro 15 gg dalla graduatoria definitiva per la suppletiva
Età minima per l'inserimento	Ammessi i bambini a partire dai tre mesi di età	sì
Priorità di ammissione per bambini con difficoltà	Ammessi in via prioritaria i bambini con diversa abilità o con famiglie in difficoltà	sì

I TEMPI - NIDO

indicatore	misuratore	standard
Ampiezza dell'orario di apertura del Nido	n. ore settimanali di apertura	52,5 ore settimanali
Continuità del servizio	n. settimane di apertura annue Aperture nei giorni feriali delle vacanze scolastiche	almeno 47 settimane
Tempi di attivazione dei nuovi inserimenti in caso di sopravvenuta disponibilità di posti	n. giorni che intercorrono tra la rinuncia e l'attivazione del nuovo inserimento	5 giorni
Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico dei servizi amministrativi	n. ore settimanali di apertura al pubblico dell'Ufficio comunale e di PuntoPero e PuntoCerchiate	8 ore di apertura Ufficio comunale, 21 ore di apertura PuntoCerchiate, 56 ore di apertura PuntoPero

LE RISORSE UMANE

indicatore	misuratore	standard
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori superiori al minimo richiesto dalla normativa	% educatori in possesso di titolo superiore attinente l'area pedagogica/sociale % di turn-over del personale all'inizio di ogni anno educativo	Minimo 20%
Stabilità delle figure educative	% di turn-over nel corso dell'anno educativo	Inferiore al 50%
		Inferiore al 20%

indicatore	misuratore	standard
Attenzione e cura dedicate alla fase di inserimento	<p>n. colloqui con i genitori prima dell'inserimento</p> <p>presenza di una figura di riferimento stabile durante l'inserimento</p> <p>n. massimo di bambini inseriti contemporaneamente per sala</p> <p>Durata del periodo di inserimento</p>	<p>Almeno 1 colloquio</p> <p>sì</p> <p>n. 5 bambini</p> <p>Da 10 a 15 gg lavorativi</p>
Aggiornamento progetto educativo del Nido	Periodicità della revisione del progetto educativo	Annuale
Utilizzo dello strumento dell'osservazione	Periodicità dell'aggiornamento delle schede di osservazione dei bambini nella vita di sala	Almeno bimestrale
Elaborazione in equipe della <ul style="list-style-type: none"> - Programmazione - Monitoraggio - Organizzazione delle attività - Progetti mirati 	<p>Periodicità delle riunioni di equipe</p> <p>Produzione di documentazione dell'attività di servizio</p>	<p>Equipe di intersezione quindicinale</p> <p>Riunione mensile di sezione</p> <p>sì</p>
Raccordo Asilo Nido e Scuole dell'infanzia	<p>n. incontri tra educatrici e insegnanti</p> <p>Visite alle scuole dell'Infanzia del territorio</p>	1 incontro con ogni scuola dell'infanzia del territorio per tutte le scuole di Pero che danno la disponibilità
Qualità dei materiali per le attività ludiche	% di giochi e attrezzature in materiali naturali	Superiore all'80%

LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

indicatore	misuratore	standard
Condivisione e verifica del progetto educativo con i genitori	n. Assemblee dei genitori	n. 1 per anno educativo
	N. riunioni Comitato di gestione	n. 2 per anno educativo
Condivisione e verifica con i genitori dell'andamento del progetto educativo nella vita di sezione	n. incontri di gruppo con i genitori	n. 2 incontri per anno educativo
Confronto individuale con i genitori sulla esperienza al Nido del loro bambino	n. colloqui individuali	n. 1 prima dell'inserimento del bambino; ulteriori colloqui su richiesta
Disponibilità di colloqui su richiesta Comunicazioni attraverso il quaderno di sezione	n. di giorni che intercorre tra la richiesta e il colloquio Frequenza aggiornamento del quaderno di sezione	Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta quotidiana
Disponibilità ad accogliere proposte dei genitori di attività da realizzare insieme al personale educativo	n. attività compatibili con il progetto educativo accolte rispetto alle proposte	100%
Proposta di attività genitori/bambino da svolgere nello spazio del Nido	n. attività presso il nido aperte ai genitori "Giochiamo Insieme"	n. 1 per sezione per anno educativo
Attività aggiuntive a sostegno del ruolo genitoriale	n. attività proposte	1 per anno educativo

LIVELLO DI QUALITA' COMPLESSIVO

indicatore	misuratore	standard
Rilevazione della soddisfazione delle famiglie	Somministrazione di un questionario di gradimento del servizio	1 per anno educativo
Livello di soddisfazione complessiva	% di risposte che si collocano nella fascia di media e alta soddisfazione	Superiore al 70%
Livello di soddisfazione per singole aree	% di risposte che, nelle singole aree, si collocano nella fascia di media e alta soddisfazione	Superiore al 50%
Fornitura dei materiali necessari per il cambio, per il pranzo e per il sonno	Materiali di consumo (pannolini, saponi,...) che devono fornire i genitori per il cambio del bambino	Salviettine monouso
	Articoli di biancheria (bavaglie, lenzuola, asciugamani) che devono fornire i genitori per il pranzo e il sonno	Nessuno
Ascolto delle osservazioni dei genitori	N° reclami presentati nell'anno educativo	Inferiore a 5

IL NIDO E IL TERRITORIO

L'Asilo Nido lavora in rete con le agenzie educative, sociali e sanitarie del territorio.

Come previsto dalla normativa vigente, i comuni dell'Ambito territoriale Rhodense lavorano in modo integrato e ogni tre anni viene elaborato un piano sociale di zona. La coordinatrice amministrativa partecipa ai momenti di confronto promossi dall'Ufficio di Piano del Rhodense.

Il Comune di Pero trasmette i dati e le informazioni previsti dalla normativa vigente agli enti sovraordinati (per es: Regione Lombardia e Ministero delle Finanze), secondo le scadenze e con le modalità stabilite annualmente.

INFORMAZIONI E NUMERI UTILI

Per informazioni relative alle iscrizioni, alle graduatorie, alle rette e a tutti gli aspetti amministrativi connessi alla frequenza dell'Asilo Nido è possibile contattare:

Tel. 02/35371184

laura.bramati@comune.pero.mi.it

www.comune.pero.mi.it

Il Servizio Sociale, Cultura Comunicazione e Demografici è aperto nei seguenti orari:

MARTEDÌ	dalle 9.00	alle 13.00
VENERDÌ	dalle 9.00	alle 13.00

Per informazioni riguardanti gli aspetti educativi è possibile rivolgersi alla coordinatrice presso l'Asilo nido, piazza Marconi 6, Pero:

tel. 02/35371650

Introduzione: perché la Carta dei servizi	pag. 3
Principi e finalità	pag. 4
Modalità di accesso	pag. 5
I tempi del Nido	pag. 6
Calendario per l'a.e. 2016/2017	pag. 7
Il progetto educativo	pag. 8
La vita al Nido	pag. 9
Gli spazi e i materiali	pag. 11
Le relazioni con la famiglia	pag. 12
Il personale dell'Asilo Nido	pag. 14
Gli aspetti organizzativi	pag. 15
Malattia o infortunio dei bambini	pag. 17
Reclami ed encomi	pag. 18
Tariffe	pag. 19
Rilevare la soddisfazione delle famiglie	pag. 20
La qualità del servizio	pag. 20
Livello di accessibilità	pag. 21
I tempi - Nido	pag. 22
Le risorse umane	pag. 22
La progettazione educativa	pag. 23
La relazione con le famiglie	pag. 24
Livello di qualità complessivo	pag. 25
Il nido e il territorio	pag. 26
Informazioni e numeri utili	pag. 26



Comune di Pero Piazza Marconi, 2
tel. 02.35.37.16.50
comune@comune.pero.mi.it
PEC - protocollo@comune.pero.mi.legalmail.it
www.comune.pero.mi.it
C.F. 86502820151
P.IVA 06721490156