

## **Comune di Albignasego**

### **CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO ALLA PRIMA INFANZIA**

#### **ASILO NIDO COMUNALE MARCO DA CLES**

## **Introduzione**

### ***Cos'è la Carta di qualità dei servizi***

La Carta di qualità dei servizi è uno strumento del Comune di Albignasego per fornire ai cittadini informazioni di diverso tipo sui servizi. La Carta dei servizi permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, facilita la fruizione dei servizi e dichiara i livelli di qualità fissati.

La Carta di qualità dei servizi, in altre parole, regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi cittadini, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri.

La Carta di qualità dei servizi, in sintesi, è una "guida" e allo stesso tempo un "patto", attraverso il quale l'Amministrazione Comunale pone le basi per un nuovo rapporto tra l'Ente pubblico e i cittadini. Stimola il confronto in una prospettiva di miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

Con la redazione della Carta di qualità dei servizi, il Comune di Albignasego intende rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini e impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

### ***Caratteristiche di questa Carta***

Questa Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata quando interverranno significative variazioni. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Albignasego.

### ***Norme e principi***

#### ***Principi fondamentali***

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Albignasego si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

#### ***Legalità***

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

## **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

## **Imparzialità**

Il Comune di Albignasego eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia, e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

## **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

## **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

## **Partecipazione**

Il Comune di Albignasego s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Albignasego promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

## **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Albignasego pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Albignasego assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio

utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

## **Informazione**

Il Comune di Albignasego considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **Principali riferimenti normativi**

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità "cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi".

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, in particolare con i destinatari dei servizi.

Da ultimo, va menzionato anche il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizio pubblici.

## **Principali riferimenti normativi relativi all'asilo nido**

Legge Regionale N. 32/1990 che, pur superata nei contenuti pedagogico-organizzativi, permane in quanto rappresenta la norma che veicola i contributi in conto gestione erogati dalla Regione Veneto a "posto bambino iscritto".

Legge Regionale N. 22/2002 che norma:

- l'Autorizzazione all'esercizio del servizio nido
- l'Accreditamento istituzionale del servizio nido.

La legge regionale N. 22/2002, attraverso la DGR N.84/07 definisce i requisiti per l'Autorizzazione all'esercizio e per l'Accreditamento istituzionale espressi per ciascuna tipologia di offerta, ovvero: asilo nido – micronido – nido integrato – centro infanzia.

Legge 13 luglio 2015, n. 107. Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti. (15G00122) ([GU Serie Generale n.162 del 15-07-2015](#))

Note: Entrata in vigore del provvedimento: 16/07/2015

## **Presentazione del servizio**

Il servizio di asilo nido comunale è affidato, mediante le prescritte procedure ad evidenza pubblica, alla Cooperativa Progetto Now di Conselve, che vanta una lunga esperienza nelle progettazione, organizzazione e gestione dei servizi all'infanzia in fascia 0-6 anni.

Alla Concessionaria Now competono: la cura e l'educazione dei bambini e delle bambine iscritti al nido, la gestione della relazione con le loro famiglie, la redazione e l'applicazione della progettazione educativa annuale, la redazione dei progetti individuali, pensati per ciascun bambino, l'utilizzo di strumenti di osservazione e monitoraggio del percorso di crescita dei bambini, l'utilizzo di strumenti di verifica e valutazione delle progettazioni educative, la somministrazione degli strumenti per verificare la soddisfazione delle famiglie, del committente e degli operatori; inoltre la predisposizione dei Progetti Educativi Individuali per i bambini con diritti speciali. Alla Concessionaria competono altresì: la gestione totale della cucina finalizzata all'erogazione di colazione, pranzo e merenda dei bambini, la pulizia e la sanificazione di tutti i locali, il lavaggio, l'asciugatura e la piegatura della biancheria utilizzata dai bambini e degli effetti lettereci.

All'Amministrazione comunale competono la programmazione ed il controllo delle prestazioni rese dalla Cooperativa e la determinazione delle tariffe (rette per la frequenza).

Referente per il servizio asilo nido è l'Ufficio Servizi Educativi  
Via Milano, 7 – 35020 Albignasego  
Telefono 0498042211/287  
E-Mail [nido@albignasego.gov.it](mailto:nido@albignasego.gov.it)  
PEC: [albignasego.pd@cert.ip-veneto.net](mailto:albignasego.pd@cert.ip-veneto.net)

L'ufficio è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

Lunedì	10,00 – 12,30	
Martedì	10,00 – 12,30	16.00 – 17.30
Mercoledì	10,00 – 12,30	
Giovedì	10,00 – 12,30	16.00 – 17.30
Venerdì	10,00 – 12,30	

### **Prerogative del servizio Asilo nido**

L'asilo nido è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico aperto a tutti i bambini e le bambine a partire dal terzo mese di vita sino ai tre anni di età. Esso concorre, in collaborazione con la famiglia, con l'Amministrazione Comunale e con il territorio, alla crescita ed alla formazione armonica dei bambini e delle bambine, nel quadro di una politica per la prima infanzia finalizzata alla garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto dell'identità individuale, di genere, culturale e religiosa.

Il nido comunale di Albignasego ha lo scopo di offrire ai bambini uno spazio di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, ponendosi altresì come luogo di socializzazione con il gruppo dei pari oltre che di socializzazione e rete delle famiglie.

Esso pone in essere azioni mirate al fine di garantire a tutti (bambini, bambine e famiglie) pari opportunità; questo, sia tutelando le differenze, sia portando avanti una forma di prevenzione verso possibili situazioni di svantaggio sociale e culturale. Il nido si impegna altresì in un'opera di promozione culturale e di informazione circa le questioni relative alla prima infanzia, a vantaggio delle famiglie utenti e non utenti del servizio, collaborando con il circuito delle altre agenzie formative e di volontariato presenti nel territorio.

## **Mission del servizio**

La nostra mission trova il suo fondamento filosofico-esistenziale nell'idea che il bambino, al Nido, si senta libero di "essere" ed esprimere se stesso attraverso tutte i suoi canali, facendo sì che il suo apprendimento si sviluppi grazie agli stimoli offerti dall'ambiente che lo circonda, da noi considerato il III educatore, e grazie alle relazioni che il bambino costruisce intorno a sé. Per tali ragioni il Nido offre una proposta educativa che rispetta la potenzialità ed individualità di ogni bambino, con una costante attenzione alle famiglie ed ai bisogni che la società attuale induce, nel rispetto delle loro identità culturale e religiosa.

### **Precisazioni**

Sul piano sociale, il Nido si propone di favorire l'uso del servizio ad un maggior numero di famiglie, riducendo la distanza tra domanda e offerta; di creare un luogo di dibattito psicopedagogico e di formazione intorno a tematiche dell'infanzia; di fornire alle famiglie occasioni per potersi incontrare e confrontare in merito al tema bambino, anche al fine di recuperare o potenziare uno spazio privilegiato di relazione inter-familiare.

Sul piano psico-pedagogico gli obiettivi che l'asilo nido si pone derivano da una visione del bambino come soggetto attivo, competente e costruttore delle proprie conoscenze, attraverso un processo di continua interazione con i pari, gli adulti, l'ambiente e la cultura. Il nido intende consentire ai bambini di raggiungere significativi traguardi di sviluppo in merito all'identità, alla autonomia e alle competenze.

A livello educativo l'intenzionalità è orientata verso la promozione di un bambino socievole, capace di incontrarsi e confrontarsi insieme con gli altri bambini per costruire nuovi punti di vista e conoscenze; competente, attore/artefice della propria esperienza e del proprio sapere con e insieme all'adulto; autonomo, capace di compiere scelte, di operare sulla realtà per modificarla, e di interagire positivamente con gli altri; curioso, animato, nell'esperienza, dal piacere e dal desiderio di aprirsi al senso della meraviglia e dello stupore; sicuro nel rapporto con adulti e bambini, capace di vivere positivamente l'affettività.

### **Valori educativi che ispirano il nido comunale**

**Il bambino:** ogni bambino è considerato nella sua singolarità e complessità ed è posto al centro dell'azione educativa in tutti i suoi aspetti cognitivi, affettivi, relazionali, corporei, estetici. La scelta di porre il singolo bambino al centro dell'azione educativa si coniuga con l'importanza data alla formazione di legami di gruppo che sono indispensabili per lo sviluppo della personalità di ognuno.

**La relazione:** I servizi educativi offrono al bambino un ambiente ricco dal punto di vista affettivo che favorisce opportunità di relazioni significative e stabili con gli adulti contribuendo a costruire la sua identità come persona. La sfida di ogni educatore è quella di porre costante attenzione alle dinamiche dell'intero gruppo dei bambini e nello stesso tempo di cogliere come ogni singolo partecipi. La metodologia di lavoro a piccolo gruppo costituisce quel contesto idoneo allo sviluppo degli apprendimenti e all'espressione della personalità di ognuno.

**L'autonomia:** Sviluppare l'autonomia comporta l'acquisizione della capacità di interpretare e governare il proprio corpo, di riconoscere ed esprimere i sentimenti e le emozioni; autonomia significa ancora avere fiducia in sé stessi per riuscire a vivere positivamente la quotidianità e a realizzare le attività senza scoraggiarsi, imparando a motivare le proprie azioni e le proprie opinioni. Un distacco graduale dalle figure genitoriali concorre all'acquisizione dell'autonomia ed è compito dei servizi educativi sostenere le famiglie in questo percorso di crescita in un'ottica di corresponsabilità e collocando le singole conquiste in una dimensione evolutiva.

I limiti La conoscenza e l'esperienza del concetto di limite e di regola sono bagaglio fondamentale per ogni bambino. Il limite è prima di tutto un'esperienza interiore che permette ad ogni bambino la separazione dalle figure genitoriali per arrivare a capire che lui è una persona distinta, con una sua individualità unica e irripetibile. L'esperienza del limite permette ad ogni bambino di sentirsi contenuto anche quando i suoi desideri lo porterebbero a pensare di poter fare tutto. L'esperienza del limite, se condivisa e negoziata, educa alla capacità di attendere e permette ai bambini di affrontare le frustrazioni che la vita inevitabilmente presenta.

## ***Come si caratterizza il nido comunale***

Il nido è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che accoglie bambini e bambine del nido con un'età variabile tra 12 e 36 mesi.

Esso concorre, in collaborazione con la famiglia, con l'Amministrazione Comunale e con il territorio, alla crescita ed alla formazione armonica dei bambini e delle bambine, nel quadro di una politica per la prima infanzia finalizzata alla garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto dell'identità individuale, di genere, culturale e religiosa.

Il nido ha lo scopo di offrire ai bambini uno spazio di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali ponendosi altresì come luogo di socializzazione con il gruppo dei pari, e di socializzazione delle famiglie.

Esso pone in essere azioni mirate al fine di garantire a tutti (bambini, bambine e famiglie) pari opportunità; questo, sia tutelando le differenze, sia portando avanti una forma di prevenzione verso possibili situazioni di svantaggio sociale e culturale. Il nido si impegna altresì in un'opera di promozione culturale e di informazione circa le problematiche relative alla prima infanzia, a vantaggio delle famiglie utenti e non utenti del servizio, collaborando con il circuito delle altre agenzie formative e di volontariato presenti nel territorio.

## ***I bambini con diritti speciali***

Per la nostra impostazione l'inclusione precoce assume significato per l'influenza determinante che esercita l'ambiente sullo sviluppo del sistema nervoso e sull'acquisizione di competenze, poiché le neuroscienze hanno scoperto che il cervello è in grado di sopperire alle lacune grazie alle esperienze e il bimbo con disabilità trova nel nido un'agenzia formativa che valorizza le sue potenzialità grazie alle esperienze che vive. Passaggi dell'accoglienza

-ricezione documentazione

-colloquio con le famiglie

-colloquio con gli enti riabilitativi e l'USSL

-redazione del PEI

-se necessario adeguamento degli spazi

-individuazione, sempre se necessario dell'operatore di sostegno

-definizione ciclicità degli incontri con i tecnici che seguono il bambino

-definizione di un passaggio strutturato e condiviso alla scuola dell'infanzia.

## ***Risultato generale da raggiungere attraverso la quotidiana attività educativa ed attraverso i servizi trasversali rivolti alla famiglia***

- Favorire la crescita del bimbo nel pieno rispetto del suo momento evolutivo in un ambiente tale da creare serenità e benessere,
- Incrementare le competenze socio-emotive, cognitive, senso-motorie, del bambino in relazione all'età,
- Sollecitare nel bambino lo sviluppo comunicativo sostenendone l'intenzionalità, stimolando l'acquisizione e la capacità di padroneggiare i diversi codici espressivi e comunicativi,
- Aiutare e sostenere il raggiungimento dell'autonomia, quindi: muoversi con sicurezza nei propri spazi, gestire i piccoli gesti della quotidianità, comprendere e consolidare le regole che li sottendono,
- Sostenere il consolidarsi della sicurezza emotiva quindi imparare a gestire assenza e ritorno del genitore, vivere un'affettività positiva e rassicurante con l'adulto di riferimento e con il gruppo dei pari,
- Sostenere il formarsi del sé.

- Diventare luogo di educazione, ma soprattutto di prevenzione del disagio proteggendo bimbo e famiglia, soprattutto se soggetti a rischio di marginalità sociale. Ed ancora offrendo particolare sostegno per l'integrazione delle famiglie extracomunitarie.
- Rappresentare un reale sostegno alla famiglia attraverso un approccio sistemico che tenga conto di tutte le esigenze della famiglia nella sua globalità che viene coinvolta quanto possibile nella gestione sociale e nel percorso educativo.
- Rappresentare un punto di riferimento concreto nella rete dei servizi territoriali e delle diverse agenzie educative. In particolare il nido attribuisce valore elevato alla continuità con le scuole dell'infanzia territoriali e con tutte le altre scuole dell'infanzia extraterritoriali verso le quali si dirigeranno i bambini, in modo che bimbo e famiglia giungano sereni al grado di preparazione successivo.

## **Il progetto pedagogico**

La progettazione è basata sull'osservazione e sulla successiva documentazione dei percorsi, come metodologia di lavoro sistematica e permette di cogliere le risorse dei bambini e di costruire proposte pertinenti al loro linguaggi. Esso si fonda sui valori educativi, sulla la diversità dei linguaggi (linguaggio verbale, grafico/espressivo, corporeo, musicale...), sul riconoscimento della molteplicità delle intelligenze e sulla convinzione che la conoscenza si sviluppa e si struttura nelle numerose occasioni interessanti e motivanti che la quotidianità offre. È compito dei servizi educativi predisporre contesti ambientali in cui i bambini possano comunicare attraverso una varietà di linguaggi, favorendo in questo modo l'espressione di sé e valorizzando le strategie individuali di apprendimento.

### **L'impostazione pedagogica**

**I principi fondanti la pedagogia montessoriana:** I principi basilari del metodo Montessori, sono per noi imprescindibili poiché si basano sul rispetto per il naturale sviluppo fisico, psicologico e sociale del bambino e sul progressivo incremento dell'autonomia intesa come reale condizione per essere liberi, facilitata anche dall'organizzazione degli spazi "a misura di bambino"; la nostra visione montessoriana si basa altresì sugli esercizi di vita pratica che stanno alla base del *Let me do it myself* (lasciami fare da solo), vita pratica intesa come contesto di apprendimento e maturazione cognitiva ed emotiva del sé: perché riuscire ad indossare la maglia da solo, quand'anche rovescia, è per il bambino piccolo, una piccola-grande base di partenza per nutrire l'autostima e formare la personalità.

**Il Reggio-approach:** recepito come l'emanazione, accreditata in tutto il mondo, del modello teorico di L. Malaguzzi fondato su alcuni tratti distintivi, in particolare: l'importanza dell'ambiente (che per noi rappresenta il III educatore) la partecipazione delle famiglie, il lavoro collegiale del personale, ma soprattutto il profondo rispetto per quelli che Malaguzzi definisce "I cento linguaggi dei bambini". Seguendo la visione dei "100 linguaggi", si offre quotidianamente ai bimbi la possibilità di vivere esperienze con più materiali, più linguaggi, più punti di vista, di avere contemporaneamente attive le mani, il pensiero e le emozioni, valorizzando l'espressività e la creatività di ciascun bambino.

**L'importanza dell'educazione al bello ed alla bellezza:** i bambini hanno diritto al bello! Perché siamo certi che insegnare la bellezza significhi avere sempre qualcosa da scoprire, significhi stupirsi, ma anche significhi educare al rispetto, alla libertà ed al senso critico. È per questo che bisogna educare i bambini alla bellezza: perché in uomini e donne non si insinuino più l'abitudine e la rassegnazione né la propensione ad essere "sudditi", ma rimangano sempre vivi la curiosità e lo stupore ed il senso critico. La bellezza, per la Now, implica il grande valore della possibilità di esprimersi, non solo con le parole, ma anche con tutti i mezzi che l'insieme di mente/corpo umano offre: gioco, pittura, manipolazione, canto, musica, danza.

**L'outdoor education:** una corrente pedagogica sviluppatasi recentemente (nido nel bosco – agri-nido – nido del mare), proprio in conseguenza di una diffusione incontrollata della tecnologia nella vita del bambino. La società attuale infatti esercita sulle persone continue accelerazioni provocate dalle nuove tecnologie, andando così ad inibire il movimento spontaneo e naturale del bambino che cresce ignorando la magia della scoperta e delle avventure della vita all'aperto. L'O.E. offre ai bimbi la possibilità di utilizzare lo spazio verde come aula a cielo aperto nella quale, attraverso esperienze di contatto con la natura, si arriva consolidare abilità che diventano reali competenze osservative, interpretative, di costruzione di ipotesi e di risposte, sostenendo ed incrementando in tal modo la naturale curiosità del bambino. A

questa filosofia, per noi fondamentale, si affianca la scelta di andare verso una progressiva eliminazione della plastica così come dei soliti giocattoli, rigidi e commerciali, per lavorare invece con il materiale offerto dalla natura o con il materiale di recupero.

**La possibilità di esprimersi secondo modalità diversificate:** quanto scritto sopra, si condensa in un ulteriore aspetto fondante la pedagogia di Coop Now che è il diritto del bambino all'espressione di sé attraverso diversi canali.

## ***L'ambientamento dei bambini***

### **-Open day:**

Secondo la nostra impostazione, rientra nell'ambientamento anche l'open day poiché è il momento nel quale il nido apre le porte alla comunità.

### **-La visita non impegnativa al nido:**

Presso i nostri nidi, di norma, il coordinatore pedagogico, o altri da lui delegato, si rende disponibile nel permettere, a quei genitori che lo desiderassero, di visitare i locali prima di decidere l'iscrizione, ciò naturalmente evitando di disturbare le attività educative della giornata.

### **-L'assemblea generale pre-ambientamento:**

E' un'assemblea alla quale vengono invitati tutti i genitori dei bimbi che saranno inseriti. Viene loro raccontata la giornata del nido e l'impostazione psico-pedagogica, rispondendo a tutte le loro domande. In quella sede è distribuito del materiale informativo.

### **-Il colloquio pre-ambientamento:**

Il primo colloquio viene da noi ritenuto una fase determinante nella quale avviene un notevole scambio di informazioni sul bimbo e contemporaneamente entrano in contatto diretti sentimenti, opinioni ed aspettative reciproche. All'atto del colloquio viene consegnata tutta la Modulistica che va a costituire il fascicolo individuale del bambino.

I pre-inserimenti dei bambini provenienti dal precedente anno educativo: Particolare attenzione viene offerta ai bimbi che erano presenti l'anno precedente e che rientrano al nido per la II volta, questo poiché il periodo di vacanza in famiglia sovente provoca notevoli cambiamenti. Di conseguenza, con i vecchi frequentanti, si lavora su percorsi che mirano alla riappropriazione di spazi e routine, unitamente ad un'attenta valutazione delle reazioni al rientro nell'ambiente nido.

La Cooperativa sceglie l'ambientamento di piccolo gruppo (2 o 3 bambini per volta); questa scelta, oltre ad andare incontro alle esigenze lavorative delle famiglie, privilegia il rapporto tra genitori e tra bambini.

Ai genitori, nel corso dell'inserimento, si cerca di offrire uno spazio in cui sedere a chiacchierare o leggere, dove possano attendere con tranquillità, leggendo una rivista o chiacchierando fra loro. L'ambientamento prevede un'educatrice di riferimento per questa fase che aiuterà, successivamente, il bimbo a creare un legame con le altre figure del nido che diverranno a propria volta di riferimento.

## **I tempi dell'inserimento del bambino e della sua famiglia e ruolo del genitore**

L'inserimento deve necessariamente essere lento e graduale; fondamento di tutto ciò sarà la regolarità dei momenti e dei ritmi ed in particolare la prevedibilità delle azioni sia per il bimbo che per il genitore.

L'inserimento si svolge gradualmente nell'arco di due settimane mentre la terza è di consolidamento.

L'inserimento viene attentamente monitorato con appositi strumenti di osservazione cui si affiancano colloqui quotidiani con il genitore.

## **L'uscita dal nido – il commiato**

Il nido predispone un percorso di preparazione al passaggio alla scuola dell'infanzia, effettuato in accordo con le scuole dell'infanzia territoriali, ma esteso anche alle scuole dell'infanzia extra-territoriali.

Esso prevede:

- Progetto di continuità da condividere con le famiglie e con le maestre delle scuole dell'infanzia territoriali
- Conclusione e consegna di Il mio diario

- Compilazione, presentazione e discussione del Foglio Notizie, un sintetico documento con valore non giudicante che aiuta le maestre della scuola dell'infanzia ad accogliere il bambino, rispettandone tempi ed esigenze
- Riunione di sezione con le famiglie che passeranno alla scuola dell'infanzia
- Possibilità di colloqui individuali per tutte le famiglie sul percorso di passaggio alla scuola dell'infanzia.

### **Attività congruenti agli obiettivi - Le attività del nido**

Fondamento delle attività dei bimbi è la progettazione didattico-educativa. Tale progettazione presenta i laboratori e le attività sulle quali si fonderà l'anno educativo in corso. Viene preparata dagli educatori con il coordinatore pedagogico e supervisionata dalla responsabile pedagogica. La prima parte strettamente educativa viene stesa al termine degli inserimenti, la parte didattica verso novembre. Anche le famiglie hanno un ruolo nella progettazione didattico-educativa annuale.

Scegliamo poi di organizzare l'ambiente di apprendimento in Campi di esperienza, partendo dal presupposto del rispetto della molteplicità delle intelligenze.

INTELLIGENZA	CAMPI DI ESPERIENZA	ATTIVITA' AL NIDO
Intelligenza corporeo-cinetica	Corpo-movimento	Autonomia, corporeità, movimento
Intelligenza linguistica	Discorsi e parole	Comunicazione, linguaggio
Intelligenza logico matematica	Spazio, ordine, misura	Prove, problemi, logica
Intelligenza spaziale	Cose, tempo, natura	Ambito sensoriale, percezione
Intelligenza musicale e comunicativa	Messaggi e forme	Manipolazione, espressività, costruzione
Intelligenza Personale - interpersonale	Il sé e l'altro	Identità e relazioni

Le attività si svolgono attraverso i laboratori, abbiamo scelto il Laboratorio (grafico pittorico, plastico manipolativo, della logica, della musica, della narrazione) perché è una modalità di lavoro che incoraggia la sperimentazione, laddove il laboratorio non va pensato solo come spazio fisico, ma come contesto che diventa fruibile anche con i bimbi molto piccoli. Ciascun laboratorio prevede uno schema di realizzazione così sviluppatosi: titolo dell'attività, motivazioni, obiettivi generali e specifici, destinatari, allestimento dello spazio, risorse, strumenti, materiali, descrizione attività, tempi, monitoraggio, verifica. I laboratori più lunghi ed articolati vengono riassunti in un progetto tematico, inviato ai genitori, che si dipana lungo più giorni e che vede piccoli contributi da parte dei genitori.

### **Il nido e la relazione con la famiglia**

Il nido valorizza massimamente il ruolo della famiglia come soggetto attivo, garantendo ad essa un'informazione chiara e trasparente circa la gestione del servizio nonché la più ampia partecipazione. Infatti per il benessere del bimbo è importante che i genitori partecipino alla realtà del servizio e che il rapporto tra il personale e le famiglie sia caratterizzato da fiducia, scambio di informazioni e cooperazione. Il nido può e deve essere letto quale centro educativo territoriale e sede di confronto e promozione di una cultura dell'infanzia con il compito di creare contesti, relazioni, momenti di incontro e di scambio con i genitori-utenti, ma anche con le famiglie non utenti, ma residenti sul territorio, attuando il collegamento con le altre agenzie formative, sociali e sanitarie.

### **L'informazione sulla progettazione didattico-educativa**

I genitori vengono informati circa la programmazione didattico-educativa, attraverso:

- Spedizione dei progetti al loro indirizzo mail
- Consegna del cartaceo (in alternativa alla mail)
- Affissione in bacheca del nido

### **A tal fine sono previsti i seguenti momenti di incontro:**

- Giornata aperta alle famiglie (effettuata ogni anno nel mese di maggio per offrire a tutti l'occasione di conoscere l'asilo)
- Laboratori genitore-bambino rivolti sia alle famiglie del nido che alle famiglie del territorio
- Assemblea generale precedente l'inizio dell'anno educativo
- Assemblee delle famiglie legate a momenti istituzionali
- Comitato genitori su base volontaria ed informale
- Colloquio di pre-inserimento
- Colloqui successivi all'inserimento ogniqualvolta il genitore ne faccia richiesta
- Assemblea di presentazione della progettazione didattico-educativa
- Assemblee di sezione
- Progetto di continuità con le scuole dell'infanzia
- Festa di natale
- Festa dei nonni
- Festa di fine anno
- M'illumino di meno – festa del risparmio energetico
- Momenti di educazione alla genitorialità
- Nido sezione aperta.

### **Servizio di riferimento interno - Sportello infanzia**

Presso il nido è attivo lo sportello infanzia, attraverso il quale il genitore può chiedere un colloquio con la Coordinatrice pedagogica, con le educatrici o con la Responsabile pedagogica. Gli orari dello sportello sono compatibili con gli orari di lavoro delle famiglie.

### **Sorveglianza sanitaria**

La sorveglianza sanitaria avviene in collaborazione con l'AUSSL N.6 che vigila sulla correttezza delle prassi sanitarie del nido, sui criteri di allontanamento, sugli aspetti alimentari.

### **L'allontanamento è indicato in particolare quando il bambino presenti:**

Febbre, da maggiore o uguale a 38° C esterni, la riammissione del bambino può avvenire dopo 24 ore di apiressia (mancanza di febbre), senza il certificato medico.

Diarrea, con scariche liquide maggiori o uguali a 3 in 3 ore, e/o feci non contenibili nei pannolini.

Vomito, ripetuti episodi.

Esantema o eruzione cutanea, se di esordio improvviso e non altrimenti motivato da patologie preesistenti.

Congiuntivite con arrossamento congiuntivale, secrezione purulenta e ciglia con croste.

Vescicole alla bocca, se presenti 2 o più con salivazione

Pediculosi, presenza di pidocchi o lendini: la riammissione del bambino può avvenire dopo che il bambino ha eseguito il trattamento previa autocertificazione dei genitori attestante l'avvenuto trattamento. Qualora il bambino continui a essere infestato, il personale educativo potrà richiedere il certificato del pediatra di famiglia che attesti l'avvenuto trattamento.

## **Il concessionario**

La Cooperativa Progetto Now nasce a Conselve nel 1997 in seguito ad un corso di formazione promosso dal MFD – Tribunale per i Diritti del Malato e finanziato dalla Comunità Europea.

Si compone di più di cento professionisti (psicologi, operatrici sociosanitarie educatori professionali, amministrativi, etc.) ulteriormente formate e specializzate nella gestione di strutture e servizi educativi e socio sanitari secondo criteri innovativi e di elevato profilo qualitativo.

La Cooperativa ha certificato il proprio Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 per i seguenti campi di applicazione: progettazione, erogazione e gestione di servizi socio-sanitari ed educativi <rivolti all'infanzia, all'adolescenza e alla famiglia; erogazione di servizi di assistenza alla persona. La Certificazione è stata conseguita nel 1999. Nel 2009 ha conseguito la certificazione UNI 11034, specifica per i servizi educativi per la prima infanzia. Ha sede operativa a Conselve e a Padova.

**COOPERATIVA PROGETTO NOW- PIAZZA CESARE BATTISTI, 21 CONSELVE – PADOVA / VIA PULLE' – QUARTIERE MONTA' PADOVA. E-mail [info@coopnow.it](mailto:info@coopnow.it)**

## **Aspetti qualitativi del Concessionario**

Progetto Now è certificata secondo gli standard internazionali.

UNI EN ISO 9001:2008

UNI 11034:2003

## **Modalità di accesso: a chi è rivolto, come si accede, periodo di erogazione.**

### **Iscrizioni**

Possono iscriversi all'asilo nido con preferenza:

- 1) i bambini portatori di handicap e i bambini in situazioni di rischio e di svantaggio sociale residenti nel Comune di Albignasego, su segnalazione degli Interventi sociali del Comune di Albignasego e dei Servizi Sociali dell'U.L.S.S..
- 2) i bambini residenti nel territorio comunale;
- 3) nei limiti di disponibilità, i figli di lavoratori operanti stabilmente entro il territorio del Comune di Albignasego;
- 4) nei limiti di disponibilità, i bambini non residenti nel Comune di Albignasego, dando la precedenza ai figli di persone non residenti provenienti da Comuni limitrofi privi di asilo nido propri.

La domanda di iscrizione deve essere sottoscritta da un genitore ed indirizzata all'Ufficio Asilo nido del Settore competente del Comune di Albignasego.

La domanda di iscrizione deve essere presentata nel periodo tra il 2 maggio e il 31 maggio di ogni anno.

Le domande presentate oltre detto termine saranno inserite in coda alla graduatoria secondo l'ordine di presentazione.

I moduli sono disponibili nel sito del Comune di Albignasego – sezione Amministrazione Trasparente. Sezione attività e procedimenti – tipologia di procedimento al link : <http://albignasego.mapweb.it/benefici/procedimento.php?id=449>

Il servizio è garantito a tutti gli iscritti.

### **Trattamento dei dati sensibili**

La ditta concessionaria è Responsabile esterno per il trattamento dei dati conferiti in sede di presentazione della domanda di accesso al servizio. In particolare dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio.

Agli utenti del servizio è sottoposta la seguente Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003  
I dati personali da forniti, a seguito di conferimento facoltativo, saranno trattati presso Progetto Now Società Cooperativa Sociale, avente sede in Piazza Cesare Battisti, 21 a Conselve (PD), secondo modalità improntate alla correttezza e al pieno rispetto della dignità, dei diritti e delle libertà fondamentali del bambino e della sua famiglia con particolare riferimento alla riservatezza e al diritto alla protezione dei dati personali.

Il trattamento riguarda: le seguenti categorie di dati personali

**a)** dati anagrafici, indirizzo, stato civile, recapiti (telefonici e/o informatici), eventuali altri elementi di identificazione personale, dati relativi a situazioni personali;

**b)** le seguenti categorie di dati personali sensibili (relativi al bambino/a): capacità scolastiche e comunicative

**c)** ha le seguenti finalità:

-organizzazione e gestione del servizio;

-realizzazione delle attività educative e didattiche che richiedano anche l'impiego di materiale fotografico, filmati riguardanti le attività suddette, produzioni dei bambini –oggetti e disegni- utilizzo di fotografie, filmati e produzioni dei bambini a fini formativi;

-abitudini alimentari, igieniche, di riposo, di socializzazione;

-stato di salute ed eventuali altri dati sensibili utili per garantire il benessere dei bambini;

**d)** sarà effettuato con le seguenti modalità:

-raccolta dei dati presso i genitori;

-registrazione ed elaborazione su supporto cartaceo e/o su supporto magnetico.

Dei dati raccolti potranno venire a conoscenza l'educatore di riferimento e il capo progetto della Cooperativa Progetto Now.

**e)** erogazione della fattura per le prestazioni erogate.

Dei dati raccolti potranno venire a conoscenza l'educatore di riferimento, il capo progetto e il referente per i servizi alla Prima infanzia e/o sociali del Comune di Albignasego per l'espletamento delle finalità suddette.

Il conferimento dei dati ha natura facoltativa, tuttavia un eventuale diniego al conferimento potrebbe compromettere l'instaurazione del rapporto propositoci e/o compromettere la corretta erogazione del servizio.

In relazione al trattamento dei dati le famiglie possono esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del d.lgs. n.196/2003.

## **Costi del servizio**

L'accesso al servizio di asilo nido comunale comporta la corresponsione di rette definite dall'Amministrazione. Le rette potranno essere oggetto di aggiornamento Istat o di eventuali aumenti deliberati dall'Amministrazione. Sarà cura dell'ufficio servizi sociali comunicare le eventuali variazioni.

La determinazione delle quote del contributo è fissata con provvedimento della Giunta Comunale, previo parere non vincolante del Comitato di Gestione.

Verrà attribuita la retta massima a coloro che non intendono presentare il modello ISEE entro il mese di settembre.

L'importo per ciascun utente nell'arco del mese sarà calcolato nella misura del 50% in caso di frequenza inferiore o pari alla metà più uno dei giorni di apertura del mese considerato. Per frequenze superiori alla metà più uno, il corrispettivo per utente sarà calcolato in base ai giorni di effettiva presenza.

Le rette devono essere pagate entro il giorno dieci del mese frequentato (opzione: entro il termine indicato nella nota di addebito).

In caso di ritardo verrà applicata un'indennità di mora pari allo 0,5% per i primi 10 giorni, sull'ulteriore ritardo si applicherà il 5%.

Copia delle ricevute di versamento (postali o bancarie) devono essere consegnate al coordinatore dell'Asilo nido che le trasmette mensilmente all'Ufficio comunale preposto assieme ad un elenco nominativo delle frequenze.

Il mancato pagamento della retta comporta la non ammissione al servizio a partire dal mese successivo a quello dell'accertamento, fatta salva ogni azione di recupero del credito.

I costi vigenti del servizio sono disponibili al link:

<http://albignasego.mapweb.it/benefici/procedimento.php?id=449>

## Periodo di erogazione

Il calendario di apertura e chiusura del servizio viene regolarmente consegnato a tutte le famiglie iscritte al nido, entro la prima metà di ottobre, previa approvazione del Comitato di Gestione del nido. Esso si conforma, a grandi linee, al calendario scolastico regionale, anche se presenta un numero inferiore di giorni di chiusura. Di norma il nido apre il 1 settembre e chiude il 31 luglio di ciascun anno scolastico.

L'Amministrazione comunale assicura, per il tramite del concessionario, l'effettuazione del servizio nido nei giorni di apertura definiti dal Comitato di gestione e comunicati alle famiglie, fatta eccezione per interruzioni dovute a causa di forza maggiore.

In caso di sciopero interessante il personale educativo e/o il personale ausiliario del nido, la decisione nonché la divulgazione, preventiva e tempestiva, della sospensione parziale o totale del servizio è a carico del Concessionario che gestisce il servizio.

## **Organizzazione del servizio**

### **Le modalità di frequenza:**

Frequenza part-time:                    ingresso dalle ore 7.30 alle ore 9.00    uscita dalle ore 12.30 alle ore 13.00

Frequenza tempo pieno:                ingresso dalle ore 7.30 alle ore 9.00    uscita alle ore 16.00.

Frequenza prolungato:                ingresso dalle ore 7.30 alle ore 9.00    uscita dalle ore 16.30 alle ore 17.30.

### **Giorni di apertura**

Il calendario di apertura e chiusura del servizio viene regolarmente consegnato a tutte le famiglie iscritte al nido e si conforma, a grandi linee al calendario scolastico regionale, anche se presenta un numero nettamente inferiore di giorni di chiusura. Di norma il nido apre il 1 settembre e chiude il 31 luglio di ciascun anno.

### **Sono previste le seguenti modalità di frequenza:**

Frequenza part-time    ingresso dalle ore 7.30 alle ore 9.30                    uscita dalle ore 12.30 alle ore 13.00

Frequenza tempo pieno    ingresso dalle ore 7.30 alle ore 9.30                    uscita alle ore 16.00

Frequenza prolungato    ingresso dalle ore 7.30 alle ore 9.30                    uscita dalle ore 17.00 alle ore 17.30.

### **Scansione del tempo**

Il tempo del nido è un tempo letto e compreso dal bambino. È un tempo suddiviso secondo le ritualità che sono i diversi momenti della giornata stabiliti dal P.O.F. (o Programmazione Educativa) che ogni anno viene aggiornato. I momenti della giornata sono chiari e regolari, ciò in quanto la regolarità e la

quotidianità delle azioni consente al bimbo di fare delle proiezioni su ciò che avviene momento per momento e questo gli conferisce certezze e sicurezza.

### **La giornata al nido Marco da Cles**

- 7.30-9.00 accoglienza con attenzione nella fase di distacco dal genitore
- 9.15-9.30 merenda del mattino e rituale delle presenze
- 9.30-10.00 rituale del cambio per la consapevolezza dei principi d'igiene
- 10.00-11.00 attività di laboratorio
- 11.15-11.45 pranzo
- 11.45-12.15 cambio e ulteriore momento di igiene personale
- 12.45-14.30 nanna ed risveglio
- 14.30-15.00 cambio
- 15.00-15.30 merenda e gioco libero
- 15.30 uscita per alcuni e attività di gioco guidato su centri di interesse
- 15.30-17.30 attività di gioco libero sorvegliato o su centri di interesse e uscita
- 17.30 uscita del tempo prolungato.

### **La procedura per il pranzo dei bambini**

- -Redazione del menu vidimato dalla Pediatra distrettuale Dr.ssa Zampieri
- -Definizione dei menù etico e religioso
- -Invio del menu al SIAN per l'approvazione
- -Rilevazione di eventuali diete speciali in caso di intolleranze ed allergie
- -Invio delle diete speciali al SIAN
- -Applicazione della procedura per intolleranze ed allergie
- -Definizione delle prassi per la ricezione delle derrate alimentari nel rispetto del manuale HAC-CP
- -Ricezione delle derrate da parte dell'aiuto cuoca
- -Preparazione e cottura delle pietanze previste per il giorno
- -Distribuzione delle diete speciali
- -Distribuzione delle portate a tutti i bambini
- -Redazione del diario giornaliero per comunicare alle famiglie le quantità di pietanze mangiate dai bambini

Testo di riferimento: *“Linee guida in materia di miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica”*, ed. 2012 della Regione Veneto.

## **Il personale**

Il personale impiegato nel servizio di asilo nido è dipendente della ditta Concessionaria che ha l'obbligo di avvalersi di personale professionalmente preparato, formato e aggiornato secondo le norme vigenti in materia. Le Educatrici sono in possesso di titolo scolastico od universitario ad indirizzo psicopedagogico, riconosciuto dalla normativa regionale vigente, esse si occupano di: organizzazione degli spazi, inserimento del bimbo nel nido, applicazione sistematica della routine, predisposizione attività ludico-educative, attuazione attività di laboratorio, inclusione dei bimbi con diritti speciali, inclusione dei bimbi stranieri e delle loro famiglie, sostegno alle famiglie in situazione di marginalità sociale in collaborazione con i Servizi Sociali.

Il personale ausiliario è di supporto al personale educativo e ha il compito di distribuire merende e pranzi, di igienizzare e sanificare i locali del nido, rispondere al telefono ed al campanello. Può essere inoltre di appoggio alle educatrici in caso di necessità. La cottura delle pietanze è affidata alla cuoca. Tutto il personale viene selezionato guardando, non solo alle competenze tecniche relative agli aspetti di gestione igienica ed organizzativa, ma anche alla sua capacità di sapersi mettere in relazione con il

bambino e di essere di supporto alle educatrici, in momenti nodali.

Il personale è costantemente seguito dalla Coordinatrice pedagogica Dr.ssa Paola Curcuruto la quale ha compiti di indirizzo e sostegno al lavoro di educatrici e operatrici, si occupa dell'aggiornamento permanente del gruppo di lavoro. Si occupa inoltre della promozione della qualità del servizio, della documentazione delle esperienze infine, congiuntamente alla pedagoga collabora agli aspetti innovativi. Tiene i rapporti con i servizi educativi sociali e sanitari, si occupa delle famiglie e collabora con il territorio. In collaborazione con la Responsabile delle risorse umane predispone i piani di formazione di educatrici ed ausiliarie.

#### **Altro Personale proveniente dalla Cooperativa Progetto Now**

- Responsabile pedagogica Mariolina Boldrin
- Responsabile delle risorse umane Claudia Filippi
- Responsabile Amministrativo Luca Galante
- Responsabile stage e tirocini Enrica Banzato
- Responsabile del personale Sara Scordo
- Responsabile Qualità e privacy Claudia Vettorato

Detto personale unitamente ai dipendenti dell'ufficio Servizi Sociali, nello svolgimento dei compiti assegnati è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra amministrazione comunale e utenti. Il personale è tenuto al rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (DPR n. 62 del 16.4.2013) ed al Regolamento della Cooperativa.

#### ***La partecipazione degli utenti***

E' fondamentale la partecipazione attiva degli utenti per il miglioramento costante del Servizio, instaurando una fattiva collaborazione tra cittadini e Istituzioni.

Organo consultivo è il Comitato.

Il Comitato è disciplinato dal Regolamento del servizio di asilo nido comunale.

Il Comitato di Gestione è composto da:

- a) tre rappresentanti dei genitori dei bambini utenti del servizio. Dei tre eletti non più di uno può essere residente in altro Comune;
- b) tre rappresentanti del Consiglio Comunale;
- c) un rappresentante del personale dell'Asilo Nido con funzioni educative indicato dall'assemblea del personale;
- d) un rappresentante delle formazioni sociali organizzate sul territorio (scelti tra le associazioni iscritte all'Albo delle Associazioni del Comune).

#### ***Standard e valutazione***

##### **Adozione di standard della qualità del servizio**

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Comune di Albignasego individua per il servizio di asilo nido comunale, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.

Con il termine "standard" si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e il Comune si impegna a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard obiettivi di qualità delle prestazioni</b>
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina interna	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP
	Accettazione della necessità di diete personalizzate	Rispetto di tutte le diete richieste pervenute di dieta personalizzata:  per motivi di salute accompagnate da certificato medico;  per motivi religiosi
	Tabelle dietetiche indicate dall'ULSS	Osservanza delle tabelle indicate 90%
Igiene Ambientale	Programmazione degli interventi tramite strumenti di registrazione	Rispetto della programmazione:  pulizia ambienti 2 volte al giorno  pulizia dei bagni 3 volte al giorno  pulizia dei vetri 1 volta al mese  cambio lenzuolini 1 volta ogni 15 giorni  pulizia dei giochi 1 volta ogni 15 giorni
	Prodotti previsti dalla normativa HACPP	Piena corrispondenza
Igiene personale dei bambini/e	Pantofole per il nido	Cambio scarpe giornaliero all'ingresso
	Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno
	Cambio pannolino	Almeno 2 cambi al giorno
Igiene personale operatori	Indumenti dedicati al nido	Cambio abbigliamento inizio turno
	Calzature dedicate al nido	Cambio calzature inizio turno

	Utilizzo dei guanti monouso	Ogni cambio pannolini
	Protezioni di abrasioni, ferite	Completa copertura dell'abrasione o ferita
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
	Prova di evacuazione	Almeno 1 volta all'anno
Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino/a	Il nido fornisce: lenzuola fazzoletti di carta salviette usa e getta
Efficacia attività educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso inserimento	Durata da 15 a 30 giorni
	Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica	Minimo 30 ore di progettazione nel gruppo di coordinamento delle educatrici
	Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	Conforme alla normativa vigente
	Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale	Almeno 20 ore annue
	Esistenza di materiale vario sempre a disposizione bambino/a	Sono sempre presenti e accessibili ai bambini/e in ciascuna sezione giochi morbidi, libri, giochi per abilità motorie
Informazione e comunicazione con le famiglie	Esistenza della carta dei servizi	Diffusione alla richiesta di accesso al servizio
	Momenti di informazione assembleare	Almeno due volte all'anno
	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/a	Almeno tre volte anno
	Serate di approfondimento su tematiche educative	Almeno due volte all'anno
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Da 1 a 8 giorni in base alla natura delle problematiche

Partecipazione delle famiglie	Partecipazione elettiva al Comitato di Gestione	Almeno due riunioni all'anno
	Cogestioni di momenti di festa o giornate di nido aperto	Almeno due eventi all'anno
Efficacia	Arco di tempo in cui vengono pubblicate le graduatorie annuali di ammissione	Entro i termini previsti dal Regolamento Comunale

### **La verifica del rispetto degli standard di qualità**

Ogni anno il Comune di Albignasego misura gli standard e gli impegni promessi e comunicati attraverso la presente Carta dei Servizi; i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune (sito internet).

### **Altre informazioni utili**

La graduatoria di ammissione è predisposta in base ai criteri del presente regolamento dall'Ufficio competente del Comune di Albignasego e, previo parere del Comitato di Gestione, è approvata con determinazione del Responsabile del servizio entro il 30 giugno di ogni anno.

La graduatoria sarà pubblicata mediante affissione all'Asilo nido e l'Albo pretorio del Comune di Albignasego.

L'ammissione all'Asilo nido sarà notificata con lettera a cura dell'Amministrazione Comunale. Qualora il richiedente o chi per esso non si presenti per la conferma, entro 10 giorni dalla notifica, questi sarà considerato rinunciatario a tutti gli effetti e sarà interpellato il richiedente collocato in graduatoria nella posizione immediatamente seguente.

L'ammissione è condizionata alla presentazione del certificato delle vaccinazioni obbligatorie e viene richiesto dall'Amministrazione in ottemperanza alle disposizioni vigenti.

### **Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio**

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale di Albignasego. A tal fine il Comune ha attivato diverse forme di ascolto dell'utente:

1. periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini o incontri organizzati dal Comune;
2. analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;
3. verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

### **La valutazione del servizio da parte dei cittadini**

I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

### **L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti**

Il Comune di Albignasego ascolta, accetta e registra i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Si intende:

- segnalazione: ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;
- reclamo: ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;
- suggerimento: ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione. Non saranno tenuti in considerazione reclami anonimi, generici o esclusivamente offensivi.

Reclami, suggerimenti, segnalazioni o apprezzamenti possono essere avanzati accedendo direttamente allo **Sportello Unico dei Servizi al Cittadino, presso la Sede municipale di via Milano n. 7 Albignasego**. Orario: dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 13.00. Martedì e giovedì orario continuato fino alle ore 17.30. Sportello decentrato presso Ex Casa Calore a S. Agostino: Orario: mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Con la massima celerità e in ogni caso non oltre 30 gg dal ricevimento della segnalazione si riceverà una risposta sull'esito della 'segnalazione' (reclamo, suggerimento, segnalazione o apprezzamento).

L'inoltro di un reclamo, segnalazione, suggerimento o apprezzamento è possibile [on line](http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a_id=13057) accedendo al seguente indirizzo [http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a\\_id=13057](http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a_id=13057);

Una volta che il Comune avrà effettuato le verifiche del caso, una risposta verrà inviata al cittadino tramite posta tradizionale (nel caso in cui non venga fornito un indirizzo di posta elettronica o il cittadino non sia registrato nel sito del Comune) o resa disponibile [nell'apposita sezione dell'area riservata](#) (per i cittadini registrati).

### **UBICAZIONE DEL SERVIZIO E RECAPITI FONDAMENTALI:**

Il nido Marco da Cles è sito presso il Comune di Albignasego (Provincia di Padova), in via XVI Marzo, N.12.

Telefono 049 71 23 20  
Fax 049 71 23 20.

#### **Recapiti della sezione degli Uffici comunali coinvolta nel servizio:**

Settore 6 Servizi Sociali, educativi e culturali del Comune di Albignasego	tel. 049 8042211/287
Capo settore – D.ssa Pertegato	tel. 049 8042218
Responsabile del procedimento – Sig.ra Giancesini	tel. 049 8042287
E-mail comunale	<a href="mailto:nido@albignasego.gov.it">nido@albignasego.gov.it</a>
Sito internet	<a href="http://www.albignasego.gov.it">www.albignasego.gov.it</a>

#### **Recapiti del personale proveniente dall'ente gestore Cooperativa Progetto Now:**

Personale educatore del nido	tel. 049 712320
Personale ausiliario del nido	tel. 049 712320
Coordinatore pedagogico del nido	tel. 049 712320

## **Il personale di supporto proveniente dalla Cooperativa Progetto Now**

Responsabile area infanzia

Cellulare di servizio

Mail

Responsabile Pedagogica D.ssa Mariolina Boldrin

9500612

Mail di area

[infanzia@coopnow.it](mailto:infanzia@coopnow.it)

tel. 049 712320

346 13 74 329

[paola.curcuruto@coopnow.it](mailto:paola.curcuruto@coopnow.it)

tel. 049

## **Come contattare la Cooperativa Progetto Now**

Cooperativa Progetto Now Cooperativa Sociale a Responsabilità limitata

Piazza Cesare Battisti, 21 - 35026 Conselve (Padova)

Tel. 049 95 00 612

Fax 049 95 00 990

Sito Cooperativa Progetto Now

[www.coopnow.it](http://www.coopnow.it)

Mail nido

[infanzia@coopnow.it](mailto:infanzia@coopnow.it)

Mail Cooperativa

[info@coopnow.it](mailto:info@coopnow.it)