



COMUNE DI LUINO

ASILO NIDO – CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. La carta del servizio	3
1.1. Che cos'è e a cosa serve	3
1.2. Diffusione e distribuzione	3
2. I principi fondamentali	3
2.1. Principio dell'uguaglianza	3
2.2. Principio dell'imparzialità	3
2.3. Principio della continuità	4
2.4. Principio della partecipazione.....	4
2.5. Efficienza ed efficacia	4
3. La gestione del servizio	4
3.1. Dove si trova	4
3.2. Chi lo gestisce	4
3.3. Ricettività.....	4
3.4. Evoluzione	4
4. Progetto educativo	5
4.1. Obiettivi educativi.....	5
4.2. Metodologie educative	5
4.3. Attività educative.....	5
4.4. Strumenti	5
5. Organizzazione del servizio	6
5.1. Orari e rapporto numerico educatore/bambino.....	6
5.2. Modalità di ambientamento.....	6
5.3. La giornata al nido.....	7
5.4. Cosa occorre	8
5.5. Gruppo di lavoro.....	8
5.6. La formazione del personale.....	8
6. Modalità di funzionamento	8
6.1. Modalità di accesso	8
6.2. Regolamento sanitario	9
6.3. Rette e frequenze.....	9
6.4. Partecipazione delle famiglie.....	10
7. Servizi forniti	10
7.1. Cucina e menu	10
7.2. Lavanderia e guardaroba	10
8. Fattori, indicatori e standard di qualità del servizio asilo nido	11
8.1. Descrizione dello strumento	11
8.2. Tabella.....	11
9. Modalità di rilevazione della soddisfazione delle famiglie	13
9.1. Descrizione dello strumento e delle modalità di somministrazione	13
9.2. Suggesti, apprezzamenti, reclami	13
9.3. A chi rivolgersi.....	13
9.4. Tempi di risposta.....	13
10. Numeri utili	13

1. LA CARTA DEL SERVIZIO

1.1 CHE COS'È E A COSA SERVE

La presente Carta dei servizi dell'Asilo nido è il documento con il quale il Comune, in rispondenza al tema della trasparenza, fornisce tutte le informazioni relative alla reale offerta che l'Asilo nido offre alle famiglie ed in particolare:

- l'ente che gestisce il servizio
- le finalità, gli obiettivi e gli impegni del servizio
- la sua organizzazione
- le sue modalità di funzionamento
- il progetto educativo
- i servizi offerti
- i fattori di qualità, indicatori e standard di servizio garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente.

Comporta e dà attuazione ad un patto di collaborazione tra l'Amministrazione Comunale, le famiglie dei bambini frequentanti, il personale operativo e la cittadinanza che offre ogni chiara e concreta informazione sul Servizio stesso.

La Carta dei Servizi è stata predisposta in conformità a:

- D.G.R. n. 20588 dell'11 febbraio 2005 ad oggetto: "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia
- Decreto n. 1254 del 15 febbraio 2010 ad oggetto:" Prime indicazioni operative in ordine a esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociali
- D.G.R. n. 2929 del 9 marzo 2020 ad oggetto:" Revisione e aggiornamento dei requisiti per l'esercizio degli asili nido: modifica della D.G.R.11 febbraio 2005, n. 20588. determinazioni - (a seguito di parere della Commissione consiliare) - (di concerto con l'assessore Piani)";
- D.G.R. n. 7633 del 28 dicembre 2017 ad oggetto: "Precisazione in merito alla figura di "volontariato" nelle unità di offerta sociali di cui alla l.r.3/2008";
- D.G.R. n. 1428 del 27 novembre 2023 ad oggetto: "Definizione dei criteri di accreditamento per i servizi educativi per la prima infanzia - (a seguito di parere della commissione consiliare);

1.2 DIFFUSIONE E DISTRIBUZIONE

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito del Comune di Luino.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA

La Carta si ispira a principi di uguaglianza e di diritto delle bambine e dei bambini come recepiti nella Convenzione sui Diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 novembre 1989.

Pertanto, la frequenza all'Asilo Nido è consentita a tutti senza discriminazioni di razza, religione, sesso, lingua, condizioni socioeconomiche, favorendo l'inserimento dei bambini con svantaggio psicofisico e sociale.

2.2 PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ

Le azioni dell'Amministrazione e i comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono

dettati da criteri di obiettività, trasparenza e imparzialità.

2.3 PRINCIPIO DELLA CONTINUITÀ

L'erogazione del Servizio è continua e regolare per tutto l'anno educativo, per 5 giorni alla settimana, per un minimo di 205 giorni all'anno come previsto dal D.G.R. 2929/2020 ad oggetto: *“Revisione e aggiornamento dei requisiti per l'esercizio degli asili nido: modifica della D.G.R. 11 febbraio 2005, n. 20588. determinazioni - (a seguito di parere della Commissione consiliare) - (di concerto con l'Assessore Piani)”*.

2.4 PRINCIPIO DELLA PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino al servizio pubblico è garantita ed incoraggiata allo scopo di far emergere i bisogni cui il Servizio deve rispondere e quindi di adeguare le risposte alle aspettative degli utenti.

Il personale del Nido favorisce attivamente la partecipazione delle famiglie attraverso momenti di confronto e di scambio sia di gruppo che individuali.

Nido e famiglia condividono e collaborano ad un comune Progetto Educativo mirato ad una equilibrata crescita dei bambini.

2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Amministrazione ed il personale dell'Asilo Nido si impegnano costantemente nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

L'efficienza viene perseguita anche attraverso la tempestiva e completa assegnazione dei posti disponibili.

L'efficacia viene verificata tramite il monitoraggio degli obiettivi educativi, la formazione continua del personale, la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie.

3. LA GESTIONE DEL SERVIZIO

3.1 DOVE SI TROVA

Attualmente l'asilo nido si trova a Luino un via Forlanini 2.

3.2 CHI LO GESTISCE

È gestito in economia dal Comune di Luino.

Il personale educativo e l'addetta al guardaroba e alle pulizie sono dipendenti del Comune di Luino.

La mensa, interna, è invece gestita dalla Cooperativa Sodexo Italia S.p.A.

3.3 RICETTIVITA'

L'Asilo Nido è predisposto ad accogliere sino a un massimo di n. 30 bambini in relazione al personale educativo presente e alle normative vigenti. L'autorizzazione al funzionamento è per n. 40 bambini di età compresa fra 3 mesi e 3 anni.

3.4 EVOLUZIONE

Di prossima apertura è una nuova sede del Servizio, che sarà sita in Via della Roggia n. 13, in sostituzione di quella attuale con una capienza ricettiva maggiore (54 posti) e realizzata a valere sui fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

4. PROGETTO EDUCATIVO

Il Progetto educativo è il documento che sottende e orienta tutto il lavoro svolto all'interno dell'Asilo nido. Definisce i principi pedagogici, gli obiettivi educativi, le metodologie e le attività che guidano l'azione degli educatori garantendo coerenza ed intenzionalità educativa. Permette inoltre di condividere con le famiglie i valori, le finalità e le modalità con cui viene promosso lo sviluppo e il benessere dei bambini.

È frutto di un'attenta osservazione e pianificazione da parte degli educatori, che definiscono **obiettivi educativi, metodologie, attività e strumenti** per creare un contesto stimolante e rassicurante.

4.1 OBIETTIVI EDUCATIVI

- Favorire lo sviluppo dell'autonomia personale aiutando i bambini a svolgere piccole azioni quotidiane come mangiare, vestirsi e svestirsi, raggiungere il controllo degli sfinteri, lavarsi le mani, riordinare i giochi.
- Promuovere il benessere emotivo e affettivo, creando un ambiente sereno in cui il bambino si senta accolto, sicuro e ascoltato.
- Stimolare lo sviluppo del linguaggio, incoraggiando i bambini a comunicare attraverso parole, gesti e interazioni con gli altri.
- Sostenere lo sviluppo motorio, proponendo attività che permettano di muoversi, esplorare lo spazio e migliorare la coordinazione.
- Favorire la socializzazione, aiutando i bambini a relazionarsi con i coetanei e con gli adulti.
- Stimolare la curiosità e la scoperta, permettendo ai bambini di esplorare l'ambiente e sperimentare nuove esperienze.

4.2 METODOLOGIE EDUCATIVE

- Fondamentale importanza è data al gioco, in quanto rappresenta il principale strumento di apprendimento nei primi anni di vita.
- Rispetto dei tempi e dei bisogni di ogni bambino, riconoscendo che ogni bambino ha il proprio ritmo di sviluppo.
- Promuovere esperienze basate sulla scoperta e sull'esplorazione, in modo che i bambini possano imparare attraverso l'esperienza diretta.
- Organizzare la giornata attraverso rituali quotidiani, che aiutano i bambini a sentirsi sicuri e ad orientarsi nel tempo.
- Utilizzo costante dell'osservazione educativa per comprendere meglio i bisogni, gli interessi e i progressi dei bambini.
- Mantenere una stretta collaborazione con le famiglie.

4.3 ATTIVITÀ EDUCATIVE

- Attività manipolative e sensoriali (acqua, sabbia, pasta di pane, materiali naturali, etc.).
- Attività creative (disegno, pittura, incollaggio, etc.).
- Attività musicali (ascolto, filastrocche, canti mimati, utilizzo di piccoli strumenti, etc.).
- Momenti di lettura (con libri illustrati, libri sensoriali, tessere tematiche, etc.).
- Gioco simbolico (cucina, bambola, travestimento, etc.).
- Attività motorie (percorsi psicomotori, giochi di movimento all'interno e all'esterno in giardino, etc.).
- Attività all'aperto (esplorazione e conoscenza dell'ambiente e dei suoi elementi, semina e cura delle piantine, raccolta).

4.4 STRUMENTI

- Giochi e materiali adatti all'età dei bambini.
- Materiale vario, anche di recupero, per attività grafico-pittoriche e di incollo.
- Strumenti musicali semplici, anche costruiti con i bambini (piccole maracas, bottigliette sonore, etc.).
- Materiali naturali (foglie, sabbia, acqua e altri oggetti da esplorare, etc.).

- Spazi organizzati riconoscibili e fruibili in autonomia dai bambini.
- Strumenti di osservazione e documentazione (appunti, fotografie, schede di osservazione, etc.).

5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'asilo nido si pone come sostegno educativo alle famiglie offrendo un luogo di incontro, crescita e scambio tra i bambini, le loro famiglie e gli educatori. Esso contribuisce alla crescita e alla formazione dei minori, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa di ognuno. Inoltre, favorisce e stimola l'integrazione e lo sviluppo psicofisico dei bambini diversamente abili.

La struttura è organizzata in spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi dei bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di assicurare riferimenti fisici stabili.

La giornata è scandita da vari momenti di routine che si succedono con regolarità; questo conferisce tranquillità al bambino permettendogli di percepire il passare del tempo.

Le attività ludico-ricreative vengono pensate e strutturate in base alla fascia di età dei bambini a cui sono rivolte tenendo conto del loro sviluppo motorio, cognitivo, emotivo. Variano in base ai vari momenti dell'anno (fase dell'ambientamento, stagioni, etc.) dando la preferenza alla vita all'aria aperta appena la stagione lo consente.

5.1 ORARI E RAPPORTO NUMERICO EDUCATORE/BAMBINO

L'asilo nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.45.

L'entrata è prevista dalle 7.30 alle 9.30.

L'uscita avviene dalle 15 alle 17.45.

È possibile la frequenza part-time dalle 7.30 alle 13.

Dalle 9 alle 16 è la fascia delle attività finalizzate con rapporto educatore/bambini di 1:8.

In accoglienza e in chiusura il rapporto è di 1:10.

Le ore di presenza giornaliera vengono concordate con la coordinatrice sulla base delle esigenze di ogni famiglia e vengono mantenute costanti nel corso dell'anno.

5.2 MODALITÀ DI AMBIENTAMENTO

L'ambientamento al nido è spesso la prima esperienza di allargamento sociale per il bambino e la sua famiglia; è un periodo molto delicato che comporta un notevole cambiamento nella vita del bambino e per questo va affrontato in modo graduale e progressivo, rispettando i suoi ritmi e accompagnando con consapevolezza la famiglia.

Poco prima dell'inizio dell'ambientamento, la coordinatrice e le educatrici di riferimento incontrano i genitori con i bambini per un primo colloquio conoscitivo.

Si tratta di un momento privilegiato di scambio che vuole porre le basi di un significativo e collaborativo rapporto fra la famiglia e il Servizio e che contribuirà a garantire un buon ambientamento del bambino nella nuova realtà educativa. Durante il periodo dell'ambientamento il bambino conosce e scopre a poco a poco gli spazi disponibili: gli oggetti prima sconosciuti diventano familiari, accetta persone nuove, adulti e bambini e, infine, riesce a separarsi serenamente dal familiare che lo accompagna. La presenza di un adulto di riferimento in questa fase dell'ambientamento permette al bambino di non sentirsi solo in un ambiente estraneo e di acquisire fiducia verso ciò che gli è nuovo.

Per la buona riuscita degli ambientamenti è necessaria una reciproca collaborazione tra educatori, che saranno il più possibile attenti ed accoglienti, e genitori che potranno confidarsi liberamente trovando negli educatori persone esperte a cui esprimere le proprie ansie e paure. Inizia qui un percorso basato sulla fiducia reciproca: vivendo questa esperienza in gruppo, i genitori avranno la possibilità di confrontarsi e assicurarsi,

sostenendosi vicendevolmente.

Ai genitori verrà chiesta una disponibilità di tempo non inferiore alle 2-3 settimane per accompagnare il proprio bimbo in questa nuova esperienza. Nei primi giorni la permanenza al nido sarà limitata a due ore al massimo durante le quali potranno osservare il proprio bambino muoversi e giocare liberamente.

I tempi di permanenza si allungheranno gradatamente inserendo il pasto, finché sarà l'educatrice ad agire direttamente con il bambino. Questo sarà rassicurante per entrambe le parti.

I tempi dell'ambientamento possono essere anche lunghi e non facili da prevedere, ma osservando come il bambino reagisce a queste novità, ci si accorderà facilmente per evitare al massimo i disagi. Anche la separazione dal genitore avverrà in momenti concordati con l'educatrice e dopo aver avuto la certezza che il bambino e il genitore sono pronti a salutarsi.

Terminata la prima fase dell'ambientamento è consigliata per il bambino una frequenza che gli permetta di interiorizzare e consolidare serenamente l'esperienza vissuta al nido nei giorni precedenti. In questo modo è possibile tutelare ulteriormente i bambini durante i momenti di accoglienza e di uscita. Infine, una frequenza regolare e continuativa è la premessa per assicurare una buona esperienza educativa. L'ambientamento al nido viene proposto a piccoli gruppi, permettendo ai genitori e ai bambini di vivere questa esperienza come un momento di socializzazione e di condivisione.

5.3 LA GIORNATA AL NIDO

All'interno del Nido si susseguono proposte di gioco e rituali che rispondono a un lavoro di programmazione intenzionale, permettendo ai bambini di prevedere il susseguirsi dei vari momenti della giornata, rassicurandoli e facendo loro acquistare sicurezza.

Nello specifico, la giornata è così articolata:

- 7.30-9.30 → accoglienza dei bambini: l'accoglienza è un momento delicato in cui genitori e bambini, dopo essere arrivati al nido, si salutano. È attenzione delle educatrici accogliere la coppia adulto-bambino, garantendo un ambiente piacevole, calore e delicatezza, lasciando loro il tempo necessario per salutarsi. Le educatrici facilitano e sostengono in modo personalizzato e flessibile questo momento;
- 9.00 → spuntino a base di frutta di stagione: è il primo momento di ritrovo del gruppo con l'educatrice di riferimento; è una piccola pausa prima delle attività;
- 9.45-10.45 → attività libere o proposte dall'educatore: Proposte di esperienze di gioco. Partendo dall'osservazione dei bambini le educatrici allestiscono gli spazi e i materiali e propongono esperienze strutturate per età omogenee o eterogenee, a grande gruppo o personalizzate. Vengono fatte proposte di gioco che, nel rispetto dell'individualità e della libera scelta da parte del bambino, possano favorire la stimolazione sensoriale, emotiva, motoria e creativa;
- 10.45-11.15 → igiene e preparazione al pasto: l'igiene viene proposta come un importante momento di relazione esclusiva tra bambino e educatrice, oltre a stimolare le autonomie del bambino e coinvolgerlo nella cura di sé;
- 11.15-11.45 → pranzo: il pranzo al nido non è solo un momento conviviale, ma anche una grande opportunità di apprendimento. I bambini imparano ad apparecchiare e sparecchiare la tavola, a mangiare in autonomia e a servirsi da soli;
- 11.45-12.00 → igiene;
- 12.00-13.00 → uscita part-time;
- 12.00-14.30 → preparazione al sonno e riposo: i bambini vanno nella cameretta e si preparano al sonno; qui l'educatrice crea una situazione tranquilla e ovattata che favorisce il rilassamento e l'addormentamento;
- 14.30-15.00 → risveglio e igiene;

- 15.00-15.30 → merenda: la merenda è l'occasione per ritrovarsi insieme dopo il riposo, in attesa del ricongiungimento con le famiglie;
- 15.30-17.45 → ricongiungimento con le famiglie: in questa fascia oraria vengono proposte attività flessibili che consentono al bambino di interrompere il gioco quando arrivano gli adulti di riferimento. Progressivamente i gruppi si uniscono in un unico salone, garantendo il rapporto numerico bambini-educatore. Durante il ricongiungimento avviene uno scambio di notizie sulla giornata demandando a degli incontri individuali eventuali approfondimenti; i bambini sono affidati, oltre ai loro genitori, anche ad altri adulti da loro autorizzati, previa compilazione dell'apposito modulo.

5.4 COSA OCCORRE

Il Nido provvede alla fornitura di asciugamani, lenzuola e coperte, tovaglie e bavaglie, pannolini, creme, saponi detergenti.

Ai genitori viene richiesto di portare una sacchetta con nome contenente:

- un cambio completo (maglietta, golfino, pantaloni) e un cambio intimo (maglietta, mutandine, body, calzini), un paio di ciabatte o pantofole;
- se il bambino lo necessita, un ciuccio da lasciare al nido;

È opportuno che i bambini indossino vestiti comodi che permettano loro libertà di movimento e la possibilità di sperimentarsi attraverso giochi/esplorazioni con materiali "sporchevoli". Viene richiesto inoltre un abbigliamento pratico che consenta ai bambini di sviluppare la loro autonomia vestendosi e svestendosi da soli.

5.5 GRUPPO DI LAVORO

Attualmente il gruppo di lavoro è costituito da 6 educatrici, 1 coordinatrice pedagogica, 1 guardarobiera, 1 cuoca.

Il rapporto educatrice/bambino è garantito nel rispetto delle norme vigenti. (D.G.R. 2929 del 3/2020)

Oltre al rispetto degli standard sopraindicati, è garantita la compresenza di 2 operatori durante tutto l'orario di apertura del Servizio.

Il Responsabile del Servizio è reperibile presso gli uffici dei Servizi Sociali.

La coordinatrice è reperibile presso l'asilo nido.

5.6 LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il coordinatore del nido, il personale con funzioni educative e il personale ausiliario partecipano a corsi di formazione e/o aggiornamento conformemente alle prescrizioni in materia contenuti nella D.G.R. 1428 dell'11/2023.

L'Asilo Nido, inoltre, partecipa attivamente alle iniziative formative e di aggiornamento pianificate dal Coordinamento Pedagogico Territoriale istituito ai sensi della L.N. 107 del 2015 ad oggetto: "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)".

6. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

6.1 MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso avviene tramite graduatoria dando la precedenza ai bambini residenti nel Comune di Luino.

Le domande possono essere effettuate online tramite il modulo che si trova sul sito del comune o compilando

un modulo cartaceo disponibile presso l'asilo nido e ai servizi sociali.

Le domande vengono accolte durante tutto l'anno.

La graduatoria per gli inserimenti del mese di settembre viene formulata sulla base delle domande pervenute entro il 31 marzo dell'anno di riferimento.

Le domande pervenute dopo il 31 marzo verranno utilizzate (una volta esaurita la graduatoria), sulla base del numero di protocollo, per coprire eventuali posti che si rendessero vacanti durante l'anno scolastico o entreranno nella graduatoria dell'anno successivo.

La graduatoria viene pubblicata all'albo pretorio dapprima provvisoria per consentire eventuali ricorsi e poi definitiva entro il 15 maggio; il numero di ambientamenti sarà in funzione dei posti disponibili.

La graduatoria ha validità fino alla pubblicazione all'albo della graduatoria successiva.

La comunicazione di ammissione avviene tramite mail alle famiglie.

All'interno del Regolamento si trovano esplicitati i punteggi assegnati in base alle caratteristiche di ciascuna domanda che determinano la graduatoria finale relativa all'ammissione alla frequenza del servizio.

A partire dall'anno di attività 2026-2027 verrà garantita al Comune di Cremenaga in forza della Convenzione approvata dal Consiglio comunale in data (delibera n. ...) la riserva di n. posti che a regime saranno determinati in

6.2 REGOLAMENTO SANITARIO

Per essere ammessi al nido i bambini dovranno aver effettuato le vaccinazioni obbligatorie previste dalla normativa vigente.

Il bambino viene allontanato in questi casi:

- stato febbrile in presenza di temperatura esterna maggiore di 38,5°;
- diarrea, con tre scariche liquide in tre ore;
- comparsa di esantema;
- congiuntivite con occhi arrossati e secrezione purulenta;
- pediculosi fino ad avvio del trattamento;
- situazione di malessere generale che richiede valutazione e monitoraggio.

Quando è necessario che il bambino lasci il servizio, il personale educativo avverte i genitori che sono tenuti a provvedervi tempestivamente.

Il rientro al nido avviene tramite autocertificazione dopo aver consultato il pediatra e seguito le sue indicazioni.

6.3 RETTE E FREQUENZE

La retta viene definita sulla base della situazione economica equivalente della famiglia (ISEE Minorenni) e comprende pasto, pannolini, materiale didattico e di primo soccorso.

Alla retta part-time viene applicata una riduzione del 20% rispetto alla retta a tempo pieno.

La retta ha cadenza mensile.

Ulteriori informazioni sono consultabili all'interno del Regolamento.

La sospensione della frequenza deve essere comunicata per iscritto con preavviso di almeno 30 giorni e la retta non sarà dovuta dal mese successivo alla presentazione della domanda, a condizione che la domanda pervenga entro i primi 15 giorni del mese.

6.4 PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Alla gestione dell'Asilo nido partecipa il Comitato di gestione, in qualità di organo consultivo e propositivo.

È costituito da:

- 5 rappresentanti eletti dal Consiglio Comunale;
- 2 genitori che usufruiscono del servizio;
- 1 dipendente dell'asilo nido;
- il Responsabile del Servizio.

Spetta al Comitato dell'asilo:

- promuovere la partecipazione delle famiglie;
- favorire la diffusione di una specifica cultura dell'infanzia;
- formulare pareri e proposte all'Amministrazione Comunale al fine di migliorare il servizio;
- esprimere pareri e valutazioni circa l'attuazione del regolamento.

Vengono proposti inoltre differenti momenti di incontro tra i genitori ed il Servizio, per fornire le informazioni riguardo le attività e la gestione quotidiana, costruire modalità educative condivise, creare occasioni di incontro tra le famiglie.

Durante l'anno vengono organizzate due assemblee generali a cui partecipano tutti i genitori dei bambini frequentanti in cui viene presentato e verificato il progetto pedagogico, due riunioni di sezione in cui viene presentata e in seguito verificata la programmazione pedagogica di ogni gruppo, almeno tre colloqui individuali.

Altri momenti di partecipazione sono gli incontri con gli specialisti (1 o 2 all'anno) e la merenda delle famiglie organizzata nel mese di maggio di ogni anno.

7. SERVIZI FORNITI

7.1 CUCINA E MENÙ

Il servizio di refezione è interno alla struttura e i pasti sono differenziati in base alle fasce di età.

Fino ai 12 mesi viene seguito lo svezzamento definito dal pediatra di base per ogni bambino e comunicato dalle famiglie alla coordinatrice.

Dall'anno sono previsti due menù differenziati in base alla stagione approvati e comunicati dall'ATS.

È prevista la possibilità di variazioni delle portate in situazioni di necessità con richiesta del medico.

Il servizio mensa si avvale di cucina interna e adotta la procedura HACCP di controllo per garantire l'igiene e la salubrità degli alimenti.

I prodotti utilizzati sono biologici ovvero provengono da coltivazioni e allevamenti che rispettano l'ambiente, seguono metodi naturali e non utilizzano pesticidi o sostanze chimiche di sintesi.

La scelta del biologico non è solo una questione di qualità, ma anche di attenzione alla salute dei bambini, che in questa fase della crescita hanno bisogno di alimenti genuini, sicuri e nutrienti. È inoltre fondamentale educare i bambini fin dai primi anni di vita a una sana alimentazione: offrire prodotti biologici significa trasmettere ai bambini il valore del rispetto per il proprio corpo e per l'ambiente che li circonda.

7.2 LAVANDERIA E GUARDAROBA

All'interno del nido è presente un servizio dedicato alla cura, al lavaggio e alla gestione della biancheria

utilizzata dai bambini. Questo permette di garantire ogni giorno standard elevati di igiene, pulizia e attenzione ai dettagli.

La biancheria viene lavata con prodotti idonei, delicati e sicuri, nel pieno rispetto della pelle sensibile dei più piccoli.

Questa organizzazione interna permette di intervenire tempestivamente in caso di necessità e di offrire un ambiente sempre curato, accogliente e sicuro.

8. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ASILO NIDO

8.1 DESCRIZIONE DELLO STRUMENTO

La qualità del Servizio Asilo nido si valuta attraverso una combinazione di fattori, indicatori misurabili e standard di qualità che aiutano sia l'Ente che gli utenti a capire se il servizio offerto è adeguato, efficace e corrispondente alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

I fattori di qualità sono gli aspetti fondamentali che concorrono a definire un buon servizio nido.

Gli indicatori permettono di misurare concretamente se i fattori di qualità sono raggiunti, e servono per valutazioni interne o esterne.

Gli standard sono valori o livelli minimi attesi per ciascun indicatore. Servono a dare criteri chiari e verificabili per capire se il Servizio sta funzionando come previsto.

8.2 TABELLA

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
A) Qualità dell'alimentazione	1. Esistenza di una cucina interna	2. Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP
	3. Accettazione delle necessità di diete personalizzate	4. Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata: 5. per motivi di salute se accompagnate da certificato medico; 6. per motivi religiosi
	7. Tabelle dietetiche approvate dall'AST	8. Osservanza delle tabelle indicate
B) Igiene ambientale	9. Programmazione degli interventi	10. Rispetto della programmazione: 11. pulizia degli ambienti quotidiana e al bisogno per bagni e zona pasto; 12. pulizia dei vetri bassi quotidiana; 13. pulizia dei vetri alti a rotazione 14. cambio lenzuola bisettimanale 15. pulizia dei giochi giornaliera a rotazione
C) Igiene personale dei bambini/e	16 Pantofole/ciabatte per il Nido	17 Cambio scarpe giornaliero all'ingresso
	18 Lavaggio mani	19 Più volte al giorno e prima dei pasti e dopo attività di manipolazione
	20 Cambio pannolino	21 Almeno tre cambi al giorno e all'occorrenza

D) Igiene personale operatori	22 Indumenti dedicati al Nido	23 Cambio dell'abbigliamento all'inizio del turno
	24 Calzature dedicate al Nido	25 Cambio delle calzature all'inizio del turno
	26 Utilizzo dei guanti monouso	27 Ogni cambio pannolini e per eventuali disinfezioni di piccole
	28 Protezioni di abrasioni e ferite	29 Completa copertura dell'abrasione o ferita
E) Sicurezza ambientale	30 Adeguatezza alla normativa vigente	31 Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente Autorità
F) Fornitura materiali di consumo	32. Esistenza di un corredo per ogni bambino	33. Il Nido fornisce: 34. lenzuola; 35. pannolini; 36. fazzoletti di carta; 37. bavaglie e tovaglie; 38. asciugamani; 39. crema all'ossido di zinco
G) Efficacia attività educativa pedagogica	40. Personalizzazione del percorso di inserimento	41. Durata dai 14 ai 21 giorni e secondo i tempi del bambino (flessibilità)
	42. Elaborazione del progetto pedagogico e relativa verifica	43. Periodica durante le riunioni di coordinamento delle educatrici
	44. Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	45. Conforme alla normativa vigente
	46. Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino	47. Sono sempre presenti e accessibili ai bambini in ciascuna sezione giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per abilità motorie
H) Informazione e comunicazione con le famiglie	48. Esistenza di Regolamento e della Carta dei Servizi	49. Diffusione alla richiesta di accesso al servizio
	50. Momenti di informazione assembleare	51. Almeno due volte all'anno
	52. Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino	53. Almeno due volte all'anno e all'occorrenza
	54. Incontri di approfondimento su tematiche educative	55. Secondo programmazione annuale
	56. Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	57. Entro sette giorni in base alla natura delle problematiche
I) Partecipazione delle famiglie	58. Momenti di festa o giornate di Nido aperto	59. Almeno due eventi all'anno
J) Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del Servizio	60. Arco di tempo in cui viene pubblicata la graduatoria annuale di ammissione al Servizio	61. Entro quindici giorni dalla chiusura della procedura per la formazione della graduatoria
	62. Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione	63. Entro sette giorni

	degli operatori assenti per assenza prolungata	
	64. Tempestività delle forniture dei materiali di funzionamento	65. Entro trenta giorni dalla richiesta

9. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

9.1 DESCRIZIONE DELLO STRUMENTO E DELLE MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE

Annualmente le famiglie sono chiamate alla compilazione di un questionario di soddisfazione per la valutazione della qualità percepita.

Il questionario analizza gli aspetti del servizio che si ritengono fondamentali per il buon funzionamento dell'asilo nido, lasciando inoltre l'opportunità ai genitori di segnalare, in una apposita domanda aperta, le loro note, i loro desideri ed eventuali proposte migliorative. Gli esiti del sondaggio vengono comunicati alle famiglie e discussi all'interno del Comitato di Gestione al fine di garantire un livello di qualità nel tempo e di individuare gli ambiti di intervento per migliorare ulteriormente la qualità del servizio erogato.

9.2 SUGGERIMENTI, APPREZZAMENTI, RECLAMI

Il Servizio è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati in questa Carta. Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati. Sono ben accetti i suggerimenti per migliorare il Servizio.

9.3 A CHI RIVOLGERSI

Nell'eventualità si verificassero problemi nel Servizio Asilo Nido o violazioni dei principi e degli impegni stabiliti nella Carta dei Servizi, questi possono essere segnalati per telefono, per iscritto compilando la scheda allegata inviandola agli indirizzi mail e ai numeri telefonici indicati in calce al documento.

9.4 TEMPI DI RISPOSTA

Alle comunicazioni scritte viene garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.

10. NUMERI UTILI

- ASILO NIDO
 - Indirizzo → Via Forlanini - 2, Luino (VA)
 - Telefono: 0332-531000
 - E-mail: nido@comune.luino.va.it
- SERVIZI SOCIALI
 - Indirizzo → Via Ronchetto - 1, Luino (VA)
 - Telefono: 0332-536727
 - E-mail: sociale@comune.luino.va.it

Allegati:

- A) Customer Satisfaction
- B) Scheda suggerimenti e reclami