



Asilo Nido **APE BLU**

Revisione n° 10 del 01/09/2026



CARTA DEI SERVIZI



CSA

**COOPERATIVA
SERVIZI
ASSISTENZIALI**

Da oltre 30 anni Cooperativa

ASILI NIDO IN GESTIONE CSA



POLLICINO

Via Parenza Bassa,
Ceresè di Borgo Virgilio (MN)
Fino a 40 bambini

CHIARA STELLA

Via Unità d'Italia 2,
Cerro Veronese (VR)
Fino a 29 bambini



RODONI VIGNOLA

Via C. Battisti 202,
Villa Garibaldi Roncoferraro (MN)
Fino a 21 bambini



IL SORRISO

Via G. Matteotti 1,
San Giacomo Segnate (MN)
Fino a 16 bambini





CIPÌ

Via E. Fermi 50, Piadena (CR)
Fino a 30 bambini

IL PICCOLO PUZZLE

Via San Martino 14,
Forette di Vigasio (VR)
Fino a 21 bambini



APE BLU

Via Virgilio 8,
San Giovanni del Dosso (MN)
Fino a 21 bambini



NIDO COMUNALE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Via Cavour 90,
Acquanegra sul Chiese (MN)
Fino a 21 bambini





Gentile Famiglia,

Nel ringraziarLa per aver scelto L'Asilo Nido Ape Blu di San Giovanni del Dosso (Mn), Le portiamo un cordiale benvenuto nella nostra Struttura dove Lei e il Suo bambino potrete godere in qualunque momento dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La "Carta dei Servizi" è uno strumento con il quale CSA intende fornire, in una logica di trasparenza, tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'Asilo Nido. Secondo le ultime indicazioni di legge questo strumento viene considerato un requisito indispensabile nell'erogazione di servizi poiché:

- Fornisce ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- Informa sulle procedure per accedere ai servizi;
- Indica le modalità di erogazione delle prestazioni;
- Assicura la tutela degli Utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

Grazie alla "Carta dei servizi" è possibile conoscere quindi:

- Chi gestisce il servizio;
- L'organizzazione della Struttura;
- Le modalità di funzionamento;
- I servizi forniti;
- I fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- Le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- Le modalità di partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di evidenziazione del reclamo.

Questo documento rappresenta anche il Regolamento del Nido Ape Blu.

La Responsabile Servizi Educativi
Dr.ssa Elena Sora

Indice

Presentazione

Impegni e Programmi	09
Descrizione del Servizio	10
Informazioni Utili	11

Organizzazione Funzionale

Il Servizio Asilo Nido	13
Il Progetto Educativo e l'Attenzione nei confronti del Bambino	13
L'Ambiente e le Esperienze al Nido	14
Le Finalità	14
Chi lavora all'Asilo Nido	15
Tempi di Funzionamento	16
Gli Spazi	17
La Salute al Nido	18
L'Alimentazione	19
Assicurazione	19

Prestazioni Erogate

Premessa	21
Inserimento e Ambientamento	21
Partecipazione dei Genitori e gestione sociale.....	22
La Giornata Sociale	23
La Giornata al Nido	24
Le Attività	25
Servizio di Consulenza Psicologica	26
Il Ritorno a Casa	26

Accedere al Servizio

Criteri di Ammissione	28
Modalità di Iscrizione	28



Ritiro dal Servizio	29
Rette di Frequenza	29
Riduzioni Tariffarie	30
Pagamento della Tariffa.....	32
Accesso ai Locali	32
Sicurezza	32

Fattori di Qualità

Il Coordinatore Pedagogico	34
Apertura al Sociale	34
Partecipazione delle Istituzioni	34
Rapporti con la Scuola dell'Infanzia	35
Condizioni Ambientali del Servizio	35
Attività di Sperimentazione	35
Nuove Tipologie di Servizio	36
Fattori, Indicatori e Standard	36
Soddisfazione delle Famiglie	40
Reclami	40
Soddisfazione degli Operatori	40

Diritti e Doveri

Diritti dei Bambini e delle Bambine	42
Diritti e Doveri delle Famiglie	44
Diritti e Doveri del Personale	45
Diritti e Doveri dei Collaboratori Scolastici	47
Tutela della Privacy	47
Riferimenti normativi	47

Allegati

A) Modulo di Segnalazione Reclami	49
B) Questionario di Valutazione della Qualità	50

Presentazione

Impegni e Programmi



Con la Carta dei Servizi, il Nido Ape Blu dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con i bambini e con le loro Famiglie e come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse. La Famiglia viene messa nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

Si tratta in sostanza di un contratto tra C.S.A. e tutti coloro i quali, a vario titolo, sono interessati al Nido Ape Blu ed alle attività educative che in questa Struttura si svolgono. Con la Carta dei Servizi si stabilisce un accordo forte che garantisce il rispetto dei reciproci diritti e doveri nell'ottica del confronto, della condivisione e della responsabilità solidale sull'educazione dei bambini e delle bambine. È un impegno da parte nostra a garantire i livelli di qualità nella relazione umana e nell'erogazione dei servizi qui dettagliatamente descritti.

Quando un bambino viene inserito all'Asilo Nido entra a far parte, con i suoi genitori, di una **comunità educante** nella quale le finalità che si vogliono raggiungere sono: la crescita armonica del bambino, la sua felicità, la capacità di imparare a conoscere e valutare le differenze tra lui ed i suoi compagni.

I nostri obiettivi sono l'integrazione, il rispetto reciproco, la giustizia sociale: fattori che, se appresi fin dalla prima infanzia, diventano sostanza dell'educazione ricevuta e perciò ricchezza della comunità cittadina.

È evidente che questo importante e stimolante percorso educativo vede protagonisti i genitori e gli educatori, soggetti fondamentali sia della crescita dei bambini che della comunità che si crea nel Nido e attorno al Nido.

L'impegno che ci assumiamo con questa Carta verrà costantemente verificato dalla comunità sorta attorno al Nido e da tutti i portatori di interesse verso l'educazione dei più piccoli. Questa verifica si compirà attraverso l'analisi costante dei risultati ottenuti e l'annuale valutazione della

soddisfazione di chi ha fruito del servizio.

I risultati ottenuti costituiranno l'elemento di valutazione per le miglorie ed innovazioni degli anni successivi.

La Carta dei Servizi è lo strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e Utenti, è una dichiarazione con la quale C.S.A. si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dagli artt. 3 e 33 della Costituzione Italiana, dalla Legge 1044/71 e dalla Convenzione Internazionale dell'ONU sui diritti dell'Infanzia del 1989 (L. 176/91). La Carta dei Servizi del Nido "Ape Blu" di San Giovanni del Dosso risponde ai principi di:

- *eguaglianza*, il servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;
- *imparzialità*, i comportamenti del Personale nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- *continuità*, l'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari stabiliti;
- *partecipazione*, viene riconosciuto un ruolo fondamentale del rapporto famiglia-educatori, al fine della continuità pedagogico-educativa e in tale ambito sono sollecitati periodici incontri e gradite osservazioni e suggerimenti per migliorare il Servizio;
- *efficienza ed efficacia*, i servizi del Nido sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate e prestazioni erogate. L'efficacia delle prestazioni è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori. Infatti la formazione e l'aggiornamento si pongono come obiettivo l'analisi e la comprensione della complessità dell'azione educativa.

Descrizione del Servizio

Il Nido è un servizio educativo e sociale che accoglie i bambini e le bambine in età compresa fra i 3 e i 36 mesi. Esso concorre, insieme alle famiglie, alla loro crescita e formazione nel quadro di una politica per l'infanzia (Convenzione ONU sui diritti dell'Infanzia del 1989) che riconosce la centralità del bambino e del suo sviluppo e ne tutela i diritti di apprendimento e di educazione, rispettando le sue identità individuali e culturali.



Il Nido si configura innanzitutto come luogo in grado di offrire ai bambini la possibilità di acquisire conoscenze, acquistare fiducia e sicurezza nelle proprie capacità, sviluppare le proprie potenzialità e la propria autonomia, secondo i ritmi e le esigenze di ciascuno.

È un ambiente predisposto a loro misura, opportunamente organizzato in modo funzionale alla loro crescita, dove possono vivere esperienze formative significative, progettate e programmate da personale qualificato. Un luogo dove si gioca, si lavora, si progetta e ci si incontra per stare bene insieme e crescere, rispettando i bisogni e lo sviluppo di ogni bambino e salvaguardando ogni diversità.

Informazioni Utili

Chi desidera conoscere il Nido, può recarvisi previo appuntamento con il Coordinatore o un suo delegato, che gli consentirà di effettuare una visita guidata all'interno della Struttura per vedere di persona i servizi offerti, il personale e l'ambiente.

Il Nido Ape Blu si trova in Via Virgilio 8 a San Giovanni del Dosso (Mn).

I recapiti diretti sono:

Tel. 345 5832649

E-mail asilonidoapeblu@csa-coop.it

Oppure, è possibile contattare gli Uffici della Sede di C.S.A.:

Telefono: 0376/285611

E-Mail: csacoop@csa-coop.it

Sito Internet: www.csa-coop.it

Organizzazione Funzionale



Il Servizio Asilo Nido

Il servizio di Asilo Nido è un servizio educativo assistenziale che ha lo scopo di realizzare il pieno sviluppo fisico, psichico e relazionale del bambino sino ai 3 anni d'età.

Tale servizio assicura alla famiglia un sostegno adeguato a consentire l'accesso della madre al lavoro.

L'Asilo Nido si configura come:

- Luogo di cura e presa in carico dei bisogni e desideri;
- Luogo di relazioni, affetti e molteplici attaccamenti;
- Luogo di socializzazione ed incontro;
- Luogo di stimolazione e creatività;
- Luogo che crea cultura sull'infanzia.

L'asilo nido si conforma ai requisiti di funzionamento previsti dalle direttive regionali dgr20588/2005, 20943/2005 e dgr 2929/2020.

Il Nido "Ape Blu" accoglie 18 bambini con la possibilità di ampliare l'utenza del 20% oltre i posti disponibili (sino a 22 bambini) di età compresa fra i 3 mesi e i 3 anni, residenti nel territorio comunale di San Giovanni del Dosso e in altri comuni. La Struttura presso la quale ha sede è di proprietà comunale, al piano terra e con superficie di circa 178 mq.

Il Progetto Educativo e l'Attenzione nei confronti del Bambino

Il Progetto Educativo rappresenta la pianificazione delle attività, degli orari, degli obiettivi del servizio: è il perno centrale attorno al quale si muovono tutte le azioni e le persone che operano nell'Asilo Nido.

Il progetto generale del servizio si realizza poi nei progetti pedagogici annuali a tema svolti nell'arco dell'anno educativo dalle singole sezioni.

L'Ambiente e le Esperienze al Nido

L'Asilo Nido è strutturato in modo tale da permettere al bambino di fare e sperimentare diverse attività.

Lo spazio è suddiviso in piccoli angoli che vengono allestiti a seconda delle età del bambino.

L'obiettivo è offrire un contesto positivo di socializzazione e di gioco che renda possibili per il bambino esperienze significative sia nell'esplorazione del mondo degli oggetti che nei rapporti con le altre persone.

La capacità di auto-organizzarsi nel gioco viene favorita con un'organizzazione dello spazio che garantisca al bambino prevedibilità e quindi senso di sicurezza, con tempi adatti e con possibilità di ripetere le esperienze significative.

Le Finalità

Il servizio Asilo Nido persegue tre diverse finalità principali:

- 1) **Sociali:** è un servizio educativo per i bambini dai 3 mesi ai 3 anni. È un luogo di vita quotidiana, di gioco e apprendimento attivo, di esperienze e relazioni ricche e significative. Fornisce una risposta ai bisogni della famiglia che viene affiancata e sostenuta nell'educazione dei figli.
- 2) **Educative:** offre ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo alle loro potenzialità affettive, sociali e cognitive contando su interventi educativi che sostengono l'espressione della loro iniziativa e creatività.
- 3) **Di continuità:** favorisce la continuità educativa con le famiglie e gli altri servizi rivolti all'infanzia.

Il nostro personale lavora per:

- Garantire e promuovere l'igiene personale e dell'ambiente;
- Garantire la preparazione e somministrazione dei cibi ed educare ad una corretta e varia alimentazione;
- Educare a corretti ritmi di veglia - attività e sonno - riposo;
- Garantire incolumità e sicurezza;
- Sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale (favorendo il distacco

dalla figura del genitore, l'acquisizione di capacità motorie e manuali, la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi, l'esecuzione individuale di vari compiti);



- Offrire la possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate;
- Garantire attenzione alla comunicazione sia verbale che non verbale;
- Offrire ascolto ai bisogni emotivi;
- Creare situazioni di fiducia reciproca;
- Sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni;
- Aumentare l'autostima;
- Facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti;
- Sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- Favorire la conciliazione di scelte professionali e familiari dei genitori;
- Perseguire un lavoro di "rete" collaborando con i servizi del territorio.

Chi Lavora all'Asilo Nido

Qui opera stabilmente sia il personale educativo che il personale di appoggio addetto ai servizi. Il rapporto numerico educatore-bambini garantisce la copertura degli standard regionali previsti.

È compito del **personale educativo**:

- Provvedere alla cura dei bambini/e;
- Svolgere le attività educative;
- Mantenere la relazione con le famiglie;
- Partecipare al buon funzionamento del servizio;
- Promuovere il protagonismo attivo dei genitori.

È compito del **personale ausiliario**:

- Prendersi cura della pulizia e dell'igiene degli ambienti e degli oggetti con i quali i piccoli ospiti sono quotidianamente a contatto;
- Presiedere alla cura e all'ordine del guardaroba;
- Collaborare con il personale educativo per il buon funzionamento del servizio.

La Cooperativa può inoltre avvalersi di **Volontari** per garantire la compresenza degli operatori così come previsto dalla DGR 20588 del 2005.

La Coordinatrice del servizio fa parte del personale educativo.

Il servizio è supervisionato dal **Responsabile del Settore Educativo** di C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali, Dr.ssa Elena Sora contattabile allo 0376/285611, che garantisce una continua cura nella gestione ed un'attenta programmazione generale.

Servizio amministrativo e di segreteria

Si occupa delle procedure burocratico-amministrative e di segreteria del servizio gestito da Coop. CSA. La Cooperativa gestisce direttamente gli atti amministrativi relativi alle procedure di acquisto dei materiali di consumo, dell'arredo e delle attrezzature necessarie al buon funzionamento del Nido e per il miglioramento della qualità del servizio.

Aggiornamento professionale

L'aggiornamento è da intendersi come un insieme di iniziative formative permanenti (formazione interna alla Cooperativa, seminari, convegni, ecc...), riflessioni e confronti culturali attorno ad attività educative di innovazione e sperimentazione, di interazione con le famiglie, come diritto e dovere delle operatrici.

Tempi di Funzionamento

L'attività educativa dell'Asilo Nido va dal 1° settembre al 31 luglio con apertura settimanale che va dal lunedì al venerdì per almeno 205 giorni annui. Sono previsti momenti di chiusura durante l'anno nei seguenti periodi:

- festività infrasettimanali religiose o nazionali;
- S. Patrono 24 giugno;
- mese di agosto;
- Altre date di chiusura verranno eventualmente stabilite annualmente dall'équipe e comunicate in tempo utile.



L'Asilo Nido è aperto dalle ore 7.30 alle ore 18.00 con i seguenti orari di ingresso e uscita dei bambini:

- Accoglienza: dalle ore 7.30 alle ore 9.00
- Prima Uscita: dalle ore 12.30 alle ore 13.00
- Seconda Uscita: dalle ore 16.00 alle ore 16.30
- Terza Uscita: dalle ore 17.30 alle ore 18.00

Si chiede ai genitori di rispettare gli orari d'ingresso ed uscita e di avvisare in caso di ritardo imprevisto con una telefonata.

È prevista, inoltre, una frequenza part-time da intendersi come segue:

- Frequenza part time diurna: dalle ore 7.30 alle ore 13.00
- Frequenza part-time pomeridiana dalle ore 13.00 alle ore 18.00

La scelta del tipo di orario previsto non è vincolante per l'intero anno scolastico (come descritto in seguito nelle modalità di iscrizione).

Gli Spazi

L'Asilo Nido tiene conto nella propria organizzazione spaziale dei contenuti educativi. È situato lontano da zone di intenso traffico e può contare su un'area esterna sicura e di una cucina interna.

Garantisce un ambiente sicuro a 360° per bambini e adulti rispettando le normative vigenti in materia di igiene e sicurezza.

Gli ambienti vengono mantenuti quotidianamente puliti, accoglienti, sicuri.

Attraverso uno spazio ricco, stimolante, curato e accogliente che sostiene le scoperte dei bambini, si valorizza il pensiero pedagogico volto ad ascoltare e favorire nuovi apprendimenti e nuovi saperi.

Per i lattanti vi è uno spazio morbido e accogliente per rispondere meglio alle loro particolari esigenze di ambientamento e di crescita in assoluta tranquillità. Per i più grandi vi sono spazi strutturati di gioco simbolico e psicomotorio, aree dedicate allo sviluppo del linguaggio con percorsi specificatamente progettati. Un ambiente quindi preparato nel senso della

misura, con oggetti e arredi proporzionati al corpo e al peso dei bambini stessi; un ambiente accogliente e caldo, rassicurante e vissuto con positivo senso di appartenenza.

Sono presenti, inoltre, spazi ben visibili adibiti ad esporre materiale informativo su:

- Organico del personale;
- Menù del giorno;
- Organizzazione della giornata;
- Programmazione annuale dell'attività e Progetti di sezione;
- Il piano di evacuazione dai locali in caso di incendio o pericolo.

La Salute al Nido

Gli interventi di prevenzione, assistenza e sorveglianza igienico-sanitaria sono assicurati dalla competente ATS VAL PADANA territoriale attraverso il servizio di igiene pubblica. Essa fornisce:

1. indicazioni circa l'applicazione di comportamenti igienici corretti all'interno delle collettività;
2. indicazioni circa i principi di sana alimentazione, sui menù, le grammature...;
3. disposizioni circa la somministrazione di farmaci in collettività e sui certificati medici di ammissione e riammissione ecc.

Ciascun bambino può contare sul pediatra di libera scelta che deve essere consultato per la possibilità per il bambino di frequentare la collettività, la riammissione dopo la malattia e certificare la richiesta di diete speciali, la presenza di intolleranze, allergie, ecc.

Per la frequenza del servizio è sempre richiesto lo stato di buona salute del bambino. Il personale educativo è autorizzato ad allontanare cautelativamente il bambino dal Nido, affidandolo ai genitori, nei seguenti casi:

- Febbre (temperatura superiore ai 37,5°)
- Diarrea (se superiore a 3 scariche liquide in 3 ore)
- Vomito insistente (3/4 episodi)
- Affezioni gravi delle vie respiratorie
- Pediculosi



- Eruzioni cutanee a tipo esantematiche
- Secrezioni congiuntivali
- Pianto reiterato insolito e non motivato.

Per la riammissione al nido dopo giorni di assenza è richiesta sempre la compilazione del modulo di **autocertificazione assenza per malattia e ritorno in collettività** da ritirare presso il Nido.

Il personale, in casi gravi quali traumi, ferite profonde o in qualsiasi altro caso in cui si ravvisi l'urgenza di un intervento medico, richiederà la presenza immediata di un familiare e provvederà a chiamare il 118.

Le educatrici possono somministrare ai bambini SOLO farmaci salvavita.

È garantita la pulizia e la sanificazione giornaliera di tutti gli ambienti del Nido.

All'interno dei locali (interni ed esterni) dell'Asilo Nido viene rispettato il divieto di fumare.

L'Alimentazione

L'alimentazione di ciascun bambino viene particolarmente curata. Il menù viene confezionato nel rispetto del Piano di Autocontrollo previsto dal D.Lgs. 155/97 ed è differenziato secondo l'età, le capacità digestive e masticatorie di ciascun bambino.

Sono accolte le indicazioni scritte del pediatra di ogni bambino per eventuali diete personalizzate. Sono accolte anche particolari esigenze alimentari legate alla cultura o alla religione.

I pasti vengono preparati ogni giorno da una ditta esterna, secondo il menù settimanale approvato dall'ATS VAL PADANA, e vengono trasportati al Nido mediante appositi contenitori termici.

L'alimentazione segue le tabelle dietetiche stagionali distinte per bambini lattanti e divezzi che sono state elaborate dall'ATS VAL PADANA.

Assicurazione

L'Utenza, il personale ed i locali dell'Asilo Nido sono coperti da Assicurazione RCT/RCO.

Prestazioni Erogate



Premessa

Il nido sviluppa i progetti educativi a partire dall'osservazione degli interessi, orientamenti, curiosità, dubbi e desideri dei bambini e considerando la stretta relazione tra bambini, educatrici ed altri adulti coinvolti. Un anno scolastico può essere costellato da molti progetti che ruotano intorno a tematiche condivise e dichiarate nella progettazione educativa.

Inserimento e Ambientamento

Con il termine inserimento si intende il periodo nel quale il bambino, accompagnato da un familiare di riferimento, entra per la prima volta all'Asilo Nido. L'ingresso del bambino al Nido o ambientamento va inteso come un rapporto di reciprocità in cui bambino, famiglia e Nido entrano in relazione e si modificano adattandosi l'un l'altro. Rappresenta, spesso, per il bambino e il genitore la prima esperienza di separazione ed è per questo carica di forti valenze emotive ed affettive.

È fondamentale creare un contesto caratterizzato da accoglienza ed empatia in cui bambini e genitori si sentano accolti e valorizzati.

L'ambientamento del bambino al Nido è preceduto da un colloquio **individuale** per uno scambio d'informazioni sulla storia del bambino e della famiglia.

Il nostro Nido applica un'innovativa modalità di inserimento: **l'inserimento in 3 giorni o guidato dal genitore** il quale prevede che il bambino sia inserito nell'arco di tre giornate, tempo in cui il genitore affianca l'educatore sostenendo e veicolando la separazione dal proprio bambino e l'adattamento al nuovo ambiente educativo. Durante la giornata si alterneranno momenti teorici, visione di foto/video, lavori in sottogruppi.

Le educatrici hanno seguito la formazione specifica, per l'apprendimento del metodo, con "Percorsi formativi 0-3" di Milano.

Le modalità di frequenza per le settimane successive sono concordate con le famiglie, nel rispetto dei tempi e dei comportamenti dei bambini.

Nel momento dell’ambientamento i genitori dovranno consegnare alla coordinatrice il **corredo** del proprio bambino costituito da:

- borsa in tessuto con nome;
- cambio completo di vestiario per eventuali urgenti necessità;
- un pacco di pannolini, che dovrà essere periodicamente rifornito, e crema lenitiva;
- cinque bavaglini, che verranno periodicamente cambiati e riconsegnati ai genitori;
- un cambio di lenzuola che verrà periodicamente cambiato e riconsegnato ai genitori.



Partecipazione dei Genitori

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell’Asilo Nido. La partecipazione è una strategia educativa che intende caratterizzare il nostro servizio: la partecipazione dei bambini, delle bambine, delle famiglie e di tutti coloro che abitano il territorio è una condizione fondamentale senza la quale il Nido non può considerarsi un contesto di relazione.

La partecipazione avviene in modi e momenti diversi quali:

Assemblee dei Genitori

L’Assemblea è costituita da tutti i genitori dei bambini e dal personale del Nido. È un momento di informazione e di collaborazione con le famiglie in cui si approfondiscono le tematiche della programmazione educativa e vengono eletti i rappresentanti dei Genitori.

Colloqui individuali

Sono un importante momento di conoscenza reciproca tra il personale educativo e le singole famiglie che avvengono all’inizio del primo anno di frequenza del bambino al Nido e alla fine di ogni anno scolastico. Possono essere fissati colloqui intermedi in caso di situazioni particolari.

Feste

Sono importanti occasioni di aggregazione per approfondire rapporti di conoscenza e di collaborazione e vivere il Nido in una dimensione diversa dalla quotidianità.



La Gestione Sociale

Il servizio si avvale dei seguenti Organi di gestione, con funzioni di promozione, controllo e valutazione, al fine di garantire sintonia e coerenza nell'azione educativa e assicurare il pluralismo:

- L'Assemblea dei Genitori;
- I Rappresentanti dei Genitori;
- Il Coordinamento degli Educatori.

L'Assemblea dei Genitori

È composta dai genitori di tutti i bambini iscritti all'Asilo Nido.

All'inizio dell'anno scolastico designa al suo interno due Rappresentanti, uno per ogni sezione.

I Rappresentati dei Genitori.

Son almeno 1 per sezione, eletti dall'Assemblea dei Genitori per l'anno scolastico in corso. Si fanno portavoce della comunicazione tra asilo nido e Famiglie.

Coordinamento degli Educatori

È composto da tutto il personale educativo del servizio ed è presieduto dal Coordinatore responsabile dello stesso. Si riunisce almeno una volta al mese per programmare e verificare lo svolgimento delle attività educative ed organizzare il servizio.

La Giornata al Nido

L'organizzazione della giornata è la seguente:

Attività non finalizzate (con rapporto 1:10, ex dgr 2929/2020):

- **7.30 - 9.00** **Ingresso e accoglienza**

Attività finalizzate (con rapporto 1:8, ex dgr 2929/2020):

- **9.00 - 9.45** **Assemblea e merenda**

È il momento in cui si interagisce tutti insieme attraverso l'appello, le canzoncine e la merenda

- **9.45 - 10.30** **Attività educative e riposo per i più piccoli**

Attraverso la progettazione di momenti differenti di incontro con l'ambiente e i materiali in esso presenti, le educatrici coinvolgono i bambini e le bambine in giochi e o attività e nella costruzione di relazioni ed esperienze di crescita.

- **10.30 - 11.00**

Cambio

Il cambio e la pulizia personale sono momenti di grande importanza educativa perché coinvolgono sul piano relazionale bambino/educatrice. Il momento del cambio rafforza i rapporti di comunicazione tra l'adulto e il bambino ed accresce nel bambino la consapevolezza del proprio corpo e l'autonomia.

- **11.00 - 12.00**

Pranzo

L'alimentazione, oltre a rappresentare un momento nutrizionale, comprende una serie di interventi sensoriali, emotivi e psicologici che contribuiscono alla costruzione dei primi rapporti relazionali del bambino. Nella vita del Nido il cibo raffigura un sistema di rapporti e di apprendimenti che vedono come protagonisti i bambini, gli educatori e le famiglie. Per il bambino, infatti, il cibo è oggetto di conoscenza, di sperimentazione, fonte di piacere, socialità e benessere. Il pranzo è un importante momento relazionale, in cui il bambino insieme agli altri elabora un rituale fatto di tempi e scansioni particolari, di scambi e vicinanze. Con un adulto vicino, attento e incoraggiante, il momento del



pranzo diventa un'importante occasione di apprendimento.

- **12.30 - 13.00**

Prima uscita

L'uscita è il momento in cui si dà spazio al dialogo con le famiglie per raccontare la giornata del bambino al Nido.

- **13.00 - 15.30**

Riposo

Rappresenta un momento delicato della giornata del bambino in quanto per potersi addormentare e quindi abbandonarsi con fiducia rispetto a ciò che lo circonda, deve essere rassicurato dall'educatore di riferimento attraverso la costruzione di abitudini soggettive (il pupazzo personale, il ciuccio...) e di gruppo (la ninna nanna, il racconto o la lettura di una fiaba). Il riconoscimento e il rispetto di queste abitudini e delle emozioni che ne nascono permettono ad adulti e bambini di creare gradualmente uno spazio privilegiato, all'interno del quale sentirsi riconosciuti e accolti nei propri bisogni.

- **15.30 - 15.45**

Cambio

- **15.45 - 16.00**

Merenda

- **16.00 - 16.30**

Gioco libero e seconda uscita

Attività non finalizzate (con rapporto 1:10, ex dgr 2929/2020):

- **16.30 - 18.00**

Gioco libero e terza uscita

Le Attività

Le attività proposte si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica e comprendono:

- giochi di manipolazione
- espressione grafico pittorica
- ascolto ed espressione musicale
- giochi di abilità e coordinazione
- psicomotricità

- giochi di socializzazione
- gioco simbolico
- gioco di scoperta.

I momenti di routines (accoglimento, pranzo, riposo, cambio, uscita) sono attività ripetute quotidianamente, strutturanti la giornata educativa, accompagnati da gesti di cura pensati per promuovere e sostenere la crescita e l'autonomia del bambino.

Servizio di Consulenza Psicologica

Il servizio di consulenza psicologica è attivo per colloqui individuali con i genitori e/o familiari dei bambini, su richiesta dei genitori stessi o su segnalazione del personale educativo, previa autorizzazione dei genitori.

Il Ritorno a Casa

Le educatrici hanno l'obbligo di affidare il bambino/a al momento del congedo soltanto ai genitori o a persone incaricate dagli stessi.

Nel momento dell'uscita esse danno un breve resoconto sull'andamento della giornata tramite comunicazioni verbali e scritte giornaliere inserite nei casellari dei singoli bambini nel corridoio d'ingresso.

Per comunicazioni più approfondite occorre chiedere un colloquio.

Il bambino ed il suo accompagnatore possono fermarsi alcuni minuti per prepararsi all'uscita.



Accedere al Servizio

Criteri di Ammissione

L'Asilo Nido è aperto a tutti i bambini residenti nel Comune di San Giovanni del Dosso fino a 3 anni di età di qualunque nazionalità e apolidi. L'età minima di ammissione è il compimento del 3° mese, quella massima del 3° anno. Coloro che maturano il 3° anno durante l'anno scolastico acquisiscono il diritto di frequenza fino alla chiusura dello stesso. Le iscrizioni eccedenti la capienza del Nido (massimo 22 bambini) saranno poste in lista d'attesa nella graduatoria del Nido stesso secondo un ordine di:

- residenza nel Comune di San Giovanni del Dosso;
- residenza in altri Comuni convenzionati col servizio;
- data di nascita dei bambini, privilegiando i più piccoli;
- data di presentazione della domanda;
- richieste di frequenza, nell'ordine: a tempo pieno, part-time.
- non iscrizione in liste d'attesa presso micronidi/asili nido pubblici.

In caso di posti vacanti sarà possibile l'ammissione anche ad anno educativo in corso. Per l'inserimento di utenti in lista d'attesa, la Coordinatrice del Nido contatta telefonicamente la famiglia per segnalare la disponibilità del posto e richiedere la conferma di iscrizione. Verranno concessi 5 giorni lavorativi per la risposta telefonica al Nido. Qualora i genitori non siano reperibili ai recapiti forniti dagli stessi o i cinque giorni dalla chiamata siano trascorsi senza la conferma di iscrizione o l'eventuale ritiro dalla graduatoria, si invierà una lettera per informare che in mancanza di riscontro formale entro altri 5 giorni lavorativi successivi, l'utente verrà escluso dalla graduatoria e si procederà alla chiamata dell'utente successivo scorrendo la stessa graduatoria e procedendo con lo stesso metodo.

Modalità di Iscrizione

Le iscrizioni si ricevono presso il Nido stesso a partire dal mese di febbraio di ciascun anno per l'anno scolastico successivo.

Vi è la possibilità di presentare le domande di iscrizione anche durante l'anno scolastico in corso. Tali domande si andranno ad accodare a quelle già costituenti la lista d'attesa. I bambini che frequentano il Nido sono automaticamente iscritti anche al successivo anno scolastico previa presentazione di domanda di rinnovo.



La **scheda di iscrizione** si può ritirare presso il Nido e dovrà essere riconsegnata entro 15 giorni dalla data di consegna. La compilazione della scheda si basa sui seguenti dati:

- notizie sulla famiglia (dati anagrafici e codici fiscali),
- modalità di frequenza (part-time, tempo pieno),
- impegno di provvedere al pagamento delle rette di frequenza.

La domanda di ammissione deve essere presentata all'ente gestore del Nido e deve essere corredata dai seguenti documenti:

- copia del libretto vaccinale attestante la profilassi delle vaccinazioni obbligatorie del bambino;
- eventuale certificazione medica riguardante diete speciali per incompatibilità alimentari.

La scelta della modalità di frequenza (tempo part-time, tempo pieno, tempo prolungato) non è vincolante per l'intero anno scolastico.

Ritiro dal Servizio

Per ritirare il bambino si deve presentare comunicazione scritta **con un mese di anticipo** alla Coordinatrice del Nido. In caso di mancata disdetta o di ritardo della disdetta stessa, sarà comunque dovuta l'intera mensilità.

Qualora un bambino venga ritirato prima del termine dell'anno scolastico non potrà partecipare alla festa di fine anno scolastico e usufruire dei colloqui finali e del Progetto Continuità con la Scuola dell'Infanzia, perché non sussistono più le adeguate coperture assicurative sia per il bambino, sia per il personale e il servizio.

I bambini che, senza giustificato motivo, restino assenti per un periodo superiore a 30 giorni consecutivi, possono essere dimessi d'ufficio, previa diffida preventiva, con obbligo di pagamento dell'intera retta fino al mese di luglio compreso.

Rette di frequenza

Le tariffe di frequenza sono determinate in base alle fasce ISEE di appartenenza e alle fasce orarie prescelte e sono diversificate secondo la tabella riportata nella pagina successiva come convenuto con l'Ammini-

strazione Comunale di San Giovanni del Dosso. Le tariffe di frequenza mensile non sono comprensive di:

- Pannolini
- Creme
- Costo del pasto che verrà addebitato a rendicontazione mensile in base alle presenze dei bambini al costo di € 5,50 giornalieri (la merenda è invece inclusa nella retta mensile).

Per le tariffe “SOLO POMERIGGIO” è escluso il costo del pasto.

Si precisa che la frequenza a tempo prolungato (7.30-18.00) potrà essere accolta solo in presenza di almeno 5 iscritti.

Si specifica, inoltre, che:

- Il pagamento della retta avviene successivamente al mese di frequenza ed è da effettuare al massimo entro 5 giorni lavorativi dopo l'avvenuta consegna della fattura.
- L'orario di uscita **part-time** è tassativamente dalle ore 12.30 alle ore 13.00. Qualora un bambino che frequenta a orario part-time rimanga al nido fino alle ore 16.30, la tariffa giornaliera è di € 20,00 da aggiungere alla retta mensile, per la presenza di un giorno.
- Qualora un bambino che frequenta con orario part-time rimanga al Nido fino alle ore 18.00, la tariffa giornaliera è di € 40,00 da aggiungere alla retta mensile, per la presenza di un giorno.
- Qualora un bambino che frequenta con orario full-time rimanga al nido fino alle ore 18.00, la tariffa giornaliera è di € 20,00 da aggiungere alla retta mensile, per la presenza di un giorno.

Il mancato pagamento delle rette di frequenza comporta l'applicazione di spese di sollecito e successivamente l'attivazione della procedura di riscossione coattiva ai sensi di legge. Inoltre, se protratto per due mancati pagamenti può determinare le dimissioni d'ufficio del bambino.

Riduzioni Tariffarie

I residenti di San Giovanni del Dosso potranno avere una riduzione della retta in base al proprio ISEE, come riportato nella tabella precedente ed eventuale accesso alla misura “Nido Gratis” promossa da Regione Lombardia.

In caso di assenza del bambino per dieci giorni lavorativi consecutivi, verrà



FASCIA ORARIA					
		PART-TIME Diurna 7.30 - 13.00 Pomeridiana 13.00 - 16.30	TEMPO PIENO 7.30 - 16.30		TEMPO PROLUNGATO 7.30 - 18.00 fascia oraria non attiva (attivabile su richiesta di almeno 5 utenti)
Retta mensile per non residenti non convenzionati e residenti con reddito > € 25.000		€ 407,00	€ 533,00	€ 680,00	
		(iva 5% inclusa)	(iva 5% inclusa)	(iva 5% inclusa)	
TARIFE RIDOTTE SECONDO LA FASCIA DI REDDITO ISEE	% DI RIDUZIONE	Quota a carico Famiglia	Quota a carico Famiglia	Quota a carico Famiglia	Quota a carico Comune
		Quota a carico Comune	Quota a carico Comune	Quota a carico Comune	Quota a carico Comune
Da 0,00 a 5.000,00	35%	265,00 €	€ 346,00	€ 442,00	€ 238,00
Da 5.000,01 a 7.000,00	30%	285,00 €	€ 373,00	€ 476,00	€ 204,00
Da 7.000,01 a 12.000,00	20%	326,00 €	€ 426,00	€ 544,00	€ 136,00
Da 12.000,01 a 18.000,00	15%	346,00 €	€ 453,00	€ 578,00	€ 102,00
Da 18.000,01 a 25.000	10%	366,00 €	€ 480,00	€ 612,00	€ 68,00

applicata una percentuale di sconto pari al 10% della retta mensile.

In caso di frequenza di fratelli o sorelle verrà applicata una percentuale di sconto pari al 20% sulla retta del secondo iscritto.

Durante il periodo dell'ambientamento saranno applicate le seguenti riduzioni tariffarie:

- 50% per gli ambientamenti che avvengono dopo il giorno 15 del mese;
- 0% per gli ambientamenti che avvengono entro il giorno 15 del mese;
- Per gli ambientamenti che avvengono negli ultimi 5 giorni del mese la retta verrà così calcolata: (retta scelta/n° gg lavorativi del mese) X i gg dell'ambientamento.

Pagamento della Tariffa

Le rette sono fatturate mensilmente da CSA ed il pagamento viene effettuato preferibilmente tramite addebito diretto su conto corrente attraverso il sistema di pagamento SDD (Sepa Direct Debit), previo compilazione modulo di autorizzazione. In alternativa, il pagamento avviene con versamento del bonifico bancario entro 5 giorni dal ricevimento della fattura. Il mancato versamento del contributo di frequenza, in caso di conclamata morosità, comporta l'attivazione delle procedure giudiziarie per la riscossione coattiva del debito e l'interruzione della frequenza al nido.

Accesso ai Locali

L'accesso ai locali adibiti a Nido è consentito ai genitori dei bambini iscritti o da chi ne fa le veci, per l'affidamento e per il ritiro dei bambini nonché per ogni altra ragione prevista dal presente Regolamento. Ogni altra richiesta d'accesso sarà previamente valutata ed eventualmente autorizzata.

Sicurezza

1. Le porte di accesso del Nido sono vigilate dal personale negli orari di entrata ed uscita, mentre sono chiuse nelle restanti fasce orarie, per non consentire l'ingresso ad estranei o l'uscita dei bambini.
2. Al termine dell'orario previsto, i bambini sono ritirati dai genitori o da chi ne esercita la tutela. Possono in caso di necessità essere delegate altre persone di età superiore ai 18 anni, previa sottoscrizione di apposito modulo e comunicazione verbale (anche telefonica).



Fattori di Qualità

Il Coordinatore Pedagogico

La Cooperativa si avvale, per gli interventi connessi alla programmazione ed all'azione educativa del supporto di un Coordinatore Pedagogico. Questa figura partecipa agli incontri del gruppo di lavoro nell'ambito dei quali si individuano e si elaborano progetti e percorsi di lavoro e si curano gli aspetti organizzativi del servizio. Tale supporto consente di riflettere e di ampliare le professionalità migliorando complessivamente la qualità dell'offerta formativa, il rapporto con le famiglie e la progettualità educativa.

Apertura al Sociale

Fa parte integrante della qualità del servizio la capacità di entrare in relazione con il territorio e le altre agenzie che, a titolo diverso, si occupano dell'infanzia. Stimolare percorsi di crescita oltre l'ambito istituzionale specifico dei servizi, progettare momenti allargati di aggiornamento, di confronto e di sostegno significa socializzare le esperienze, creando i presupposti di una cultura diffusa dell'infanzia. Per tali motivi è compito del servizio, al fine di garantire una qualità culturale pedagogica:

- promuovere momenti di confronto con altre realtà locali e con le famiglie non utenti del servizio;
- organizzare iniziative per diffondere conoscenze e cultura dell'infanzia;
- stabilire rapporti con ATS VAL PADANA al fine della prevenzione e educazione alla salute e all'alimentazione dei bambini.

Partecipazione delle Istituzioni

Il Nido Ape Blu si pone come servizio privato di pubblica utilità, per questo motivo è molto importante la collaborazione con il Comune. Le istituzioni locali contribuiscono a promuovere la struttura su tutto il territorio. Le Amministrazioni Comunali partecipano alla vita del Nido in occasione delle feste per valorizzare ulteriormente i rapporti con il Nido stesso e con le famiglie.

Rapporti con la Scuola dell'Infanzia



Nella seconda parte dell'anno scolastico, l'équipe educativa contatta la Scuola dell'Infanzia di San Giovanni del Dosso per elaborare e garantire progetti di continuità per i bambini in uscita dal Servizio. In accordo con le famiglie e gli insegnanti si programmano gli obiettivi e la permanenza “fisica” dei bambini presso la Scuola dell'Infanzia. Il tutto con continuità e aggancio tra la progettazione educativa del Nido e quella della Scuola dell'Infanzia. Durante detto periodo, una o due educatrici del Nido, in base al numero dei bambini coinvolti, frequenteranno insieme a loro.

Condizioni Ambientali del Servizio

Gli interventi di ordinaria e straordinaria manutenzione delle strutture sono garantiti da Coop. C.S.A. e vengono realizzati, possibilmente, durante la chiusura estiva del Nido. All'interno della Struttura, per garantire la sicurezza dei bambini e del personale, vengono applicate le normative specifiche in materia, con particolare riferimento al T.U. 81/08.

È responsabilità dell'Amministrazione non solo controllare ma soprattutto dotarsi di strumenti che incentivino il miglioramento dei servizi offerti, considerando le diverse dimensioni secondo cui la qualità può essere articolata:

- la qualità educativa intrinseca, intesa come analisi e valutazione delle attività complessive realizzate dagli operatori;
- la qualità organizzativa e gestionale, in particolare relativamente ai costi di servizio e all'ottimizzazione delle risorse utilizzate;
- la qualità percepita come immagine del servizio e della sua adeguatezza educativa e funzionale da parte dei genitori utenti.

Attività di Sperimentazione

1. Le attività di sperimentazione si realizzano nella ricerca di innovazioni metodologiche/didattiche o in progettazioni che, oltre ad interessare la metodologia e la didattica, abbiano per oggetto o comportino cambiamenti organizzativi e/o strutturali. I progetti devono contenere le indicazioni particolareggiate delle finalità cui tendono le innovazioni

proposte e le motivazioni scientifico/educative, i contenuti, le metodologie e le procedure; le risorse da impiegare, i tempi ed i modi delle verifiche parziali e della verifica finale.

2. Non rientrano fra le sperimentazioni che comportano mutamenti organizzativi e strutturali i progetti tesi ad assicurare la continuità fra Nido e Scuola dell'Infanzia.

Nuove tipologie di servizio

Possono essere attivati, tenuto conto delle indicazioni regionali, nuove tipologie di servizio che diano risposte a nuovi e particolari bisogni, anche di contenuto sociale, espressi dalle famiglie.

Tali servizi devono comunque offrire ai bambini opportunità di incontro e socializzazione, percorsi educativi in spazi opportunamente attrezzati, e favorire il coinvolgimento di adulti familiari.

Fattori, Indicatori e Standard

CSA ha acquisito e mantiene la certificazione **UNI EN ISO 9001:2015** che garantisce la corretta gestione delle attività nonché la Certificazione **SA 8000** a garanzia del Comportamento Etico e Sociale adottato nei confronti dei Soci Lavoratori e di tutti gli Stakeholders. CSA ha acquisito inoltre le certificazioni **UNI 11034:2003** Sistema di Gestione per i Servizi all'Infanzia e la certificazione di Parità di Genere secondo la **PdR 125/22**.

Nella tabella sottostante vengono definiti gli indicatori e gli standard che la CSA si impegna a conseguire e mantenere per assicurare la qualità nell'Asilo Nido. Prima si rende però necessario riportare alcune definizioni per comprendere appieno il suo significato:

- **FATTORE**: aspetto rilevante, elemento base della qualità del servizio.
- **INDICATORE**: elemento significativo o informazione che denota uno stato di fatto di un fenomeno.
- **STANDARD**: misurazione di ciò che è adeguato, un livello definito di prestazione, criterio utile per poter accedere all'accreditamento del servizio.



FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Qualità della alimentazione	Esistenza cucina interna	Preparazione dei pasti in loco con piena corrispondenza alla normativa HACCP.
	Accettazione delle necessità di diete personalizzate	Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata: • per motivi di salute se accompagnate da certificato medico, • per motivi religiosi.
	Tabelle dietetiche indicate	Osservanza delle tabelle indicate 90%.
Igiene ambientale	Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione: • pulizia ambienti quotidiana • Pulizia bagni quotidiana • Pulizia vetri e lavaggio tende all'occorrenza • Cambio lenzuolini 1 volta alla settimana e comunque all'occorrenza • Pulizia dei giochi settimanale a rotazione
	Prodotti previsti dalla normativa HACCP	Piena corrispondenza
Igiene personale dei Bambini/e	Calzine o pantofole	Cambio scarpe giornaliero all'ingresso
	Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno
	Cambio pannolino	Almeno 3 volte al giorno
Igiene Personale Operatori	Indumenti dedicati	Cambio abbigliamento inizio turno
	Calzature dedicate	Cambio calzature inizio turno
	Utilizzo guanti monouso	Ogni cambio pannolino
Operatori	Protezione di abrasioni, ferite	Completa copertura dell'abrasione o ferita
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Fornitura Materiale di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino/a	L'Asilo Nido fornisce: ● Lenzuola ● Pannolini ● Fazzoletti di carta ● Salviette usa e getta ● Prodotti per l'igiene
Efficace Attività Educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso di inserimento	Durata di 3 giorni/ 10 giorni
	Elaborazione del progetto educativo dell'anno e relativa verifica	Minimo 20 ore di progettazione nel Collettivo 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 del bambino/a	Sono sempre presenti e accessibili ai bambini giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, 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 2 volte all'anno
	Colloqui di confronto con i genitori	Almeno 2 volte all'anno



FATTORI	INDICATORI	STANDARD
	Serate di approfondimento su tematiche educative	Almeno 1 volta all'anno
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e il colloquio stesso	Da 1 a 3 giorni in base alla natura della problematica
Partecipazione Delle famiglie	Partecipazione elettiva al Comitato di gestione	Almeno 1 volta all'anno
	Cogestione di momenti di festa o giornate di nido aperto	Almeno 3 eventi all'anno: Natale, Carnevale, Fine anno
Efficacia della Azione organizzativa	Arco di tempo di pubblicazione delle graduatorie di accesso	Entro il mese di Luglio di ogni anno
	Arco di tempo per la sostituzione del personale assente	Entro il giorno stesso
	Tempestività della fornitura dei materiali di funzionamento	Entro 30 giorni dalla richiesta

Soddisfazione delle Famiglie

CSA s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio mediante strumenti appropriati. A tal proposito verranno analizzate le relazioni periodiche che gli educatori sono tenuti a redigere per dar conto della realizzazione del progetto.

Inoltre, attraverso la collaborazione degli Utenti ai quali verrà somministrato un questionario annuale, (il cui modulo di somministrazione è ALLEGATO), si analizzerà e valuterà la qualità percepita del servizio.

Reclami

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo, utilizzando il modulo di cui all' ALLEGATO A.

Il reclamo dovrà essere scritto e fatto pervenire alla sede amministrativa di CSA all'attenzione del Responsabile Educativo della stessa. CSA si impegna a rispondere in forma scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento e ad attivarsi prontamente per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza di CSA al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario.

Se il reclamo riguarda aspetti educativi e viene posto all'educatore, questi è tenuto in prima istanza a svolgere un colloquio con il genitore al fine di acquisirne le ragioni, esaminare gli aspetti che hanno provocato il problema, con l'obiettivo di fornire risposte congruenti al tema educativo affrontato. L'educatore può ricorrere al Coordinatore Responsabile che può, nel caso persistano criticità insolte, partecipare ai colloqui.

Soddisfazione degli Operatori

La soddisfazione degli Operatori rispetto al lavoro svolto viene valutata durante gli incontri d'equipe e con colloqui individuali da parte del Responsabile del Settore Educativo.



Diritti e Doveri

Diritti dei Bambini e delle Bambine

Parlare di diritti dell'infanzia significa riferirsi ad una cultura dei bambini entrando nel loro mondo, osservando i loro "indicatori comportamentali" per individuare il loro punto di vista.

L'esperienza dei bambini è connotata da una diversità di comportamenti nell'uso dello spazio, nella percezione temporale, nell'elaborazione dei ricordi, nel modo di intessere relazioni ed elaborare conoscenze: il mondo dei bambini ha proprie regole e proprie caratteristiche che richiedono il rispetto dei diritti che qui vengono elencati e descritti.

Diritto all'accesso, all'accoglienza ed a un buon inserimento

Il nostro ASILO NIDO è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

È garantito e favorito un buon ambientamento attraverso l'intervento degli educatori che, tenendo conto delle teorie, organizzano spazi, tempi, modalità relazionali, pratiche di comunicazione e di connessione con le famiglie, approcci gradualisti, strategie per il "sostegno" della relazione madre-padre-bambino, in un momento che rappresenta un delicato processo emotivo e psicologico di transizione dei bambini dalla famiglia al nido. Particolare attenzione è prestata alle situazioni problematiche ed ai bambini in difficoltà perché possano divenire risorse per i compagni e per il gruppo di cui fanno parte

Diritto ad essere ascoltati

Il bambino come ogni persona ha il diritto di essere ascoltato nei suoi bisogni e nei suoi desideri. I bisogni fondamentali da noi riconosciuti sono:

- Primari e fisiologici (aria, acqua, cibo, calore, riposo);
- di prevedibilità e sicurezza (protezione da pericoli, malattia e violenza);
- di amore (di relazione, affetto, appartenenza, intimità);
- di stimoli (attività, esplorazione, sperimentazione, manipolazione, ...);
- di stima (stimare se stesso, accettarsi ed essere accettati);
- di autorealizzazione.



Inoltre, ulteriori bisogni a cui si risponde in un contesto più ampio con il gruppo di coetanei, sono:

- Di contatto, di compagnia e di gioco;
- Di tenerezza;
- Di accettazione;
- Di partecipazione.

All'ASILO NIDO "si garantisce inoltre l'ascolto e l'osservazione di ciascun bambino per favorire il suo benessere. All'educatore è richiesto un ruolo attivo legato alla necessità di capire veramente e di espandere la voce dei bambini. Ascoltare in maniera autentica significa essere attenti ai linguaggi dei bambini, alle loro parole, al loro mondo implicito, alla loro gestualità. Nell'essere ascoltati i bambini percepiscono e sono rassicurati circa il senso della loro efficacia personale.

Diritto all'educazione

Attraverso l'elaborazione di un progetto pedagogico, sono garantite ai bambini le condizioni educative che permettono il raggiungimento del benessere psico-fisico, una crescita equilibrata, il conseguimento di condotte sociali, di competenze di verbalizzazione e motorie, di capacità di riflessione e strutturazione di una vita mentale e affettiva.

Diritto all'autonomia

La promozione dell'autonomia significa per i bambini imparare a governarsi da sé, ad essere indipendenti dagli adulti, ad iniziare un percorso complementare tra il dipendere dalla madre ed il sapere fare a meno di lei. Gli educatori aiutano e sostengono il bambino nell'elaborazione delle capacità di distacco e quindi dell'equilibrio tra le due tendenze di attaccamento e di separazione dalle famiglie e dagli adulti in genere.

Diritto alla privacy

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, l'Asilo Nido tratta le informazioni personali conformemente al D.Lgs. 196/2003 e al

Diritti e Doveri delle Famiglie

La partecipazione delle famiglie alla vita del servizio rappresenta una continuità orizzontale con l'ASILO NIDO in termini di reciprocità, di confronto e di sostegno dei percorsi educativi e di vita dei bambini, al fine di porre le basi per la loro educazione alla crescita, sostenendoli nelle competenze sociali, cognitive, motorie e verbali.

Famiglia e NIDO diventano centri di diversa responsabilità uniti in un patto di solidarietà, dove al sapere insostituibile e prezioso, ma spesso implicito, che di ogni bambino ha la sua famiglia, va intrecciato un "processo di professionalizzazione pedagogica dei genitori", da parte degli educatori, al fine di creare opportunità di esplicitazione degli obiettivi educativi e delle strategie familiari, per una cultura comune sull'infanzia.

Diritti delle Famiglie

- La consultazione relativa alla progettualità pedagogica, alla conoscenza del piano formativo degli operatori e alla valutazione e verifica della qualità del servizio;
- L'informazione sulla vita quotidiana del proprio bambino, su eventuali problemi insorti durante la frequenza, sulle iniziative nelle quali viene coinvolto;
- La privacy relativa alla divulgazione di informazioni e di aspetti riguardanti il bambino e la sua famiglia, in particolare per quanto attiene le immagini, i dati personali e la salute, salvo deroghe autorizzate dai genitori;
- La partecipazione alla vita dei servizi attraverso momenti di confronto con gli educatori nella quotidianità ("processo di restituzione" alla famiglia dei vissuti del bambino nel servizio) e nei momenti che nel loro complesso costituiscono la gestione sociale (attraverso l'Assemblea dei Genitori).

Doveri e Responsabilità delle Famiglie



- La presenza alle iniziative, alla vita del NIDO e ai vari momenti di partecipazione e di gestione sociale;
- La cogestione dell'accoglienza, inserimento e ambientamento del bambino;
- La corresponsione delle rette, secondo i termini e le modalità previste;
- Il rispetto delle norme organizzative contenute nel regolamento: orari di accesso, di uscita, ecc...;
- L'erogazione di informazioni, essendone tutelata la privacy, necessarie al miglioramento del servizio;
- L'astensione da ogni atteggiamento aggressivo o tale da pregiudicare la serenità della comunità sia rivolta al proprio figlio che agli altri bambini o al personale che nello stesso modo è tenuto a comportarsi. Nel caso si verificano episodi che violino tale divieto e se ne ravvisi una particolare gravità, C.S.A. in qualità di ente gestore si riserva di adottare adeguati provvedimenti fino alla revoca di ufficio del posto.

Diritti e Doveri del Personale

Ogni persona che lavora all'interno dell'ASILO NIDO, pur nella diversità delle mansioni espletate, contribuisce a costruire la qualità dell'offerta formativa, impegnandosi con flessibilità e disponibilità a ricoprire spazi operativi in stretta collaborazione.

Dover esprimere un proprio parere, attivare decisioni autonome, scegliere il tipo di intervento e le modalità relazionali conseguenti, strutturare individualmente la relazione educativa sono le azioni principali che caratterizzano l'identità professionale degli operatori impegnati in questa tipologia di servizio. CSA in qualità di ente gestore assicura le condizioni affinché questa responsabilità sia assunta e necessariamente esercitata con consapevolezza e competenza.

Diritti degli Educatori

- L'inquadramento nella qualifica di competenza secondo il contratto nazionale di riferimento;

- Il sostegno alla qualificazione professionale attraverso corsi sistematici di formazione e aggiornamento, promossi da CSA. e condivisi per contenuti e per organizzazione;
- La possibilità di fare ricerca, di sperimentare, di progettare percorsi educativi in grado di integrarsi e di rinnovarsi, data la realtà educativa in continua evoluzione;
- La libertà di insegnamento intesa come autonomia progettuale e libera espressione culturale nell'ambito delle finalità del servizio e all'interno di un'organizzazione collegiale basata su confronto, scambio, la condivisione responsabile e la gestione unitaria degli interventi.

Doveri degli Educatori

- Elaborare e realizzare, secondo una specifica intenzionalità pedagogica, un progetto di lavoro in cui, partendo dal contesto reale, siano evidenziati finalità, mezzi e strategie.
- Mettere in atto capacità di ascolto, di disponibilità comunicativa, di intenzionalità, di attenzione alla quotidianità che danno il senso del prendersi cura di bambini piccoli per accompagnarli ed agevolarli nella loro crescita, in un contesto di benessere relazionale.
- Promuovere e sostenere i processi di apprendimento svolgendo una funzione tutoriale e un ruolo di mediazione culturale per aiutare il bambino ad organizzare le sue esperienze e i suoi pensieri, restituendo significati più articolati ad azioni ed emozioni, predisponendo contesti di condivisione, di coinvolgimento e di scambi individualizzati.
- Creare le condizioni per coinvolgere e rendere partecipi i genitori alla vita del NIDO e, in particolare, ai percorsi educativi pensati per il gruppo dei bambini. Ciò significa rendere leggibili e visibili il progetto del NIDO e della singola sezione, attraverso varie forme di comunicazione e di documentazione, far conoscere le norme che regolano l'utilizzo del servizio, promuovere incontri individuali e di gruppo, valorizzare la dimensione sociale del NIDO.
- Accompagnare le famiglie nel loro percorso di genitorialità per condividere le scelte educative, comprendere le differenti esigenze, offrire strumenti per acquisire consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie idee educative, riscoprendo e riattivando risorse e competenze.

Diritti e Doveri dei Collaboratori Scolastici



Diritti dei Collaboratori Scolastici

- L'inquadramento nella qualifica di competenza secondo il contratto nazionale di riferimento.
- La partecipazione a corsi sistematici di formazione e aggiornamento di supporto e arricchimento delle proprie competenze e mansioni, promossi da C.S.A. e condivisi per contenuti e organizzazione.

Doveri dei Collaboratori Scolastici

La responsabilità condivisa di concorrere al benessere del bambino garantendo secondo le specifiche qualifiche professionali, l'igiene e la sanificazione degli ambienti.

Tutela della Privacy

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, Asilo Nido Ape Blu tratta le informazioni personali conformemente al D. Lgs. 196/2003 e al Regolamento UE 2016/679, come indicato nell'Informativa esposta in bacheca all'ingresso.

Riferimenti Normativi

- Legge n. 1044/71 sugli Asili Nido.
- D.g.r. n. 20588/05 "Requisiti strutturali dei servizi alla prima infanzia"
- D.Lgs. 81/08 sul miglioramento della sicurezza e della salute sui luoghi di lavoro
- D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- D.g.r. 2929/2020 "Revisione e aggiornamento dei requisiti per l'esercizio degli asili nido: modifica della d.g.r. 11 febbraio 2005, n. 20588."

Allegati



A) Modulo Segnalazione Reclami

SEGNALAZIONE DISFUNZIONI,
SUGGERIMENTI, RECLAMI

Famigliare _____ (facoltativo)

Oggetto della segnalazione _____

DATA _____ FIRMA _____ (facoltativo)

B) Questionario di Soddisfazione



COOPERATIVA
SERVIZI
ASSISTENZIALI

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
SERVIZIO EDUCATIVO NIDO – MICRO NIDO

PRO_219_M04

Rev.02

08/05/2024

Gentile Genitore,

CSA Cooperativa Servizi Assistenziali Le chiede di compilare il seguente questionario di soddisfazione per misurare la qualità del servizio offerto, esprimendo la sua valutazione da un minimo di 1 ad un massimo di 4: 1-insufficiente; 2-discreto; 3-buono; 4-eccezionale.

Le chiediamo, inoltre, se lo desidera, di proporre dei suggerimenti per migliorare il servizio fornito.

NOME E COGNOME (FACOLTATIVO)	
NOME ASILO NIDO	
DATA	

CUSTOMER SATISFACTION	1	2	3	4
L'attuale orario di funzionamento del servizio è adeguato alle sue esigenze?				
Come valuta l'organizzazione e la funzionalità degli spazi interni ed esterni?				
Ritiene adeguato il materiale presente per le attività, i giochi e i laboratori?				
Come valuta la pulizia e l'igiene degli ambienti interni ed esterni?				
La cura e l'igiene del bambino da parte delle educatrici sono adeguati?				
Come valuta l'attenzione delle educatrici verso il bambino ed i suoi bisogni?				
Ha avuto adeguate informazioni sulla programmazione delle attività educative negli incontri periodici con le educatrici?				
La programmazione delle attività offerte è rispettata?				
Come valuta le informazioni ricevute sulla giornata del bambino e sui suoi progressi, scoperte e bisogni osservati?				
Come valuta la collaborazione e la disponibilità del personale nel risolvere i problemi e nel dare/condividere informazioni?				
Le educatrici hanno un comportamento e un vestiario dignitoso e professionale?				
La privacy e la riservatezza necessarie sono rispettate dalle educatrici?				
Secondo Lei il bambino frequenta volentieri l'asilo?				

SUGGERIMENTI/NOTE





Asilo Nido Ape Blu

Via Virgilio, 8 - San Giovanni del Dosso (MN)

Tel. 345/5832649

E-mail: asilonidoapeblu@csa-coop.it



CSA

**COOPERATIVA
SERVIZI
ASSISTENZIALI**

Da oltre 30 anni Cooperativa

CSA Cooperativa Servizi Assistenziali

Sede: Via Gelso, 8 - 46100 MANTOVA Tel. 0376 285611

Filiale : Via Serenelli, 2 - 37132 VERONA Tel. 045 583334

E-mail: csacoop@csa-coop.it

www.csa-coop.it