

CARTA DEI SERVIZI
ASILI NIDO

Asilo Nido “Prati colorati”
e
Nido Integrato “Monterosso”

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 85 del 11.06.2009

INDICE

DEFINIZIONE DI CARTA DEI SERVIZI	pag. 1
PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI DI ASILO NIDO	pag. 1
L'uguaglianza e la valorizzazione delle differenze	pag. 1
Il diritto di accesso	pag. 2
La garanzia della continuità	pag. 2
La partecipazione	pag. 2
La trasparenza	pag. 2
La tutela della privacy	pag. 2
Il controllo della qualità	pag. 2
 GLI ASILI NIDO COMUNALI	
Asilo Nido "Prati Colorati" - Nido Integrato "Monterosso"	pag. 2
Definizione dei Servizi	pag. 2
Mission Educativa	pag. 2
Finalità	pag. 3
Attività congruenti con gli obiettivi	pag. 3
 DIRITTO DI ACCESSO	pag. 3
Criteri d'accesso	pag. 3
Domanda ed ammissione alla frequenza	pag. 4
Partecipazione degli utenti al costo del servizio	pag. 4
 LA QUALITÀ DEGLI ASILI NIDO	pag. 4
La qualità abitativa	pag. 5
- Gli spazi interni	pag. 5
- Igiene dei locali	pag. 6
- Gli spazi esterni	pag. 6
La qualità organizzativa	pag. 6
- Funzionamento	pag. 6
- Servizi offerti	pag. 6
- Organizzazione dei gruppi di bambini	pag. 7
- Inserimento dei bambini	pag. 7
- Articolazione della giornata	pag. 7
La qualità professionale	pag. 9
- Figure professionali in servizio presso gli Asili Nido	pag. 9
- Funzioni del servizio di coordinamento psico-pedagogico	pag. 9
- Formazione	pag. 9
- Cortesia e disponibilità	pag. 10
La qualità pedagogica ed educativa	pag. 10
- Il progetto educativo	pag. 10
- Organizzazione degli spazi e delle attività	pag. 11
- Progetto di continuità educativa Nido - Scuola dell'Infanzia	pag. 11
La qualità della relazione con le famiglie e partecipazione	pag. 12
- Assemblee, riunioni, incontri, feste ed altre iniziative	pag. 12
- Comitato di Gestione	pag. 12
La qualità alimentare	pag. 13
Impegno costante al miglioramento	pag. 14
PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI	pag. 14
DOVERI DEI CITTADINI NELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI	pag. 15
UFFICI DI RIFERIMENTO	pag. 15
SEDI E RECAPITI TELEFONICI	pag. 16
INFORMAZIONI	pag. 16

Carta dei servizi ASILI NIDO

DEFINIZIONE DI CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI è il documento con cui il Comune presenta ai propri cittadini i servizi erogati sul territorio, mettendo in evidenza i fattori di qualità che si impegna a garantire. Spetta al Comune verificare il rispetto dei livelli di qualità enunciati nella Carta ed il grado di soddisfazione dei cittadini utenti.

Fornisce inoltre:

- una descrizione sintetica dei servizi,
- le modalità per accedervi,
- le tariffe a carico degli utenti,
- la conoscenza degli organismi di partecipazione,

perché tra i Cittadini e l'Amministrazione Comunale si instauri un rapporto chiaro e diretto, teso ad un miglioramento continuo. È, quindi, una “dichiarazione di intenti” con la quale si vuole definire e portare a conoscenza dei cittadini i loro diritti, contribuendo a determinare meglio le aspettative sui servizi offerti.

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono valide fino a quando non interverranno disposizioni normative ed organizzative che ne rendano necessaria la modifica.

PRINCIPI E FONDAMENTI DEI SERVIZI DI ASILO NIDO

L'Amministrazione Comunale garantisce i propri servizi secondo i principi fondamentali che tutelano:

- **L'uguaglianza e la valorizzazione delle differenze**

Gli Asili Nido garantiscono ai bambini uguali opportunità educative e di sviluppo psicofisico, cognitivo, affettivo e relazionale, senza distinzione di sesso, razza, lingua o religione, in un progetto di crescita rispettoso dell'individualità di ciascuno e del gruppo di appartenenza.

- **Il diritto di accesso**

L'Amministrazione definisce i criteri di accesso e la partecipazione degli utenti al costo dei servizi tramite procedure trasparenti ed esplicite.

- **La garanzia della continuità**

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire lo svolgimento regolare delle attività dei Nidi ed il rispetto da parte degli stessi della continuità educativa in relazione alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi per l'infanzia.

- La partecipazione

Viene data alle famiglie la possibilità, non solo di essere informate, ma anche di essere ascoltate e coinvolte nella vita dei Nidi, attraverso diverse occasioni ed iniziative, formali ed informali.

- La trasparenza

L'Amministrazione Comunale garantisce un'informazione completa e trasparente sulle disposizioni che regolano i servizi, il progetto educativo che li caratterizza ed i criteri adottati per la formulazione delle graduatorie di ammissione.

- La tutela della privacy

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati ai sensi della normativa vigente. Tutti gli operatori dei Nidi, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.

- Il controllo della qualità

L'Amministrazione si impegna a migliorare la qualità dei servizi di Nido rendendoli, il più possibile, conformi alle esigenze dei bambini e alle aspettative delle famiglie utenti. A questo scopo viene effettuata una rilevazione periodica rivolta ai genitori e agli operatori.

GLI ASILI NIDO COMUNALI

Asilo Nido “PRATI COLORATI”, via G. Prati n. 16

Nido Integrato “MONTEROSSO”, via S. Bartolomeo

Definizione dei Servizi

I servizi comunali per la prima infanzia, Asilo Nido “Prati Colorati” e Nido Integrato “Monterosso”, sono servizi educativi e sociali di interesse collettivo, aperti a tutti i bambini fino ai tre anni di età.

Essi costituiscono un sistema di opportunità educative che favoriscono, in stretta collaborazione con i genitori, l'armonico, integrale e pieno sviluppo delle potenzialità delle bambine e dei bambini, nel quadro di una politica volta a garantire il diritto all'educazione e il sostegno alle famiglie.

Mission educativa

I servizi per la prima infanzia si propongono come sistema di opportunità educative per favorire lo sviluppo:

- della personalità del bambino nelle sue caratteristiche fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- dell'autonomia e dell'identità perché le bambine ed i bambini abbiano una maggiore fiducia in sé stessi e negli altri;
- della comunicazione perché i bambini possano confrontare in modo costruttivo idee e pensieri con i coetanei e con gli adulti;
- delle competenze, promuovendo nel bambino la possibilità di riflettere sull'esperienza attraverso l'esplorazione, l'osservazione e il confronto con gli altri, coltivando in lui l'attitudine a fare domande e a conoscere ciò che gli sta intorno;

- delle potenzialità del/la bambino/a nel contesto più ampio della comunità, nel rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà.

Finalità

Gli Asili Nido hanno lo scopo di offrire:

- ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa, nel quadro di una politica per la prima infanzia volta a garantire il diritto all'educazione fin dai primi anni di vita;
- ai genitori un servizio di supporto che risponda ai loro bisogni di conciliare i tempi "lavorativi" con l'organizzazione familiare e li affianchi nei compiti educativi;
- agli altri servizi sociali e sanitari rivolti all'infanzia, una collaborazione di tipo educativo che valorizzi le differenze individuali e di gruppo, svolgendo un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio.

Si propongono, inoltre, come sistema di promozione culturale e di informazione sulle problematiche della prima infanzia.

Attività congruenti agli obiettivi

I servizi di Nido sono contesti di crescita nei quali i bambini possono:

- o arricchire e ampliare l'esperienza, trovare modi per organizzarla e farla propria, ciascuno con il proprio ritmo e le proprie particolarità;
- o imparare dall'esperienza condividendo e riflettendo su di essa con i compagni e con l'adulto;
- o stimolare la curiosità, l'esplorazione e la collaborazione;
- o giocare in situazioni coinvolgenti, in cui l'esperienza possa offrire nuovi significati e nuove interpretazioni.

DIRITTO DI ACCESSO

L'Asilo Nido "Prati Colorati" ha una capacità recettiva di 60 posti ed accoglie bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni; per quanto riguarda tale servizio, ci si avvale della possibilità, contemplata dall'art. 8, comma 2, della Legge Regionale n. 32 del 23.04.1990, di aumentare il numero dei posti disponibili, arrivando ad accogliere un massimo di 68 iscrizioni. Il Nido "Prati colorati" è organizzato in tre sezioni, una per i bambini piccoli e due per bambini medi e grandi.

Il Nido Integrato "Monterosso", ubicato nella stessa struttura che accoglie l'omonima Scuola dell'Infanzia Statale, accoglie 24 bambini di età compresa tra i 13 mesi ed i 3 anni.

Criteri d'accesso

Per l'accesso è necessario che i bambini risiedano nella città di Abano Terme. La frequenza dei non residenti è possibile solo in caso di esaurimento della graduatoria dei bambini in lista d'attesa e secondo le modalità previste nel Regolamento dei Nidi, che viene consegnato dall'Ufficio comunale competente all'atto dell'iscrizione a tutte le famiglie interessate.

L'accesso ai servizi prevede che ad ogni domanda d'iscrizione venga attribuito un punteggio secondo i criteri stabiliti dall'art. 6 del suddetto Regolamento, dove sono contemplati meccanismi che favoriscono l'ammissione di bambini:

- diversamente abili,
- conviventi con un unico genitore,
- appartenenti a nuclei familiari in condizioni di disagio socio-economico o con più figli minori,
- con entrambi i genitori lavoratori.

È previsto, inoltre, l'attribuzione di un punteggio aggiuntivo per ogni mese di permanenza in graduatoria e l'ammissione straordinaria di bambini che vivono in una situazione socio-relazionale particolarmente grave, segnalati dai servizi socio-sanitari o dall'autorità giudiziaria.

Domanda ed ammissione alla frequenza

La richiesta di iscrizione del bambino va effettuata compilando un modulo, reperibile presso l'Ufficio Pubblica Istruzione, Settore Servizi alla Persona – Via Appia Monterosso n. 31 o sul sito del Comune (www.abanoterme.net).

Le famiglie hanno la facoltà di scegliere tra le due strutture comunali presenti sul territorio, Asilo Nido "Prati Colorati" e Nido Integrato "Monterosso", esprimendo nella domanda la propria preferenza. Tale indicazione verrà rispettata nei limiti dei posti disponibili presso la struttura prescelta.

La domanda di iscrizione, sottoscritta da uno dei genitori o persone esercenti la potestà genitoriale, può essere presentata in qualsiasi momento dell'anno. L'Ufficio competente provvede ad accertare la veridicità di quanto auto certificato nell'apposito modulo dai richiedenti.

L'inserimento dei bambini al Nido avviene secondo l'ordine di precedenza stabilito dalla graduatoria, che viene aggiornata due volte all'anno, a maggio per le domande pervenute entro il 30 aprile e a novembre per le domande pervenute entro il 31 ottobre.

La comunicazione per l'inserimento al Nido viene data dall'Ufficio Pubblica Istruzione, tramite lettera, entro il mese di luglio per i bambini che verranno inseriti all'inizio dell'anno educativo. Prima dell'ammissione al Nido, i genitori devono produrre il certificato medico di idoneità alla vita comunitaria.

Nel caso in cui si liberino dei posti durante l'anno educativo, alle famiglie in posizione utile in graduatoria viene data comunicazione immediata dell'ammissione alla frequenza. Nei mesi di giugno e luglio non si effettuano nuovi inserimenti.

Partecipazione degli utenti al costo del servizio

Le famiglie sono tenute a contribuire economicamente ai costi sostenuti dal Comune per la gestione dei Nidi, versando mensilmente una quota calcolata in base alla situazione economica e patrimoniale del richiedente (certificazione ISEE del nucleo familiare estratto) ed in base all'orario di frequenza prescelto (metà giornata, giornata intera o prolungamento d'orario), secondo le modalità stabilite nel Regolamento. È contemplata una riduzione in caso di frequenza contemporanea di più figli ed in caso di assenza per malattia per un periodo uguale o superiore a 20 giorni consecutivi. Anche tale casistica è disciplinata dallo stesso Regolamento, a cui si rimanda per informazioni più dettagliate sull'argomento.

LA QUALITÀ' DEGLI ASILI NIDO
--

Il Comune, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, è responsabile della qualità dei servizi e delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza delle strutture, degli strumenti ludici e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino.

Tutte e due i Nidi offrono analoghi standard di qualità. I principali ambiti per i quali il Comune si impegna a garantire un monitoraggio periodico della qualità erogata ed un orientamento costante al miglioramento riguardano: le caratteristiche abitative, organizzative, professionali, pedagogico-educative, il rapporto con le famiglie e la sicurezza alimentare.

LA QUALITÀ ABITATIVA

Entrambi i Nidi d'infanzia posseggono una dimensione non inferiore a 6 metri quadrati (superficie minima prevista dalla normativa di riferimento) moltiplicati per il numero dei bambini frequentanti. Tutti e due i Nidi non presentano barriere architettoniche e sono in possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, attestati da documentazione tecnica e controlli periodici effettuati nelle singole strutture.

GLI SPAZI INTERNI. Sono costituiti da:

- spazi riservati ai bambini;
- spazi riservati agli adulti;
- cucina interna e lavanderia.

Gli spazi riservati ai bambini assolvono alle seguenti funzioni: gioco, pranzo, riposo, cambio e servizi igienici.

Vi sono spazi dedicati:

- all'entrata e all'accoglienza dove si trovano gli armadietti dei bambini, una bacheca per le informazioni destinate ai genitori ed altri tipi di materiale documentario (programma delle attività, esposizione degli elaborati dei bambini, ecc.);
- alle attività educative-didattiche che vengono proposte ai bambini in locali organizzati in angoli opportunamente arredati ed attrezzati (vedi paragrafo qualità pedagogica-educativa);
- al pranzo e alla merenda; sono arredati con tavoli e sedie e mobiletti contenenti le stoviglie, i bicchieri ed oggetti utili per imbandire i tavoli a cura dei bambini;
- al sonno, in ambienti arredati con lettini e mobiletti/contenitori; date le caratteristiche delle stanze, tale spazio al mattino è destinato ad altri tipi di proposte per piccoli gruppi di bambini;
- al cambio e ai servizi igienici. Le stanze da bagno sono attrezzate con mobili - fasciatoio per il cambio e con piccoli water e lavandini; in ogni bagno c'è un posto riservato al corredo di ogni bambino.

Gli spazi riservati agli adulti consistono in:

- zona per colloqui, riunioni di équipe e lavoro individuale o di gruppo; nel Nido "Prati colorati" c'è anche uno spazio appositamente dedicato ai genitori;
- spogliatoio e servizi igienici.

La cucina. I due centri cottura sono dotati di locali-dispensa per lo stoccaggio degli alimenti ed arredati secondo i criteri previsti dalla vigente normativa. Il servizio di cucina è assicurato da cuoche ed aiuto-cuoche, quasi tutte dipendenti di una ditta esterna, che si occupano della preparazione e cottura dei pasti, della conservazione degli alimenti, dell'ordine e della pulizia dei locali.

Lavanderia. Tramite il servizio di lavanderia interna è assicurata l'igiene e la cura della biancheria di uso quotidiano (bavaglini, lenzuola, teli, ecc.) che è fornita dal Comune, così come tutto ciò che serve per l'igiene personale dei bimbi (pannolini, creme, detergenti).

IGIENE DEI LOCALI. Viene assicurata quotidianamente la pulizia ed il riordino degli ambienti e precisamente: due volte al giorno per i servizi igienici ed almeno una volta al giorno per i locali delle sezioni e gli spazi comuni.

GLI SPAZI ESTERNI. I Nidi sono entrambi dotati di ampi giardini che circondano gli stabili. Tali spazi sono molto utilizzati perché ben si prestano ad attività didattiche di osservazione ed esplorazione dell'ambiente esterno, oltre che di gioco libero e movimento, grazie alla presenza di

aree attrezzate. La superficie complessiva di ogni giardino è superiore all'ampiezza minima prevista dalla vigente normativa regionale per gli spazi esterni dei nidi d'infanzia.

Indicatore	Misuratore	Standard di qualità
Agibilità della struttura	Certificato	Presenza
Requisiti di sicurezza	Attestazione possesso	Presenza
Servizio di protezione e prevenzione ex D.lgs 626/94	Certificazione	Presenza responsabile
Differenziazione spazi interni	Spazi riservati ai bambini; spazi riservati agli adulti; cucina interna e lavanderia	Presenza
Arredi adeguati ai bambini	sedie e tavoli ad altezza giusta, mobili e contenitori giochi accessibili ai bambini	Presenza
Spazi esterni	- Ampiezza adeguata agli standard previsti dalla normativa;	Presenza
	- presenza di attrezzature - giochi rispondenti alla normativa	Presenza
Igiene locali	Pulizia e riordino quotidiani	Locali adeguatamente puliti

LA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

Funzionamento

Gli Asili Nido aprono l'ultima settimana di agosto (o la prima di settembre) e concludono le attività la terza (o la quarta) settimana di luglio, per una chiusura complessiva di cinque settimane nel periodo estivo, così come contemplato nel Regolamento. È prevista la chiusura per le festività natalizie e pasquali secondo il calendario scolastico regionale e, non più di una volta all'anno, in occasione di ponti festivi quando c'è un unico giorno feriale tra due festività.

Entrambi i servizi sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 16.00. Il prolungamento dell'orario di apertura fino alle ore 18.00 è contemplato solo in presenza di un certo numero di domande (almeno dieci).

La prima settimana di apertura del Nido dopo la pausa estiva è dedicata principalmente al rientro dei bambini già frequentanti dall'anno precedente, rinviando gli inserimenti dei nuovi ammessi alla settimana successiva, secondo un calendario redatto in base alla collocazione in graduatoria e comunicato ai genitori dei bambini da inserire. Solo nei gruppi in cui non ci sono bambini che frequentano dall'anno precedente, gli inserimenti possono iniziare nel corso della prima settimana di apertura.

Servizi offerti

Presso i Nidi vengono garantiti con personale qualificato: il servizio educativo, la preparazione dei pasti, il servizio di pulizia degli ambienti e di lavanderia ed il servizio di coordinamento psicopedagogico.

Il servizio di pediatria di comunità del Distretto Socio Sanitario del territorio vigila sul rispetto da parte del personale e delle famiglie delle norme igienico sanitarie, contenute nell'apposito Regolamento, facendo dei sopralluoghi tutte le volte che se ne ravvisa la necessità.

Organizzazione dei gruppi di bambini

I gruppi vengono costituiti, orientativamente, in base al grado di sviluppo psico-fisico dei bambini. Il rapporto numerico educatore/bambini è di un adulto per 6 bambini di età inferiore a dodici mesi e di un educatore ogni 8 bambini di età compresa tra i tredici ed i trentasei mesi, così come stabilito dalla vigente normativa regionale. Il numero delle educatrici è in funzione del numero dei bambini iscritti.

Ogni gruppo all'interno della sezione ha un'educatrice di riferimento per agevolare l'instaurarsi di legami stabili con gli adulti e di relazioni continuative con i coetanei, favorendo la realizzazione di un clima emotivamente disteso ed affettivo che rappresenta un elemento fondamentale per la condivisione di esperienze e conoscenze.

Inserimento dei bambini

Particolare attenzione viene dedicata alla fase di ambientamento che serve a preparare sia i genitori sia il bambino ad affrontare insieme quest'esperienza nuova, che coinvolge in prima persona anche l'educatrice. L'inserimento di ogni bambino, per quanto accuratamente programmato, è sempre un'esperienza "unica e diversa" e, pertanto, si predilige un approccio che tenga conto delle esigenze del bambino e del genitore. Il percorso di "conoscenza" tra il nido e il nuovo nucleo familiare ha caratteristiche di gradualità e flessibilità. Viene richiesta nei primi giorni la presenza di un genitore (possibilmente sempre lo stesso) per creare un senso di collegamento tra l'ambiente familiare e quello del Nido. L'inserimento è preceduto all'inizio dell'anno educativo da un'assemblea dei nuovi iscritti e da un colloquio individuale tra educatrice e genitore, finalizzato alla costruzione di un rapporto di collaborazione e fiducia reciproca.

Articolazione della giornata

La giornata al Nido è generalmente suddivisa in una sequenza di attività quotidiane, momenti di routine e di gioco che, svolgendosi regolarmente, rassicurano il bambino sulla "costanza del mondo che lo circonda" e lo aiutano a comprendere il trascorrere del tempo.

Attività	orari	
Accoglienza e saluto:	7.30	9.30
Cambio/igiene personale:	9.30	9.45 circa
Merenda:	9.45	10.00 circa
Attività:	10.00	11.05
Preparazione al pranzo:	11.05	11.15
Pranzo:	11.15	12.00
Cambio/igiene, preparazione al riposo o all'uscita:	12.00	12.45
Riposo:	12.45	14.45 circa
Risveglio, cambio, igiene pers. e merenda:	14.45	15.45 circa
Saluto ed uscita:	15.45	16.00

Per routines si intendono le attività quotidiane che rappresentano delle sequenze fisse che caratterizzano la vita del Nido e precisamente: l'accoglienza, la cura e l'igiene, l'alimentazione, il riposo e l'uscita. Dalla regolarità delle azioni nasce il ricordo, l'impressione nella memoria, la previsione di ciò che sta per accadere.

L'accoglienza e il ricongiungimento. Parlare delle routine d'entrata e d'uscita significa "parlare del lasciare e del ritrovare", riconoscendo in ciò il valore dei rapporti e delle relazioni con i genitori. Le educatrici nel momento dell'accoglienza cercano di rendere il distacco il più sereno possibile; scambiano con i genitori alcune informazioni riguardanti i loro figli e ricercano modalità, atteggiamenti e strategie per far vivere questo momento di separazione in modo non traumatico, invitando i bambini a salutare gli accompagnatori. Anche il ricongiungimento con il genitore alla fine della giornata è un momento denso di significato; ogni bambino e ogni genitore ha il proprio modo e l'educatrice, sapendolo, cerca di favorire il ricongiungimento in modo personalizzato.

Le cure e l'igiene. Le componenti affettive e di relazione che si instaurano durante il cambio, anche attraverso il contatto fisico, sono molto importanti. Per i bambini è un momento di contatto con il proprio corpo che imparano a conoscere, ma anche con l'adulto che si prende cura di loro. È un momento di reciproco scambio verbale e gestuale che mira al benessere fisio-psicologico del bambino.

Il pranzo e la merenda. Sono situazioni ricche di valori sociali e culturali, momenti della comunità e del suo vivere insieme. Non sono momenti dedicati solo alla nutrizione, ma anche agli aspetti sociali e comunicativi in cui è molto importante rispettare i tempi dei bambini, i loro bisogni di esplorazione del cibo e le possibilità di comunicazione verbale che si instaurano spontaneamente. È necessaria un'atmosfera tranquilla con la presenza dell'educatrice seduta con loro che, non sostituendosi al fare del bambino, favorisce un clima affettivo, incoraggiando i bambini a raccontare le loro storie, pensieri ed idee, oltre all'acquisizione di una maggiore autonomia (uso delle posate, del bicchiere, apparecchiare la tavola, ecc.) e di nuove conoscenze.

Sonno. Anche il momento del sonno è particolarmente importante e delicato: addormentarsi significa abbandonare un posto conosciuto, per farvi ritorno solo al risveglio. Per questo motivo le educatrici fanno particolare attenzione alle esigenze individuali: ogni bambino ha il proprio lettino con accanto gli stessi compagni e può portare con sé quegli oggetti che gli danno sicurezza, che lo accompagnano mentre si addormenta, a conferma del riconoscimento delle sue esigenze affettive e della sua identità di persona.

Indicatore	Misuratore	Standard di qualità
Orari e periodi di funzionamento	Rispetto degli orari e dei periodi di apertura e chiusura contemplati nella Carta	Presenza
Rapporto numerico educatrice/bambini iscritti	Rispetto rapporto numerico: -1 educatrice per 6 bambini di età 3 - 12 mesi - 1 educatrice per 8 bambini di età 13 – 36 mesi	Presenza
Inserimento dei bambini	Predisposizione di un programma di inserimento graduale e flessibile	Realizzazione di un inserimento graduale
Organizzazione della giornata in una sequenza regolare di attività	Articolazione della giornata in momenti diversi da dedicare alle varie attività	Svolgimento regolare delle attività e dei momenti di routine
Servizi offerti	Permanenza di tutti i servizi offerti	Presenza

QUALITÀ PROFESSIONALE

Il personale che opera nei Nidi è in parte alle dipendenze del Comune, in parte alle dipendenze di ditte esterne, vincitrici di apposite gare d'appalto.

Figure professionali in servizio presso gli Asili Nido

A) Educatrici d'infanzia.

Le educatrici garantiscono le diverse situazioni di cura personale (igiene, alimentazione ecc.), gioco e socialità, rendendo piacevole e produttiva l'esperienza dei bambini all'interno dei servizi; predispongono l'ambiente ed i materiali, favorendo la progressiva autonomia del bambino e lo strutturarsi di contesti di relazione; assicurano un raccordo continuo con le famiglie, promuovendo la loro partecipazione alle attività e alla vita dei servizi attraverso un programma organico di situazioni di incontro. Una delle educatrici svolge, inoltre, attività di coordinamento organizzativo all'interno dei Nidi, fungendo da punto di riferimento per le famiglie e l'Ufficio comunale competente.

B) Cuochi e personale addetto ai servizi.

Alle addette alla cucina spetta la preparazione dei pasti e il controllo della quantità e qualità della merce, nonché la segnalazione di eventuali irregolarità all'Ufficio comunale competente; al personale addetto alle pulizie spetta curare la pulizia e l'ordine delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni degli edifici, la pulizia ed il riordino della biancheria in dotazione agli Asili Nido, coadiuvare, in caso di necessità, il personale educativo nei compiti di sorveglianza dei bambini.

Funzioni del servizio di coordinamento psico-pedagogico

La coordinatrice psico-pedagogica sostiene il personale dei servizi di Nido nella progettazione e nella realizzazione degli interventi educativi, verificando i risultati, promuovendo il confronto con le famiglie e predisponendo piani di formazione del personale. Effettua una verifica sul progetto educativo e periodicamente la supervisione del lavoro svolto dalle operatrici di entrambi i Nidi.

I genitori che lo desiderano possono rivolgersi alla coordinatrice psico-pedagogica, previo appuntamento, per una consulenza sulle problematiche della prima infanzia e l'educazione dei figli (Sportello Infanzia).

Le altre figure professionali che a vario titolo si occupano del funzionamento dei due Nidi d'infanzia sono:

- il Dirigente del Settore Servizi alla Persona, responsabile della gestione amministrativa, finanziaria e tecnica degli Asili Nido, con autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo;
- il Capo ufficio Asili Nido che coordina la gestione dei servizi, accoglie le iscrizioni, conduce l'istruttoria per la formulazione delle graduatorie, fornisce informazioni e cura le istanze degli utenti;
- la pediatra di comunità del Distretto Socio Sanitario n. 5 dell'Ulss 16, a cui compete la vigilanza igienica sanitaria degli Asili Nido;
- la referente dell'Area Minori della cooperativa a cui è stata affidata la gestione del Nido Integrato "Monterosso", che cura gli aspetti organizzativi e gestionali di tale servizio.

Formazione

Tutto il personale che si occupa degli asili nido è dotato del titolo professionale previsto dalla vigente normativa e periodicamente partecipa ad appositi percorsi di aggiornamento. In particolare, la coordinatrice psicopedagogica degli Asili Nido predispone annualmente il piano formativo del personale interno in servizio presso i Nidi e si impegna ad attivare tutte le azioni necessarie con le ditte affidatarie dei servizi appaltati per il rispetto degli interventi formativi previsti dai rispettivi contratti.

Cortesìa e disponibilità

Il Responsabile degli Asili Nido si impegna a far sì che il comportamento degli operatori, interni ed esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei confronti degli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, in modo da agevolare la corretta erogazione dei servizi.

Indicatore	Misuratore	Standard di qualità
Titoli di studio e requisiti professioni delle educatrici	Come previsto dalla L. R. 32/1990 e dalla L. R. 22/2002	Presenza
Titoli di studio e requisiti professioni del personale che non svolge mansioni educative	Come previsto dalla L. R. 22/2002	Presenza
Formazione e aggiornamento del personale	Attività di aggiornamento	Presenza
Coordinamento psico-pedagogico ed organizzativo	Esistenza del coordinatore psico-pedagogico e di quello organizzativo all'interno dei Nidi	Presenza
Cortesìa e disponibilità	Atteggiamento rispettoso e cortese nei confronti degli utenti	Presenza

QUALITÀ PEDAGOGICA ED EDUCATIVA

Pur nella consapevolezza che la qualità pedagogica/educativa è garantita dall'organizzazione generale delle attività che si svolgono nei nostri servizi, vogliamo mettere in evidenza in questo paragrafo alcuni fattori che la caratterizzano e la sostengono, connotando i Nidi come ambienti di crescita e conoscenza per i bambini.

Il Progetto Educativo

Le attività dei Nidi si svolgono secondo le modalità contemplate nella "Progettazione Educativa" che rappresenta le linee guida della programmazione generale dei servizi. Essa garantisce la coerenza rispetto ai bisogni e alle potenzialità dei bambini, considerati come "attori sociali" la cui crescita è profondamente influenzata dal contesto di vita e dalle relazioni in cui sono coinvolti. È un documento che contiene obiettivi, attività e procedure che rappresentano le linee guida per il fare delle educatrici ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza dei servizi alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

Compito professionale del gruppo di lavoro è l'elaborazione annuale della programmazione educativa e didattica, dove vengono considerati e valutati diversi aspetti: i livelli di partenza e di sviluppo dei bambini; la presenza di bambini diversamente abili o in situazioni di svantaggio socio culturale; la presenza di famiglie straniere, il contesto socio culturale in cui è inserito il Nido; le

opportunità ed i servizi del territorio; i bisogni e le esigenze delle famiglie; la progettazione di attività comuni tra nido e scuola dell'infanzia; la progettazione di iniziative specifiche per i genitori.

Ogni anno il personale dei singoli servizi presenta alle famiglie utenti le linee generali della programmazione educativa e didattica.

Organizzazione degli spazi e delle attività

L'ambiente che ciascun Nido offre all'esperienza dei bambini è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono stimoli e possibilità di esperienze importanti per lo sviluppo di tutti gli aspetti della personalità. Vi sono, infatti, spazi dedicati ad attività educative, come ad esempio:

- gli angoli della pittura e della manipolazione in cui i bambini possono, utilizzando materiali diversi (colori, carta, farine, creta, ecc.) e recipienti di varie misure, dedicarsi ad attività di pittura, manipolazione, travasi, ecc., sperimentando diverse sensazioni tattili e il piacere di sporcarsi;
- angolo del gioco simbolico dove, giocando a mamma e papà, al dottore, alla parrucchiera, ecc., i bambini elaborano giochi di ruolo, sperimentando con le bambole azioni di chi solitamente si prende cura di loro e interpretando la realtà con la propria fantasia;
- l'angolo dei travestimenti. Anche in tale spazio i bambini, giocando con vestiti, scarpe, cappelli, spazzole e trucchi, possono imitare gli adulti, "far finta di..", acquisire autonomia ed interagire con i compagni; grazie alla presenza dello specchio il bambino acquisisce consapevolezza di sé e dello schema corporeo;
- l'angolo del "morbido". È un luogo rassicurante ed "affettivo", attrezzato con tappetoni e cuscini di varia misura, che facilita la relazione interpersonale adulto-bambino; è lo spazio del piacere senso-motorio, del benessere, delle relazioni piacevoli e gratificanti, nel quale esprimere la propria affettività sia individualmente sia giocando con gli altri, rafforzando la percezione del sé e del proprio corpo;
- l'angolo del movimento. Le attività che si svolgono in tale spazio, attrezzato con strutture morbide e strumenti di altezza diversa, favoriscono l'acquisizione dell'autonomia motoria, la sperimentazione del proprio corpo, la percezione ed il controllo dello spazio;
- l'angolo delle costruzioni, dove i bambini possono giocare "a costruire", utilizzando diversi materiali (cubetti, legnetti, scatole, lego, ecc.) da incastrare e combinare e sperimentare concetti come il sopra-il sotto, l'alto-il basso, il lungo-il corto, ecc., sviluppando in tal modo le loro capacità creative e di osservazione;
- l'angolo del racconto e della comunicazione, particolarmente intimo e accogliente, è arredato con tappeti, alcuni cuscini o altro materiale morbido e mobiletti contenenti libri cartonati, libri ad immagini o immagini singole; è uno spazio raccolto per favorire la concentrazione e l'intimità, per consentire situazioni di agio e di rilassatezza, per sfogliare un libro da soli o con gli amici, distesi sul tappeto o seduti o per ascoltare il racconto di una storia.

I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/espressive che connotano l'immagine e la cultura dei nidi. Molte delle attività contemplate nella programmazione vengono documentate dal personale educativo.

Progetto di continuità educativa Nido – Scuola dell'infanzia

Annualmente viene predisposto un progetto per favorire il passaggio dei bambini dal Nido alle Scuole dell'infanzia del territorio, che contempla, tra l'altro, incontri con i genitori e riunioni di programmazione tra il personale educativo e le insegnanti ed almeno una visita ad una scuola dell'infanzia. Ad ogni insegnante della Scuola dell'Infanzia viene consegnata una scheda informativa dei bambini coinvolti nel progetto.

Indicatore	Misuratore	Standard di qualità
Progetto educativo/didattico	Predisposizione del progetto da parte del personale	Presenza
Conoscenza da parte delle famiglie della programmazione educativa e didattica dei Nidi	Incontri di presentazione alle famiglie	Visibilità del progetto
Spazi dedicati ad attività educative/didattiche	Predisposizione di spazi organizzati con precisi significati educativi	Presenza
Continuità educativa con la Scuola dell'infanzia	Predisposizione del progetto continuità, coinvolgimento delle famiglie e predisposizione della scheda	Condivisione con le scuole dell'infanzia del progetto di continuità e presentazione dello stesso alle famiglie

QUALITÀ DELLA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE E PARTECIPAZIONE

Particolare importanza viene data alla partecipazione delle famiglie, riconosciute come co-protagoniste del progetto educativo dei Nidi, portatrici di propri valori e culture originali, nonché dei diritti all'informazione e alla condivisione delle attività realizzate all'interno degli stessi servizi.

Assemblee, riunioni, incontri, feste ed altre iniziative

Durante lo svolgimento dell'anno educativo sono previsti importanti momenti di partecipazione e comunicazione con le famiglie per un'attività educativa più attenta e consapevole.

In particolare si evidenziano:

- assemblee generali. La prima riunione viene indetta all'inizio dell'anno educativo per la presentazione del Nido ai genitori dei bambini che verranno inseriti nel periodo settembre - novembre; a questo primo incontro è presente anche la pediatra di comunità che illustra le norme contenute nel "Regolamento igienico sanitario"; successivamente, in itinere, un'assemblea (generale o di sezione) illustra la programmazione educativa e didattica, mentre un'ultima assemblea di verifica del progetto educativo viene svolta alla fine dell'anno;

- colloqui individuali. È previsto un colloquio individuale con i genitori prima dell'inserimento; successivamente, nel periodo che va da gennaio ad aprile, le educatrici svolgono almeno un altro colloquio con i genitori di ciascun bambino per approfondire la relazione, verificare l'andamento dell'inserimento, rendere partecipi i genitori all'esperienza vissuta dal figlio all'interno del Nido;

- quaderno di sezione. È un quaderno per lo scambio quotidiano di informazioni sull'andamento della giornata con notizie relative ai momenti di routine, all'attività svolta dal gruppo ed eventuali ulteriori comunicazioni;

- incontri e feste. Attraverso specifici incontri condotti da esperti sulle tematiche dell'infanzia, si cerca di sostenere i genitori nel loro compito educativo; con l'organizzazione di momenti di festa, invece, si vuole offrire agli adulti un'opportunità per stare assieme e per condividere esperienze piacevoli e significative con i propri figli;

- servizio Biblioteca. Si è pensato di far uscire il libro dal Nido per "accompagnare" i bambini a casa. In questo modo il libro contribuisce a creare un legame significativo non solo fra le educatrici e i bambini, ma anche fra genitori e figli e, di conseguenza, fra genitori e Nido. È stato, inoltre, attivato un servizio, destinato agli adulti, di prestito di libri/riviste che trattano argomenti importanti per i genitori, come la cura e l'educazione dei figli.

È sempre possibile, inoltre, richiedere una consulenza sulle problematiche dell'infanzia alla coordinatrice psicopedagogica.

Due volte all'anno allo scopo di far conoscere i Nidi ed integrarli nella realtà locale, viene organizzata l'apertura dei due servizi alla cittadinanza.

Comitato di Gestione

È l'organo collegiale di partecipazione alla gestione dei Nidi. Esso è composto da tre rappresentanti dei genitori dei bambini frequentanti, uno dei bimbi in lista d'attesa, da due rappresentanti del personale dei Nidi, un rappresentante delle formazioni sociali del territorio, un funzionario del Comune designato dal Dirigente del Settore Servizi alla Persona e tre membri eletti dal Consiglio Comunale. Il Comitato, che si riunisce minimo due volte all'anno, vigila sull'andamento generale dei servizi, esprime pareri sul Regolamento degli Asili Nido, sugli orari, sulla graduatoria dei bambini in lista d'attesa e promuove attività di informazione.

Indicatore	Misuratore	Standard di qualità
Relazioni significative con le famiglie	- Sostegno ai genitori nel delicato percorso di inserimento del bambino al nido. - Rapporto diretto e costante fra le educatrici e le famiglie	- Colloqui individuali prima dell'inserimento e successivi (in tutto almeno due nel corso dell'anno) - Colloqui informali (almeno due al mese) - Formazione specifica degli educatori.
Assemblee generali o di sezione	Nel corso dell'anno vengono organizzati degli incontri per far conoscere i servizi ai genitori nuovi e per la presentazione e verifica della programmazione	Almeno tre
Comitato di gestione	Organizzazione di riunioni per esprimere pareri su graduatorie, eventuali modifiche organizzative o del Regolamento	Almeno due convocazioni all'anno
Consulenza psicopedagogica	Erogazione su appuntamento di un servizio di consulenza gratuito sulle problematiche dell'infanzia e la crescita dei figli	Attivazione del servizio su richiesta
Organizzazione di incontri e feste	Organizzazione di feste in occasione del Natale e a conclusione dell'anno, oltre ad incontri con esperti	Attivazione di feste e incontri a tema
Documentazione giornaliera	Predisposizione della documentazione per le informazioni giornaliere	Presenza
Servizio Biblioteca	Prestito libri/riviste	Presenza del servizio

QUALITÀ ALIMENTARE

I menù vengono elaborati dalla dietista della ditta a cui è stato affidato il servizio di refezione degli asili nido, in base alle grammature e ai principi nutrizionali previsti per le varie fasce di età; successivamente vengono validati dal S.I.A.N. (Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione) dell'Ulss 16 di Padova.

I menù sono organizzati su quattro settimane e prevedono pietanze ed alimenti in sintonia con la stagione (menù estivo ed invernale). Inoltre, si differenziano in base all'età, per cui c'è un menù per i piccoli (bambini fino a 12 mesi) ed un menù per i bambini medi e grandi. Su richiesta del medico curante, per specifiche patologie, sono possibili diete personalizzate.

La qualità dei pasti è garantita dal sistema di autocontrollo HACCP che, in base a parametri stabiliti a livello europeo, regola le modalità di rintracciabilità, trasporto, conservazione e somministrazione degli alimenti, oltre agli aspetti relativi ai processi di preparazione dei pasti e all'igiene dei locali.

Indicatore	Misuratore	Standard di qualità
Menù	Menù completo di grammature, approvato dal SIAN dell'ULSS 16 di Padova, con il giusto ed equilibrato apporto di nutrienti	Presenza
Diete personalizzate	Preparazione di menù personalizzati in caso di intolleranze e allergie, su richiesta del medico	Presenza
Controllo di qualità attraverso il Sistema HACCP	- Possesso ed attuazione del Piano di autocontrollo	Presenza
	- Abbigliamento personale di cucina e addetto alla distribuzione: camice bianco, cuffia e grembiule	Presenza
	- utilizzo della lavastoviglie	Presenza

IMPEGNO COSTANTE AL MIGLIORAMENTO

Il Comune di Abano Terme si impegna, coinvolgendo tutti gli operatori, a salvaguardare i livelli di qualità raggiunti e a migliorare costantemente l'efficacia dei processi relativi agli aspetti ambientali, organizzativi, professionali, pedagogici, al rapporto e partecipazione delle famiglie.

Impegno degli Operatori

Il personale di ciascun Nido, si riunisce almeno una volta mese per una verifica sul lavoro svolto, per migliorare l'organizzazione delle attività programmate e la gestione generale. Agli incontri del collettivo degli operatori partecipa anche la coordinatrice psicopedagogica.

È predisposto un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate attraverso l'utilizzo di strumenti di rilevazione periodica (una volta all'anno).

Questionari di rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie

I questionari vengono utilizzati per raccogliere indicazioni concrete e predisporre strumenti efficaci per il controllo e lo sviluppo della qualità e della cultura del servizio. Per le famiglie la qualità è da intendersi come utilità ed efficienza del servizio nel suo complesso, soddisfazione e benessere del bambino, accoglienza e gradevolezza della struttura e del personale.

I questionari, rigorosamente anonimi, presentano una parte riservata alla rilevazione di dati statistici ed una dedicata agli elementi caratterizzanti la qualità dei Nidi.

I genitori esprimono una valutazione sulle prestazioni erogate attraverso una scala di valori e, in uno spazio appositamente dedicato all'interno della scheda, possono riportare osservazioni personali o fare proposte.

L'analisi dei dati consente di acquisire una conoscenza approfondita del livello di qualità effettivamente percepita dalle famiglie e di trarre indicazioni per miglioramenti futuri.

Formazione permanente del personale.

L'Amministrazione Comunale si impegna ad organizzare e a garantire ogni anno corsi di formazione/aggiornamento volti ad arricchire la professionalità di tutto il personale educativo, di coordinamento e amministrativo che a vario titolo si occupa dei Nidi.

PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI

Per migliorare la qualità dei Nidi, è necessario che le famiglie possano esprimere il proprio parere sia attraverso la partecipazione attiva alla vita dei servizi, sia attraverso il Comitato di Gestione, apposito organismo di rappresentanza. Se tali modalità non fossero sufficienti, esistono altre possibilità per la tutela degli utenti e precisamente:

a - chiedere un colloquio con la psicopedagoga o il Dirigente del Settore Servizi alla Persona ai quali si possono manifestare suggerimenti o reclami, per risolvere in modo informale o colloquiale eventuali insoddisfazioni;

b - presentare un reclamo in forma scritta qualora il colloquio non fosse sufficiente a rimuovere eventuali disservizi che possono limitare l'utilizzo dei Nidi o violare i principi e gli standard enunciati nella presente Carta o in caso di comportamenti non coerenti con un'azione amministrativa trasparente.

Modalità di presentazione del reclamo

I reclami devono essere presentati al Dirigente del Settore Servizi alla Persona (piazza Caduti n. 1 - 35031 Abano Terme), tramite lettera o fax (049-8245249) o posta elettronica (serviziallapersona@abanoterme.net) e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

Non verranno presi in considerazione i reclami anonimi.

Il Dirigente, dopo aver svolto ogni possibile indagine in merito, risponderà sempre in forma scritta e, comunque, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere, se l'istanza è accolta, le cause che lo hanno provocato;

c - nel caso di insoddisfazione per la risposta ricevuta in seguito alla presentazione del reclamo, si può ricorrere al Difensore Civico (Comune di Abano Terme, piazza Caduti n. 1 - tel. 049-8245208-8245212) che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione;

d - rimedi giurisdizionali. Sono quelli presentabili nei confronti delle competenti autorità giurisdizionali secondo le norme di legge.

DOVERI DEI CITTADINI NELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI

I cittadini utenti degli Asili Nido, con un atteggiamento corretto e responsabile, devono:

- rispettare le regole, le procedure e gli orari dei servizi accogliendo le indicazioni del personale preposto;
- rispettare la professionalità degli operatori e le scelte educative/organizzative adottate, frutto di una condivisione a livello di collettivo e direzione pedagogica;
- rispettare gli altri utenti del servizio, evitando comportamenti di disturbo;
- partecipare ai costi del servizio, pagando regolarmente la retta assegnata.

UFFICI DI RIFERIMENTO

Servizi Amministrativi

L'Asilo Nido "Prati colorati" ed il Nido Integrato "Monterosso" fanno capo al Settore Servizi alla Persona del Comune di Abano Terme – Ufficio Pubblica Istruzione – Via Appia Monterosso 31/A.

Dirigente del Settore dott. Giampaolo Zulian

tel. 049/8245265 - fax 049/8245249

e-mail: serviziallapersona@abanoterme.net

Coordinamento Psicopedagogico

Responsabile: dott.ssa Maria Antonietta Ungaro

tel. 049/8245263 - fax 049/8245249

e-mail: pubblicaistruzione@abanoterme.net

Ufficio Asili Nido

Capo Ufficio: sig.ra Carmen Sabello

tel. 049/8245267 - fax. 8245249

e-mail: pariopportunita@abanoterme.net

SEDI E RECAPITI TELEFONICI DEGLI ASILI NIDO

Nido "Prati Colorati" - Via G. Prati 16 – Abano Terme, telefono: 049-8600493

Nido Integrato "Monterosso" – Via S. Bartolomeo – località Monterosso, Abano Terme, telefono: 049-8602981

INFORMAZIONI

Le informazioni sugli Asili Nido e sul loro funzionamento sono garantite dall'Ufficio Pubblica Istruzione – Settore Servizi alla Persona (via Appia Monterosso n. 31, telefono: 049-8245267-263) che mette a disposizione tutta la documentazione relativa ai servizi.

Informazioni sui servizi sono, inoltre, reperibili:

- tramite il sito Internet del Comune che pubblica la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento che disciplina il funzionamento dei Nidi;
- presso le sedi dei servizi di Nido, dove sono disponibili i suddetti documenti.