



**ASSOMED Onlus**  
società cooperativa sociale

Asilo nido

*Miriam Schillaci*

concesso in gestione dal Comune di Piazza Armerina

Carta dei servizi

## Indice generale

|  |    |
|--|----|
| 1 Perché la carta dei servizi.....               | 3  |
| 1.1 Principi.....                                | 3  |
| 2.1 Il servizio Asilo Nido.....                  | 3  |
| 2.2 Finalità perseguite.....                     | 3  |
| 3 Il nido.....                                   | 4  |
| 3.1 Destinatari.....                             | 4  |
| 3.2 Progetto educativo.....                      | 5  |
| 3.3 Programmazione.....                          | 5  |
| 3.4 Gli spazi.....                               | 5  |
| 3.5 L'organizzazione dei tempi.....              | 5  |
| 3.6 Le richieste di variazione dell'orario.....  | 6  |
| 3.7 Le assenze e le riammissioni.....            | 6  |
| 3.8 Le emergenze.....                            | 7  |
| 3.9 I farmaci.....                               | 8  |
| 3.10 Il vestiario.....                           | 8  |
| 3.11 L'organizzazione del personale.....         | 8  |
| 3.11.1 Il medico.....                            | 8  |
| 3.12 Compiti del personale.....                  | 9  |
| 3.13 L'aggiornamento del personale.....          | 10 |
| 3.14 Una giornata al nido.....                   | 10 |
| 3.14.1 L'accoglienza.....                        | 10 |
| 3.14.2 Le attività.....                          | 10 |
| 3.14.3 Il pranzo.....                            | 10 |
| 3.14.4 Il ritorno a casa.....                    | 10 |
| 3.14.5 L'inserimento.....                        | 10 |
| 4 Fattori, indicatori e standard di qualità..... | 13 |
| 4.1 Comunicazioni nido-famiglia.....             | 13 |
| 4.2 Valutazione e monitoraggio del servizio..... | 14 |
| 4.3 Reclami.....                                 | 14 |

## **1 Perché la carta dei servizi**

La legge di riforma dell'assistenza (L. 328/2000) prevede l'adozione della Carta dei Servizi da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali con lo scopo di informare i cittadini sui servizi erogati in una logica di trasparenza.

La finalità quindi della Carta dei Servizi è quella di chiarire al cittadino, rispetto al servizio:

- ✓ a chi è rivolto;
- ✓ come accedervi;
- ✓ le modalità di erogazione;
- ✓ le caratteristiche;
- ✓ le tariffe;
- ✓ le forme di valutazione;
- ✓ le forme di tutela dei diritti degli utenti.

La seguente carta dei servizi è pubblicata sul sito di ASSOMED Onlus [www.assomed-onlus.it](http://www.assomed-onlus.it) ed è disponibile presso la sede dell'Asilo Nido.

### **1.1 Principi**

La carta dei servizi adottata presso l'Asilo Nido risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo il D.P.C.M. del 27.01.1994:

#### Eguaglianza

il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche;

#### Rispetto

ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza;

#### Imparzialità

i comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;

#### Continuità

l'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;

#### Partecipazione

i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;

#### Efficienza ed efficacia

i servizi dell'Asilo Nido sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente.

### **2.1 Il servizio Asilo Nido**

Il servizio è rivolto alla prima infanzia (0-3 anni) per promuovere lo sviluppo psico-fisico, cognitivo, affettivo e sociale del bambino e offrire sostegno alle famiglie nel loro compito educativo nel rispetto della loro identità culturale e religiosa. Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

### **2.2 Finalità perseguite**

Il servizio asilo nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come espressi nella "Convenzione sui diritti dell'infanzia" approvata a New York dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo: "convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei

fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività”.

Inoltre ci preme sottolineare come il servizio asilo nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art. 24), di sviluppo psicologicamente equilibrato (art. 29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art. 13) e al gioco dei più piccoli (art. 31).

Le finalità principali del servizio sono:

1) offrire ai bambini un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali. Dentro questa finalità il personale dell'Asilo Nido “Miriam Schillaci” di Piazza Armerina pone cura e attenzione in modo specifico a:

- garantire e promuovere l'igiene personale;
- garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente;
- garantire la preparazione e somministrazione dei cibi;
- 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:
  - la separazione temporanea dalla figura del genitore;
  - l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l'utilizzo autonomo di oggetti di uso quotidiano);
  - la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi;
  - l'esecuzione autonoma di consegne e compiti.
- offrire la possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate;
- garantire attenzione alla comunicazione non verbale e verbale;
- offrire ascolto ai bisogni emotivi;
- creare situazioni di fiducia reciproca;
- sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni;
- promuovere l'acquisizione dell'identità;
- facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti, sollecitando:
  - l'interiorizzazione di regole di convivenza;
  - la risoluzione positiva dei conflitti;
  - la cooperazione tra pari.

2) sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative; facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori e promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;

3) perseguire un lavoro di “rete” collaborando con enti e altri servizi del territorio (servizi sociali comunali, Asp, etc.).

Dette finalità contrastano in maniera assoluta con qualunque maltrattamento, tanto fisico che psicologico, dei bambini. Eventuali maltrattamenti da parte degli operatori comporteranno l'instaurazione di un procedimento disciplinare a carico del responsabile e, nei casi più gravi, l'immediata sospensione dal servizio e la risoluzione del rapporto di lavoro. Sarà sottoposto a procedimento disciplinare anche l'operatore che non impedisce che si compiano tali atti o che venutone a conoscenza non riferisce immediatamente al coordinatore.

### **3 Il nido**

#### **3.1 Destinatari**

ASSOMED Onlus offre il servizio Asilo Nido ai bambini di età fino ai 36 mesi. Per maggiori informazioni inerenti le modalità di accesso è possibile consultare il regolamento dell'Asilo Nido approvato con deliberazione di Consiglio Comunale di Piazza Armerina n. 99 del 15-11-2006. Tale documento è reperibile all'indirizzo [www.assomed-onlus.it](http://www.assomed-onlus.it).

ASSOMED Onlus persegue l'obiettivo di soddisfare bisogni nuovi e specifici, rivolgendosi a più ampie fasce di utenza, con la sperimentazione di forme differenziate di erogazione del servizio.

### **3.2 Progetto educativo**

L'attività educativa del nido scaturisce da un progetto pedagogico elaborato sulla base dei seguenti principi:

- ✓ il riconoscimento e il sostegno dell'identità dei bambini;
- ✓ l'attenzione alla crescita individuale all'interno di un percorso di gruppo;
- ✓ il rapporto con le famiglie, caratterizzato da uno stile di accoglienza, di ascolto e di collaborazione;
- ✓ l'attenzione allo sviluppo di relazioni costruttive ed alla loro integrazione;
- ✓ l'osservazione intesa come strumento di lettura ed ascolto dei bisogni dei bambini;
- ✓ il lavoro di equipe come strumento fondamentale per la qualità educativa;
- ✓ la documentazione delle attività educative e la verifica e l'auto valutazione dell'attività educativa.

### **3.3 Programmazione**

La programmazione educativa viene elaborata dal personale educativo del Nido sulla base delle diverse fasi del percorso evolutivo e comporta l'osservazione di ciascun bambino e del gruppo.

Predisporre in particolare la fase di ambientamento, l'organizzazione degli spazi e dei tempi, i momenti quotidiani dedicati alle cure del corpo, i progetti ed i percorsi di gioco da offrire ai bambini. La programmazione educativa viene documentata, approvata dal coordinatore e presentata alle famiglie al fine di garantire la dovuta informazione sull'esperienza che i bambini vivono all'interno del nido e promuovere la loro partecipazione.

### **3.4 Gli spazi**

Il nido è organizzato in 3 sezioni suddivise per gruppi di bambini di età diverse,

Particolare importanza viene attribuita all'organizzazione e alla cura degli spazi, sia interni che esterni al nido, organizzati in maniera funzionale ai bisogni dei bambini e ai loro ritmi di sviluppo. Il nido d'infanzia, anche attraverso l'utilizzo di arredi adeguati, è strutturato in maniera tale da permettere l'elaborazione di esperienze di sperimentazione, conoscenza, gioco, attività motorie ed attività strutturate.

Gli spazi sono costituiti da:

- spazi per l'accoglienza bambini-genitori;
- spazi sezione (attrezzati a seconda delle diverse età dei bambini);
- spazi per il riposo;
- cucina;
- servizi igienici;
- spazi privilegiati per i laboratori, solitamente suddivisi per il tipo di attività che vi si svolge: stanza per le attività psicomotorie, angoli dedicati ai giochi simbolici e di imitazione, *atelier* per le attività espressive.

### **3.5 L'organizzazione dei tempi**

L'asilo nido apre alle ore 7,50 ed accoglie i bambini fino alle ore 9,30.

L'uscita è prevista alle 14,10.

All'inizio di ogni anno viene approntato il calendario riguardante i periodi di apertura e di chiusura del servizio.

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

### **3.6 Le richieste di variazione dell'orario**

Qualsiasi variazione di orario, temporanea o eccezionale, deve essere comunicata con anticipo.

### **3.7 Le assenze e le riammissioni**

Per motivi organizzativi è opportuno che i genitori comunichino tempestivamente l'assenza del bambino al personale del nido.

Per quanto concerne le problematiche relative alle fasi di sorveglianza, notifica e controllo della patologia infettiva diffusiva, non avendo cognizione di apposito provvedimento da parte della regione siciliana, si fa riferimento al D.G.R. 30 settembre 2004 n. VII/18853 “Sorveglianza, notifica, controllo delle malattie infettive: revisione e riordino degli interventi di prevenzione in Regione Lombardia”. Tale documento è reperibile all'indirizzo [www.assomed-onlus.it](http://www.assomed-onlus.it).

Si riportano di seguito alcune indicazioni per la collettività scolastica tratte dal D.G.R. citato.

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

- ✓ febbre superiore a 38,0 °C (misurazione rettale);
- ✓ tre o più scariche di diarrea (liquida e abbondante);
- ✓ vomito ripetuto;
- ✓ congiuntivite con secrezione;
- ✓ sospetta malattia contagiosa e/o parassitaria;
- ✓ sospetta malattia cutanea infettiva (esantema, pomfi, impetigene).

In caso dell'irreperibilità dei genitori o di rifiuto, il coordinatore può predisporre il ricovero al pronto soccorso.

#### Assenza per malattia e ritorno in collettività.

Le più recenti conoscenze in materia di malattie infettive e loro diffusione hanno evidenziato che il pericolo di contagio, massimo durante la fase d'incubazione, si riduce, trascorsi i cinque giorni dall'esordio clinico, a livelli compatibili con la presenza in collettività.

Pertanto, dopo i cinque giorni di assenza, il soggetto non presenta livelli di contagiosità da ritenersi pericolosi per la convivenza in collettività.

Gli interventi di profilassi nei confronti delle patologie di rilievo (tubercolosi, meningiti meningococciche, scabbia, infezioni da HIV, epatiti virali ecc.), a cura dell'ASP, permangono invariati e sono regolamentati a livello regionale e anche da ogni singola ASP.

Il rientro all'Asilo Nido dopo malattia prevede la giustificazione a cura del genitore che autocertificherà al responsabile della collettività di essersi attenuto alle indicazioni ricevute dal medico curante.

L'assenza dalla collettività per malattia infettiva e diffusiva si verifica spesso senza il preventivo allontanamento poiché l'esordio sintomatico avviene al di fuori del contesto scolastico.

In entrambi i casi si pone il problema del rientro in collettività, che non deve comportare rischi per i contatti: è pur vero che il problema del contagio si presenta soprattutto in fase pre-sintomatica, quando il soggetto sta incubando l'infezione; tuttavia è necessario che, a fronte di specifiche malattie per le quali è dimostrata una contagiosità successiva all'esordio clinico, il rientro avvenga superato tale momento (periodo contumaciale).

A tal fine il medico, a fronte del riscontro di una malattia infettiva per la quale sia prevista la segnalazione all'ASP e uno specifico periodo di contumacia (vedi tabella pagina seguente), rilascerà al genitore una comunicazione scritta/attestazione riportante il presumibile periodo di prognosi, comunque non inferiore al periodo contumaciale previsto.

|                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| Malattia infettiva | Periodo contumaciale |
|--------------------|----------------------|

|  |  |
|--|--|
| Congiuntivite                                    | sino ad inizio del trattamento antibiotico   |
| Antrace  | sino a risoluzione clinica   |
| Colera, tifo                                     | sino a negativizzazione di 3 coproculture  |
| Diarree infettive                                | sino a 24 ore dopo l'ultima scarica diarroica  |
| Epatite virale A                                 | sino a 7 giorni successivi all'esordio clinico   |
| Epatite virale E                                 | sino a 14 giorni successivi all'esordio clinico  |
| Meningite batterica meningococcica               | sino a 48 ore dopo l'inizio della terapia antibiotica  |
| Morbillo, parotite, pertosse, varicella, rosolia | sino a 5 giorni (7 per rosolia e varicella) successivi all'esordio clinico o, per pertosse, all'inizio della terapia antibiotica |
| Salmonellosi, amebiasi, giardiasi, teniasi       | sino a risoluzione clinica; per amebiasi anche negativizzazione esami  |
| Scabbia  | sino a verifica ASP di avvenuto trattamento  |
| Peste  | sino a 3 giorni dopo l'inizio della terapia antibiotica  |
| Scarlattina                                      | sino a 24 ore dopo l'inizio della terapia antibiotica  |
| Tubercolosi                                      | sino a 3 settimane dopo l'inizio di terapia adeguata per tubercolosi polmonare non multiresistente                               |

La procedura così introdotta consentirà di rendere consapevole il genitore della necessità di cure e delle cautele nei confronti della collettività.

In questi casi non è previsto che la comunicazione scritta/attestazione sia consegnata all'Asilo poiché ciò porterebbe all'individuazione dei soggetti affetti da specifica malattia infettiva e, quindi, alla violazione della normativa sulla privacy; inoltre per i casi di effettivo pericolo di contagio, sarà l'ASP che, ricevuta la segnalazione del medico, interverrà per verificare che siano adottate le misure necessarie, compreso l'allontanamento dall'Asilo.

### **3.8 Le emergenze**

I genitori, al fine di prevenire o di meglio affrontare situazioni di emergenza, devono comunicare, per iscritto, non appena ne vengano a conoscenza, eventuali allergie, intolleranze e patologie inerenti dei loro bambini. Devono, inoltre comunicare, ogni altra informazione utile a tal fine.

In caso di infortunio o malessere che necessiti di cure mediche, il personale del nido provvede a chiamare il 118 e ad avvisare la famiglia. Oltre a questo, ravvisandosi il caso, è consentito agli operatori che abbiano seguito apposito corso di formazione, di mettere in atto le manovre salvavita pediatriche di rianimazione e disostruzione.

Al fine di una ordinata gestione delle emergenze occorre che i genitori comunichino i numeri di telefono ove contattarli in caso di emergenze.

### **3.9 I farmaci**

Né il personale educativo né il personale ausiliario è autorizzato a somministrare farmaci ai bambini, anche nel caso di richiesta espressa da parte dei genitori. È consentito soltanto l'uso dei presidi di primo soccorso quali disinfettanti, bende, cerotti, etc.

### **3.10 Il vestiario**

Ogni bambino deve avere indossare un grembiolino del colore concordato, un sacchetto/zainetto contrassegnato contenente: due cambi completi, due bavaglie, due asciugamani, un paio di pantofole specifiche per il nido e sacchetti per riporre gli indumenti sporchi.

Per la loro incolumità non vanno messi ai bambini: catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possono risultare pericolosi. Sia i vestiti indossati che quelli di ricambio dovranno essere comodi e facili da usare.

### **3.11 L'organizzazione del personale**

All'interno del nido operano:

- Le educatrici e gli educatori, che si occupano direttamente dell'accoglienza e della cura dei bambini, dell'accoglienza dei genitori, della progettazione delle attività.
- Il personale non educativo che si occupa della preparazione dei pasti e della cura degli ambienti, oltre ad affiancare le educatrici in particolari momenti della giornata.
- Il personale è in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente in materia di servizi per la prima infanzia.
- L'organico del personale educativo assegnato è definito sulla base del rapporto numerico educatori/bambini medio previsto nel rispetto della normativa regionale vigente.
- Il gruppo di lavoro che opera nell'asilo nido si riunisce periodicamente per favorire e migliorare la programmazione e il lavoro delle singole sezioni.

#### **3.11.1 Il medico**

Assomed Onlus mette a disposizione un medico per 2 ore mensili. L'accesso è subordinato ad un previo consenso scritto da parte dei genitori e ad una prenotazione gratuita.

### 3.12 Compiti del personale

|                     |   |
|---------------------|---|
| <p>Coordinatore</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) definisce e concorda, ad ogni inizio di anno scolastico, i titolari di sezione e di gruppo;</li> <li>2) organizza la mobilità interna del personale educativo, in funzione delle fasce orarie di compresenza e del numero di bambini presenti, con riferimento a ferie, turni, orari;</li> <li>3) definisce gli aspetti gestionali che afferiscono, oltre che alla progettazione educativa, all'organizzazione del servizio del personale, all'individuazione e verifica degli indicatori di qualità e di quantità;</li> <li>4) favorisce i rapporti e la collegialità delle decisioni fra tutto il personale del nido;</li> <li>5) coordina le riunioni del personale;</li> <li>6) cura l'attuazione degli indirizzi pedagogici;</li> <li>7) redige, in collaborazione con il personale educativo, il progetto educativo, nel quale vengono esplicitati finalità, obiettivi e attività per l'anno di riferimento;</li> </ol> <p>Per quanto riguarda la comunicazione con l'esterno:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) fornisce, in orari prefissati presso l'Asilo Nido, informazioni sul servizio;</li> <li>2) supervisiona il calendario dei colloqui fissati dalle educatrici con i genitori che verrà fornito con regolarità dal personale stesso;</li> <li>3) promuove, con il personale educativo, i contatti con le famiglie;</li> <li>7) fa da tramite, unitamente all'educatore, fra genitori e specialisti in caso di particolari difficoltà;</li> <li>8) collabora con i tecnici ASP per tutti i problemi di cui tale ente è competente e responsabile rispetto ai servizi per l'infanzia;</li> <li>9) favorisce la promozione dei servizi per l'infanzia sul piano sociale e culturale, volta alla crescita dei bambini ed ai bisogni della famiglie;</li> <li>10) partecipa (ove lo ritenga necessario) ai colloqui tra le educatrici e le famiglie.</li> </ol> |
| <p>Educatrici</p>   | <p>All'educatrice è affidata la responsabilità dell'intervento educativo, integrando l'azione della famiglia per l'armonico sviluppo psico-fisico e la socializzazione del bambino.</p> <p>Inoltre assolve i compiti per il soddisfacimento dei bisogni dei bambini ed in particolare quelli relativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- all'attività socio-pedagogica e ludica;</li> <li>- all'alimentazione ed all'igiene personale;</li> <li>- alla vigilanza.</li> </ul> <p>Il personale educativo favorisce l'integrazione tra gli aspetti emotivi e cognitivi dello sviluppo del bambino con particolare attenzione ai problemi dell'inserimento e segnala al coordinatore eventuali situazioni problematiche.</p> <p>In particolare il personale educativo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) instaura modalità di relazione che favoriscano il benessere di bambini e adulti;</li> <li>2) si costituisce come figura di riferimento per i singoli bambini e le loro famiglie;</li> <li>3) cura l'inserimento graduale del bambino al nido;</li> <li>4) favorisce la partecipazione dei genitori mantenendoli costantemente informati sull'andamento delle attività e sui progressi del bambino, attraverso colloqui</li> </ol>   |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | <p>individuali, incontri di piccoli gruppi di genitori ed assemblee;</p> <p>5) fa da tramite, unitamente al coordinatore, tra i genitori e specialisti in caso di particolari difficoltà;</p> <p>6) collabora con le altre figure professionali interne ed esterne al nido per la realizzazione degli obiettivi del servizio;</p> <p>7) predispone spazi, attrezzature e giochi che favoriscano lo sviluppo del bambino;</p> <p>8) è responsabile della cura e della manutenzione del materiale didattico;</p> <p>9) ha il diritto/dovere di partecipare a corsi di aggiornamento e formazione professionale;</p> <p>10) redige, in collaborazione con il coordinatore, il progetto educativo, nel quale vengono esplicitati finalità, obiettivi e attività per l'anno di riferimento;</p> <p>11) cura la continuità educativa con la scuola dell'infanzia.</p> <p>Le educatrici sono tenute al segreto professionale per quanto riguarda le informazioni sui bambini e sulle famiglie di cui vengono a conoscenza e sono tenute, altresì, ad usare con tutti, ed in particolare nei confronti dell'utenza, un comportamento ed un linguaggio corretto e rispettoso e ad indossare vestiario appropriato e decoroso.</p> |
| Addetta alla cucina   | <p>L'addetta alla cucina ha il compito di preparare i pasti dei bambini nel rispetto delle tabelle dietetiche adottate. Inoltre le è affidata la gestione, la cura e la pulizia di locali, arredi ed attrezzature della cucina. È responsabile delle scorte alimentari.</p>  |
| Ausiliarie/assistenti | <p>Il personale ausiliario collabora con gli educatori svolgendo funzioni di assistenza e di pulizia generale dei locali, al fine di garantire un ambiente igienicamente adeguato, sicuro ed accogliente.</p> <p>Partecipano, inoltre, all'attività complessiva del nido ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- curano la pulizia e l'ordine del guardaroba, delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni del nido;</li> <li>- prestano la necessaria collaborazione al personale educativo nei momenti del pasto e del risveglio dei bambini;</li> <li>- prestano aiuto in cucina.</li> </ul>   |

### **3.13 L'aggiornamento del personale**

ASSOMED Onlus garantisce ed organizza ogni anno l'aggiornamento del personale in collaborazione con esperti, istituzioni ed enti culturali.

Predisporre inoltre, con una modalità da definire caso per caso, le attività formative obbligatorie e quelle ritenute utili ad una più efficace erogazione del servizio.

### **3.14 Una giornata al nido**

#### **3.14.1 L'accoglienza**

L'accoglienza è dalle ore 7,50 alle ore 9,30. Per l'accoglienza il genitore entra nella struttura e può restarvi qualche minuto.

#### **3.14.2 Le attività**

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini si basano su un programma annuale e su una pianificazione periodica, sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino e comprendono: giochi di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e di scoperta.

### **3.14.3 Il pranzo**

Il nido è dotato di cucina interna. I pasti vengono preparati quotidianamente in loco.

Si fa riferimento alle tabelle dietetiche predisposte e/o viste dal competente servizio dell'ASP.

Vengono applicate "diete speciali" per bambini con problemi sanitari e/o di allergie; queste devono essere prescritte dal pediatra di libera scelta che ne deve indicare anche la durata e consegnata al nido a cura del genitore.

Il pranzo viene servito tra le ore 11,15 e le ore 12,00.

Non possono essere consumati al nido alimenti forniti dalla famiglia (fatto salvo nelle diete per le quali la cucina non è rifornita).

Il menù è esposto all'interno del nido.

All'interno del nido il personale collaboratore applica l'autocontrollo sulla base della normativa HACCP, al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari. Le procedure riguardano il controllo dei punti critici mediante l'utilizzo di modulistica specifica (per esempio: controllo delle derrate alimentari alla consegna controllo della temperatura delle attrezzature di refrigerazione).

### **3.14.4 Il ritorno a casa**

Le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare il bambino al momento del congedo soltanto ai genitori (o al genitore affidatario in caso di separazione o di divorzio).

Qualunque altra persona, purché maggiorenne, venga a prendere il bambino deve essere munita di delega scritta dei genitori, consegnata, possibilmente, all'inizio dell'anno.

Nel momento dell'uscita le educatrici danno un breve resoconto sui fatti di rilievo accaduti nella giornata.

Tabella riassuntiva degli orari e delle attività

| Orario        | Attività  |
|---------------|---|
| 7,50 – 9,30   | Accoglienza   |
| 9,30 – 10,00  | Colazione e assemblea del mattino                     |
| 10,00 – 11,00 | Attività ed esperienza progettuali                    |
| 11,00 – 11,15 | Igiene personale                                      |
| 11,15 – 12,00 | Momento del pranzo                                    |
| 12,00 – 12,30 | Igiene personale, cambio e attività ludico-ricreative |
| 13.30 – 14.10 | Uscita  |

### **3.14.5 L'inserimento**

Prima dell'ambientamento del bambino al nido, come iniziali momenti di conoscenza e scambio di informazioni, gli educatori invitano le madri, i padri e gli adulti di riferimento ad un'assemblea di presentazione del servizio e ad un colloquio individuale.

Il primo periodo di frequenza al nido rappresenta per i bambini e i genitori un momento delicato a cui è dedicata particolare attenzione, è infatti previsto un periodo di ambientamento, durante il quale i bambini possono contare sulla presenza di una figura adulta di loro riferimento. Successivamente e gradualmente la figura adulta si allontanerà dal nido per periodi sempre più lunghi, finché il bambino sarà in grado di sostenere la frequenza ad orario completo.

La programmazione degli inserimenti e la loro gradualità vengono proposti alle famiglie nei primi incontri all'inizio dell'anno educativo. L'inserimento può avere durata variabile ed avverrà secondo modalità concordate con il Coordinatore del Nido e con il personale educativo di

riferimento. L'inserimento potrà avvenire a scaglioni, anche a scelta dei genitori o, in caso di disaccordo relativamente al periodo prescelto, in base all'ordine della graduatoria degli aventi diritto.

Per garantire un sereno inserimento del bambino nel nido, si ritiene indispensabile la presenza di uno dei genitori per un periodo di almeno due settimane. Tale periodo potrà subire variazioni in relazione alla risposta del piccolo al nuovo ambiente e verrà concordato tra l'educatrice ed i genitori in base alle esigenze del bambino.

L'inserimento può essere così schematizzato:

- formazione e comunicazione dei gruppi;
- assemblea dei nuovi inserimenti e colloqui individuali con l'educatrice di sezione;
- inserimento del bambino nella sezione di appartenenza con la presenza di un genitore, familiare o di una persona maggiorenne delegata;
- inserimento del bambino nella sezione di appartenenza con allontanamento graduale dall'adulto di riferimento che resta all'interno del nido in uno spazio a lui dedicato;
- colloqui di verifica con le educatrici.

**4 Fattori, indicatori e standard di qualità**

| FATTORI                                      | INDICATORI  | STANDARD   |
|--|---|--|
| Qualità dell'alimentazione                   | Esistenza cucina interna  | Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP (autocontrollo alimentare)   |
|  | Accettazione delle necessità di diete personalizzate                          | Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata:<br>- per motivi di salute se accompagnate da certificato medico  |
| Igiene ambientale                            | Programmazione degli interventi   | Rispetto della programmazione:<br>- pulizia quotidiana ambienti<br>- pulizia quotidiana dei bagni<br>- pulizia dei vetri al bisogno<br>- cambio lenzuola 1 volta alla settimana<br>- cambio trapunte 1 volta ogni mese |
|  | Prodotti previsti dalla normativa HACCP (autocontrollo alimentare)            | Piena corrispondenza   |
| Igiene personale dei bambini                 | Pantofole per il nido   | Cambio scarpe giornaliero all'ingresso   |
|  | Lavaggio mani   | Almeno 2 volte al giorno   |
|  | Cambio pannolino  | Almeno 2 cambi al giorno   |
| Igiene personale operatori                   | Indumenti dedicati al nido  | Cambio abbigliamento inizio turno  |
|  | Utilizzo dei guanti monouso   | Ogni cambio pannolini  |
|  | Protezioni di abrasioni, ferite   | Completa copertura dell'abrasione o ferita   |
| Fornitura materiali di consumo               | Esistenza di un corredo per ogni bambino                                      | Il nido fornisce:<br>- lenzuola<br>- trapunte<br>- pannolini<br>- salviette usa e getta  |
| Efficacia attività educativa pedagogica      | Personalizzazione del percorso di inserimento                                 | Durata da 15 a 30 giorni   |
|  | Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti                            | Conforme alla normativa vigente  |
|  | Formazione, aggiornamento continuo e attività di progettazione/programmazione | Almeno 30 ore annue  |
|  | Esistenza di materiale vario sempre a disposizione dei bambini                | Sono sempre presenti e accessibili ai bambini in ciascuna sezione giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per abilità motorie.                             |
| Informazione e comunicazione con le famiglie | Esistenza della Carta dei Servizi   | Comunicazione alla richiesta di accesso al servizio  |
|  | Momenti di informazione assembleare   | Almeno una volta all'anno  |
|  | Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino                       | Almeno tre volte all'anno  |
|  | Serate di approfondimento su tematiche educative                              | A seconda del bisogno  |
|  | Momenti di festa o giornate di nido aperto                                    | Almeno due eventi all'anno   |

**4.1 Comunicazioni nido-famiglia**

Il personale del nido comunica quotidianamente con le famiglie sull'andamento della giornata di ciascun bambino. In aggiunta sono previsti colloqui e momenti assembleari.

Attraverso le educatrici e la bacheca vengono inoltre fornite informazioni riguardanti la comunità ed eventuali appuntamenti, iniziative ed incontri.

Le famiglie hanno diritto:

- alle informazioni sulla vita quotidiana al nido del proprio bambino;
- alla tutela della privacy in ordine a dati, informazioni e notizie concernenti il singolo bambino e la sua famiglia;
- a richiedere convocazioni assembleari e/o colloqui personali.

Le famiglie hanno responsabilità inerenti:

- la compartecipazione ai costi dei servizi in rapporto alla effettiva situazione economica del nucleo familiare del minore e, di conseguenza, al regolare versamento delle rette, entro il decimo giorno del mese di riferimento a mezzo c/c postale n. 1015339276 o a mezzo bonifico, IBAN IT 60 G 07601 16800 001015339276, entrambi intestati a: Assomed

Onlus società cooperativa sociale – 94010 Aidone (En). Dell'avvenuto pagamento occorre esibire originale della ricevuta entro l'undicesimo giorno di ogni mese in segreteria. Per il resto si fa riferimento a quanto previsto dal regolamento indicato nel precedente punto 3.1;

- il rispetto delle regole di funzionamento dei servizi, con riferimento, in primo luogo, a quelle relative agli orari di ingresso e di uscita e a quelle concernenti la riammissione del minore dopo un periodo di assenza per malattia;
- la partecipazione attiva all'organizzazione ed all'attuazione della fase di ambientamento;
- la partecipazione alle iniziative e alla vita del nido, compresa, in primo luogo, la partecipazione agli incontri assembleari e alle attività che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti più significativi della vita dei bambini;
- la comunicazione agli operatori di tutte le informazioni sul bambino e sul contesto in cui egli vive, necessarie per garantire il miglior servizio possibile al bambino.

#### **4.2 Valutazione e monitoraggio del servizio**

Assomed Onlus s'impegna a monitorare la qualità del servizio mediante verifiche e valutazioni dell'attività educativa e didattica, anche attraverso la collaborazione degli utenti ai quali verrà distribuito un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita.

Dall'elaborazione di tutti i questionari ogni anno sarà stilato un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti. Inoltre si provvederà a collocare una cassetta dove, anonimamente, ciascun genitore potrà avanzare suggerimenti o rivolgere appunti.

#### **4.3 Reclami**

I genitori possono presentare reclami per:

- ✓ segnalare eventuali episodi di disservizio o di grave violazione dei principi enunciati nella presente Carta;
- ✓ segnalare eventuali situazioni di erogazione dei servizi con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;
- ✓ presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami dovranno essere trasmessi per iscritto ad Assomed Onlus negli uffici di segreteria.

Per poter essere preso in considerazione il reclamo deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.

Assomed Onlus risponderà in forma scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza di Assomed Onlus al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario.

Non costituisce motivo di reclamo la chiusura per l'effettuazione di scioperi o assemblee sindacali regolarmente convocati da parte del personale educativo e/o ausiliario.

Non costituisce motivo di reclamo la chiusura per l'effettuazione d'interventi di disinfestazione o derattizzazione.

Non costituisce motivo di reclamo la chiusura per l'effettuazione di attività formativa del personale.

Non costituisce motivo di reclamo la chiusura per l'effettuazione d'interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria non differibili e necessari al corretto funzionamento dell'Asilo e/o alla preservazione dell'incolumità dei bambini e degli operatori.

Non costituisce motivo di reclamo la chiusura programmata in prossimità delle festività natalizie, pasquali e di Maria SS di Piazza Vecchia del 2 e 3 maggio.