

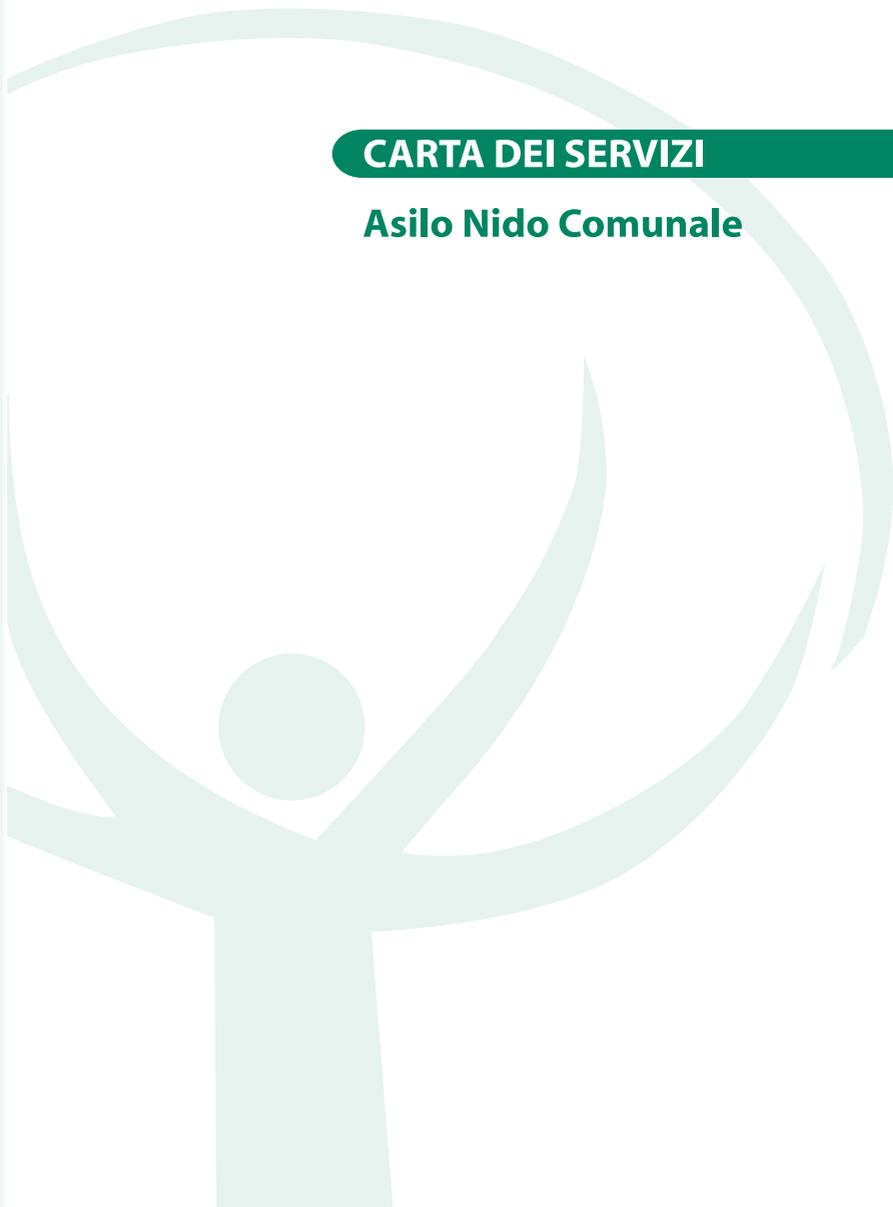


Comune di Pero

Provincia di Milano

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Asilo Nido Comunale**



stampa



Pero - [info@jotypemediaservice.com](mailto:info@jotypemediaservice.com)

progetto grafico e impaginazione

koinoé - Milano

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

### **Perché la Carta dei servizi**

*La Carta dei servizi è lo strumento con il quale i cittadini vengono informati riguardo ai principi, alle regole e alle modalità di gestione dell'Asilo Nido.*

*E' un modo per mettere al centro il diritto delle famiglie alla conoscenza delle opportunità socio-educative garantite dall'Amministrazione Comunale, alla trasparenza e alla chiarezza del "contratto di servizio".*

*Il documento è il frutto di un lavoro partecipato, iniziato nel 2008, che ha visto la collaborazione delle educatrici, degli operatori, dei tecnici e dei funzionari e che ha raccolto i contributi e i pareri dei diversi interlocutori.*

*L'esperienza di gestione dell'Asilo Nido nel Comune di Pero è consolidata da anni: l'apertura del servizio risale infatti al 1975. Da allora si sono compiuti grandi cambiamenti, in particolare per quanto riguarda il costante rinnovamento pedagogico e la diversificazione dell'offerta, sia in termini qualitativi che quantitativi. Nel corso del 2008 è stato aumentato il numero di posti disponibili da 55 a 66 e sono stati incrementati i giorni annui di apertura del servizio, arrivando a garantire una costante apertura nei giorni feriali dal mese di settembre al mese di luglio.*

*La pubblicazione di questo documento fa seguito all'approvazione, nel Novembre 2008, del nuovo Regolamento Asilo Nido comunale ed esprime l'impegno proprio dell'Amministrazione di rivolgersi ai cittadini in un'ottica di miglioramento continuo, di diffusione della conoscenza, di ascolto.*

*Il Comune di Pero adotta e propone ai cittadini la Carta dei servizi, con l'impegno di mantenerla aggiornata nel tempo a garanzia degli standard qualitativi offerti.*

Il Sindaco  
Luciano Maneggia

L'Asilo Nido è un servizio di interesse pubblico che risponde ai bisogni educativi e sociali dei bambini piccoli e delle loro famiglie.

Favorisce, in stretta collaborazione con i genitori, l'armonico sviluppo psicofisico, sociale e della personalità del bambino: a tale scopo offre contesti di gioco e socializzazione, accoglienza e stimolo delle potenzialità cognitive, affettive, comunicative e relazionali.

L'Asilo Nido comunale garantisce uguaglianza ed equità nel trattamento e nell'accesso alle prestazioni.

I criteri di accesso vengono applicati in modo imparziale e trasparente e nessuna discriminazione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, cultura, lingua, religione, provenienza, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.

Si favorisce la partecipazione attraverso l'ascolto delle famiglie, strumento fondamentale per raccogliere indicazioni utili per una programmazione che rispetti appieno i bisogni dei bambini.

L'Asilo Nido si propone di realizzare le seguenti finalità:

- favorire l'equilibrato sviluppo dei bambini;
- offrire contesti di cura ed educazione per accompagnare i bambini nel percorso di crescita verso l'autonomia;
- sviluppare relazioni significative tra bambini e adulti proponendo un'esperienza educativa complementare a quella familiare;
- accompagnare e sostenere gli adulti di riferimento nel loro ruolo educativo ma anche nel duplice ruolo di genitori e lavoratori;
- promuovere la continuità con la scuola dell'infanzia e con gli altri servizi educativi territoriali.

L'Amministrazione Comunale, attraverso i diversi strumenti di comunicazione disponibili, pubblicizza i periodi di apertura delle iscrizioni all'Asilo Nido comunale. Entro i termini fissati le famiglie possono presentare una domanda per l'ammissione compilando il modulo predisposto dal comune.

Per ogni informazione i genitori si possono rivolgere agli uffici Comunali, alla sede dell'Asilo Nido o presso lo sportello di PuntoPero.

Il materiale informativo e la domanda di iscrizione sono pubblicati anche nel sito web.

Il servizio Asilo Nido si rivolge ai bambini residenti in età compresa fra i tre mesi e i tre anni. Viene garantita la frequenza fino al termine dell'anno educativo anche a chi compie tre anni durante il periodo di frequenza.

Ai bambini con diversa abilità riconosciuta o segnalati dai servizi sociali e socio-sanitari e ai bambini nel cui nucleo familiare sia presente un genitore o fratello/sorella con diversa abilità superiore al 75% viene riservata l'ammissione in via prioritaria.

Viene favorito l'accesso ai bambini residenti in nucleo monoparentale, in famiglie con altri carichi di cura, con i genitori lavoratori, sulla base dei criteri contenuti nel Regolamento.

I bambini in graduatoria ma non ammessi al servizio vengono collocati in lista d'attesa.

## I TEMPI DEL NIDO

L'Asilo Nido comunale è aperto per 47 settimane all'anno comprese fra il mese di settembre e il mese di luglio.

L'orario dell'attività educativa è compreso fra le 9,00 e le 16,15 ma, in presenza di motivate necessità lavorative dei genitori, i bambini possono essere accolti nell'Asilo Nido comunale a partire dalle 7,30 e fino alle 18,00.

Durante il periodo di frequenza iniziale, gli orari di ingresso e di uscita sono concordati fra genitori ed educatori in funzione di un positivo inserimento individuale e del gruppo.

E' possibile richiedere la frequenza part-time per almeno tre ore giornaliere, concordando gli orari di permanenza con il personale educativo per salvaguardare il più possibile i tempi della giornata al Nido.

Il progetto educativo del Nido si basa sui seguenti principi:

- > il riconoscimento e il sostegno dell'identità, con attenzione alla crescita individuale e all'interno di un percorso di gruppo;
- > il rapporto con le famiglie, caratterizzato da uno stile di accoglienza, di ascolto e di collaborazione con particolare attenzione allo sviluppo di relazioni costruttive ed alla loro integrazione;
- > l'osservazione intesa come strumento di lettura ed ascolto dei bisogni dei bambini e il gruppo di lavoro come strumento fondamentale per la qualità educativa;
- > la documentazione delle attività educative, rivolta prioritariamente alle famiglie e come memoria storica del percorso pedagogico del servizio;
- > la verifica e l'autovalutazione dell'attività educativa, al fine di garantire la ricerca di un miglioramento continuo del servizio.

Il progetto educativo viene elaborato dagli educatori del Nido sulla base delle diverse fasi del percorso evolutivo e si basa sull'osservazione di ciascun bambino e del gruppo.

Gli educatori articolano obiettivi specifici, individuali e per il gruppo, legati ai diversi passaggi quali l'accoglienza, l'organizzazione degli spazi e dei tempi, i momenti quotidiani dedicati alle cure del corpo, i progetti ed i percorsi di gioco.

Una particolare attenzione è dedicata alla presenza di bambini diversamente abili: in base alla valutazione dei loro bisogni, il numero degli educatori può essere incrementato per favorire l'attività di sostegno ed integrazione in coerenza con il progetto educativo. Il percorso di integrazione, condiviso con le famiglie interessate, tiene conto delle indicazioni dei servizi specialistici territoriali con cui si mantiene una costante collaborazione.

Il progetto educativo si traduce nella programmazione periodica che viene documentata e presentata alle famiglie al fine di garantire la dovuta informazione sull'esperienza che i bambini vivono all'interno del Nido con l'obiettivo di promuovere la loro partecipazione.

Il Nido è organizzato in tre sale per gruppi di bambini eterogenei per età.

Nel periodo precedente l'apertura delle iscrizioni, come iniziali momenti di conoscenza e scambio di informazioni, gli educatori invitano le famiglie alle giornate di "Nido aperto".

Al momento dell'ammissione del bambino viene fissato un colloquio individuale di approfondimento per conoscere le abitudini e le caratteristiche del bambino.

### L'inserimento

Il primo periodo di frequenza al Nido rappresenta per i bambini e i genitori un momento delicato a cui è dedicata particolare attenzione.

Per questo è previsto un inserimento graduale i cui tempi vengono proposti al momento del primo colloquio; per due o tre settimane il bambino frequenta il nido con il genitore, conosce il nuovo ambiente, nuovi adulti e i diversi ritmi della giornata.

È importante che il genitore sia presente in questo periodo per rassicurare il bambino e, soprattutto, per il buon avvio di un rapporto che coinvolge il piccolo, il genitore e l'educatore di riferimento; è un rapporto costruito sulla fiducia e sulla collaborazione per il benessere del bambino.

Successivamente e gradualmente il genitore si allontana dal Nido per periodi sempre più lunghi, finché il bambino sarà in grado di sostenere la frequenza ad orario completo.

L'inserimento viene effettuato a piccoli gruppi di bambini che fanno riferimento allo stesso educatore, che li seguirà per tutti gli anni in cui il piccolo frequenterà il Nido, in tutti i momenti più importanti della giornata (attività, cambio, pranzo e sonno).

L'educatore di riferimento rappresenta una vera e propria "ancora emotiva" per il bambino, instaurando con lui e con i genitori un rapporto "privilegiato ma non esclusivo".

## La quotidianità

La giornata al Nido è organizzata in modo tale da seguire un ritmo che si ripete quotidianamente ed è scandito da momenti che rispondono ai bisogni primari e di relazione dei bambini.

La scansione del tempo, quotidiana e ripetitiva, permette al bambino di prevedere quello che sta per succedere e quello che a poco a poco accadrà: il ritmo sempre uguale lo rassicura.

Il momento dell'accoglienza è il momento delicato del passaggio dall'ambiente familiare alla comunità in cui l'educatore accoglie ciascun bambino nel rispetto dei bisogni e delle caratteristiche individuali: per questo sono previsti dei rituali che facilitano il momento del distacco.

In ciascuna sezione, al termine della fase dell'accoglienza, si svolgono le attività ludico-educative, a piccoli gruppi.

Sulla base dell'osservazione dei bambini, vengono organizzati momenti di gioco strutturato, inseriti all'interno di una programmazione educativa.

I percorsi proposti tendono a stimolare e sviluppare i diversi linguaggi di espressione corporea e cognitiva.

In alternanza ai momenti strutturati si lascia spazio al gioco libero che consente al bambino di esplorare l'ambiente, scoprire i materiali e sperimentarsi nella relazione con coetanei e adulti.

In diverse fasi della giornata viene dedicato un tempo alla cura e all'igiene personale: si tratta di momenti di particolare intimità in cui l'aspetto della cura si associa a quello della relazione.

Il pranzo è un momento particolarmente ricco di significati per i bambini e gli educatori, che pranzano insieme a loro, occasione di conoscenza e comunicazione, acquisizione graduale di competenze e autonomia.

Il momento dell'addormentamento e del riposo viene proposto con attenzione particolare alla ritualità e ai bisogni di ogni bambino.

I bambini cominciano a riposare al Nido solo dopo alcune settimane di frequenza, durante le quali imparano a conoscere l'ambiente e instaurano relazioni significative e di fiducia con l'educatore di riferimento.

Il momento del risveglio è caratterizzato dalla piacevolezza di ritrovarsi in gruppo, riappropriarsi di spazi noti e precede il ricongiungimento dei bambini con i loro familiari.

La fase conclusiva della giornata, il ricongiungimento, vede l'uscita graduale dei bambini che si ritrovano con le figure familiari. E' anche il momento nel quale educatori e genitori si scambiano informazioni, e rafforzano quel rapporto di collaborazione e fiducia indispensabile per la frequenza continuativa e serena di ciascun bambino.

I bambini che si fermano oltre le 16,15 si raccolgono in un'unica sala dove viene servita la merenda e prosegue poi il gioco libero.

Particolare importanza è stata attribuita, negli anni, all'organizzazione e alla cura degli spazi, sia interni che esterni al Nido, al fine di rispondere ai bisogni dei bambini ed ai loro ritmi di sviluppo.

L'utilizzo di arredi adeguati permette l'elaborazione di esperienze di sperimentazione, conoscenza, gioco, attività motorie ed attività strutturate.

Lo spazio del Nido è articolato in uno spazio per l'accoglienza bambini-genitori, cucina, laboratori, sale di sezione e spazi esterni per il gioco all'aperto.

I laboratori previsti sono: pittura, manipolazione, lettura, musica e manipolazione fine.

Ogni sala di sezione è attrezzata a seconda delle diverse età dei bambini in angoli dedicati ai giochi simbolici e di rappresentazione (angolo cucina, angolo delle bambole o della casa ecc.), atelier per le attività espressive (uso del colore, manipolazione, esperienze musicali ecc.), spazi per il riposo, per la consumazione dei pasti e servizi igienici specifici.

Tutti i giochi messi a disposizione sono in materiali naturali, alcuni creati con i bambini anche con materiali di recupero, al fine di favorire l'esperienza sensoriale e stimolare la creatività.

Per il benessere dei bambini è importante che i genitori partecipino alla realtà del Nido e che si instauri un rapporto di fiducia e cooperazione tra gli operatori e le famiglie.

Per questo motivo, all'interno del servizio vengono offerte diverse occasioni d'incontro collettivo e individuale.

Nel periodo di apertura delle iscrizioni i genitori possono incontrare gli operatori e visitare l'Asilo Nido in occasione delle giornate di "Nido aperto" e successivamente, entro il mese di luglio, viene effettuato un incontro con i genitori dei bambini ammessi per il successivo anno educativo. In queste occasioni i genitori vengono informati sul servizio, sulle modalità e sui tempi dell'inserimento e hanno l'occasione per una prima conoscenza delle educatrici.

Almeno due volte nel corso dell'anno educativo viene convocata l'Assemblea dei genitori per confrontarsi sul funzionamento del servizio, sul progetto educativo, le strutture e gli ambienti. L'assemblea dei genitori nomina i propri rappresentanti all'interno del comitato di gestione.

Nel mese di novembre e alla fine dell'anno educativo si tengono due incontri di sezione per la presentazione della programmazione annuale e la verifica degli obiettivi raggiunti.

Periodicamente vengono inoltre organizzate delle feste per condividere alcuni momenti significativi della vita dei bambini e delle attività di laboratorio per i genitori insieme ai loro bambini.

Queste occasioni costituiscono un'opportunità di incontro tra tutto il personale del Nido ed i genitori e soprattutto una possibilità per i bambini vivere insieme ai loro famigliari lo spazio del Nido in cui trascorrono tante ore dalla loro giornata.

Per quanto riguarda gli incontri individuali, oltre al colloquio che viene effettuato con i genitori dei nuovi iscritti prima dell'inserimento, ogni sezione organizza nel corso dell'anno degli incontri con i genitori di ogni bambino per informarli sul percorso effettuato dal bambino e confrontarsi su argomenti inerenti i vari aspetti della sua crescita personale.

In ogni momento i genitori che ne abbiano necessità possono richiedere ulteriori colloqui con le educatrici concordando tempi ed orari.

Il personale del Nido comunica quotidianamente con le famiglie sull'andamento della giornata di ciascun bambino sia verbalmente, sia utilizzando strumenti appositi: la bacheca degli avvisi, che riporta le informazioni sulla comunità e gli eventuali appuntamenti, iniziative ed incontri; il diario giornaliero, che è a disposizione dei genitori all'entrata; il pannello della comunicazione con le buste personali per le comunicazioni riservate fra educatrici e genitori, oppure fra i genitori stessi.

Attualmente all'interno del Nido operano:

- ▶ la coordinatrice, che è la referente delle educatrici e delle famiglie;
- ▶ le educatrici, che si occupano direttamente dell'accoglienza e della cura dei bambini, dell'accoglienza dei genitori, della progettazione delle attività;
- ▶ le collaboratrici e i collaboratori, che si occupano della preparazione dei pasti e della cura degli ambienti, oltre ad affiancare gli educatori in particolari momenti della giornata.
- ▶ i volontari del Servizio Civile, che forniscono un supporto attivo al personale in tutte le attività.

L'assegnazione del personale, sia di quello a tempo indeterminato che di quello a tempo determinato, tiene conto, compatibilmente con gli obblighi normativi in materia di assunzione e con i diritti dei lavoratori, dell'esigenza di garantire il principio della continuità delle figure di riferimento per le bambine e i bambini.

L'aggiornamento del personale educatore e collaboratore è garantito annualmente dall'Amministrazione, in collaborazione con formatori specializzati, anche presso altre istituzioni.

In presenza di bambine e bambini diversamente abili e in base alla valutazione dei bisogni, il numero degli educatori può essere incrementato per favorire l'attività di sostegno ed integrazione in coerenza con il progetto educativo.

### Alimentazione

Il Nido è dotato di cucina interna gestita dalla società pubblica, partecipata dal comune di Pero, denominata Settimopero Welfood S.r.l., con certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 e dotata di propria carta dei servizi, cui si rinvia.

L'alimentazione dei bambini è differenziata per fasce d'età:

- > per i bambini tra i tre e i dodici mesi si applica lo schema di svezzamento, in accordo con la famiglia;
- > per i bambini tra uno e tre anni si fa riferimento alle tabelle dietetiche articolate nel menù invernale ed estivo.

Per i bambini con problemi sanitari vengono applicate "diete speciali", che devono essere prescritte dal pediatra, che ne deve indicare anche la durata. La prescrizione va consegnata al nido a cura del genitore.

Le diete per motivi religiosi possono essere richieste direttamente dai genitori.

Il pranzo viene servito tra le ore 12 e le ore 12,30.

Non possono essere consumati al Nido alimenti forniti dalla famiglia.

I menù per i bambini tra uno e tre anni sono esposti nella bacheca del nido.

### Igiene

Nel Nido viene posta particolare attenzione agli aspetti igienico-sanitari della struttura, del personale, dei bambini, al fine di creare un ambiente di vita che possa assicurare il benessere degli utenti e la qualità del servizio.

La conduzione igienica della struttura viene effettuata utilizzando esclusivamente prodotti appositi e certificati per la pulizia di ambienti con minori.

Le operazioni di pulizia vengono sempre effettuate con una cadenza almeno giornaliera, senza interferire con la presenza dei bambini nei locali.

La biancheria necessaria per il pasto, il sonno ed il materiale monouso per il cambio (pannolini e salviette) sono in dotazione alla struttura; i genitori devono fornire solo un cambio completo di vestiario del bambino che sia adeguato alla stagione. E' inoltre possibile portare al Nido eventuali oggetti utili al rispetto delle abitudini del bimbo (es. succhiotti, biberon ecc.).

Il Nido è dotato di un locale lavanderia con attrezzature professionali per fornire agli operatori biancheria da letto, da tavola (tovaglie e bavaglino) e indumenti da lavoro puliti.

Il Nido dispone di stoviglieria propria per la preparazione e il consumo dei pasti; le stoviglie vengono sanificate mediante lavaggio in lavastoviglie.

In caso di problemi di natura igienico-sanitaria legati alla vita di comunità, il Nido ha come referente i servizi specialistici dell'Asl.

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

- > febbre superiore a 37,5° C;
- > tre o più scariche di diarrea;
- > vomito ripetuto;
- > congiuntivite con secrezione;
- > sospetta malattia contagiosa e/o parassitaria.

Al Nido non vengono somministrati farmaci, salvo i casi di assoluta necessità o qualora il pediatra autorizzi la somministrazione durante l'orario di permanenza all'interno del servizio; in questo caso, è cura del genitore la consegna del certificato del pediatra, unitamente ad una confezione integra del farmaco.

In caso di infortunio che necessiti di cure mediche, il personale del Nido provvede a prestare le misure di primo soccorso, ad avvisare la famiglia e, in relazione della gravità dell'accaduto, ad accompagnare il bambino al Pronto Soccorso o a chiamare l'ambulanza.

Per ogni tipo di infortunio il personale educatore provvede alla compilazione del modulo di denuncia all'Assicurazione, e ai genitori viene consegnato un modulo informativo sulle condizioni assicurative.

Per segnalare eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire il servizio o che violano i principi e gli standard stabiliti dall'Amministrazione Comunale e riportati in questa Carta dei servizi, gli utenti possono presentare reclamo in forma scritta al responsabile del Servizio Sociale, Cultura e Comunicazione. Con la medesima modalità possono essere presentati encomi al servizio.

I reclami e gli encomi non possono essere anonimi e devono riportare le generalità, l'indirizzo ed il numero telefonico di chi li presenta.

L'Amministrazione, attuate le necessarie verifiche in merito alla situazione oggetto di reclamo, risponde in forma scritta con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni e attiva gli interventi necessari per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale vengono fornite le indicazioni circa il corretto destinatario.

## TARIFFE

Le famiglie che utilizzano il servizio contribuiscono alla copertura dei costi di funzionamento nella misura definita dal Consiglio Comunale in sede di approvazione del bilancio di previsione.

La tariffa è unica mensile da applicarsi per dieci mesi (settembre – giugno); per il mese di luglio è ridotta del 30%.

Sono previste ulteriori riduzioni nei seguenti casi:

- riduzione del 50% per il primo inserimento del bambino effettuato entro il 15 del mese interessato – se l’inserimento viene effettuato dal 16 del mese il pagamento decorre dal 1° giorno del mese successivo;
- riduzione del 20% per la fruizione del servizio con orario ridotto;
- riduzione del 40% per l’eventuale secondo figlio iscritto al servizio.

Per i cittadini residenti a Pero è prevista l’applicazione di tariffe agevolate in base all’I.S.E.E.

tariffa	importo mensile	fasce I.S.E.E.
Tariffa intera	€ 380,00	> € 16.000,00
Tariffa 1° fascia agevolata	€ 250,00	> € 7.000,00 ≤ € 16.000,00
Tariffa 2° fascia agevolata	€ 150,00	≤ € 7.000,00

## RILEVARE LA SODDISFAZIONE

La rilevazione della soddisfazione delle famiglie è uno strumento fondamentale per favorire il miglioramento continuo del servizio verificando se risponde alle loro aspettative e alle esigenze.

Per questo ogni anno i genitori vengono invitati a compilare un questionario per esprimere la propria valutazione sui diversi aspetti organizzativi ed educativi del servizio.

## LA QUALITA' DEL SERVIZIO

L'asilo Nido ritiene fondamentale garantire ai bambini e alle loro famiglie un servizio di qualità.

A tal fine nel lavoro di stesura di questa Carta dei servizi, sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio ed in relazione a ciascuno si sono definiti gli standard che l'Amministrazione intende garantire: accessibilità, qualità dei "tempi Nido", qualità della progettazione educativa, qualità delle risorse umane, qualità della relazione con le famiglie, qualità complessiva.

Nelle tabelle seguenti si riportano nel dettaglio, per ogni dimensione di qualità, i relativi indicatori e, nel caso di indicatori quantitativi, lo standard previsto.

## LIVELLO DI ACCESSIBILITA'

indicatore	misuratore	standard
Forme e tempi della comunicazione per favorire l'accesso al servizio	<p>Giornate di "Nido aperto"</p> <p>Spedizione della Carta dei servizi a tutte le famiglie con bambini in fascia d'età 0- 18 mesi</p>	<p>Min. 2 ore in due giorni di cui almeno uno prima della sessione ordinaria di apertura delle iscrizioni</p> <p>La Carta dei servizi viene spedita entro il 30 Aprile di ogni anno</p>
Tempi di composizione della graduatoria	n. di giorni tra la chiusura delle iscrizioni e la formulazione della graduatoria provvisoria	15 giorni
Istanze di revisione presentate a seguito della pubblicazione della graduatoria provvisoria	Percentuale di ricorsi presentati sul totale delle domande	Inferiore al 5 %
Tempi di informazione sull'ammissione all'anno educativo	Frequenza aggiornamento del quaderno di sezione	quotidiana
Tempi di informazione sulla data di inizio dell'inserimento	Termine ultimo entro cui l'Asilo Nido comunica ai genitori la data dell'inserimento	31 luglio
Età minima per l'inserimento	Ammessi i bambini a partire dai tre mesi di età	sì
Priorità di ammissione per bambini con difficoltà	Ammessi in via prioritaria i bambini con diversa abilità o con famiglie in difficoltà	sì

## I TEMPI - NIDO

indicatore	misuratore	standard
Ampiezza dell'orario di apertura del Nido	n. ore settimanali di apertura	52,5 ore settimanali
Continuità del servizio	n. settimane di apertura annue  Aperture nei giorni feriali delle vacanze scolastiche	47 settimane
Tempi di attivazione dei nuovi inserimenti in caso di sopravvenuta disponibilità di posti	n. giorni che intercorrono tra la rinuncia e l'attivazione del nuovo inserimento	5 giorni
Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico dei servizi amministrativi	n. ore settimanali di apertura al pubblico degli uffici comunali e di Punto Pero	13,5 ore di apertura uff. comunali 50 ore di apertura Punto Pero

## LE RISORSE UMANE

indicatore	misuratore	standard
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori superiori al minimo richiesto dalla normativa	% educatori in possesso di titolo superiore attinente l'area	Minimo 20%
	pedagogica/sociale % di turn-over del personale all'inizio di ogni anno educativo	Inferiore al 50%
Stabilità delle figure educative	% di turn-over nel corso dell'anno educativo	Inferiore al 20%

## LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA

indicatore	misuratore	standard
Attenzione e cura dedicate alla fase di inserimento	n. colloqui con i genitori prima dell'inserimento presenza di una figura di riferimento stabile durante l'inserimento n. massimo di bambini inseriti contemporaneamente per sala Durata del periodo di inserimento	Almeno 1 colloquio sì n. 5 bambini Da 10 a 15 gg lavorativi
Aggiornamento progetto educativo del Nido	Periodicità della revisione del progetto educativo	Annuale
Utilizzo dello strumento dell'osservazione	Periodicità dell'aggiornamento delle schede di osservazione dei bambini nella vita di sala	Aggiornamento quotidiano
Elaborazione in equipe della - Programmazione - Monitoraggio - Organizzazione delle attività - Progetti mirati	Periodicità delle riunioni di equipe Produzione di documentazione dell'attività di servizio	Equipe di intersezione quindicinale Riunione mensile di sezione sì
Raccordo Asilo Nido e Scuole dell'infanzia	n. incontri tra educatrici e insegnanti Visite alle scuole dell'Infanzia del territorio	1 incontro con ogni scuola dell'infanzia del territorio per tutte le scuole di Pero che danno la disponibilità
Qualità dei materiali per le attività ludiche	% di giochi e attrezzature in materiali naturali	Superiore all'80%

## LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

indicatore	misuratore	standard
Condivisione e verifica del progetto educativo con l'Assemblea dei genitori	n. Assemblee dei genitori	n. 2 assemblee per anno educativo
Condivisione e verifica con i genitori dell'andamento del progetto educativo nella vita di sezione	n. incontri di sezione con i genitori	n. 2 incontri per anno educativo
Confronto individuale con i genitori sulla esperienza al Nido del loro bambino	n. colloqui periodici individuali	3 colloqui per anno educativo
Disponibilità di colloqui su richiesta	n. di giorni che intercorre tra la richiesta e il colloquio	Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta
Comunicazioni attraverso il quaderno di sezione	Frequenza aggiornamento del quaderno di sezione	quotidiana
Disponibilità ad accogliere proposte dei genitori di attività da realizzare insieme al personale educativo	n. attività compatibili con il progetto educativo accolte rispetto alle proposte	100%
Proposta di attività genitori/bambino da svolgere nello spazio del Nido	n. attività presso il nido aperte ai genitori "Giochiamo Insieme"	3 per anno educativo
Attività aggiuntive a sostegno del ruolo genitoriale	n. attività proposte	1 per anno educativo

## LIVELLO DI QUALITA' COMPLESSIVO

indicatore	misuratore	standard
Rilevazione della soddisfazione delle famiglie	Somministrazione di un questionario di gradimento del servizio	Per 1 anno educativo
Livello di soddisfazione complessiva	% di risposte che si collocano nella fascia di media e alta soddisfazione	Superiore al 70%
Livello di soddisfazione per singole aree	% di risposte che, nelle singole aree, si collocano nella fascia di media e alta soddisfazione	Superiore al 50%
Fornitura dei materiali necessari per il cambio, per il pranzo e per il sonno	Materiali di consumo (pannolini, saponi,...) che devono fornire i genitori per il cambio del bambino  Articoli di biancheria (bavaglie, lenzuola, asciugamani) che devono fornire i genitori per il pranzo e il sonno	Nessuno
Ascolto delle osservazioni dei genitori	N° reclami presentati nell'anno educativo	Inferiore a 5

## INFORMAZIONI E NUMERI UTILI

Per informazioni relative alle iscrizioni, alle graduatorie, alle rette e a tutti gli aspetti amministrativi connessi alla frequenza dell'Asilo Nido è possibile rivolgersi al Servizio Sociale, Cultura e Comunicazione - Piazza Marconi, 2 - 20016 Pero

**Tel. 02/35371184**  
**[laura.bramati@comune.pero.mi.it](mailto:laura.bramati@comune.pero.mi.it)**  
**[www.comune.pero.mi.it](http://www.comune.pero.mi.it)**

Gli uffici sono aperti nei seguenti orari:

<b>MARTEDI'</b>	dalle 9.00	alle 13.00
<b>VENERDI'</b>	dalle 9.00	alle 13.00

Per informazioni riguardanti gli aspetti educativi e organizzativi dell'Asilo Nido è possibile rivolgersi alla coordinatrice dell'Asilo Nido Comunale  
 Dott.ssa Monica Sogni  
 in P.zza Marconi, 2 - 20016 Pero

**tel. 02/35371189**  
**[monica.sogni@comune.pero.mi.it](mailto:monica.sogni@comune.pero.mi.it)**

L'Asilo Nido si trova in piazza Marconi, 6 - 20016 Pero

**tel. 02/35371650**





## INDICE

# CARTA DEI SERVIZI

Introduzione: perché la Carta dei servizi	pag. 3
Principi e finalità	pag. 4
Modalità di accesso	pag. 5
I tempi del Nido	pag. 6
Il progetto educativo	pag. 7
La vita al Nido	pag. 8
Gli spazi e i materiali	pag. 11
Le relazioni con la famiglia	pag. 12
Il personale dell'Asilo Nido	pag. 14
Gli aspetti organizzativi	pag. 15
Malattia o infortunio dei bambini	pag. 17
Reclami ed elogi	pag. 18
Tariffe	pag. 19
Rilevare la soddisfazione delle famiglie	pag. 20
La qualità del servizio	pag. 20
Livello di accessibilità - tabella	pag. 21
I tempi - Nido - tabella	pag. 22
Le risorse umane - tabella	pag. 22
La progettazione educativa - tabella	pag. 23
La relazione con le famiglie - tabella	pag. 24
Livello di qualità complessivo - tabella	pag. 25
Informazioni agli utenti numeri utili	pag. 26





Comune di Pero Piazza Marconi,2  
Tel. 02.35.37.16.50  
comune@comune.pero.mi.it  
www.comune.pero.mi.it