

Nido d'Infanzia Comunale di Melzo "A Piccoli Passi" Carta dei Servizi

Nido Comunale "A Piccoli Passi" di Melzo

Fa parte di: Asilo Comunale

Indirizzo: Via Boves 2/A 20066 Melzo (MI)

Telefono: 329 6283899

e-mail: apiccolipassi.melzo@csqiialla.it

Società Cooperativa Sociale Gialla

Indirizzo: Via Herbert Spencer, 82/86 – Roma Telefono:

0774.1732599

e-mail: info@csqiialla.it sito: www.csqiialla.it



MISSION

I servizi educativi per l'infanzia, destinati ai bambini e alle bambine fino ai tre anni di età, attuano un servizio socioeducativo d'interesse pubblico volto a favorire l'equilibrato sviluppo psico-fisico ed emotivo del bambino, integrando e sostenendo l'opera educativa della famiglia.

I servizi per la prima infanzia rappresentano una risposta educativa per i bambini e le loro famiglie, sono luoghi di vita quotidiana ricchi di esperienze significative che accolgono il bambino fino a tre anni nella sua globalità promuovendo il suo complessivo processo di crescita attraverso la costruzione di relazioni personali significative, proposte ed esperienze per la formazione integrale della sua personalità, nel rispetto delle identità culturali e religiose.

Nel nido, grazie ad un'accurata organizzazione degli spazi e dei tempi, il bambino acquista progressivamente autonomia e competenze individuali necessarie per il pieno ed armonioso sviluppo della sua personalità.

L'esperienza del nido migliora inoltre le capacità relazionali del bambino e contribuisce a prevenire eventuali condizioni di svantaggio psico-fisico o socioculturale.

Più precisamente saranno perseguiti i seguenti obiettivi rispetto ai bambini:

- sostenere, promuovere e orientare lo sviluppo delle diverse competenze infantili, con particolare attenzione al processo di autonomia e di conoscenza attraverso la programmazione delle attività e la predisposizione di contesti d'esperienza ricchi e stimolanti;
- soddisfare i bisogni di accudimento e cura del bambino con particolare attenzione allo spazio, ai materiali e ai tempi;
- promuovere la socializzazione;
- garantire la continuità tra nido e scuola dell'infanzia e altre agenzie formali e informali del territorio;
- favorire l'accesso a servizi integrativi per l'infanzia che spazino dal tempo libero alla presa in carico specialistica.

Nei confronti delle famiglie verranno perseguiti i seguenti obiettivi:

- offrire servizi accessibili, innovativi e flessibili in relazione ai ritmi di lavoro delle famiglie senza però prescindere dai bisogni del bambino;
- sostenere la genitorialità delle famiglie attraverso un rapporto di fiducia e scambio con il personale educativo;
- favorire la continuità dei modelli educativi tra l'ambiente familiare e quello del nido;
- offrire spazi e occasioni di partecipazioni delle famiglie alle attività del nido in modo da favorire la conoscenza tra le famiglie e tra le famiglie e gli educatori;
- favorire l'accesso a servizi integrativi che spazino dal tempo libero alla consulenza specialistica. Nei confronti della comunità territoriale verranno perseguiti i seguenti obiettivi:



prevenire situazioni di fragilità e svantaggio sociale attraverso un'offerta in grado di fare da "tessuto connettivo" per interventi più mirati di recupero;
contribuire allo sviluppo armonico dei servizi educativi e integrativi per la fascia 0-6 anni.

LA CARTA DEI SERVIZI

Recependo le indicazioni legislative e normative, in tema di qualità dei servizi, vuole essere uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti, garantendo chiarezza, trasparenza ed il continuo miglioramento del servizio.

La carta dei servizi fa riferimento alla D.G.R. 9 marzo 2020 n. XI/2929 e al protocollo di sicurezza del servizio relativo alle misure di contrasto e contenimento della diffusione del virus Covid-19 ed è stata stilata secondo le normative ministeriali e regionali per la ripresa delle attività in presenza dei servizi educativi.

Tale documento costituisce un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi e si pone le seguenti finalità:

- fornire agli utenti informazioni chiare;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- esplicitare gli obiettivi del Servizio e verificarne il raggiungimento.

In un'ottica di miglioramento del servizio, la Carta dei Servizi approvata dall'Amministrazione è un documento che consente nello specifico di conoscere:

- l'organizzazione del nido e le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente.

La Carta dei Servizi del Nido fa propri gli elementi fondamentali contenuti nel DCPM del 27-01-1994, dove sono formalmente declinati i principi a cui devono ispirarsi i servizi:

- **EGUAGLIANZA:** accessibilità garantita a tutti senza distinzioni di nazionalità, religione, sesso, lingua, etnia, opinioni politiche e condizioni economiche. È tutelato e garantito il diritto all'ambientamento anche per i bambini portatori di handicap.
- **IMPARZIALITÀ:** obiettività e imparzialità nei riguardi del cliente.
- **TRASPARENZA:** definizione di criteri di accesso, modalità di partecipazione degli utenti al costo del servizio, modalità, tempi e criteri di gestione del servizio, dandone massima diffusione, attraverso il Regolamento e la Carta dei Servizi.
- **CONTINUITÀ:** erogazione regolare e continua.
- **DIRITTO DI SCELTA:** libera scelta delle offerte di servizi sul territorio (pubblico/privato).
- **PARTECIPAZIONE:** diritto di accesso alle informazioni che riguardano direttamente l'utente nel pieno rispetto dei dati personali.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale fra risorse impiegate, prestazioni erogate, risultati ottenuti e formazione permanente degli operatori a garanzia dell'efficacia delle prestazioni.

L'attuazione dei principi sopra descritti è garantita dall'assunzione dei seguenti strumenti:

- ✓ adozione di standard di qualità;
- ✓ semplificazione delle strutture;

- ✓ rapporti con gli utenti;
- ✓ valutazione.

IL NIDO D'INFANZIA

È un servizio educativo a sostegno delle famiglie finalizzato a favorire l'equilibrato sviluppo psico-fisico dei bambini e la loro socializzazione connotandosi come luogo privilegiato di promozione della cultura e dei diritti dell'infanzia.

Il servizio ha come finalità il soddisfacimento delle esigenze delle famiglie che conciliano le esigenze lavoro-famiglia con i bisogni dei bambini.

Scopo principale è l'offerta a tutti i bambini di esperienze e possibilità di gioco, in modo da favorire e sostenere il loro sviluppo psico - fisico.

Nello specifico è possibile definire il Nido come:

- un servizio che si prende cura dei bambini piccoli, nel rispetto dei tempi di crescita individuali e in una dimensione di ascolto dei loro bisogni;
- un luogo aperto all'incontro, alle osservazioni, alle riflessioni; un luogo favorevole alla crescita dei bambini, in grado di offrire una significativa esperienza educativa;
- un luogo "fisico" che influenzi positivamente la quantità e la qualità delle esperienze e delle relazioni possibili, consentendo ai bambini di collocarsi in una posizione attiva ed esplorativa;
- un contesto ben organizzato che permetta all'educatore di porsi come osservatore attivo e coadiutore nei confronti delle esperienze, delle relazioni e dei progetti che i bambini cercano di realizzare.



Gli obiettivi principali che il Nido intende perseguire comprendono:

- la valorizzazione e la promozione del rapporto con le famiglie;
- l'offerta di opportunità educative significative di apprendimento e di socializzazione per i bambini, attraverso l'organizzazione di spazi adeguatamente strutturati e la predisposizione di un progetto educativo costantemente verificato e adeguato;
- l'attenzione, la valorizzazione e la promozione della continuità educativa, della coerenza metodologica e del collegamento istituzionale con i servizi di riferimento del territorio, in primo luogo la scuola dell'infanzia, i servizi sociali e i servizi culturali.

I nostri valori:

- **Centralità del bambino:** ascolto e armonia, apprendimento, creatività, relazione, autonomia, integrazione linguistica e culturale, gioco.
- **Universalità, eguaglianza ed equità di accesso a prestazioni e servizi:** ogni bambino ha il diritto di ricevere un'istruzione e quello di giocare senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.
- **Imparzialità:** gli educatori e gli operatori sono estranei a qualsiasi interesse di parte e non sono condizionati da preconcetti o pregiudizi. I criteri nei processi valutativi sono oggettivi e obiettivi.
- **Diritto alla Privacy:** la Cooperativa ha un processo per la completa e corretta informazione delle famiglie e la raccolta del consenso informato per il trattamento. Viene garantito il diritto alla tutela della riservatezza in relazione ai dati sensibili in quanto idonei a rivelare a terzi lo stato personale.

- **Efficacia ed efficienza:** miriamo al raggiungimento di sempre migliori risultati circa i controlli di qualità interna e le valutazioni esterne. I servizi sono orientati al conseguimento di risultati educativi utilizzando risorse e modalità pianificate e con chiarezza di incarichi, ruoli e compiti.
 - **Continuità:** i servizi sono erogati in maniera regolare e stabile sulla base di una programmazione comunicata in tempo utile alle famiglie. Nido d'Infanzia e Scuola d'infanzia si impegnano a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni dipendenti da terzi in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione dei disagi agli utenti.
-
- **Valorizzazione delle risorse umane e professionali:** il vero patrimonio sono le persone e nel nido e scuola dell'infanzia il fattore di professionalità inteso non solo in senso tecnico ma anche come capacità di interazione con bambini, famiglie e reti sociali e il lavoro in equipe risultano determinanti ai fini della qualità e dell'efficacia del servizio erogato.
 - **Intercultura:** Nido d'Infanzia e Scuola d'infanzia intendono offrire l'opportunità di riflettere sull'intercultura intesa nei luoghi educativi come l'insieme di quelle opportunità che si possono mettere in campo nell'accoglienza e nei processi d'integrazione dei bambini e delle bambine nelle nostre scuole, occasione per mettere a confronto idee e pratiche per l'incontro con l'altro, per provare a "comprendere" gli sguardi diversi con i quali il mondo può essere letto.

COME SI ACCEDE AL NIDO

Il Nido "A Piccoli Passi", può accogliere bambini/e fra i 3 ed i 36 mesi, con un numero massimo autorizzato di nr. 60 posti.

L'età minima di ammissione al nido è il compimento del 3° mese, quella massima il compimento del 36° mese entro e non oltre la data di conclusione dell'anno scolastico corrente.

Fermo restando la libertà d'accesso dei minori senza distinzione di sesso, di diversa abilità, di nazionalità, di etnia, di religione e di condizione economica, i posti sono prioritariamente riservati ai bambini residenti nel Comune di Melzo.

L'ammissione dei bambini al servizio avverrà su disposizione del Servizio Prima Infanzia, in base a quanto previsto dal Regolamento del Servizio Nido "A Piccoli Passi" approvato con Delibera di CC n. 16 del 29.04.2019 attualmente in vigore.

In caso di dimissione in corso d'anno di alcuni dei bambini inseriti, il Comune di Melzo provvede alla sostituzione, fino all'esaurimento della graduatoria dei richiedenti.

Tutti gli adempimenti inerenti alle iscrizioni, gli inserimenti, le dimissioni, la gestione della graduatoria unica e tutti gli atti amministrativi ad essi connessi saranno garantiti dal Servizio Prima Infanzia attraverso ruoli comunali delegati.

Le rette di frequenza a carico delle famiglie sono stabilite nel rispetto dei criteri definiti dal Regolamento succitato e direttamente introitate dal concessionario.

ISCRIZIONI e COMUNICAZIONI

Gli elenchi degli iscritti, graduatoria degli ammessi e iscritti in lista di attesa, sono resi pubblici attraverso il sito del Comune di Melzo <https://www.comune.melzo.mi.it> c/o il sito della Società Cooperativa Sociale Gialla <https://www.csgialla.it/>

Dopo la pubblicazione della graduatoria degli ammessi, le famiglie dovranno confermare l'iscrizione nei tempi e nelle modalità che saranno loro comunicate. I bambini già frequentanti il nido sono ammessi di diritto all'anno successivo.

Per una corretta attivazione del servizio le Famiglie dovranno accedere al seguente link:
<https://form.jotform.com/242404302804343> compilare il modulo per il rilascio dati anagrafici, scelta oraria, tariffa ecc...

APP RETE GIALLA - EMISSIONE FATTURE

La trasmissione delle copie cartacee avviene attraverso applicativo RETE GIALLA.

Per un miglioramento del servizio offerto alla propria utenza attraverso l'adeguamento all'ormai dominante modalità di comunicazione digitale, con conseguente riduzione della carta stampata e beneficio d'immagine per il committente, la Società Cooperativa Sociale Gialla nell'ambito documentale si avvale della dematerializzazione dei documenti cartacei verso un formato digitale. La dematerializzazione implica la sostituzione di prodotti fisici con servizi digitali o la trasformazione di processi analogici in processi digitali attraverso l'APP Rete Gialla.

Tramite l'applicazione si è sempre informati delle novità dell'asilo, la gestione delle presenze e la segnalazione di piani alimentari dedicati, pagamenti e molto altro...

L'accesso è riservato ai soli utenti abilitati in possesso delle credenziali di accesso.

ATTENZIONE: È consigliato scaricare l'applicativo RETE GIALLA solo dopo la ricezione della prima notifica di pagamento che verrà inviata alla casella di posta rilasciata in fase di iscrizione.

Apple IOS <https://apps.apple.com/us/app/rete-gialla/id6446936099>

Android <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.servizidigitali.cooperativagialla>

PC <https://app.servizi-digitali.com/retegialla/>

La copia cortesia fattura viene inviata attraverso APP RETE GIALLA.

Il documento fiscalmente valido sarà esclusivamente quello disponibile nell'area riservata del cassetto fiscale dell'Agenzia delle Entrate.

Modalità di pagamento attraverso avviso di pagamento PAGO-PA.

FREQUENZA E RETTE

Per la fruizione del servizio Nido non è richiesta la quota di iscrizione.

Il pagamento delle rette è disciplinato dalle seguenti inderogabili prescrizioni:

- Il costo complessivo del servizio è suddiviso in 11 rate mensili, il relativo pagamento dovrà essere eseguito anticipatamente entro e non oltre il giorno 5 del mese;
- le quote delle rette sono dovute anticipatamente per l'intero mese anche nei casi di ritiro anticipato o interruzione della frequenza per qualsiasi titolo e/o ragione;

Il nido è aperto da settembre a luglio. È prevista una sospensione delle attività in coincidenza con le festività pasquali e natalizie. I giorni complessivi annuali di apertura non sono inferiori a 205.

L'attività viene garantita anche per il mese di luglio. Per ottimizzare le risorse vengono rilevate in anticipo le presenze dei bambini attraverso la compilazione da parte dei genitori di un calendario riferito al mese in questione.

La retta comprende il servizio ordinario dalle 7.30 alle 16.30 e il servizio di somministrazione pasti oltre che la fornitura di pannolini.

TARIFFE

Le tariffe applicate alle famiglie per la fruizione del Servizio Nido vengono annualmente approvate dall'Amministrazione Comunale (vedi allegato A).

RITIRI ANTICIPATI E ASSENZE INGIUSTIFICATE

I genitori dei bambini frequentanti possono in qualsiasi momento rinunciare al posto. La comunicazione potrà avvenire con raccomandata A/R Società Cooperativa Sociale Gialla Sede Amministrativa Via Monte Nero 31 – 00012 Guidonia Montecelio oppure attraverso PEC cooperativasocialegialla@pec.it

Le dimissioni di ufficio avvengono nei seguenti casi:

- compimento del terzo anno di età entro il 31 gennaio per conseguente passaggio alla scuola dell'infanzia
- assenza ingiustificata protrattasi per più di 30 giorni consecutivi;
- inadempienza nel pagamento della tariffa per 60 giorni (due mesi);
- mancata effettuazione dell'ambientamento.

ORARIO e CALENDARIO (vedi allegato B)

La frequenza non deve essere inferiore alle 15 ore settimanali.

Orario d'entrata:

- 7.30-9.00
- 9.30/9.40 (seconda entrata)
- 13.00 (part-time pomeridiano)

Orario d'uscita:

- 12.30 – 13.00 (per il part-time)
- 16.30 – 18.00 (per il part-time pomeridiano)
- 16.30 – 18.00 prolungamento orario con oneri aggiuntivi (solo per gli iscritti al tempo pieno e con un numero di 9 adesioni)
- 15.45 – 16.30 (per il tempo pieno)

Durante l'anno sono previsti periodi di chiusura del servizio e per la pausa estiva nel mese di agosto.

I giorni di chiusura per eventuali ponti del servizio saranno tempestivamente comunicati alle famiglie con apposita nota. La regolarità della frequenza da parte dei bambini è condizione necessaria per assicurare un efficace inserimento del minore, protratto nel tempo e per un buon funzionamento del nido. Le assenze dovranno essere comunicate con tempestività alle educatrici, indicandone le motivazioni.

I bambini verranno riconsegnati solo a chi esercita la potestà parentale o a persona appositamente incaricata, di cui sia certo il titolo di legittimazione in base al quale effettua il ritiro.

ORIENTAMENTI PEDAGOGICI

IL PROGETTO EDUCATIVO. Il Nido è un servizio educativo che consente, alle famiglie che scelgono di avvalersene, di sperimentare una prima esperienza di separazione dai propri figli. La valenza pedagogica del nido e, dunque, la sua qualità, si gioca sulla sua capacità di proporsi come ambiente sicuro, generoso dal punto di vista affettivo, ricco di occasioni sociali e di situazioni di apprendimento. Alcuni principi di fondo vanno rispettati per fare del nido un "buon nido" secondo questa prospettiva:

- a. la personalizzazione dei rapporti, delle attività e dei tempi del nido;
- b. il rispetto dell'individualità del bambino, della sua storia e della sua cultura;
- c. il rispetto e la promozione dei ritmi di crescita del bambino.

I bambini, accolti da adulti professionisti dell'educazione e in un ambiente ospitale e ricco di possibilità, vivono l'ingresso in una società differente da quella familiare, con un gruppo di altri bambini e con degli adulti di riferimento che non sono né parenti, né amici.

L'esperienza educativa che una famiglia vive al nido è molto intensa: si impara a lasciarsi, a fare delle cose in autonomia, per poi rincontrarsi e riscoprirsi un po' diversi, un po' cresciuti.

Al Nido l'attività pedagogica si realizza attraverso il progetto educativo elaborato in modo collegiale dagli educatori.

I progetti sono fondati su osservazioni dettagliate e puntuali condotte dalle educatrici anche con l'ausilio di specifici strumenti e griglie e improntati sulla flessibilità e sulla gradualità per dar modo ad ogni bambino di vivere il suo percorso di crescita nel pieno rispetto della propria individualità.

GLI SPAZI AL NIDO

I bambini verranno accolti e vivranno al nido in spazi ed ambienti pensati e definiti per garantire la giusta funzionalità, rispettando le loro esigenze evolutive di conoscere, esplorare, scoprire ed impegnarsi; lo spazio al nido influisce sulla gran parte dell'agire educativo e, per citare Malaguzzi, "...è come un acquario nel quale si riflettono i pensieri, i valori, le attitudini di chi lo progetta e di chi lo abita".

Lo spazio accompagna il bambino e l'adulto in modo inconsapevole; si tratta di un linguaggio silenzioso che influenza fortemente le esperienze di crescita degli individui.

Parlare di organizzazione degli spazi non significa infatti soltanto distribuire e collocare materiali e arredi ma, soprattutto, occuparsi di un contesto relazionale, comunicativo e cognitivo.



Lo spazio al nido ha in sé una **delega educativa**: nel momento in cui viene pensato, vengono definite le attività che si intendono svolgere e gli obiettivi che in esso si vogliono raggiungere. Avere spazi definiti per ogni attività permette inoltre al bambino di muoversi nell'ambiente con padronanza e sicurezza. L'organizzazione in angoli (più raccolti per i bimbi più piccoli ed un po' più ampi via, via che il bambino cresce) consente al personale educativo di condividere con lo spazio la funzione che Winnicott definisce di holding, di contenimento; tale funzione garantisce ai bambini di usufruire di una sorta di "base sicura" da cui partire "alla scoperta del mondo".

CARATTERISTICHE DELLO SPAZIO

Lo spazio verrà organizzato tenendo in considerazione l'importanza della relazione adulto/bambino, offrendo ampie possibilità di esplorazione e movimento.

Sarà articolato in zone, alcune delle quali fisse, per dare sicurezza al bambino e favorirne orientamento e autonomia, altre più flessibili, cioè modificabili con l'introduzione di materiali nuovi ed esperienze diverse. L'organizzazione dello spazio deve permettere la libera espressione degli atteggiamenti del bambino, rendendo complementari aspetti apparentemente contraddittori, favorendo al contempo l'autonomia e la stabilità relazionale, la motricità e il riposo, l'isolamento e la collegialità. In questa fase il bambino inizia ad usare il codice concettuale che gli permette di organizzare i primi sistemi simbolici, basandosi sulle percezioni e sensazioni che ha costruito nel

tempo.

La relazione tra adulto e bambino si affianca a quella con i coetanei ed è importante che l'educatrice agevoli e sostenga tali relazioni. Lo spazio deve poter essere per l'educatrice un valido aiuto in queste delicate operazioni promuovendo l'autonomia nelle relazioni tra pari, le esperienze laboratoriali e le attività di tipo simbolico.

GLI SPAZI ESTERNI: IL GIARDINO

Lo spazio esterno offre delle attrazioni speciali: fiori, foglie, che i bambini possono conoscere, raccogliere, toccare, soffermarsi a guardare. Accanto a questi stimoli naturali è importante prevedere degli ambienti che possano sollecitare nel bambino la creatività e il suo spirito di osservazione e curiosità: l'orto, sabbie, piscine, strutturazione di giochi simbolici con l'utilizzo di materiale naturale, ma anche pittura e motricità. La vita in giardino è un laboratorio delle



intelligenze: dell'intelligenza percettiva, intuitiva, emotiva, sociale, estetica, cognitiva, creativa, pratica, corporea.

Lo spazio, affinché possa promuovere tali possibilità, deve essere valorizzato all'interno della Programmazione educativa.

UN AMBIENTE SANO

All'interno dell'Nido si pone particolare attenzione ad una corretta igiene dell'ambiente in cui il bambino vive. Il ruolo del personale ausiliario, cui va la responsabilità della pulizia, prevede un insieme di azioni per garantire il massimo livello di igiene. A tavola - Una sana e corretta alimentazione è determinante per la giusta crescita dei bambini. Il Nido si impegna a contribuire, attraverso un approccio educativo, a orientare genitori e bambini verso modelli alimentari corretti.

I MATERIALI

I materiali e i giocattoli in dotazione del nido soddisfano i seguenti criteri:

- a. pulizia;
- b. sicurezza (non presentano bordi taglienti o appuntiti);
- c. funzionalità educativa (scelti in funzione del loro uso nelle attività pedagogiche progettate);
- d. facile accessibilità;
- e. esteticamente gradevoli.

I materiali e i giocattoli non sono necessariamente prodotti commerciali; possono essere costruiti con materiali di recupero da adulti (educatrici, genitori) e bambini (disegni, collage).

Ciò che importa è che soddisfino i criteri sopraindicati.

LA GIORNATA AL NIDO

La permanenza di un bambino al nido è fatta di azioni e gesti che si ripetono quotidianamente in modo uguale. Queste azioni segnano il tempo che scorre e danno ritmo al suo essere lì, rappresentano insomma il contenuto principale della sua vita.

Questo permette al bambino di orientarsi nelle diverse fasi della giornata in quanto, riconoscendole

nel tempo, egli è in grado di costruire gradualmente una propria scansione temporale che lo rassicura: “Prima gioco, poi mangio e dormo e al risveglio, arriva la mamma a prendermi”. La permanenza del bambino al nido è distinta da azioni e gesti che si ripetono quotidianamente, affinché tragga sicurezza non solo dalla presenza di figure di riferimento e dagli spazi noti e ben delineati, ma anche da una scansione di ritmi prevedibili, definiti **routine**.

Tutti i momenti della giornata al nido hanno una valenza educativa, diventano cioè occasioni di esperienza affettiva, cognitiva e ludica. L'organizzazione della giornata educativa sotto riportata viene proposta a solo scopo esemplificativo a un valore orientativo per rifuggire dalla superficialità e dalla improvvisazione, ma quello che, secondo noi, fa la differenza è la capacità di reinterpretare continuamente desideri e bisogni dei bambini a partire da consolidate certezze professionali e organizzative.

Attraverso le routine della giornata non ci si occupa solamente della cura fisica di un bambino ma anche della cura dei suoi aspetti psicologici; attraverso la cura del corpo il bambino sviluppa fiducia in sé stesso e negli altri, maggiore consapevolezza della propria identità corporea, un senso positivo di sé come essere degno di rispetto e di affetto, maggiore senso di autonomia e capacità di condivisione con i pari.

L'ACCOGLIENZA

L' accoglienza, che avviene dalle 7.30 alle 9.00, è il momento in cui il bambino si deve separare dai genitori, che sono le persone affettivamente per lui più importanti, per essere accolto dagli educatori. Verso le 9.30 circa è previsto un piccolo spuntino.

LE ESPERIENZE LUDICHE

Tutti i momenti della giornata al nido in realtà diventano occasioni di esperienza affettiva, cognitiva e di gioco.

Molta attenzione viene data alle proposte e ai materiali di gioco da offrire ai bambini per le loro scelte autonome in particolare rispetto a:

- Attività di **MOVIMENTO**: percorsi psicomotori, salti, corse, in giardino....
- Attività di **MANIPOLAZIONE**: creta, sabbia, didò naturale, acqua-farina, colla...
- Attività per lo sviluppo del **LINGUAGGIO**: riconoscimento delle immagini, “lettura” di libri, racconto di fiabe, drammatizzazione di storie, canzoncine, filastrocche...
- Attività per lo sviluppo del **PENSIERO SIMBOLICO**: giochi con le bambole, giochi in cucina, giochi dei dottori...
- Attività **COGNITIVE**: incastri, gioco euristico, costruzioni, puzzle, giochi di seriazione e classificazione...
- Attività **GRAFICHE-PITTORICHE**: tempere, colori a dita, pennarelli, pastelli a cera, collage...

IL PRANZO

Il momento del pranzo, che si svolge intorno alle 11.30, rappresenta un importante momento di socializzazione; la manipolazione del cibo inoltre porta gradualmente il piccolo a mangiare da solo facendolo sentire “capace” ed autonomo; il pranzo è un momento in cui i bambini, a piccoli gruppi, sempre seguiti da un educatore, assaggiano, scoprono nuovi gusti e abilità imparando a mangiare da soli, apparecchiare, sporcicare, sporzionare.... Si caratterizza come un momento educativo di

apprendimento, benessere e convivialità;

Il pranzo e la merenda variano ogni giorno per quattro settimane, seguendo un menù estivo o invernale. I menù per i piccoli sono differenziati a seconda dell'età e tenendo conto delle fasi relative allo svezzamento.

È possibile richiedere ad inizio ambientamento, una "dieta speciale" per quei bambini con certificati problemi di salute o in base all'appartenenza religiosa o per scelta etica. Sono altresì erogate diete cosiddette "leggere" per lievi indisposizioni e per un massimo di un giorno senza certificato medico.

IL CAMBIO

Questo è un momento privilegiato, un'occasione di coccole e scambi verbali mediante i quali al bambino viene data la possibilità di esplorare e conoscere le parti del suo corpo. L'educatore favorirà questo scambio relazionale utilizzando modalità diverse per ciascun bambino e rispettandone le esigenze.

IL SONNO

Dopo il pranzo ai bambini vengono proposte attività che consentano loro di rilassarsi (lettura di fiabe, gioco della crema...) e che rendano più graduale l'addormentamento.

Verso le 15.00 è prevista la merenda.

IL RITORNO A CASA

Dalle 15.30 in poi vengono proposte attività meno strutturate mentre dalle 16.30 viene predisposto un particolare progetto per accompagnare i bambini che restano fino a tardi a vivere in modo tranquillo e significativo anche questo periodo nell'attesa del ritorno a casa.

Nella fase di uscita il bambino sarà affidato solo ai genitori o loro delegati (previa compilazione dell'apposito modulo deleghe)

L'AMBIENTAMENTO AL NIDO.

L'ambientamento di un bambino al nido è molto spesso per il bambino stesso e per la sua famiglia la prima esperienza di allargamento della propria vita sociale. Il nido rappresenta una collettività dove al bambino è richiesto di relazionarsi con nuove figure adulte e con un gruppo di coetanei, dove i tempi della giornata e l'organizzazione degli spazi sono molto diversi dalle conoscenze che il bambino, nel suo ancora breve periodo di vita, è riuscito a consolidare in famiglia.

L'ambientamento al nido rappresenta perciò un notevole cambiamento nella vita del bambino ed è per questo un momento molto delicato, da affrontare in modo graduale e progressivo, rispettando i suoi ritmi e accompagnando con consapevolezza la famiglia.

Poco prima dell'inizio dell'ambientamento, le educatrici incontrano i genitori dei bambini che saranno successivamente inseriti in un gruppo di coetanei. Questo **primo colloquio** costituisce un momento privilegiato per porre le basi di un significativo e collaborativo rapporto tra servizi per

l'infanzia e famiglia, in quanto permette una prima reciproca conoscenza e un costruttivo scambio di informazioni che contribuirà a garantire un buon ambientamento del bambino nella nuova realtà educativa.

Durante **la settimana di ambientamento**, orientativamente nel mese di settembre, il bambino avrà la possibilità insieme al genitore di vivere i momenti della giornata, instaurare un rapporto di fiducia con

gli altri bambini e con le educatrici. La presenza di un genitore in questa fase permette al bambino di non sentirsi solo in un ambiente estraneo e di acquisire fiducia verso tutto ciò che è nuovo: il distacco rispetterà i tempi di ambientamento alla nuova realtà del bambino e di chi lo accompagna in questa avventura.

L'orario d'arrivo in fase di ambientamento sarà dalle 9:30.

Dalla seconda settimana è consigliata una frequenza che permetta al bambino di interiorizzare e consolidare serenamente l'esperienza vissuta al nido. In questo modo è possibile tutelare ulteriormente i bambini durante i momenti di accoglienza e di uscita garantendo la presenza degli educatori che hanno iniziato a costruire un legame relazionale con i piccoli.

L'ambientamento viene proposto a piccoli gruppi per permettere ai genitori e ai bambini di vivere questa esperienza come un momento di socializzazione e di condivisione. Si chiede all'adulto accompagnatore nei momenti di permanenza al nido di mantenere la distanza di sicurezza dagli altri adulti e dagli altri bambini

Conclusa la fase dell'ambientamento una frequenza regolare e continuativa è la premessa per assicurare una buona esperienza educativa.

COSA PORTARE AL NIDO

Due sacche con tre cambi completi.

INOLTRE:

Se il bambino usa il ciuccio portarne uno da lasciare al nido (il ciuccio dovrà essere riposto nel proprio contenitore). Bavaglie (5), occorrente per la nanna, lenzuola e foto.



PER LE FAMIGLIE

Di seguito, le **INIZIATIVE** che di solito vengono proposte per coinvolgere le famiglie alla vita del servizio.

Le aspettative delle famiglie nei confronti del nido sono mutate negli anni: permane come è ovvio la necessità che il nido costituisca un concreto aiuto per i genitori che lavorano ma assistiamo oggi ad una richiesta specifica da parte dei genitori di rapportarsi agli educatori come ad individui esperti e competenti da cui trarre suggerimenti, indicazioni e spunti di riflessione che orientino il loro agire. Il nido rappresenta inoltre oggi per molti genitori un luogo dove il proprio figlio fa esperienze di alto valore educativo, cresce attraverso il rapporto con i coetanei e gli adulti, coltiva una cultura della collettività imparando a condividere oggetti, luoghi, persone ed emozioni con altri bambini. Se è vero che sono cambiate le aspettative dei genitori è altrettanto vero che anche gli educatori hanno ripensato all'idea di partecipazione e coinvolgimento dei genitori in modo nuovo, scegliendo di promuovere la partecipazione familiare come una vera e propria proposta educativa che qualifica il servizio stesso.

Per questi motivi le iniziative che abbiamo pensato per le famiglie sono molte e varie e scaturiscono dalle relazioni quotidiane tra educatori, genitori e bambini.

Sportello ascolto e counseling individuale ai genitori

Lo sportello genitori, gestito dalla pedagoga e attivato dalle famiglie che ne fanno richiesta e a cui possono accedere gratuitamente, è pensato come spazio di ascolto e supporto alla genitorialità al fine di favorire una buona relazione tra genitori e figli provando a trovare insieme le risposte al desiderio

di momenti di approfondimento individuale e a tutti quei quesiti che l'essere genitori porta naturalmente con sé.

Laboratori ludici per genitori e bambini e atelier creativi

Sono occasioni per grandi e piccoli di giocare con la creatività e la fantasia e divertirsi insieme. L'intento è quello di consentire alle famiglie di fare esperienze ludiche difficilmente proponibili nel contesto domestico (laboratori con l'acqua, tempere, materiale di riciclo...) ma anche quello di promuovere nella coppia genitore-bambino modi giocosi di passare il tempo.

Le feste, la gita di fine anno

Organizzate per le classiche ricorrenze (Natale, fine anno, Festa della Mamma, del papà, dei nonni...) e non solo, si propongono l'obiettivo di promuovere momenti di scambio e di incontro, favorendo anche l'ampliamento della rete amicale soprattutto di quelle famiglie che vivono in modo isolato l'esperienza dell'essere genitori.

I colloqui con i genitori

Le educatrici sono disponibili per incontrare le famiglie in colloquio individuale. Le educatrici o il genitore che ne sentissero la necessità possono tranquillamente accordarsi per incontrarsi al nido in orario di apertura.

Le riunioni

1 volta all'anno vengono organizzate le riunioni di gruppo, in cui i genitori si possono confrontare tra di loro e con l'educatrice circa il percorso del proprio bambino e del gruppo, visionare fotografie e filmati. La relazione con le famiglie si costruisce e si consolida anche attraverso momenti concreti e quotidiani come:

Accoglienza-Ricongiungimento

sono momenti preziosi in cui anche poche parole sono in grado di restituire il senso e il valore della giornata trascorsa al nido rassicurando in modo costante il genitore e consentendo di intervenire tempestivamente in occasione di piccole difficoltà.

PARTECIPAZIONE

- COLLOQUI CON LE FAMIGLIE
- ASSEMBLEE DEI GENITORI, da tenersi almeno due volte per ciascun anno educativo, cui partecipano il Sindaco o l'Assessore delegato ed il Funzionario Responsabile del Settore competente o suo delegato.
- SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Il personale educativo della sezione effettua, prima dell'inizio dell'inserimento e durante l'anno, colloqui informativi individuali con i genitori. Il colloquio rappresenta la prima occasione per creare un rapporto individualizzato tra scuola e famiglia, allo scopo di dare ai genitori i chiarimenti desiderati e agli educatori informazioni sulla storia del bambino e le sue abitudini familiari. Incontri individuali sono previsti nel corso dell'anno educativo come momenti di verifica della situazione, organizzati in maniera flessibile in base alle esigenze dei genitori.

La comunicazione, il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie alla vita del nido sono strumenti necessari per costruire un rapporto di fiducia reciproca e per garantire continuità e coerenza educativa tra il contesto familiare e quello del servizio stesso.

A tal fine, nel corso dell'anno educativo vengono previsti momenti d'incontro e di confronto con le famiglie; periodicamente vengono organizzati riunioni di sezione, feste, incontri a tema, colloqui individuali.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La qualità dei nostri servizi è garantita dalla professionalità degli operatori che devono essere in grado di operare una sintesi tra i diversi saperi che non riguardano solo le tecniche e le metodologie, ma anche la capacità di interrogarsi, di collaborare con i colleghi, le famiglie e le risorse presenti sul territorio condividendo linguaggi e obiettivi. Tale professionalità è garantita da un lavoro collettivo quotidiano e da aggiornamento/formazione permanente intesa come parte integrante del servizio e non momento occasionale ed eccezionale e si articola in incontri d'equipe gestiti dal coordinatore o da formatori esterni in base alla tematica.

Tutto il personale è tenuto a frequentare corsi di aggiornamento e formazione.

L'aggiornamento e la formazione professionale hanno lo scopo di qualificare sempre più le competenze professionali, migliorare le forme d'intervento educativo comunali per l'infanzia.

Il Concessionario cura proposte formative, informative e di confronto rivolte ai genitori dei bambini frequentanti, nonché aperte alla partecipazione di tutti i genitori, sia con specifiche tariffe che gratuite, concordandone contenuti e proposte con il Tavolo di coordinamento.



IL PERSONALE

Tutto il personale impegnato nel servizio concorre con le proprie competenze alla realizzazione dei compiti educativi e di cura dei bambini affidati al nido. La gestione del nido si fonda sul lavoro collegiale di tutti gli operatori, nel rispetto delle specifiche professionalità, dei diversi compiti e delle responsabilità individuali.

Il personale presente sul servizio è composto da coordinatrice, educatrici, ausiliarie e cuoca.

Le educatrici svolgono le attività finalizzate e rispettano il rapporto previsto dalla Legge regionale nell'orario 9.30-16.30. Il Nido garantisce:

il rispetto del rapporto numerico educatori / bambino previsto dai requisiti di funzionamento (rapporto 1 a 8) per 7 ore continuative, dalle ore 09:30 alle ore 16:30;

il rispetto del rapporto numerico educatori / bambino previsto dai requisiti di funzionamento (rapporto 1 a 10) dalle ore 07:30 alle ore 9:30 e dalle 16:30 alle 18:00.

ASPETTI IGIENICO SANITARI

Non sono ammessi al Nido i bambini affetti da malattie infettive diffuse e comunque contagiose o quelli affetti da malattie incompatibili con la vita in comune. I genitori devono attenersi a rispettare scrupolosamente le più comuni norme igieniche e profilattiche (igiene personale del bambino, del vestiario, dell'alimentazione).

Nell'interesse della collettività è indispensabile che i bambini che presentano segni evidenti, anche iniziali, di qualsiasi malattia (febbre, diarrea, ecc.), non frequentino il Nido.

Il bambino che presenta uno stato morbosità nel corso della giornata viene allontanato da parte dell'educatrice, previa comunicazione telefonica al genitore.

Per stato morbosità si intende:

- vomito (due o più episodi)
- diarrea (tre o più scariche)
- tosse persistente con sospetta difficoltà respiratoria
- stomatite con difficoltà a controllare la saliva e ad ingerire cibo
- esantema (presenza di eruzione cutanea) con febbre
- sospetta congiuntivite purulenta
- lesioni cutanee
- sospetta pediculosi
- febbre pari o superiore a 37,5 °C



RIAMMISSIONE

per la riammissione al nido, non è più necessario produrre il certificato medico del pediatra, salvo diversa norma governativa e/o regionali vigenti.

Farmaci Non è ammessa la somministrazione di alcun farmaco da parte del personale, ad eccezione dei "farmaci salvavita". La richiesta deve essere formalmente richiesta dai genitori o da coloro che esercitano la potestà genitoriale, a fronte della presentazione di una certificazione medica attestante lo stato di malattia con la prescrizione specifica dei farmaci da assumere (conservazione, modalità e tempi di somministrazione, posologia).

I PASTI E IL MENU

È presente la cucina interna che permette di realizzare un approccio curato e qualificato all'alimentazione. La cuoca confeziona i pasti per i bambini secondo menù prestabiliti e approvati e forniti dall'ats di Milano provvede all'igiene della cucina e alla pulizia degli utensili. Si occupa inoltre della conservazione delle derrate alimentari ed è responsabile del piano di autocontrollo alimentare HACCP.



STANDARD DI QUALITA'

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'. Un servizio all'infanzia orientato alla qualità. La Cooperativa Gialla attua una autovalutazione continua di ciò che propone a bambini e famiglie, oltre che del processo organizzativo interno, il tutto teso a soddisfare al meglio le esigenze dei nostri utenti: i bambini e le loro famiglie.

- **Flessibilità di orari:** orari diversificati per l'entrata e l'uscita in base alle esigenze della famiglia.
- **Strutturazione degli ambienti:** sezioni caratterizzate con spazi ed angoli diversificati per garantire un approccio più coerente ed individualizzato alle normali attività di routine e di gioco.
- **Articolazione delle sezioni:** zone giorno, pranzo, riposo, spazi per attività ludiche e per igiene.
- **Spazio genitori:** stanza per l'accoglienza dei genitori.
- **Spazi esterni:** giardino ad uso esclusivo del servizio attrezzato con strutture da gioco.



- **Giornata al nido/scuola:** scansione elastica dei ritmi e dei tempi dell'attività in relazione alle esigenze dei bambini.
 - Sicurezza delle strutture: secondo le normative vigenti e secondo le caratteristiche di sviluppo psico- fisico dei bambini.
 - **Ordine e pulizia degli ambienti interni ed esterni:** programma giornaliero di igiene e pulizia di tutti gli ambienti interni; programma periodico di pulizia.
- Inserimento e ambientamento dei bambini e delle famiglie
- Coinvolgimento genitori: assemblea di inizio anno e metà anno educativo, colloqui, pre-inserimento e nel corso dell'anno.
 - Inserimento dei bambini nuovi: presenza di un genitore per il tempo e con le modalità richieste per tutta la fase di inserimento.
 - Metodologia di inserimento:
 - calendario e gradualità di inserimento secondo i tempi dei bambini.
 - durata dell'inserimento: 15 giorni lavorativi
- Formazione del personale
- Coordinamento con Nidi d'Infanzia e Scuole dell'Infanzia della Cooperativa Gialla: incontri periodici di formazione, confronto e verifica.
 - Gruppo di studio allargato Nido-Scuola: incontri periodici per il progetto "Sistema Integrato Territoriale 0/6" e per momenti formativi.
 - Incontri di formazione con esperti: all'interno del Servizio ed in collaborazione con altri Enti, su tematiche previste all'inizio dell'anno educativo.

Alimentazione

- Qualità e modalità della somministrazione dei pasti: tabella dietetica sulla base dei bisogni nutrizionali dei bambini; rispetto delle diete speciali.
- Sicurezza dell'alimentazione: applicazione del Piano di autocontrollo H.A.C.C.P., autocontrollo delle qualità delle forniture alimentari; menù specifico per fasce di età.

IL SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

L'analisi rappresenta una strategia mirata a conoscere e migliorare il servizio offerto e quindi a ridefinire di volta in volta i cambiamenti da mettere in atto sulla base di quanto rilevato a tre livelli, manifestanti aspetti interdipendenti tra di loro.

ANALISI DELLA QUALITÀ EDUCATIVA

La qualità è misurata in funzione delle finalità educative, per cui vengono analizzate le attività svolte (azioni formative oltre che di cura dei bambini).

ANALISI DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

La qualità è misurata in funzione degli aspetti organizzativo-gestionali secondo un modello multidimensionale, che analizza l'interazione tra come il processo di lavoro è strutturato e come le risorse umane presenti lo mettono in atto.

ANALISI DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La qualità è misurata in funzione dei bisogni espressi dalle famiglie e delle problematiche associate alla genitorialità.

Un monitoraggio scrupoloso degli eventi ci permette di sospendere o confermare di anno in anno le diverse iniziative intraprese.

La Cooperativa Sociale Gialla caratterizzandosi per l'importanza assegnata alla condivisione ed allo scambio di esperienze (credendo che queste permettano agli

individui di esprimere le proprie risorse, permettano la crescita e l'arricchimento di ogni persona, grande e piccola, oltre che una trasparenza ed una chiarezza rispetto agli obiettivi della scuola), è attenta sul piano operativo a creare una strutturazione costante di momenti di incontro tra i diversi protagonisti che vivono la specifica realtà scolastica.



Riguardo i primi due punti descritti, quindi, esistono diversi spazi di condivisione delle analisi effettuate e la definizione di eventuali strategie di miglioramento del modello adottato in base al contesto reale specifico:

- Riunioni plenarie, con tutto il personale: questo è uno spazio in cui si integrano eventuali novità e/o competenze, sottoponendole all'attenta visione di tutta l'équipe, al fine di scegliere e progettare attività ed esperienze adeguate da vivere all'interno della scuola. Riunioni di sede per l'implementazione ed il monitoraggio del lavoro svolto nella singola scuola, con l'obiettivo di adattare le linee definite in plenaria alle caratteristiche del contesto specifico.
- Incontri settimanali tra educatrici e coordinatrici per verificare il lavoro svolto nelle diverse sezioni. Relativamente al mantenimento della qualità percepita, periodicamente le educatrici incontrano i genitori della sezione allo scopo di condividere il progetto didattico annuale e documentare e relazionare il percorso svolto, attraverso modalità differenti:
- Riunioni di sezione con mostre di percorsi didattici ed esposizione degli elaborati dei bambini.
- Nido aperto e Scuola aperta: è un'esperienza particolare che la Cooperativa organizza per avvicinare la famiglia al mondo del nido e della scuola e favorire nei bambini lo sviluppo dell'autostima. Tale modalità rende protagonisti le famiglie stesse, nelle attività relative al progetto educativo della sezione.
- I genitori inoltre possono esplorare il lavoro svolto nelle altre sezioni e rendersi conto dell'intero percorso proposto. Tale esperienza si pone ancora lo scopo di sensibilizzare la famiglia all'importanza del gioco insieme ai figli, di incrementare il rapporto positivo tra educatrici e genitori, di acquisire memoria storica degli eventi quotidiani scolastici.
- Nel mese di maggio viene chiesto ai genitori di compilare la Scheda di Analisi della Qualità Percepita (Questionario di Gradimento), i cui risultati forniscono eventuali suggerimenti di miglioramento del servizio da offrire.

Il personale di coordinamento, amministrativo, tecnico, medico (pediatra) e le educatrici sono in ogni caso disponibili ad incontrare i genitori durante tutto il percorso, secondo orari di ricevimento comunicati all'inizio dell'anno scolastico.

Per meglio rispondere alle difficoltà incontrate nello svolgimento del ruolo genitoriale e definire orientamenti educativi comuni scuola-famiglia, inoltre, in base alle effettive esigenze, vengono avviati dei gruppi di discussione a tema, condotti da una esperta, a cui partecipano genitori, educatrici e coordinatrici.

Standard garantiti ai bambini e alle famiglie

Aspetti che definiscono la qualità del servizio, selezionati per i fini di controllo della presente Carta dei Servizi:

- la qualità professionale
- la qualità dell'ambiente interno
- la qualità della partecipazione delle famiglie
- la qualità alimentare
- la qualità della sicurezza

Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e dai relativi indicatori

LIVELLO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE

INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	STANDARD VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori	Come previsto dalla Legge Regionale	È assicurato che il personale sia in possesso del titolo di studio previsto
Formazione e aggiornamento professionale degli educatori	Esistenza Piano formativo Pluriennale di attività di aggiornamento e congiunte pubblico-privato	È assicurata la frequenza del personale a corsi di formazione. È assicurata la produzione di
	Almeno 20 ore annue Documentazione	materiale di documentazione
Titoli di studio e professionali del personale che non svolge mansioni educative	Come previsto dalla Legge Regionale	È assicurato che il personale sia in possesso del titolo di studio previsto
Organizzazione corsi per il personale che non svolge mansioni educative	È prevista la partecipazione di personale non educativo a corsi di formazione	Il calendario annuale del personale prevede la partecipazione a corsi di aggiornamento.
Riunioni periodiche del gruppo di educatrici	Previste dal regolamento riunioni mensili dei team	Si svolgono almeno una volta al mese e vengono programmate
Coordinamento interno e divisione delle responsabilità per i diversi operatori del team	Presenza di referenti per diverse tematiche	Assicurata
Coordinamento pedagogico e organizzativo	Esistenza del coordinatore pedagogico e del coordinamento pedagogico Collaborazione tra coordinatori pedagogici	Presenti
Funzioni del gruppo di lavoro	Progettazione educativa Programmazione Verifica e Valutazione Documentazione	Sono assicurate tutte le misure elencate

Rapporto numerico Educatore/bambini	Esistenza di un organico di educatori adeguato a garantire il mantenimento del rapporto sulla base della Normativa Regionale	Viene assicurato il mantenimento del rapporto numerico in linea con le disposizioni della normativa vigente
Gruppi di lavoro sulla Continuità educativa	Programmazione di percorsi ed iniziative di lavoro in rete	Lavoro coordinato in rete con il Territorio

LIVELLO DELLA QUALITÀ DELL'AMBIENTE INTERNO

INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	STANDARD VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
Presenza di spazi differenziati interni al nido e alla scuola	Spazi sezione strutturati Servizi igienici riservati ai bambini Servizi igienici riservati agli adulti Spazi esclusivamente riservati agli adulti ed al deposito di materiali, cucina e altri locali...	È assicurata la presenza di spazi differenziati dotati di requisiti richiesti come disposto dalla normativa regionale
Arredi adeguati per i bambini	Sedie, tavoli, lettini, sanitari e bambini	In ogni sezione del nido e della scuola sono assicurati arredi
	Armadi e mensole accessibili ai bambini Armadi e mensole non accessibili ai bambini	adeguati ai bambini e alle bambine

LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	STANDARD VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
Orario flessibile di frequenza	I genitori possono scegliere tra tre diverse fasce orarie di frequenza e cambiarle	Assicurato
Valorizzazione del momento di entrata/uscita dal nido e scuola	Introdurre il bambino e la bambina	Assicurato e assistito
Spazi adeguati agli incontri con le educatrici	Per i colloqui con i genitori	Assicurato

Presentazione ai genitori del progetto educativo	Presenza di albo informativo riservato ai genitori Calendario annuale Orario di apertura Strutturazione dei gruppi di bambini Personale assegnato al servizio Menù adottato Iniziative rivolte alle famiglie	La visibilità del progetto è assicurata
Di sezione o per piccoli gruppi	Organizzati incontri con i genitori per confrontarsi sulle esperienze	Sono assicurati almeno 2 incontri

Colloqui individuali	Assicurati i colloqui individuali con i genitori	Assicurati
Attenzione alla comunicazione nei confronti delle famiglie provenienti da altri paesi	Programmando specifici percorsi nel rispetto delle esigenze di ogni singolo caso	Assicurata ed in particolare nei casi di presenze di bambini stranieri

LIVELLO DELLA QUALITÀ ALIMENTARE

INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	STANDARD VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
Menu	Nella preparazione dei menu si tiene conto delle esigenze dei bambini	Viene assicurata ai bambini dai 6 ai 12 mesi
	Nella preparazione dei menu su esigenze, si tiene conto della alimentazione complementare	Sì
Menù elaborati da tecnici specialistici	Biologa Nutrizionista	Sì
Sistema di HACCP (Analisi dei rischi e controllo dei punti criticità)	Attuazione del piano di autocontrollo	Sì

LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA SICUREZZA

INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	STANDARD VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
Rischi specifici presenti nella struttura	Documento di valutazione del rischio D.Lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni	Presenza del documento per ciascuna struttura
Sicurezza in caso di emergenza	Documento relativo al piano di emergenza	Presenza del documento per ciascuna struttura
Sicurezza igienico-sanitaria	Controlli della locale Azienda Sanitaria	Rispetto delle indicazioni impartite nei termini indicati
Sicurezza sui posti di lavoro	Controlli periodici del Medico Competente	Garantiti

RECLAMI

Per segnalare eventuali disservizi, comportamenti e condizioni che non risultano in linea con i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi, gli utenti possono presentare reclamo.

I reclami, formulati in forma scritta, devono contenere i dati di chi segnala e tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e le difformità rilevate.

Possono essere inoltrati nei seguenti modi:

e-mail: reclami@csqiialla.it

*posta ordinaria a: Società Cooperativa Sociale Gialla –
Reclami Via Monte Nero, 31 00012 Guidonia Montecelio
(Rm) Web online: www.csqiialla.it/reclami*

Vi diamo garanzia di una risposta entro e non oltre cinque giorni lavorativi (salvo periodi di chiusura e/o ferie), spiegandovi cosa siamo in grado di fare per

risolvere il problema. In caso di cause di forza maggiore o comprovati impedimenti non derivanti dalla nostra volontà, provvederemo comunque ad analizzare tempestivamente il problema e dare avvio alle eventuali soluzioni.



DIRITTO del FANCIULLO

Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo (ONU - 1959)



PREAMBOLO

Considerato che, nello Statuto, i popoli delle Nazioni Unite hanno riaffermato la loro fede nei diritti fondamentali dell'uomo e nella dignità e nel valore della persona umana, e che essi si sono dichiarati decisi a favorire il progresso sociale e a instaurare migliori condizioni di vita in una maggiore libertà;
Considerato che, nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo Le Nazioni Unite hanno proclamato che tutti possono godere di tutti i diritti e di tutte le libertà che vi sono enunciate senza distinzione di razza, di colore, di sesso, di lingua, di religione, di opinione politica o di ogni altra opinione, d'origine nazionale o sociale, di condizioni economiche, di nascita o di ogni altra condizione;
Considerato che il fanciullo, a causa della sua immaturità fisica e intellettuale, ha bisogno di una particolare protezione e di cure speciali

compresa una adeguata protezione giuridica, sia prima che dopo la nascita;

Considerato che la necessità di tale particolare protezione è stata

Dichiarazione del 1924 sui diritti del fanciullo ed è stata riconosciuta nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo come anche negli statuti degli Istituti specializzati e delle Organizzazioni internazionali che si dedicano al benessere dell'infanzia;

Considerato che l'umanità ha il dovere di dare al fanciullo il meglio di sé stessa.

L'ASSEMBLEA GENERALE

Proclama la presente Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo affinché esso abbia una infanzia felice e possa godere, nella interesse suo e di tutta la società, dei diritti e delle libertà che vi sono enunciati; invita genitori, gli uomini e le donne in quanto singoli, come anche le organizzazioni non governative, le autorità locali e i governi nazionali a riconoscere questi diritti e a fare in modo di assicurare il rispetto per mezzo di provvedimenti legislativi e di altre misure da adottarsi gradualmente in applicazione dei seguenti principi:

-Principio primo: il fanciullo deve godere di tutti i diritti enunciati nella presente Dichiarazione. Questi diritti debbono essere riconosciuti tutti i fanciulli senza eccezione alcuna, e senza distinzione e discriminazione fondata sulla razza, il colore, il sesso, la lingua la religione o opinioni politiche o di altro genere, l'origine nazionale o sociale, le condizioni economiche, la nascita, o ogni altra condizione sia che si riferisca al fanciullo stesso o alla sua famiglia.

-Principio secondo: il fanciullo deve beneficiare di una speciale protezione e godere di possibilità e facilitazioni, in base alla legge e ad altri provvedimenti, in modo da essere in grado di crescere in modo sano e normale sul piano fisico intellettuale morale spirituale e sociale in condizioni di libertà e di dignità. Nell'adozione delle leggi rivolte a tal fine la considerazione determinante deve essere del fanciullo.

-Principio terzo: il fanciullo ha diritto, sin dalla nascita, a un nome e una nazionalità

-Principio quarto: il fanciullo deve beneficiare della sicurezza sociale. Deve poter crescere e svilupparsi in modo sano. A tal fine devono essere assicurate, a lui e alla madre le cure mediche e le protezioni sociali adeguate, specialmente nel periodo precedente e seguente alla nascita. Il fanciullo ha diritto ad una alimentazione, ad un alloggio, a svaghi e a cure mediche adeguate.

-Principio quinto: il fanciullo che si trova in una situazione di minoranza fisica, mentale o sociale ha diritto a ricevere il trattamento, l'educazione e le cure speciali di cui esso abbisogna per il suo stato o la sua condizione.

-Principio sesto: il fanciullo, per lo sviluppo armonioso della sua personalità ha bisogno di amore e di comprensione. Egli deve, per quanto è possibile, crescere sotto le cure e la responsabilità dei genitori e, in ogni caso, in atmosfera d'affetto e di sicurezza materiale e morale. Salvo circostanze eccezionali, il bambino in tenera età non deve essere separato dalla madre. La società e i poteri pubblici hanno il dovere di aver cura particolare dei fanciulli senza famiglia o di quelli che non hanno sufficienti mezzi di sussistenza. È desiderabile che alle famiglie numerose siano concessi sussidi statali o altre provvidenze per il mantenimento dei figli.

-Principio settimo: il fanciullo ha diritto a una educazione, che, almeno a livello elementare deve essere gratuita e obbligatoria. Egli ha diritto a godere di un'educazione che contribuisca alla sua cultura generale e gli consenta, in una situazione di eguaglianza di possibilità, di sviluppare le sue facoltà, il suo giudizio personale e il suo senso di responsabilità morale e sociale, e di divenire un membro utile alla società. Il superiore interesse del fanciullo deve essere la guida di coloro che hanno la responsabilità della sua educazione e del suo orientamento; tale responsabilità incombe in primo luogo sui propri genitori. Il fanciullo deve avere tutte le possibilità di dedicarsi a giochi e attività ricreative che devono essere orientate a fini educativi; la società e i poteri pubblici devono fare ogni sforzo per favorire la realizzazione di tale diritto.

-Principio ottavo: in tutte le circostanze, il fanciullo deve essere fra i primi a ricevere protezione e soccorso.

-Principio nono: il fanciullo deve essere protetto contro ogni forma di negligenza, di crudeltà o di sfruttamento. Egli non deve essere sottoposto a nessuna forma di tratta. Il fanciullo non deve essere inserito nell'attività produttiva prima di aver raggiunto un'età minima adatta. In nessun caso deve essere costretto o autorizzato ad assumere un'occupazione o un impiego nocivi alla sua salute o che ostacolino il suo sviluppo fisico, mentale, o morale.

-Principio decimo: il fanciullo deve essere protetto contro le pratiche che possono portare alla discriminazione razziale, alla discriminazione religiosa e ad ogni altra forma di discriminazione. Deve essere educato in uno spirito di comprensione, di tolleranza, di amicizia fra i popoli, di pace e di fratellanza universale, e nella consapevolezza che deve consacrare le sue energie e la sua intelligenza al servizio dei propri simili.

CARTA dei DIRITTI dell'INFANZIA



La Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e l'Adolescenza è stata approvata dall'Assemblea delle Nazioni Unite (ONU) a New York il 20 novembre del 1989. L'Italia ha ratificato e reso esecutiva la Convenzione il 27 maggio 1991 attraverso l'approvazione della Legge n.176. È importante che tutti i genitori e gli adulti responsabili conoscano in dettaglio questo documento al fine di essere, ognuno nel proprio ambiente e attraverso le proprie opportunità, difensori consapevoli e convinti dei diritti di ogni bambino che nasce. Questo documento vede nei bambini e negli adolescenti non solo degli oggetti di tutela, ma soprattutto dei soggetti di diritto, proponendo una nuova consapevolezza sul valore che l'infanzia rappresenta per l'intero pianeta.

Il testo che segue è la versione integrale del documento riscritta da un gruppo di bambini di Palermo.

- Bambino o bambina è ogni essere umano fino a 18 anni.
- Gli Stati devono rispettare, nel loro territorio, i diritti di tutti i bambini: handicappati, ricchi e poveri, maschi e femmine, di diverse razze, di religione diversa, ecc.
- Tutti coloro che comandano devono proteggere il bambino e assicurargli le cure necessarie per il suo benessere.
- Ogni Stato deve attuare questa convenzione con il massimo impegno per mezzo di leggi, finanziamenti e altri interventi. In caso di necessità gli Stati più poveri dovranno essere aiutati da quelli più ricchi.
- Gli Stati devono rispettare chi si occupa del bambino.
- Il bambino ha diritto alla vita. Gli Stati devono aiutarlo a crescere.
- Quando nasce un bambino ha diritto ad avere un nome, ed essere registrato ed avere l'affetto dei genitori.
- Il bambino ha diritto al proprio nome, alla propria nazionalità e a rimanere sempre in relazione con la sua famiglia.
- Il bambino non può essere separato, contro la sua volontà, dai genitori. La legge può decidere diversamente quando il bambino viene maltrattato. Il bambino separato dai genitori deve mantenere i contatti con essi. Quando la separazione avviene per azione di uno Stato (carcerazione dei genitori, deportazione, ecc.) il bambino deve essere informato del luogo dove si trovano i suoi genitori.
- Il bambino ha diritto ad andare in qualsiasi Stato per unirsi ai genitori. Se i genitori abitano in Stati diversi, il bambino ha diritto di mantenersi in contatto con loro.
- Il bambino non può essere portato in un altro Stato illecitamente. Tutti gli Stati si devono mettere d'accordo per garantire questo diritto.
- Il bambino deve poter esprimere la propria opinione su tutte le cose che lo riguardano. Quando si prendono decisioni che lo interessano, prima deve essere ascoltato.
- Il bambino ha diritto di esprimersi liberamente con la parola, con lo scritto, il disegno, la stampa, ecc.

- Gli Stati devono rispettare il diritto del bambino alla libertà di pensiero, di coscienza e di religione.
- Il bambino ha diritto alla libertà di associazione e di riunione pacifica.
- Il bambino deve essere rispettato nella sua vita privata. Nessuno può entrare a casa sua, leggere la sua corrispondenza o parlare male di lui.
- Il bambino ha diritto a conoscere tutte le informazioni utili al suo benessere. Gli Stati devono: far fare libri, film ed altro materiale utile per il bambino; scambiare con altri Stati tutti i materiali interessanti adatti per i bambini; proteggere i bambini dai libri o da altro materiale dannoso per loro.
 - I genitori (o i tutori legali) devono curare l'educazione e lo sviluppo del bambino. Lo Stato li deve aiutare rendendo più facile il loro compito.
 - Gli Stati devono proteggere il bambino da ogni forma di violenza.
 - Lo Stato deve assistere il bambino che non può stare con la sua famiglia affidandolo a qualcuno. Chi si occupa del bambino deve rispettare le sue abitudini.
 - Gli Stati devono permettere l'adozione nell'interesse del bambino. L'adozione deve essere autorizzata dalle autorità con il consenso dei parenti del bambino. Se l'adozione non può avvenire nello Stato del bambino, si può fare in un altro Stato. L'adozione non deve mai essere fatta per soldi.
 - Gli Stati devono cercare di unire alla sua famiglia il bambino separato e, se non ha famiglia, lo Stato lo deve proteggere come qualsiasi altro bambino.
 - Il bambino svantaggiato fisicamente e mentalmente deve vivere una vita completa e soddisfacente. Gli Stati devono scambiarsi tutte le informazioni utili per migliorare la vita dei bambini disabili e devono garantire l'assistenza gratuita se i genitori o i tutori sono poveri. Inoltre, bisogna fornire al bambino occasioni di divertimento.
 - Il bambino deve poter vivere in salute anche con l'aiuto della medicina.
 - Gli Stati devono garantire questo diritto con diverse iniziative: fare in modo che muoiano meno bambini nel primo anno di vita; garantire a tutti i bambini l'assistenza medica; combattere le malattie e la malnutrizione fornendo cibi nutritivi ed acqua potabile; assistere le madri prima e dopo il parto; informare tutti i cittadini sull'importanza dell'allattamento al seno e sull'igiene; aiutare i genitori a prevenire le malattie e a limitare le nascite. Il bambino che è stato curato deve essere controllato periodicamente.
 - Ogni bambino deve essere assistito in caso di necessità, di malattia o necessità economica, tenendo conto delle possibilità dei genitori o dei tutori.
 - Ogni bambino ha diritto a vivere bene. Gli Stati devono aiutare la famiglia a nutrirlo, a vestirlo, ad avere una casa, anche quando il padre si trova in un altro Stato.
 - Il bambino ha diritto all'istruzione. Per garantire questo diritto gli Stati devono: fare le scuole elementari obbligatorie per tutti; fare in modo che tutti possano frequentare le scuole medie; aiutare chi ha la capacità a frequentare le scuole superiori; informare i bambini sulle varie scuole che esistono.
 - Gli Stati devono controllare, anche, che nella scuola siano rispettati i diritti dei bambini.
 - L'educazione del bambino deve: sviluppare tutte le sue capacità; rispettare i diritti umani e le libertà; rispettare i genitori, la lingua e la cultura del Paese in cui egli vive; preparare il bambino

ad andare d'accordo con tutti; rispettare l'ambiente naturale.

- Il bambino che ha una lingua o una religione diversa, ha il diritto di unirsi con altri del suo gruppo per partecipare ai riti e a parlare la propria lingua.
Il bambino ha il diritto di giocare, di riposarsi e di svagarsi. Gli Stati devono garantire a tutti questo diritto.
- Il bambino non deve essere costretto a fare dei lavori pesanti o rischiosi per la sua salute. Gli Stati devono approvare delle leggi che stabiliscono a quale età si può lavorare, con quali orari ed in quali condizioni. Devono punire chi non le rispetta.
- Gli Stati devono proteggere il bambino contro le droghe ed evitare che sia impiegato nel commercio della droga.
- Gli Stati devono proteggere il bambino dallo sfruttamento sessuale.
- Gli Stati devono mettersi d'accordo per evitare il rapimento, la vendetta o il traffico di bambini.
- Gli Stati devono proteggere il bambino da ogni forma di sfruttamento.
Nessun bambino deve essere sottoposto a tortura o punizioni crudeli. Se un bambino deve andare in prigione, deve essere per un motivo molto grave e per un breve periodo. In carcere deve essere rispettato, deve mantenere i contatti con la famiglia e deve essere tenuto separato da carcerati adulti.
- In caso di guerra i bambini non devono essere chiamati a partecipare se non hanno almeno 15 anni.
- Se il bambino è vittima della guerra, tortura o sfruttamento deve essere aiutato a recuperare la sua salute.
- Il bambino che non osserva la legge deve essere trattato in modo da rispettare la sua dignità. Gli Stati devono garantire: che nessun bambino sia punito per cose non punite dalla legge dello Stato; che il bambino accusato sia assistito da un avvocato e sia ritenuto innocente finché non è condannato; che la sua causa sia definita velocemente; che, se giudicato colpevole, abbia il diritto alla revisione della sentenza; che, se parla un'altra lingua abbia l'assistenza di un interprete.
- Gli articoli di questa Convenzione non devono essere sostituiti alla legge dello Stato se questa è più favorevole al bambino.
Gli Stati devono far riconoscere i diritti dei bambini sia ai bambini stessi sia agli adulti.
Gli Stati devono scegliere dei rappresentanti che si riuniscano periodicamente e controllino se i diritti dei bambini vengono rispettati.
Entro due anni dalla approvazione di questa Convenzione, gli Stati devono informare il Segretario Generale dell'ONU, comunicando come l'hanno messa in pratica.
- Le Nazioni Unite possono incaricare l'UNICEF di controllare come i diritti dei bambini vengono rispettati in tutti gli Stati del mondo.
- Questa Convenzione può essere firmata da tutti gli Stati del mondo.
- La Convenzione deve essere approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU.
- La Convenzione può essere firmata, anche dopo l'approvazione, da qualsiasi altro Stato.
- La Convenzione entra in vigore dopo 30 giorni che è stata approvata dall'ONU:

- Ogni Stato può proporre cambiamenti al testo della Convenzione inviando le proposte di modifica al Segretario Generale dell'ONU.
- Il Segretario Generale farà conoscere a tutti gli Stati le osservazioni e le proposte di modifica fatte da ogni Stato.
- Uno Stato può ritirare l'adesione alla Convenzione.

La Convenzione è depositata presso il Segretario Generale dell'ONU.

La Convenzione depositata è scritta in arabo, cinese, inglese, francese, russo e spagnolo.