



Comune di S. Angelo di Piove di Sacco



La Carta del Servizio



Asilo Nido "Il sorriso del bambino"

INDICE

Il nido si presenta

1. Che cos'è e com'è fatta la Carta dei Servizi

- 1.1 Caratteristiche e struttura dell'Asilo Nido
- 1.2 I principi fondamentali
- 1.3 Attuazione

2. Le garanzie del Servizio

- 2.1 Asilo Nido e "mission" educativa
- 2.2 Risorse umane coinvolte nel servizio Nido
- 2.3 La corresponsabilità educativa
- 2.4 La vita al Nido
 - l'ambientamento
 - le routines
- 2.5 Spazi e attività
- 2.6 I servizi offerti(quadro riassuntivo)

3. Area Didattica

- 3.1 La progettazione educativa unitaria
- 3.2 La programmazione

4. Rapporti con i cittadini

- 4.1 Informazione, ascolto e valutazione del servizio
- 4.2 Reclami e suggerimenti

5. Misura della qualità

- 5.1 schede di livello

L'ASILO NIDO "Il Sorriso del bambino" SI PRESENTA

L'asilo nido "Il Sorriso del Bambino" sito in Via Del Donatore n. 3/a a S. Angelo di Piove di Sacco è servizio pubblico socio-educativo destinato ai bambini dai tre mesi ai sei anni di età, istituito dal Comune di S. Angelo di Piove di Sacco.

La struttura che ospita il servizio è stata costruita nel 2011 ed è stata realizzata con il parziale contributo della Regione Veneto.

Sorge in un contesto di zona verde compreso tra le scuole primarie e la biblioteca comunale, a pochi passi dal municipio, dall'ufficio postale, dalla chiesa parrocchiale.

La nuovissima struttura si ispira alle più moderne tendenze dell'architettura: minimalismo nelle sue forme, bioarchitettura nell'uso dei materiali da costruzione, uso della tecnologia, della forma e dell'orientamento per il risparmio energetico. Le ampie vetrate di cui è dotato servono sia per mettere in comunicazione gli spazi interni con il giardino sia per catturare l'energia prodotta dal calore del sole.

L'Asilo Nido è costituito da due sezioni:

-sezione lattanti: che accoglie i bambini dai 3 mesi ai 12 mesi, con una capienza di 12 bambini (escluso 20% previsto dalla L.R. 32/1990);

-sezione semi-divezzi e divezzi: che accoglie i bambini dai 13 mesi ai 36 mesi (suddivisi nei 2 gruppi di medi e grandi), con la capienza di 28 bambini (escluso 20% previsto dalla L.R. 32/1990).

Il Comune di S. Angelo di Piove di Sacco ha affidato, sulla base ad apposito accordo e convenzione, all'Ente **S.P.E.S. Servizi alla Persona Educativi e Sociali** la gestione del servizio di asilo nido.

1. CHE COS'E' E COME E' FATTA LA CARTA DEL SERVIZIO

1.1 CARATTERISTICHE E STRUTTURA

La Carta del Servizio¹ di Asilo Nido del Comune di S. Angelo di Piove di Sacco descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerti ai bambini e alle bambine frequentanti detto servizio e alle loro famiglie.

Essa rappresenta un patto tra il Comune di S. Angelo di Piove di Sacco, l'Ente gestore SPES e i suoi utenti, attraverso il quale si dichiarano le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio di asilo nido.

La presente Carta ha come fonte di ispirazione fondamentale l'art. 3 e 33 della Costituzione italiana e la Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia². Essa ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali.

La Carta

- ❖ descrive la struttura organizzativa, le modalità di gestione del servizio, compresi i livelli di

servizio offerto e gli impegni di qualità che si vogliono perseguire;

❖ fornisce inoltre agli utenti i seguenti documenti:

- progetto educativo didattico annuale del servizio;
- protocolli e buone prassi per l'intervento e l'inclusione dei bambini con bisogni speciali³;
- regolamento e prospetto rette per l'anno educativo in corso;
- risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti.

¹D.P.C.M. 7 giugno 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici".

²Art. 3 della Costituzione: "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese."

Art. 33 della Costituzione: "L'arte e la scienza sono libere e libero ne è il loro insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali.

La Convenzione è stata approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20/11/89 a New York e ratificata dall'Italia il 27/05/91 con la legge n. 176.

³Protocolli e buone prassi in allegato.

1.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3 e 33 della Costituzione italiana e la Convenzione di New York sui Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

1. Uguaglianza e Diritto di Accesso

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Il Comune attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso, nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio.

In tale ambito, i servizi del Comune tutelano e garantiscono il diritto all'inserimento degli utenti diversamente abili o appartenenti a fasce svantaggiate.

2. Regolarità

Il Comune e l'Ente gestore S.P.E.S., attraverso tutte le sue componenti, garantiscono la regolarità e la

continuità del servizio e delle attività educative assicurando, anche in situazioni di conflitto sindacale, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e Inclusione

Il Comune insieme all'Ente gestore SPES si impegna a favorire l'accoglienza dei bambini e delle loro famiglie, nonché a perseguire l'inclusione sociale di tutti i frequentanti i propri servizi.

4. Partecipazione, Efficienza, Trasparenza

La famiglia ha il diritto di conoscere il progetto educativo e le modalità di funzionamento del servizio. La famiglia, inoltre, può contribuire alla vita della scuola presentando proposte personali. A tal fine sono istituiti organi di partecipazione come il Comitato di gestione e l'assemblea dei genitori.

E' ricercato il progressivo miglioramento dell'efficienza dei servizi, grazie all'adozione di soluzioni organizzative idonee e ad un adeguato aggiornamento professionale del personale coinvolto.

Gli operatori svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti imparziali. Si garantisce alle famiglie di verificare la corretta erogazione del servizio, esercitare il diritto di accesso alle informazioni che le riguardano e la facoltà di presentare reclami o proposte per il miglioramento del servizio.

5. Autonomia e Aggiornamento del Personale

Le finalità perseguite dagli educatori sono soprattutto formative, pertanto l'offerta formativa, nel rispetto e nella libertà garantite dagli educatori stessi, individua obiettivi comuni che assolvono il compito di creare le condizioni della riuscita personale, autonoma e competente dei bambini.

La programmazione, nel rispetto dell'autonomia del personale educativo garantisce la formazione dei bambini, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e della comunità locale, generali e specifici

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale educativo ed un compito per l'Ente gestore che assicura interventi organici e regolari.

1.3 ATTUAZIONE

I criteri di attuazione della presente Carta dei Servizi sono definite nel "Regolamento del servizio di asilo nido comunale", approvato dal Consiglio Comunale apposita deliberazione di C.. n. 21 del 17.05.2010 e C.C. n. 27 del 01.10.2013

2. LE GARANZIE DEL SERVIZIO

2.1 ASILO NIDO E MISSION EDUCATIVA

L'asilo nido è un servizio socio-educativo che ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, l'equilibrato sviluppo psicofisico del bambino e la sua socializzazione.

Ha il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo:

- Linee pedagogiche relative alle aree formative della corporeità, della comunicazione, della logica, dell'autonomia, dell'affettività;
- Un ambiente che, negli spazi, nei materiali e nell'uso degli strumenti, permetta la costruzione di un contesto educativo;
- Cure del corpo: consapevoli che il bambino, attraverso la corporeità, percepisce la realtà esterna, si riconosce, impara ed agisce.

La *mission* educativa è fondata in primo luogo sulla costruzione e il mantenimento di una positiva relazione educativa tra i bambini, tra gli adulti e i bambini e tra gli adulti stessi che diventa una condizione necessaria per favorire un sereno sviluppo e l'apprendimento di nuove conoscenze e capacità.

L'asilo nido si propone di offrire un sostegno alla genitorialità nella condivisione del compito educativo, all'interno della rete sociale e territoriale.

Considerando l'attenzione ai bisogni affettivi di sicurezza che caratterizzano la prima infanzia, all'asilo nido il rapporto con i bambini deve far trovare una "base sicura" e delle figure di attaccamento aggiuntive, anche in un ambiente esterno alla famiglia.

Tutto il personale dell'asilo nido adotta nei diversi momenti della giornata degli atteggiamenti di accoglienza, ascolto, empatia, valorizzando le specificità e le differenze di tutti i bambini e delle loro famiglie.

Uno strumento particolarmente importante nella relazione educativa è l'attenta osservazione dei ritmi e delle modalità di crescita di ciascun bambino.

L'osservazione, pensata per comprendere e non per valutare, permette di rilevare i bisogni, anche transitori, e le continue conquiste del percorso evolutivo, e di programmare interventi adeguati.

La *mission* dell'asilo nido, orienta alla formazione di identità aperte, flessibili, solidali e rispettose di tutte le opportunità culturali e religiose.

L'apertura e la collaborazione con diversi soggetti del territorio permette ai bambini una conoscenza propria del contesto di appartenenza, permettendo così di sviluppare una maggiore consapevolezza della propria identità sociale.

La **collegialità** è la modalità con cui si progetta, si realizza e si verifica l'intervento educativo/didattico, per adottare atteggiamenti condivisi di accoglienza, ascolto, empatia.

2.2 RISORSE UMANE COINVOLTE NEL SERVIZIO NIDO

Le risorse umane coinvolte nella gestione dell'asilo nido si costituiscono come gruppo di lavoro e contribuiscono, nel rispetto di specifici ruoli e competenze, alla promozione e alla realizzazione della programmazione educativa, definendo i tempi, le strategie, gli strumenti, la documentazione e la verifica degli interventi. L'asilo nido "Il Sorriso del Bambino" è inserito nella rete di tutti i servizi SPES e può contare su un coordinamento generale la cui funzione si sostanzia nell'elaborare l'indirizzo pedagogico-educativo dei servizi e l'organizzazione nel suo insieme. Tale coordinamento pedagogico-organizzativo concorre alla progettazione educativa ed effettua una pianificazione di momenti di verifica e di valutazione, favorendo il corretto funzionamento della rete dei servizi.

Il coordinatore interno dell'asilo nido promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi opportuni

e necessari per garantire la funzionalità educativa ed organizzativa del servizio: definisce e verifica l'attuazione della programmazione educativa annuale in accordo con il coordinamento pedagogico, conduce gli incontri collettivi e metodologici del personale, assicura quotidianamente la qualità del servizio offerto, è garante del buon funzionamento ed è referente per le famiglie e per l'amministrazione dell'Ente titolare e gestore.

Le *educatrici* hanno la presa in carico dei bambini e compete loro l'attenzione individualizzata ai loro bisogni, l'attivazione di interventi di cura, la promozione di esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale. Il personale educativo rappresenta una figura di riferimento per il bambino e la sua famiglia dall'inserimento fino all'uscita alla scuola dell'infanzia, attraverso specifiche occasioni di osservazione, ascolto, cura e progettazione educativa. La professionalità delle educatrici è supportata da una formazione costante e dal confronto sia all'interno del gruppo di lavoro sia con la psicopedagoga di riferimento.

Al *personale ausiliario* competono tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni alla struttura, ed attività di collaborazione in cucina che concorrono a supportare le attività educative del nido.

Il personale di cucina prepara i pasti per i bambini secondo menù prestabiliti, provvede all'igiene della cucina e alla pulizia degli utensili ed è responsabile del piano di autocontrollo alimentare HACCP.

Il personale amministrativo dei Servizi Sociali (Assistente Sociale) del Comune cura i rapporti con l'Ente Gestore, con le famiglie, con il Comitato di Gestione, con la Coordinatrice della struttura e si occupa del coordinamento; cura inoltre la parte burocratica/amministrativa (predisposizione bandi, graduatorie, promozione e pubblicizzazione del servizio, autorizzazioni ed accreditamenti in collaborazione con U.T.C)

All'asilo nido "Il Sorriso del Bambino" è assegnato il personale nel rispetto dei parametri indicati dalla normativa regionale, tenendo conto della natura del servizio offerto, delle caratteristiche della struttura, dell'età e delle caratteristiche dei bambini accolti, nonché dei tempi di apertura del servizio (1 educatore ogni 6 bambini di età inferiore ai 12 mesi e 1 educatore ogni 8 bambini di età superiore ai 12 mesi).

2.3 LA CORRESPONSABILITA' EDUCATIVA

Il progetto educativo dell'asilo nido prevede il confronto con le famiglie attraverso una relazione di reciprocità, che eviti il rischio della autoreferenzialità per gli educatori e di delega per i genitori. Solo attraverso una proficua collaborazione nido-famiglia, il bambino acquista la sicurezza necessaria ad aprirsi all'esterno.

Genitori e insegnanti condividono con competenze e ruoli specifici e complementari il progetto educativo di crescita del bambino, di cui il primo titolare rimane la famiglia, nella consapevolezza che il bambino cresce sereno se gli adulti che se ne prendono cura stabiliscono tra loro una relazione di ascolto reciproco e di ricerca condivisa di strategie e atteggiamenti educativi.

Tutte le occasioni di incontro tra la scuola e le famiglie rappresentano così occasioni importanti per ritrovare il bambino “intero” che si “racconta” nei suoi diversi contesti di vita.

Le famiglie possono inoltre trovare nell’ asilo nido uno spazio di ascolto e parola per orientarsi nel difficile compito educativo attraverso un sostegno alla propria genitorialità.

L’asilo nido predispone momenti di incontro individuale e collettivo con le famiglie, per la condivisione e la co-costruzione del progetto educativo e per la valutazione del processo di crescita di ogni singolo bambino.

Le modalità attraverso le quali viene promossa e incoraggiata la collaborazione nido-famiglia si pongono su diversi livelli di partecipazione, dando concretezza alla auspicata continuità educativa tra nido e famiglia.

- **Colloqui individuali:** all’inizio dell’anno scolastico per i bambini in fase di inserimento e durante l’anno, concordati con la famiglia. Le modalità comunicative sono oggetto di specifiche analisi e codificazione.
- **Consulenza psico-pedagogica alle famiglie:** è prevista la possibilità di colloqui con la figura della psicopedagogista per il confronto su tematiche educative che riguardano le fasi di crescita del singolo bambino. I genitori rivolgono la richiesta al coordinatore dell’ asilo nido.
- **Comitato di gestione:** costituito da tre rappresentanti del consiglio comunale, di cui uno della minoranza, da tre rappresentanti dei genitori utenti eletti nell’Assemblea dei Genitori, e dal coordinatore pedagogico. Ha il compito di eleggere il Presidente del Comitato di Gestione, ratificare la graduatoria di ammissione all’Asilo Nido in base ai criteri fissati dal Regolamento, predisposta dal settore SERVIZI SOCIALI del Comune; promuovere incontri periodici con le famiglie e con le formazioni sociali, per la discussione delle questioni di interesse dell’Asilo Nido e per la diffusione dell’informazione sul servizio; determinare gli orari durante i quali i genitori possono incontrarsi con il personale addetto all’assistenza e al servizio sanitario, tenendo conto delle esigenze del personale e dei servizi; presentare annualmente entro il mese di giugno al settore servizi sociali del Comune di S. Angelo di Piove di Sacco la relazione sull’attività svolta e ogni altra proposta che interessi l’assistenza e i servizi per l’infanzia.
- **Assemblea dei genitori:** costituita dai genitori dei bambini ammessi al Servizio e presieduta dal Presidente del Comitato di Gestione; alle sedute partecipano di diritto. Senza diritto di voto, gli altri membri del Comitato di Gestione, il Sindaco o suo delegato, il responsabile servizi sociali, il personale educativo. Valuta l’andamento generale del nido, discute sugli indirizzi amministrativi, pedagogici e organizzativi del servizio, formulando proposte sui programmi di intervento. Inoltre nomina i propri rappresentanti (n.3) chiamati a far parte del Comitato di gestione.

Sono previste attività formative a favore dei genitori su tematiche di comune interesse. Sono altresì previste iniziative di coinvolgimento diretto dei genitori in attività educative su pianificazione all’inizio dell’anno scolastico e secondo obiettivi coerenti con la “mission” dell’Ente gestore, come la partecipazione attiva in alcuni laboratori, il coinvolgimento nelle feste, ecc...

Questi momenti rappresentano per le famiglie la possibilità di conoscere un ambiente dove il bambino trascorre molte ore della sua giornata, nonché offrono possibilità di incontro e conoscenza con altri genitori.

Al termine di ogni anno educativo ai genitori, tramite specifico questionario, viene richiesto di valutare l'attività della struttura frequentata dai loro figli, sia con riferimento alla programmazione educativa effettuata sia all'organizzazione del servizio erogato.

2.4 LA VITA AL NIDO

L'asilo nido è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione dei bambini e delle bambine sino all'età di 3 anni. Si propone come contesto educativo che favorisce la costruzione dell'identità del bambino attraverso la proposta di spazi, attività e materiali stimolanti, all'interno di una rete di relazioni significative. L'asilo nido ha il compito di stimolare la crescita nel bambino di competenze che gli permettano di costruire l'elaborazione e la percezione del mondo a cui appartiene. Il bambino vive la quotidianità come una serie di esperienze, sia attraverso i momenti di routine che attraverso i momenti di gioco. La ripetitività delle azioni, l'utilizzo di regole chiare, semplici e condivise da tutti gli adulti e la disponibilità all'ascolto danno al bambino stabilità nel rapporto e la sicurezza che chi c'è si cura di lui.

L'AMBIENTAMENTO

Il delicato momento dell'ambientamento coinvolge il bambino e gli stessi educatori, poiché rappresenta un'esperienza emotivamente importante, che richiede chiarezza di impostazione metodologica e atteggiamenti di disponibilità, pazienza e accoglienza, al fine di creare le condizioni ottimali per tutti.

L'inserimento va dunque costruito per quanto riguarda le scelte organizzative, il ruolo degli educatori e le stesse modalità di presenza dei genitori, che devono essere aiutati ad assumere gli atteggiamenti più facilitanti per il buon esito dell'esperienza.

La scelta organizzativa di fondo sarà orientata verso l'inserimento di gruppo, che si prospetta essere la modalità da privilegiare, consentendo di ridurre i tempi di attesa delle famiglie e garantendone nel contempo la possibilità di condividere questa fase, anche attraverso l'intreccio di utili relazioni con altri genitori: il bambino verrà inserito in piccoli gruppi e con orario progressivamente crescente, con la presenza del genitore per alcuni giorni (dai tre giorni a due settimane, in relazione alle difficoltà incontrate dal piccolo). L'inizio della frequenza è fissato dal coordinatore, secondo l'ordine di graduatoria e le esigenze della famiglia, e viene comunicato alle famiglie, di norma, nel mese di giugno per gli inserimenti di settembre e nel mese di Dicembre per gli inserimenti nel corso del mese di Gennaio e seguenti.

LE ROUTINES

Per routines si intendono le attività quotidiane che rappresentano delle sequenze fisse, che si riferiscono ad alcuni momenti della vita all'asilo nido che si ripetono giorno dopo giorno e che rispondono ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza e l'uscita, il cambio, il pasto, il sonno.

Questi momenti consentono al bambino di costruire una relazione affettiva significativa con l'adulto e di percepire l'ambiente del nido come rassicurante, in grado di accompagnarlo gradualmente verso

l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

L'attività si articola dalle ore 7.30 alle ore 16.30. Si prevede la possibilità di posticipo dell'orario pomeridiano, fino alle 18.30 se vi è la richiesta di un numero minimo di 7 utenti. Può, inoltre, essere scelto l'orario part-time mattutino. (7.30 – 13.30).

Le scelte dell'orario (part-time o tempo normale – prolungamento di orario) rimangono valide per l'intero anno scolastico; salvo eventuale verifica della fattibilità di un cambiamento da parte dell'Ente gestore.

TABELLA GIORNATA TIPO

Tempi	Attività	Bisogni
7.30 - 9.00	Entrata	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno affettivo
9.00 - 9.30	Attività di accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno affettivo • Comunicazione con l'adulto
9.30 - 10.00	Merenda e bagno	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca delle abitudini • Acquisizione norme di vita pratica • Ricerca dell'autonomia • Bisogno fisiologico/ affettivo
10.00 - 11.00	Attività di programmazione o di laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno di apprendimento e di socializzazione con il gruppo
11.00 - 11.15	Gioco libero, bagno e preparazione al pranzo	<ul style="list-style-type: none"> • Sfogo delle tensioni • Bisogno fisiologico (ecc.) • Acquisizione di norme di vita pratica
11.15 - 12.00	Pranzo	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno fisiologico • Ricerca dell'autonomia • Acquisizione norme di vita pratica
12.00 - 12.30	Bagno	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno fisiologico • Ricerca dell'autonomia • Bisogno affettivo
13.00 - 13.30	1° Uscita	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno Affettivo
13.00 - 15.00	Riposo	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca delle abitudini 1. Bisogno affettivo
15.00 - 15.30	Merenda	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca delle abitudini

		<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno fisico
15.30–16.00	Bagno	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno fisiologico (ecc.) • Ricerca delle abitudini • Acquisizione norme di vita pratica
16.00 - 16.30	Gioco libero/ ultima uscita	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno di esprimersi liberamente e liberare l'aggressività • Bisogno affettivo

L'accoglienza e l'uscita

Parlare delle routines di entrata e di uscita, è parlare del “lasciare e ritrovare” riconoscendo in queste parole il valore dei rapporti e delle relazioni del bambino con i genitori. Le educatrici nel momento dell'accoglienza cercano di rendere il distacco il più sereno possibile. Scambiano con i genitori alcune informazioni riguardanti i loro figli e ricercano modalità, atteggiamenti, strategie e gesti per far vivere questo momento di separazione in modo non traumatico. Come per l'accoglienza, anche il momento del ricongiungimento a fine giornata è carico di valenze emotive e affettive: l'educatrice facilita l'incontro tra genitore e bambino rispettandone i tempi e le modalità, proponendo attività piacevoli e fornendo al genitore le informazioni sulla giornata del bambino al nido.

Il cambio

Le componenti affettive e di relazione che si instaurano durante il cambio, anche attraverso il contatto fisico, sono molto importanti. Questo è per il bambino un momento di contatto con il proprio corpo ma anche con l'adulto che si prende cura di lui.

Il pasto

Il Nido si avvale di una mensa interna con un cuoco che segue puntualmente la preparazione giornaliera dei pasti una dieta appositamente predisposta da dietiste e validata dal competente Settore dell'ULSS16 di Padova; tutte le fasi vengono realizzate secondo le procedure di corretta prassi igienica ed applicando il sistema HACCP previsto dal Decreto Legislativo 155 del 1997.

La dieta è esposta affinché i genitori ne possano prendere visione.

Parte o tutta la dieta potrà essere di origine biologica.

Diete particolari potranno essere somministrate su richiesta dei medici pediatri dei singoli bambini, per esigenze cliniche comprovate e documentate dai competenti organi Ulss.

Dovranno essere garantiti alimenti sostitutivi rispetto al menù predisposto a favore di bimbi di diversa fede religiosa su richiesta della famiglia. E' sufficiente l'autocertificazione.

È obbligatorio presentare un certificato medico che attesti eventuali allergie od eventuali intolleranze di tipo alimentare, respiratorio o di qualsiasi altro genere.

Il sonno

Anche il sonno è un momento importante: addormentarsi significa abbandonare uno stato di veglia, un posto conosciuto, per farvi ritorno solo al risveglio. Per questo l'adulto deve avere una particolare attenzione alle esigenze individuali dando al sonno caratteristiche meno anonime e più rispondenti ai

bisogni dei bambini: la possibilità di portare un pupazzetto con sé, una ninna nanna, e coccole che fanno compagnia e invitano i bambini al riposo.

2.5 SPAZI E ATTIVITA'

L'asilo nido è dotato di spazi progettati ed organizzati in funzione delle esigenze e dell'età del bambino. Gli spazi destinati ai lattanti e ai divezzi sono pensati per favorire lo sviluppo dell'autonomia, la sperimentazione delle attività motorie, la promozione della socializzazione, l'esplorazione di attività espressive e lo sviluppo delle competenze simboliche attraverso il gioco. L'asilo nido dispone di uno spazio verde attrezzato, pensato ed organizzato nel rispetto dei bisogni e delle potenzialità di sviluppo dei bambini.

Gli spazi sono organizzati in modo da prevedere attività di sezione e di intersezione, con la possibilità di angoli attrezzati per attività strutturate e non. Ci sono spazi per favorire il gioco simbolico, ci sono gli angoli per favorire lo sviluppo del linguaggio dove leggere e fare conversazione, c'è il salone per i giochi di movimento liberi o guidati per il raggiungimento della sicurezza motoria e un'angolo "morbido", per i bisogni affettivi di tutti i bambini. Inoltre, c'è una stanza allestita per la sezione lattanti.

2.6 I SERVIZI OFFERTI (quadro riassuntivo)

Si fornisce un quadro d'insieme dei principali campi di intervento dell'asilo nido, elencando i seguenti servizi offerti:

accoglienza e cura del bambino

- ❖ ascolto e accoglienza dei bisogni del bambino
- ❖ ambientamento del bambino all'asilo nido
- ❖ cura individualizzata del bambino
- ❖ rispetto dei ritmi di riposo
- ❖ comunicazione quotidiana tra educatori e genitori rispetto al vissuto del bambino casa-nido
- ❖ garanzia di igiene nelle cure del bambino con l'utilizzo di specifici materiali

sostegno allo sviluppo psicomotorio e sensoriale

- ❖ attività mirate allo sviluppo dell'autonomia del bambino: sviluppo delle conoscenze, sviluppo di relazioni significative, sviluppo di capacità motorie;
- ❖ fornitura di materiale ludico-didattico per il gioco, per lo sviluppo psicomotorio e sensoriale, per la lettura di immagini e per lo sviluppo affettivo

sostegno alla genitorialità

- ❖ colloqui individuali e incontri di gruppo (vedi progetto educativo unitario)
- ❖ incontri di formazione rivolti ai genitori
- ❖ consulenza individualizzata alle famiglie
- ❖ sportello pedagogico
- ❖ coinvolgimento in feste e momenti ludici per genitori e bambini

servizio di refezione

- ❖ cucina interna al servizio

- ❖ menù elaborati per specifiche esigenze di salute o religiose (diete certificate)
- ❖ i menù proposti sono adeguati ai fabbisogni indicati per le fasce d'età considerate, secondo i livelli di assunzione giornalieri raccomandati ed elaborati dal settore materno infantile ULSS 16.

continuità Nido-Scuola dell'Infanzia

- ❖ attività finalizzate a favorire il passaggio del bambino dal nido alla scuola dell'infanzia .

igiene e pulizia dei locali

- ❖ pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti interni ed esterni secondo pianificazione.

3. AREA DIDATTICA

3.1 LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA UNITARIA

Il progetto educativo unitario delinea gli orientamenti pedagogici e le pratiche didattiche che esprimono la "mission" formativa e valoriale dell'Ente gestore nel compito di co-educazione e di promozione culturale e sociale a favore dei bambini e delle loro famiglie, nella fascia d'età 3-36 mesi, all'interno della comunità territoriale. Esso è l'esito di un processo di riflessione e condivisione all'interno del Gruppo di Coordinamento insieme al Direttore Generale, alla Coordinatrice pedagogico-organizzativa delle scuole, alle Psicopedagogiste e al Presidente e le indicazioni in esso contenute risultano essere guida e vincolo per le persone che operano con differenti ruoli nei gruppi di lavoro in tutti i nidi di SPES.

3.2 LA PROGRAMMAZIONE

L'attività didattica viene svolta seguendo una programmazione annuale, approvata dal Collegio degli Educatori.

Le attività conformandosi al progetto educativo unitario fanno riferimento ad una progettualità educativa e didattica unitaria a base psicomotoria, interculturale e inclusiva. La progettazione didattica annuale è predisposta dal personale docente con obiettivi e attività adeguati alle varie fasce di età, riferiti ai diversi campi/aree di sviluppo/apprendimento e articolati in progetti e/o in unità di apprendimento interdisciplinari.

DIMENSIONI EDUCATIVE TRASVERSALI

1. approccio a base psicomotoria: questo approccio è finalizzato a garantire la crescita globale del bambino, nel rispetto dei suoi ritmi e tempi. Questa scelta educativa privilegia la conoscenza del bambino della realtà e l'intervento attivo su essa attraverso il corpo, inteso come movimento, ma anche come canale di espressione delle emozioni e come fonte di sviluppo del pensiero.
2. accoglienza: oltre ad una fase specifica (ambientamento), l'accoglienza è una dimensione dell'educazione dove ognuno, grande o piccolo, si senta riconosciuto e valorizzato nei suoi bisogni, nelle sue peculiarità e nelle sue potenzialità.

3. educazione interculturale: la proposta educativa che si attua nei nidi S.P.E.S. si distingue per la finalità di promuovere nei bambini la formazione di una mente aperta e solidale, creando la consapevolezza che la diversità rappresenta una ricchezza e coltivando una cultura dell'accoglienza e della partecipazione di tutti e di ciascuno. In quest'ottica i nidi S.P.E.S. sollecitano i bambini a confrontarsi con le differenze culturali e le diversità e a fornire agli educatori competenze complementari che permettano di lavorare con efficacia nei nidi in cui è presente una pluralità di identità e storie anche provenienti da diversi Paesi e da diverse culture.
4. continuità: è un orientamento educativo che qualifica il progetto pedagogico e che fa riferimento alla necessità che tra i diversi luoghi educativi (famiglia, nido, scuola dell'infanzia, territorio) ognuno con la propria specificità, si realizzi un'interazione dinamica in grado di consentire al bambino di fare esperienze eterogenee in ambienti diversi ma con uno stesso obiettivo: la sua crescita.
La continuità dei processi educativi si costruisce attraverso la condivisione delle premesse pedagogiche e la coerenza della progettazione educativa e didattica tra i diversi contesti educativi.

LABORATORI

1. uscite didattiche: l'asilo nido organizza durante l'anno uscite didattiche volte ad avvicinare i bambini alle diverse realtà territoriali, favorire l'osservazione e l'utilizzo di materiali specifici presenti nel territorio, far conoscere la realtà attraverso l'esperienza diretta,
2. laboratorio dell'esplorazione/euristico: nasce dal desiderio di accompagnare i bambini alla scoperta dei cinque sensi per favorire l'affinamento delle capacità percettive e per esprimere sensazioni ed emozioni. Il laboratorio permette ai bambini di vivere esperienze sensoriali attraverso la manipolazione, il linguaggio verbale e non verbale.
3. laboratorio espressivo: comprende le attività grafico-pittoriche, plastico-manipolative, ritmico-musicali. Il nido cerca di valorizzare al meglio le potenzialità creative, ritmiche e espressive del bambino, partendo dal presupposto che questo può giovargli in tutti i contesti di vita, personali e relazionali.
4. laboratorio linguistico: ci si propone di dare la massima importanza al bisogno che il bambino ha di padroneggiare e arricchire le proprie conoscenze linguistiche e cognitive, utilizzando il libro come strumento privilegiato; promuovere un'educazione emotiva attraverso la lettura, facendo sì che il bambino impari gradualmente ad esprimere il proprio vissuto e le proprie emozioni. In particolare si realizzeranno momenti di raccordo con la Biblioteca Comunale.
5. Attività motoria: l'attività motoria stimola nel bambino la creatività, l'espressività e la coscienza di sé attraverso il piacere di vivere, di essere, di fare e di produrre effetti nella relazione e nell'azione. L'obiettivo è: "aiutare il bambino a integrare le emozioni vissute nel corpo e nel movimento con le rappresentazioni e le immagini mentali".

4. RAPPORTI CON I CITTADINI

4.1 INFORMAZIONE, ASCOLTO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune e l'Ente gestore si impegnano a diffondere tutte le notizie relative al servizio di asilo nido tramite una distribuzione capillare alle famiglie del materiale informativo. Essi istituiscono diverse forme per raccogliere le opinioni ed il giudizio dei cittadini sul loro operato:

- verificano la soddisfazione dell'utenza con indagini periodiche e annuali;
- promuovono gruppi di focalizzazione con le famiglie per verificare l'andamento e la qualità del servizio, una volta l'anno;
- verificano le cosiddette non conformità, ovvero in quali casi e quante volte non sono rispettati gli impegni contenuti nella Carta del Servizio.

Le indagini svolte che vengono pubblicizzate e rese note alle famiglie, servono per impostare i piani di miglioramento del servizio.

4.2 RECLAMI E SUGGERIMENTI

I genitori possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta del Servizio, inoltrare proposte in merito a qualsiasi problema o disfunzione e dare suggerimenti utili per il miglioramento della qualità.

I suggerimenti e le segnalazioni di disservizio devono essere formulati in forma precisa e scritta, non anonima, fornendo le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami, in forma scritta, devono pervenire al Comune o al gestore ai seguenti indirizzi:

- Comune di S. Angelo di Piove di Sacco Ufficio Servizi Sociali Piazza IV Novembre n. 27 – 35020 S. Angelo di Piove di Sacco (Pd)
- Fax 049-5847662 e-mail: servizi.sociali@santangelopiove.net
pec: santangedipiovedisacco.pd@cert.io-veneto.net;
- S.P.E.S. via Ognissanti, 70 – 35129 PADOVA
fax 049.8697719 e-mail: info@spes.pd.it

5. MISURA DELLA QUALITA'

Nella presente Carta del Servizio sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio. Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e relativi indicatori:

- ❖ qualità della prestazione del servizio;
- ❖ qualità della sicurezza;
- ❖ qualità alimentare;
- ❖ qualità igienico-sanitaria;
- ❖ qualità professionale;
- ❖ qualità dell'ambiente;
- ❖ qualità della partecipazione delle famigli

5.1 SCHEDE DI LIVELLO

1. LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Regolare erogazione del servizio	Apertura e chiusura del servizio secondo gli orari indicati	Apertura: ore 7.30 Uscita intermedia: 13.00-13.30 Chiusura: ore 16.00 - 16.30 In caso di eventuale orario prolungato: ore 1830
Interruzione servizio	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista da calendario (escluso casi di sciopero o eventi straordinari)	Una settimana
Capillarità e tempestività dell'informazione per l'iscrizione al nido	Comunicazione diretta alle famiglie potenzialmente interessate	Entro la fine di marzo per inserimenti da settembre e entro la fine di novembre per inserimenti da gennaio dell'anno successivo
Apertura del servizio	Apertura dal 1°settembre al 31 luglio, vacanze da calendario scolastico regionale e Patrono il 29 settembre	Garantito dal lunedì al venerdì
Richiesta di certificati	Da redigersi su apposito modulo presso l'asilo e/o gli uffici amministrativi	entro 10 giorni dall'inoltro della richiesta
Riduzione retta per 2 o più figli	Riduzione mensile su retta 2° e 3° figlio iscritto e frequentante	Riduzione 25%°

La famiglia contribuisce al costo del servizio in relazione alle tariffe determinate dal Comune di S. Angelo di Piove di Sacco con Deliberazione di Giunta Comunale, modulate a seconda della tipologia di orario e di servizio prescelta.

Le rette sono determinate seguendo la sola distinzione tra richiedenti residenti e non residenti ed in base alla tipologia di orario di uscita prescelto.

Per particolari casi di comprovato disagio socio-economico, il/i genitore/i residente/i può/possono presentare richiesta di contributo economico ai Servizi Sociali del Comune di S. Angelo di Piove di Sacco, secondo quanto previsto dal vigente Regolamento dei Contributi Economici.

Le rette di frequenza non possono superare il costo del servizio al netto dei contributi di altri enti pubblici. La retta di frequenza mensile non comprende eventuali costi per attività e uscite didattiche organizzate in corso d'anno.

La Giunta Comunale, in base al vigente regolamento, stabilisce tariffe agevolate in caso di pluralità di fratelli frequentanti l'asilo nido. Per l'eventuale prolungamento dell'orario viene applicata una maggiorazione rispetto alla retta determinata per la frequenza del tempo pieno.

Oltre alla retta di frequenza, la Giunta determina la quota di iscrizione comprensiva di assicurazione, che deve essere versata contestualmente alla consegna del modulo di conferma di iscrizione.

PAGAMENTI

La retta di frequenza deve essere corrisposta all'Ente Gestore entro e non oltre il decimo giorno di ogni mese attraverso bonifico bancario o bollettino postale, indicando nella causale il nome del bambino e il mese di frequenza.

In caso di morosità nel versamento della retta, nonostante sia intervenuto formale sollecito, si provvederà al recupero coattivo di quanto dovuto con addebito di relative spese e interessi.

Sono previste riduzioni della retta in caso di malattia di lunga durata, e nell'ipotesi di ritiro definitivo, nella sussistenza dei presupposti previsti dal Regolamento che disciplina il servizio di Asilo Nido. (art. 16 e 23)

2. LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Progetti e dichiarazione di conformità impianti (elettrici, riscaldamento, gas, antincendio, idrosanitari, ecc)	Dichiarazione di conformità	Presenza
Documento di valutazione del rischio	Documento	Presenza
Piani di emergenza, prove di sfollamento, addestramento periodico	Registro di documentazione delle prove (a cura del coordinatore)	Si assicura annotazione nell'apposito registro e almeno due prove di sfollamento
Corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze e l'antincendio	Effettuazione dei corsi con documentazioni ed attestazioni	Con la frequenza stabilita dalla legge in materia
Formazione per l'attività di preparazione, distribuzione e somministrazione di cibi e bevande	Attestato di frequenza	Presenza

Presenza del sistema di illuminazione di emergenza	Verifica del funzionamento	Almeno 2 volte l'anno a cura dell'ufficio tecnico
Corretta installazione, visibilità e manutenzione della cartellonistica	Verifica	2 volte l'anno
Prove di evacuazione nel plesso	Annotazione sul registro apposito	2 volte l'anno a cura del coordinatore
Controllo delle vie di esodo da parte dei referenti	Verifica	Almeno 2 volte l'anno a cura del coordinatore
Controllo delle porte di emergenza da parte dei referenti	Verifica	Almeno 2 volte l'anno
Verifica carica e scadenza degli estintori portatili	Verifica	2 volte l'anno
Verifica da ditta specializzata degli impianti elettrici	Verifica	1 volta l'anno
Prova dell'efficacia degli interruttori salvavita degli impianti elettrici	Verifica	2 volte l'anno

3. LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Menù	Nella preparazione dei menù si tiene conto delle differenze culturali e religiose presenti nel nido	È assicurato
	Nella preparazione dei menù si tiene conto della eventuale presenza di bambini in fase di svezzamento	E' assicurata
	E' previsto un pasto sostitutivo per motivi di salute su presentazione di certificato medico	Si sempre

Menù	Il menù è redatto da dietiste e sottoposto a controllo e validazione dell'apposito servizio dell'ULSS 16 Il rispetto delle norme igieniche e di sicurezza alimentare è assicurato in tutte le fasi.	Sì
Controllo di qualità attraverso il sistema di HACCP (Analisi dei rischi e controllo dei punti critici da parte dell'ASL e dei laboratori analisi autorizzati)	E' previsto il possesso e attuazione del piano di autocontrollo (D.lgs.155/97)	Sì E' redatto dagli operatori delle strutture in collaborazione con il laboratorio analisi
	Il personale che opera in cucina e quello addetto alla distribuzione indossa Camice bianco Cuffia Grembiule	Sì
	E' previsto un programma di controlli di tipo analitico su superfici di lavoro e sugli alimenti	Il programma prevede ogni anno almeno 1 controllo sull'acqua, 2 controlli sugli alimenti, 2 controlli sulle superfici.
Attrezzature e stoviglie	Sono previsti registri per il controllo periodico delle temperature dei frigoriferi	Sì in tutte le strutture. Il controllo avviene due volte al giorno
	È previsto l'uso di stoviglie usa e getta	Solo in casi eccezionali
	Utilizzo della lavastoviglie	Sì

4. LIVELLO DELLA QUALITA' IGIENICO-SANITARIA

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Garanzia dell'igiene personale del bambino	Numero di cambi giornalieri minimi per il bambino che frequenta con orario a tempo pieno	n. 3 100% dei bambini

5. LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori	Come previsto dalla legge Regionale L. R 22/2002.	E' assicurato che il personale sia in possesso del titolo di studio previsto
Formazione e aggiornamento professionale degli educatori	a. Esistenza Piano formativo annuale e di attività di aggiornamento b. Almeno 28 ore annue dedicate all'aggiornamento c. Presenza di una figura di tutor dei corsi d. Produzione di documentazione dell'attività di aggiornamento	E' assicurata la frequenza del personale di tutte le ore di corso previste per l'aggiornamento È assicurata la produzione di materiale di documentazione dell'aggiornamento
Titoli di studio e professionali del personale che non svolge mansioni educative	Come previsto dalla legge	E' assicurato
Organizzazione corsi per il personale che non svolge mansioni educative	È prevista l'organizzazione di corsi con frequenza obbligatoria per un minimo di 12 ore	Per il personale ausiliario e per il personale di cucina
Riunioni periodiche di team	Sono assicurate riunioni periodiche dei team della struttura	Si svolgono almeno una volta al mese .
Coordinamento interno	Presenza referenti con compiti programmazione, gestione del personale, organizzazione della struttura e rapporti con le famiglie	E' assicurata
Coordinamento pedagogico e organizzativo	a. Esistenza del coordinamento pedagogico- organizzativo b. Collaborazione e messa in rete	E' assicurato.
Funzioni del Coordinamento pedagogico e organizzativo generale	1. Programmazione generale 2. Monitoraggio 3. Supporto alla qualità 4. Sostegno ai Team (per programmazione e verifica)	Sono assicurate tutte le misure elencate

	5. Organizzazione delle attività di aggiornamento 6. Produzione di documentazione sulle attività del servizio	
Organizzazione dei gruppi di bambini	Esistenza di gruppi stabiliti Attività di intergruppo	Di norma, è assicurato .Può essere prevista una diversa organizzazione nel corso di anno per la realizzazione di progetti specifici

6. LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	valore assicurato all'indicatore
Differenziazione degli spazi interni	Sono previsti i seguenti spazi 1. Spazi sezione. 2. cucina 3. servizi 4. altri locali	E' assicurata la presenza di almeno 4 spazi differenziati.
Arredi per le sezioni adeguati per i bambini	Nel nido sono assicurati 1. Sedie e tavoli di altezza adeguata 2. Mensole accessibili per i bambini 3. Contenitori facilmente accessibili 4. Armadi per riporre giochi accessibili ai bambini	In ogni sezione del nido sono assicurati arredi adeguati ai bambini e alle bambine nel rispetto della sicurezza.
Gli spazi frequentati dai bambini sono organizzati per routine: pranzo cambio sonno	1. Attenzione ai menù 2. Rispetto dei ritmi individuali 3. Esistenza di ambienti attrezzati per il sonno 4. Presenza di attrezzature funzionali 5. Aerazione degli ambienti	Le misure sono presenti
Spazi adulti	Gli spazi per adulti comprendono 1. Spogliatoio 2. Servizi 3. Piccolo spazio riunioni	Spazi presenti

<p>Organizzazione degli spazi interni, articolati e polifunzionali per attività.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. tappetone 2. specchio 3. angolo travestimenti 4. angolo libri 5. angolo manipolazione 6. angolo colore 7. zona movimenti 	<p>Sono assicurati almeno 3 dei 4 elementi previsti per i piccoli</p> <p>In tutti i nidi sono assicurati almeno 5 dei 7 elementi previsti per i medi e grandi</p>
<p>Materiali per sviluppo gioco simbolico</p>	<p>Materiali da 12 a 24 mesi: bambole, animali di peluche, posate, specchi, gioco del cucù, libri di immagini, contenitori di varie dimensioni e forme, pentoline, animali morbidi, giocattoli musicali, cubi e costruzioni in legno, oggetti in miniatura.</p> <p>Materiali oltre i 24 mesi: abiti per travestirsi, mobili per bambini, piatti, pentole, bicchieri, posate, bambole, animali morbidi, teatro burattini, specchi, costruzioni legno e plastica, incastri, puzzle, acqua, farina e semi vari, spago/fili e materiale da infilare.</p>	<p>In tutti i nidi sono presenti almeno 8 elementi su 13</p> <p>In tutti i nidi sono presenti almeno 10 elementi su 18</p>

7. LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE		
Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
<p>Favorire relazioni significative con gli adulti attraverso:</p> <p>a) presentazione preliminare del servizio</p> <p>b) la valorizzazione del momento di entrata e di uscita dal Nido</p> <p>c) dare spazio ai rapporti individuali adulti-bambini</p>	<p>Visita al Nido prima dell'iscrizione, riunione con presentazione del regolamento</p> <p>L'educatore incoraggia i genitori ad introdurre il bambino e la bambina nell'ambiente del Nido con una accoglienza individualizzata.</p> <p>Durante il cambio l'educatore stabilisce un rapporto diretto con il minore.</p>	<p>E' assicurata</p> <p>E' assicurata</p> <p>L'educatore si occupa direttamente di ogni bambino</p>
Opinione dei genitori	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale	80% dei questionari restituiti sul totale degli iscritti
Reclami	<p>Tempo massimo che intercorre tra la segnalazione del reclamo e risposta</p> <p>Certificazione e risposta</p>	<p>30 giorni</p> <p>Entro 10 giorni dall'inoltro della richiesta</p>
Presentazione ai genitori del progetto educativo	<p>Incontro di presentazione del programma con i genitori. Sono resi pubblici:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. calendario annuale 2. orario di apertura 3. strutturazione delle sezioni 4. personale assegnato al servizio 5. attività rappresentanti dei genitori 6. funzionamento 	Il progetto è comunicato ai genitori e trasmesso al nido all'inizio dell'anno educativo.

	del servizio refezione e/o menù adottato 7. iniziative rivolte alle famiglie	
Incontri di sezione o piccoli gruppi.	Nell'anno scolastico vengono organizzati incontri per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori .	Sono assicurati in tutti i nidi almeno 2 incontri
Colloqui individuali	Nell' anno scolastico sono assicurati i colloqui individuali con i genitori	E' assicurato almeno un colloquio individuale
Attività Extradidattiche: incontri a tema	Sono effettuati incontri a tema con il coinvolgimento dei genitori	Sono assicurati almeno 3 incontri annuali
Comunicazione tra le famiglie	L'accoglienza è assicurata anche con modalità rispettose delle differenze culturali	E' assicurato