

*Fondazione Marzotto  
Valdagno (VI)*

ASILO NIDO

# *L'albero delle meraviglie*



**CARTA DEI SERVIZI**

## **Per un'idea di bambino**

**Per un'idea di bambino ricco,  
al bivio dei possibili  
che stanno nel presente  
e che trasformano il presente nel futuro**

**Per un'idea di bambino attivo,  
guidato, nell'esperienza,  
da quella specie straordinaria di curiosità  
che si veste di desiderio e di piacere**

**Per un'idea di bambino forte,  
che rifiuta la propria identità  
al baratto con quella dell'adulto  
per offrirla, invece, ai giochi della cooperazione**

**Per un'idea di bambino socievole,  
capace di incontrarsi e confrontarsi  
insieme con gli altri bambini  
per costruire nuovi punti di vista e conoscenze**

**Per un'idea di bambino competente,  
artigiano della propria esperienza  
e del proprio sapere  
accanto e insieme all'adulto**

**Per un'idea di bambino curioso,  
che impara a conoscere a capire  
non perché rinuncia, ma perché non smette mai,  
di aprirsi al senso dello stupore e della meraviglia**

**Aldo Fortunati**

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene istituita in Italia dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (D.P.C.M. 27 gennaio 1994). In seguito la Carta dei Servizi viene fatta propria dal quadro normativo italiano. E' importante segnalare che la legge di riforma dell'assistenza (legge 328/2000), all'articolo 13, dispone che la Carta dei Servizi venga considerata requisito necessario ai fini dell'accreditamento. Gli strumenti innovativi introdotti dalla carta nel panorama italiano possono essere sintetizzati come segue:

- la declinazione dei principi a cui ogni Carta dei Servizi si deve ispirare;
- adozione di standard di qualità del servizio e la loro pubblicizzazione;
- il dovere per le strutture di valutare, con la partecipazione degli utenti, la qualità dei servizi facendo riferimento al rispetto degli standard e alla soddisfazione degli utenti;
- la procedura del reclamo e del rimborso.

La Carta dei Servizi ha quindi finalità di conoscenza e di informazione, di chiarezza e trasparenza, di assicurare la tutela degli utenti individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti. L'Asilo Nido "L'albero delle meraviglie " di Valdagno rende pubblica la propria Carta del Servizio dalla quale sarà possibile conoscere :

1. I principi e i fondamenti a cui si ispira la Carta;
2. Un po' di storia;
3. Identità
4. Finalità / mission
5. Modalità di accesso e iscrizioni
6. Organizzazione del Nido
7. Figure professionali del Nido e funzioni
8. Competenze professionali e formazione
9. Progetto Educativo
10. Ambientamento
11. Giornata tipo
12. Spazio
13. L'alimentazione
14. La salute al nido
15. La partecipazione alla vita del Nido
16. Qualità del servizio e modalità di verifica
17. L'Istituto del reclamo
18. L'attuazione degli impegni e la normativa di riferimento.

## PRINCIPI E FONDAMENTI A CUI SI ISPIRA LA CARTA

Uguaglianza e diritto di accesso. Il servizio è offerto a tutti i bambini e alle loro famiglie indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. L'Ente, attraverso procedure trasparenti, definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio. In tale ambito l'Asilo Nido tutela e garantisce il diritto all'inserimento di bambini in condizione di svantaggio psico-fisico e sociale.

Imparzialità. I comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente è conformato ai principi di imparzialità, obiettività e giustizia.

Garanzia di regolarità e continuità. L'Ente garantisce un'erogazione del servizio regolare e continua, secondo gli orari indicati ed il calendario educativo consegnato ad inizio anno. Molto importante per il bambino è l'inserimento in un contesto sociale con relazioni affettive stabili. Ciò viene garantito dalla stabilità del gruppo dei pari e, soprattutto, dalla presenza continua nel tempo delle figure educative di riferimento. Particolare attenzione viene data alla continuità educativa a partire dalla famiglia. Infatti, il personale educativo opera in stretta collaborazione con essa e non in alternativa ad essa, e in rapporto di scambio e collaborazione con gli altri servizi presenti sul territorio che si occupano di infanzia e famiglia, in particolare con la scuola dell'infanzia, con il progetto continuità per favorire un armonioso passaggio.

Diritto all'informazione, partecipazione, trasparenza. L'utente ha diritto di accesso a tutte le informazioni, diritto di esprimere le proprie osservazioni, suggerimenti e valutazioni sul servizio ricevuto. L'ente, il personale e i genitori sono protagonisti e responsabili della presente "Carta del Servizio", attraverso una gestione partecipata all'Asilo Nido. L'Ente, al fine di rendere effettiva "la gestione partecipata", garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente. In quest'ottica riveste un ruolo fondamentale il rapporto nido-famiglia al fine della continuità pedagogico-educativa e, in tale ambito, sono sollecitati periodici incontri. Il rapporto famiglia-educatori-ente e amministrazione comunale si realizza nel Comitato dell'Asilo Nido, composto da rappresentanti dei genitori, da rappresentanti del servizio nido e da membri designati dall'amministrazione Comunale, nel rispetto di quanto disposto dal provvedimento consigliare del Comune di Valdagno. Al Nido, in ogni gruppo di appartenenza, è presente un registro sistematicamente aggiornato in cui vengono indicati i nominativi dei bambini presenti o assenti.

Diritto alla privacy. I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Foto e filmati, che documentano progetti ed attività ludico-educative, potranno essere realizzati ed utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali e/o destinati all'ambito familiare. Tutte le informazioni all'interno del servizio sono coperte da segreto professionale a cui tutti gli operatori devono rigorosamente attenersi.

Il diritto ad essere ascoltati. Il bambino ha il diritto ad essere ascoltato nei suoi bisogni e nei suoi desideri. Nel Nido si garantisce l'ascolto e l'osservazione di ciascun bambino per favorire il suo benessere. Il Nido risponde alle necessità fondamentali del bambino/a in crescita riconoscendo questi bisogni:

- primari e fisiologici (acqua, cibo, calore, riposo e cure igieniche);
- di prevedibilità e sicurezza (protezione dai pericoli, malattie, violenza);
- di amore (affetto/attaccamento, di relazione sia diadica che gruppale, appartenenza, intimità);
- di stimoli (attività, esplorazione, sperimentazione, novità);
- di stima (accettarsi ed essere accettati, sviluppo dell'autostima);
- di autorealizzazione.

Il diritto al benessere e alla salute. La salute del singolo bambino e della comunità dei bambini accolti nel servizio viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni ricevute dalla famiglia, dall'ASL e dal pediatra di base. Il Nido si fa promotore di cultura sui temi del ben-essere, della salute, della prevenzione e della sicurezza con le famiglie dei bambini frequentanti.

Controllo della qualità. E' obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti e del benessere dei bambini attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato.

Efficienza ed efficacia. Viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti, attraverso un utilizzo armonico di tutte le risorse di cui il servizio dispone, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

## **UN PO' DI STORIA**

L'Asilo Nido "L'albero delle meraviglie" ha radici profonde, non solo nella storia della comunità valdagnese, ma nella storia del paese. Nasce infatti nell'aprile del 1935 per iniziativa del Conte Gaetano Marzotto come una delle istituzioni sociali connesse all'industria tessile Marzotto, accogliendo mediamente 90 bambini dai primissimi mesi ai tre anni, in un momento di massima occupazione delle donne nell'industria tessile valdagnese, favorendo il miglioramento della qualità della vita e la diffusione del benessere delle famiglie. Attualmente l'Asilo Nido rientra tra le attività sociali della Fondazione Marzotto, Ente morale legalmente riconosciuto con Decreto del Presidente della Repubblica nel 1961 e risulta autorizzato all'esercizio ai sensi della legge regionale del Veneto 32/90. Dal 1995 il servizio è in convenzione con il Comune di Valdagno e da anni ormai, è un servizio riservato non solo ai figli dei dipendenti delle aziende del Gruppo Marzotto ma anche ai figli di altre categorie di lavoratori, operante del rispetto dell'apposito regolamento approvato dal consiglio comunale. Dal 1935 ad oggi è profondamente cambiata la concezione di questo servizio, che mentre inizialmente era caratterizzato come luogo di accoglienza e di assistenza, oggi rappresenta l'offerta di un nuovo contesto educativo per una crescita armonica fin dalla prima infanzia, ed entra a far parte a pieno titolo del sistema di educazione e formazione dei bimbi in tenerissima età. Nel 1998, a seguito di un percorso formativo che ha coinvolto tutto il personale del nido, si è pensato ad una ristrutturazione e riorganizzazione degli spazi, che è andata di pari passo con una riflessione pedagogica che mettesse al centro del servizio il bambino. In questa occasione si è deciso di chiamare il nido "l'Albero delle Meraviglie", perché affonda le proprie radici nella storia della comunità della vallata, ma è con i suoi rami proiettato verso il futuro mondo.

## IDENTITA'

L'Asilo Nido si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, accogliendo e promuovendo, in una dimensione di benessere lo sviluppo armonioso delle potenzialità affettive, motorie, cognitive, sociali, offrendo ai bambini e alle bambine ricche opportunità educative e formative, nel rispetto della soggettività dei tempi personali, in uno stile di collaborazione con le famiglie nel rispetto della loro identità individuale, culturale e religiosa. Il nido costituisce una rilevante opportunità educativa per i bambini con difficoltà sociali, evolutive e di apprendimento o con diversa abilità.

## FINALITA' / MISSION

L'Ente gestore Fondazione Marzotto, in quanto Ente Morale, si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come espressi nella convenzione sui diritti dell'infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 e successivamente ratificata con la legge del 27 maggio 1991. In base al preambolo della stessa che recita "la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività " l'ente gestore sottolinea come il nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art.24), di sviluppo psicologicamente equilibrato (art.29), di rispetto del diritto all'espressione (art.13) e al gioco dei più piccoli (art.31).

Nel rispetto di questi principi generali le finalità del nido l'Albero delle Meraviglie sono:

**per i bambini:** il sostegno alla crescita e allo sviluppo del bambino come entità psico-fisica; prevenzione del disagio dello sviluppo; cura dell'attaccamento e delle prime reti sociali; salvaguardia e tutela dei bisogni profondi del bambino e delle caratteristiche del suo sviluppo;

**per i genitori:** sostegno alla genitorialità ; prevenzione del disagio sociale; facilitare l'accesso delle madri al lavoro; valorizzazione della famiglia come contesto primario per la crescita dei piccoli;

**per il territorio:** nido come centro di un ecosistema ambientale, snodo di prime relazioni sociali e culturali ed elemento di sviluppo di base territoriale; primo luogo istituzionale di incontro delle giovani famiglie e di avvio verso un rapporto di continuità con le altre istituzioni del territorio; progetti di continuità e lavoro di "rete" con la scuola dell'infanzia, l'ASL, i pediatri.

## **MODALITA' DI ACCESSO E ISCRIZIONI**

L'accesso al nido è regolato dall'apposito regolamento comunale adottato dal Comune di Valdagno con Deliberazione n. 4 del 18.01.2016 che ne fissano i criteri. Il nido "l'Albero delle Meraviglie" accoglie massimo 72 bambini suddivisi in tre sezioni: piccoli, medi e grandi. Per usufruire del servizio occorre presentare domanda, compilando il modulo che si può ritirare presso la segreteria del nido stesso, sita in via Petrarca, 1 Valdagno tel. 0445-423732, fax 0445-423732 oppure scaricando il modulo dal sito [www.fondazionemarzotto.it](http://www.fondazionemarzotto.it).

I termini per la presentazione della domanda decorrono dal 1 maggio dell'anno in corso al 30 aprile dell'anno successivo ed è possibile iscrivere solo i bambini già nati. Una volta chiuse le liste, secondo i criteri previsti dal regolamento, si procede alla scelta dei bambini che frequenteranno dal settembre dello stesso anno. I bambini che rimangono esclusi dalla frequenza entreranno a far parte di una lista blindata che darà priorità alla frequenza per l'anno successivo. Le ammissioni vengono fatte tutte nel mese di settembre fino alla copertura dei posti disponibili, potranno avvenire durante l'anno solo in caso di ritiri compatibili con l'età e secondo i criteri stabiliti dal regolamento.

## **FUNZIONAMENTO E TEMPI DI FREQUENZA**

L'Asilo nido è aperto dal lunedì al venerdì e dal primo giorno utile di settembre all'ultimo giorno utile di luglio. Il servizio prevede tempi di frequenza differenziati in termini di flessibilità di orario per rispondere al meglio alle molteplici necessità delle famiglie.

Nido con orario normale:                    ingresso tra le ore 7,30 e le ore 9,00  
    uscita tra le ore 15,45 e le ore 16,30  
    con possibilità di prolungamento di orario fino alle ore 18,15

Nido con orario part-time mattino:    ingresso tra le ore 7,30 e le ore 9,00  
    uscita tra le ore 12,30 e le ore 13,30

Nido con orario part-time pomeriggio: ingresso tra le ore 13,15 e le ore 13,30  
    uscita tra le ore 18,00 e le ore 18,15

Il nido a part-time è un servizio disponibile solo ad avvenuta copertura delle richieste di frequenza con orario normale.

## CALENDARIO EDUCATIVO

Il nido funziona da settembre a luglio e tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì. Rimane il chiuso durante le festività Natalizie e Pasquali e durante le chiusure previste annualmente dal calendario scolastico regionale.

## L'ORGANIZZAZIONE DEL NIDO

Il nido è strutturato in 3 sezioni di età omogenea: piccoli dai 6 ai 13/15 mesi, medi dai 15/16 ai 24 mesi, grandi dai 24/26 ai 36 mesi, per un totale di nove gruppi. Al fine di favorire la maturazione e il benessere dei bambini, ciascun gruppo si relaziona costantemente con i propri pari e con le educatrici che ne assumono la presa in carico. Ciascun gruppo ha una propria stanza di appartenenza, che viene personalizzata per quel specifico gruppo di bambini ed una educatrice di riferimento. Ogni stanza di appartenenza deve garantire la continuità affettiva e la diversità conoscitiva, proprio per questo sono organizzati angoli differenziati in cui si evidenziano arredi, materiali, giochi che favoriscono il gioco di tipo affettivo-relazionale, cognitivo, simbolico, grafico-pittorico, ecc.

L'organizzazione degli spazi interni ed esterni prevede poi due spazi collettivi, utilizzati anche per l'accoglienza e il commiato, i bagni, il cucinotto/dispensa, lo spogliatoio e il bagno per il personale e il giardino.

## FIGURE PROFESSIONALI DEL NIDO E FUNZIONI

Nel nido sono presenti diverse figure professionali, che, con ruoli diversi ma lavorando in equipe garantiscono il benessere del bambino e la realizzazione del progetto educativo.

LA COORDINATRICE ha la responsabilità della gestione e del funzionamento del nido, del lavoro collegiale degli educatori, della metodologia educativa e didattica, della cura dei rapporti con le famiglie e gli altri servizi presenti sul territorio, di promuovere attività volte a diffondere ed affermare una cultura dell'infanzia.

GLI EDUCATORI svolgono la loro attività direttamente con i bambini e le famiglie, dando loro un riferimento stabile attraverso un atteggiamento di ascolto e di presa in carico. Realizzano interventi educativo - didattici, elaborano attività di progettazione e di osservazione prevedendo documentazioni e verifiche, gestiscono l'organizzazione e i tempi della giornata in base alle esigenze del gruppo di cui si prendono cura. Promuovono colloqui individuali con i genitori e incontri di gruppo per discutere temi specifici relativi alla crescita e all'educazione dei bambini.



Il rapporto numerico educatrice-bambini garantisce il lavoro in piccoli gruppi e relazioni educative individualizzate.

IL PERSONALE AUSILIARIO contribuisce alla realizzazione del progetto del nido attraverso la cura dell'ambiente e degli oggetti, garantendo locali puliti e ordinati, supportando le educatrici nei momenti di necessità, con attenzione alla relazione con adulti e bambini.

### **COMPETENZE PROFESSIONALI E FORMAZIONE**

Il personale che lavora nel nido è in possesso del titolo di studio previsto dalle disposizioni vigenti e partecipa periodicamente a percorsi di formazione.

La formazione del personale, l'organizzazione del lavoro, e la professionalità sono aspetti interdipendenti a cui è legata la qualità del servizio e il benessere dei bambini nel nido.

La formazione e l'aggiornamento permanenti, contestuale allo svolgimento del lavoro con i bambini ha il compito di affiancare la progettazione del nido e di accompagnare la riflessione e la pratica delle educatrici.

L'ente accoglie le richieste del personale e promuove percorsi di formazione annuale, che, rivisitando gli elementi di base e le metodologie di lavoro, hanno l'obiettivo di potenziare l'identità educativa del contesto nido e di sostenerne la qualità.

L'ente adotta annualmente un sistema di autovalutazione e di valutazione del personale attraverso l'utilizzo di una scheda al fine di monitorare le competenze organizzative e professionali raggiunte ed affrontare le eventuali necessità emergenti attraverso appositi interventi formativi.

### **IL PROGETTO PEDAGOGICO**

Il progetto pedagogico generale definisce le coordinate di indirizzo, le modalità operative, le motivazioni delle scelte, è il perno centrale attorno al quale si muovono tutte le azioni e le persone che operano nel nido. Il progetto pedagogico promuove il benessere e lo sviluppo, affianca naturali processi di crescita e attività di esplorazione, facilita l'apprendimento in situazione sociale. Il progetto pedagogico rappresenta la pianificazione degli ambientamenti, del contesto, del metodo educativo e del ruolo dell'adulto e si traduce in azioni concrete con la programmazione educativa annuale e con i piani di lavoro didattici a tema svolti nell'arco dell'anno educativo dalle singole sezioni. La programmazione educativa e i piani di lavoro didattici definiscono le motivazioni, i tempi, le modalità di intervento, gli strumenti, la documentazione, la valutazione e verifica delle attività svolte con i bambini. Essi comprendono esperienze ludiche ed

esplorative che promuovono una varietà di linguaggi e stimolano, nutrendo di occasioni, i diversi stili cognitivi. Le esperienze realizzate sono diverse: motorie, sensoriali, musicali, grafico-pittoriche, plastiche, narrative con l'utilizzazione di diversi materiali e con l'esplorazione degli ambienti esterni. La programmazione educativa e i piani di lavoro didattici sono compito professionale del gruppo educativo del nido e di ogni sezione, dopo l'osservazione dei bambini frequentanti per rivelarne i bisogni e viene presentata e consegnata ai genitori entro il mese di novembre di ogni anno.

## AMBIENTAMENTO

L'ambientamento di un bambino al nido è un momento particolare e delicato che coinvolge il bambino, i genitori e l'educatrice e pertanto è una fase che richiede gradualità e attenzione. Ogni bambino sarà inserito in un gruppo e avrà un'educatrice di riferimento. Quest'ultima avrà la presa in carico sia del piccolo orientandosi a facilitargli la permanenza al nido e a rassicurarlo, che della sua famiglia, curandone i rapporti. L'educatrice di riferimento impara a conoscere la personalità del piccolo per preparare un ambiente fisico e umano che corrisponda alle sue esigenze. E' quindi soprattutto attraverso la mediazione dell'educatrice di riferimento e dei familiari che il bambino viene positivamente posto in relazione con un universo di relazioni nuove rispetto a quelle finora conosciute. Per questo motivo, il periodo di ambientamento, che varia da una a due settimane a frequenza limitata ma che dipende sempre dalla risposta del bambino, verrà concordato dalle educatrici e dai genitori secondo le esigenze del bambino stesso. Viene comunque richiesta la disponibilità di un genitore a rimanere insieme al piccolo per favorire l'inserimento nel nuovo ambiente.

### **L'ambientamento può essere così schematizzato:**

- formazione e comunicazione dei gruppi.
- assemblea dei genitori dei nuovi ambientamenti con informazione specifiche sul servizio e colloquio individuale con l'educatrice di riferimento.
- accoglienza del bambino nel gruppo di appartenenza con la presenza del genitore, con tempi di permanenza gradualmente e con proposte di situazioni e attività ludiche finalizzate.
- allontanamento graduale del genitore di riferimento che resta all'interno del nido in uno spazio a lui dedicato.
- colloqui di verifica, consolidamento/ambientamento con le educatrici.

## LA GIORNATA TIPO

I bambini esprimono bisogni di cura che riguardano, oltre che l'aspetto fisico, la dimensione emotiva e la crescita intellettuale. Per questo la giornata prevede l'alternarsi di momenti di cura e di routine a momenti di giochi ed attività, che insieme sostengono e favoriscono lo sviluppo psico-fisico. I tempi e i ritmi della giornata al nido sono pensati ed organizzati in base all'età dei bambini e prevedono: l'accoglienza e il ricongiungimento con i genitori, il pranzo e le merende, le cure igieniche, il riposo e le attività ludiche.

La giornata può essere così schematizzata:

7,30 – 9,00	ACCOGLIENZA
9,00 – 9,20	PICCOLA COLAZIONE
9,20 – 9,45	CURE IGIENICHE
9,45 – 11,00	ATTIVITA' DI GIOCO LIBERO O STRUTTURATO NELLA STANZA DI APPARTENENZA
11,00 – 11,45	PRANZO
11,45 – 12,00	CURE IGIENICHE
12,00 – 12,30	GIOCO LIBERO E PREPARAZIONE AL SONNO
12,30 – 14,45	RIPOSO
14,45 – 15,45	RISVEGLIO – MERENDA E CURE IGIENICHE
15,45 – 16,30	GIOCO COLLETTIVO E PRIMA USCITA
17,00 – 18,00	GIOCO – CURE IGIENICHE E PREPARAZIONE SECONDA USCITA

## LO SPAZIO

L'organizzazione dello spazio al nido è correlata ai contenuti educativi. Nei primi anni di vita i bambini/e conoscono il mondo circostante privilegiando canali sensoriali e senso-motori. Nel nido la strutturazione dello spazio e la scelta dei materiali tiene conto di questo e stimola la curiosità dei bambini, offrendo loro la possibilità di esplorare in autonomia e sicurezza. Lo spazio fisico e psicologico del nido è rivolto alla valorizzazione del mondo interno del bambino e del mondo esterno attraverso

l'azione, che favorisce l'acquisizione di competenze. Il nido diventa quindi non solo un luogo sicuro ma uno spazio di sviluppo. Gli arredi e le attrezzature di gioco acquistate sono adeguate alle normative vigenti e l'Ente si impegna alla progressiva sostituzione delle attrezzature "usurate". Il personale è periodicamente formato su argomenti riguardanti la sicurezza e il primo soccorso. Gli ambienti del nido vengono mantenuti quotidianamente puliti, accoglienti e sicuri.

## L'ALIMENTAZIONE

Il momento del pranzo al Nido è organizzato con la massima cura perché i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima socialmente calmo e sereno. Gli educatori forniscono una corretta educazione alimentare per cui i bambini gradualmente imparano a gustare i cibi, a mangiare e a bere da soli, a stare seduti a tavola, ad avere un'alimentazione varia. Nella elaborazione della tabella dietetica si è fatto riferimento ai LARN (livelli di assunzione raccomandati di energie nutrienti per la popolazione italiana 1986) e alle linee guida (indicazione nutrizionali divulgate dall'Istituto Nazionale della Nutrizione) e alle indicazioni della dietologa. La tabella dietetica ruota su 4 settimane; per i bambini più piccoli (6-12 mesi) è stato elaborato uno schema di divezzamento che tiene conto della necessità di introdurre nuovi alimenti e della capacità digestiva, fino ad offrire al bambino una dieta varia e completa. Giornalmente a ciascun bambino vengono garantiti: una piccola colazione al mattino a base di frutta, pane, the; il pranzo con un primo piatto e un secondo, due contorni, pane e acqua; la merenda del pomeriggio che varia da yogurt, pane e marmellata, latte e biscotti, frutta, ecc... I genitori possono leggere giornalmente sul diario di bordo i menù del giorno così da proporre alla sera alimenti diversi da quelli consumati al nido. Dall'anno 2000 l'Ente, in attuazione della direttiva CEE n. 43/93, ha recepito nella propria cucina centralizzata il sistema HACCP a garanzia di uno scrupoloso controllo della qualità degli alimenti per quanto riguarda l'igiene, il trasporto, la conservazione e la preparazione. Eccezioni al menù vengono effettuate in caso di intolleranze e allergie alimentari certificate dal pediatra di base o per motivi etico-religiosi. Al nido esistono momenti di festa (compleanni, ricorrenze, ecc...) che si svolgono durante il normale orario di apertura. Trattandosi di un servizio nel quale è necessario la scrupolosa osservanza delle norme igieniche devono essere utilizzati per tali occasioni solo cibi confezionati, o preparati da panifici e pasticcerie.

## TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA AL NIDO

La salute del singolo bambino e di tutti i bambini frequentanti il servizio viene tutelata sia con il rispetto dei parametri suggeriti dall'ASL che con una buona igiene dell'ambiente, dei giochi, degli alimenti, e con l'applicazione da parte del personale del nido di comportamenti igienici corretti.

Ciascun bambino può contare sul pediatra di libera scelta a cui compete certificare la possibilità per il bambino di frequentare la collettività, la riammissione dopo la malattia, la richiesta di diete speciali.

Al momento dell'ammissione vengono richiesti, come previsto dal regolamento comunale, il certificato delle vaccinazioni rilasciato dal Distretto di base ed il certificato compilato dal pediatra contenente le notizie relative allo stato di salute del bambino e la mancanza di malattie infettive. Per i bambini non vaccinati l'ammissione è comunque prevista e disciplinata dal D.P.R. 355/99.

In caso di assenza per malattia è necessario avvertire il personale del nido entro le ore 9 dello stesso giorno di assenza.

In caso di assenza per malattia superiore ai 6 giorni di apertura del servizio, al rientro è necessario presentare il certificato medico. Al fine di tutelare la salute di tutti i bambini frequentanti il servizio, il nido si riserva di sospendere la frequenza del bambino e di richiedere il certificato medico al rientro in caso di congiuntivite, malattie infettive, pediculosi.

In caso di indisposizione del bambino manifestatasi durante la frequenza, la famiglia viene informata, e in casi di sintomatologia quali vomito ricorrente, scariche diarroiche (dopo tre scariche), febbre superiore a 38°, stomatite, congiuntivite, esantema viene invitata a venire a prendere il bambino e a portarlo a casa.

Il personale del nido non è autorizzato a somministrare farmaci, salvo in casi di patologie croniche e previa prescrizione medica e richiesta dei genitori che esonerano il personale da qualsiasi responsabilità. I genitori, in specifici casi, possono essere ammessi nelle ore di apertura del servizio per somministrare ai propri figli i farmaci di cui necessitano.

Per tutelare l'incolumità dei bambini, viene chiesto ai genitori di non mettere catenine, braccialetti, orecchini o fermagli che possono risultare pericolosi, e di controllare che non arrivino al nido portando con sé oggetti non adatti alla loro età.

Viene garantita la funzionalità e sicurezza di attrezzature, impianti, arredi, prevedendo interventi di manutenzione e di riparazione. Il personale ausiliario ed educativo nonché il responsabile controllano costantemente la sicurezza e l'efficienza del servizio segnalando attraverso un'apposita procedura le richieste di intervento all'ufficio preposto.

La sicurezza interna ed esterna è assicurata inoltre attraverso:

- la disinfestazione dei locali;
- l'adeguamento degli impianti alle norme;
- la manutenzione periodica degli estintori;
- la predisposizione di uscite di sicurezza;
- la manutenzione dei locali.

All'interno del servizio sono presenti i documenti di "valutazione dei rischi" e i "piani di evacuazione" e vengono effettuate prove di evacuazione durante l'anno. All'interno dei locali del nido viene rispettato il divieto di fumare.

E' stipulata una polizza assicurativa valida per gli infortuni in cui possono incorrere i bambini all'interno e all'esterno del servizio.

#### **LA PARTECIPAZIONE ALLA VITA DEL NIDO**

L'Asilo Nido intende promuovere rapporti di collaborazione e dialogo tra il personale e le famiglie riconoscendone un valore basilare. Per questo alla comunicazione con le famiglie è dedicato un tempo ed un'attenzione specifica. Sono previsti momenti di incontro con i genitori sia informativi che formativi, singolarmente, in contesti di piccolo e grande gruppo con l'equipe educativa. Vengono proposti momenti di socializzazione attraverso l'organizzazione di feste e della gita.

Con lo scopo di facilitare e rendere fruibili in tempo reale le comunicazioni giornaliere tra il personale educativo e le famiglie il nido è dotato di un sistema informatico chiamato Kindertap. Attraverso questo sistema il genitore prima del ritiro del figlio e durante la giornata può consultare la scheda giornaliera del bimbo per conoscere come si è svolta la giornata al nido. La partecipazione della famiglia alla vita del nido viene sostenuta e caldeggiata in modo particolare per favorire una progettualità educativa condivisa che si può tradurre in una feconda complicità educativa proponendo varie occasioni di incontro che possono essere riassunte in ordine cronologico come segue:

- l'assemblea di presentazione del servizio per i genitori dei nuovi iscritti;
- il colloquio individuale prima dell'inserimento;
- l'assemblea del Comitato Asilo Nido ed elezioni dei suoi rappresentanti;
- l'incontro di presentazione del progetto educativo;
- due incontri di sezione per la presentazione dei piani di lavoro e verificarne il percorso;
- i colloqui individuali (uno a consolidamento inserimento e uno durante l'anno);
- occasione di incontro informali (festa di Natale, gita, festa di fine anno);
- eventuali incontri con l'esperto;

## QUALITA' DEL SERVIZIO E MODALITA' DI VERIFICA

Negli ultimi anni si è molto parlato di qualità dei servizi all'infanzia, distinguendo tra qualità educativa intrinseca, qualità organizzativa, qualità gestionale e qualità percepita.

Una buona amministrazione del servizio deve avere un pensiero sulla qualità stabile ma flessibile. Per flessibilità non si intende occasionalità ma una organizzazione sempre più rispondente ai bisogni dell'utenza, secondo i principi dell'efficienza e dell'efficacia.

Parlare della qualità e della sua verifica è parlare di parametri concreti di riferimento rispetto agli obiettivi globali del servizio, alle esigenze dei bambini, alle richieste e bisogni delle famiglie, alla professionalità degli operatori, al controllo dei costi e dei benefici. Occuparsi di qualità di un servizio significa pensarlo in termini di miglioramento e innovazione. Per garantire una buona erogazione del servizio l'Ente si impegna con gli utenti a garantire, conseguire e mantenere la qualità delle cure e del benessere dei bambini individuando e definendo quali fattori di qualità generali i seguenti:

- la qualità igienico- sanitaria e di sicurezza;
- la qualità dell'alimentazione;
- la qualità organizzativa;
- la qualità dell'ambiente;
- la qualità pedagogico-educativa;
- la qualità socio-relazionale;
- la qualità professionale.

Tali fattori di qualità devono essere opportunamente misurabili sulla base di determinati parametri/standard, ovvero livelli minimi di qualità, esplicitati e chiariti tra tutti coloro che da un lato intendono promuovere un processo valutativo e dall'altro coloro che quotidianamente sono impegnati nel servizio diretto con i bambini o nella sua gestione e organizzazione.

E' garantita la presenza e il rispetto delle dimensioni di qualità con i relativi indicatori secondo la seguente griglia:

## FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
<b>QUALITA' IGIENICO SANITARIA E DI SICUREZZA</b>		
<b>Igiene dell'ambiente</b>	Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione: - pulizia ambienti due volte al giorno; - pulizia bagni tre volte al giorno; - pulizia vetri uno al mese, - cambio lenzuola uno ogni 10 giorni e quotidianamente al bisogno; - pulizia giochi settimanale a rotazione.
<b>Igiene personale educatori e operatori</b>	Indumenti dedicati al Nido	SI inizio turno
	Calzature dedicate al Nido	SI inizio turno
	Utilizzo guanti monouso	SI ad ogni cambio pannolini
	Protezione abrasioni e ferite	SI completa copertura
<b>Igiene personale dei bambini</b>	Calzature dedicate al Nido	Cambio scarpe all'ingresso
	Lavaggio mani	Almeno due volte al giorno
	Cambio pannolini	Almeno tre volte al giorno
<b>Sicurezza ambientale</b>	Adeguatezza alla normativa vigente	SI piano di evacuazione SI protezione termosifoni
	Rispetto della legislazione 626/96	SI porte antincendio accessibili e non chiuse a chiave SI finestre alte e aperture sicure
		SI corso antincendio SI corso primo soccorso



<p><b>QUALITA' DELL'ALIMENTAZIONE</b></p>	<p>Esistenza cucina centralizzata</p> <p>Accettazione delle necessità di diete personalizzate</p> <p>Tabella dietetica indicata dall'ASL</p> <p>Nella preparazione del menù si tiene conto dei bambini in fase di divezzamento</p> <p>E' previsto il registro per il controllo periodico della temperatura dei frigoriferi</p> <p>Utilizzo della lavastoviglie</p>	<p>Preparazione dei pasti nella cucina dell'Ente con la piena rispondenza alla normativa HACCP.</p> <p>Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-per motivi di salute se accompagnate da certificato medico</li> <li>- per motivi etico religiosi.</li> </ul> <p>Osservanza della tabella indicata</p> <p>E' assicurata nella sezione piccoli e nei casi particolari</p> <p>SI il controllo avviene una volta al giorno nel frigorifero del nido</p>
<p><b>QUALITA' ORGANIZZATIVA</b></p> <p><b>Modalità di ammissione</b></p> <p><b>Ammissione dei bambini in difficoltà</b></p>	<p>Informazione e trasparenza delle ammissioni e del rispetto dei criteri del Regolamento</p> <p>Promuovere la massima integrazione delle fasce deboli della popolazione</p>	<p>SI piena rispondenza</p> <p>Condizioni di disagio sociale e psico-fisico determinano l'ammissione con diritto di precedenza. È richiesta la segnalazione da parte del servizio sociale o specialistico. Per i casi di bambini diversamente abili certificati saranno stabiliti all'interno dello stesso progetto educativo individualizzato le modalità tecniche di raccordo tra gli educatori del nido e gli operatori socio-sanitari interessati.</p>

<b>Dimensione del gruppo</b>	Rispetto del rapporto numerico educatore – bambino previsto dalla legge regionale.	1 – 6 sezione piccoli 1 – 7/8 sezione medi 1 – 9/10 sezione grandi
<b>Calendario</b>	Viene predisposto un calendario annuale di apertura e chiusura concordato con l'Ente. Apertura non inferiore alle 42 settimane.	SI consegnato ai genitori ad inizio anno  SI
<b>Orario di apertura</b>	Orario di apertura e flessibilità ed estensione dell'orario.	L'Asilo è aperto dalle 7,30 alle 16,30 con possibilità di estensione dell'orario in base alle esigenze delle famiglie fino alle 18,15. Possibilità di part-time.
<b>Presenza educatori</b>	Presenza educatrici in tutte le fasce orarie di apertura	E' garantita l'educatrice di riferimento in ogni gruppo e nella maggior parte dei momenti di routines.
<b>Sostituzioni educatrici assenti</b>	Sostituzione in caso di malattia, ferie, permessi.	SI le sostituzioni vengono effettuate ogni qual volta si scende sotto i rapporti numerici bambino-educatrice previsti per legge.
<b>Fornitura di materiale di consumo</b>	Esistenza di un corredo ogni bambino.	Il Nido fornisce - bavaglie - lenzuola e federe - pannolini - fazzoletti di carta - salviette usa e getta - creme
<b>Fornitura materiali per attività</b>	Materiali didattici e di consumo	Acquisto annuale di cancelleria e di consumo: - uso di colori atossici - utilizzazione di materiali naturali -acquisto di giochi didattici secondo le

<p><b>QUALITA' DELL'AMBIENTE</b></p>	<p>Gli ambienti sono tutti a dimensione di bambino.</p> <p>Diversificazione, identificazione e connotazione degli spazi interni ed esterni.</p> <p>Personalizzazione degli spazi.</p> <p>Spazi per gli adulti.</p> <p>Organizzazione degli spazi interni articolati e polifunzionali per le diverse fasce d'età e attività.</p>	<p>SI piena rispondenza</p> <p>Spazi interni. Ogni gruppo ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- una stanza di appartenenza organizzata ad angoli e personalizzata,</li> <li>- camere,</li> <li>- bagni,</li> <li>- spazi per l'accoglienza</li> <li>- spazi collettivi.</li> </ul> <p>Spazi esterni. Zona giardino perimetrata per il nido.</p> <p>N. attaccapanni uno per bambino con contrassegno.</p> <p>N. letti uno per bambino con contrassegno.</p> <p>Caselle per pannolini e cambio una per bambino.</p> <p>Posto tavola personalizzato con contrassegno.</p> <p>Spazio individuale riservato alla scatola dei tesori.</p> <p>Sono presenti spogliatoio e servizi.</p> <p>Per la sezione piccoli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- specchio</li> <li>- tappetone</li> <li>- spalliera</li> <li>- mobile primi passi</li> <li>- angolo morbido</li> <li>- bagno adiacente</li> </ul>
--------------------------------------	---	---

	<p>Organizzazione degli spazi interni articolati e polifunzionali per le diverse fasce d'età e attività.</p>	<p>Per i gruppi di medi e grandi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-stanze di appartenenza organizzate in angoli diversificati secondo le età dei bambini (angolo morbido e per la lettura dei libri, angolo cucina e parrucchiera, angolo dei travestimenti, spazio per pittura e manipolazione, angolo delle macchine ecc ...) che consentono la continuità affettiva e la diversità conoscitiva</li> <li>- uno spazio collettivo dedicato all'accoglienza e all'attività psicomotoria</li> <li>-uno spazio collettivo polifunzionale.</li> </ul>
<p><b>QUALITA' PEDAGOGICO - EDUCATIVA</b> <b>Cure del quotidiano</b></p>	<p><u>Pranzo.</u> Vengono rispettati i ritmi e i gusti individuali, nel bambino si favorisce una progressiva autonomia, viene garantita la presenza della figura di riferimento.</p> <p><u>Cambio.</u> Viene garantita la relazione intima adulto – bambino, educazione al controllo sfinterico, possibilità di avere sotto controllo tutti i bambini nel momento del cambio.</p>	<p>SI è assicurato</p> <p>SI è assicurato</p>

<p><b>Sviluppo delle competenze psico-fisiche</b></p>	<p><u>Sonno.</u> Rispetto dei ritmi propri e dei rituali di ciascun bambino (ciuccio, oggetto transazionale, biberon, ecc ...)</p> <p>Inserimento graduale e personalizzato.</p>	<p>SI è assicurato</p> <p>E' previsto un inserimento graduale del bambino con la presenza del genitore che varia dai 15 ai 20 gg. e comunque in base alla risposta del bambino.</p> <p>Conforme alla normativa vigente.</p>
	<p>Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti.</p>	<p>Conforme alla normativa vigente</p>
	<p>Esistenza di materiale vario a disposizione dei bambini.</p>	<p>Sono sempre presenti ed accessibili ai bambini in ciascuna stanza di appartenenza giochi, costruzioni, libri, oggetti per gioco simbolico.</p>
	<p>Esistenza del progetto educativo e sua verifica.</p> <p>Organizzazione attività educative.</p>	<p>Viene garantita la stesura della programmazione educativa e dei piani di lavoro e loro verifica.</p> <p>Vengono proposte attività educative strutturate o guidate previste dalla programmazione e attività libere secondo l'età e lo sviluppo dei bambini. Non si fanno forzature nel fare ma il bambino è libero di inserirsi nel gioco quando lo desidera. Si favorisce l'interesse e la curiosità. Il materiale ludico viene periodicamente cambiato per rinnovare l'interesse e lo sviluppo di competenze.</p>

<b>QUALITA' SOCIO-RELAZIONALE</b>		
<b>Relativa al rapporto con il bambino</b>	Ambientamento individuale e graduale	Si rispettano i tempi di adattamento del bambino al nuovo ambiente.
	Accoglienza individualizzata e saluto personalizzato del bambino	SI
	L'educatrice risponde alle esigenze di ciascun bambino dedicando attenzioni, contatto fisico, scambio di sguardi, tono della voce.	SI
	Cura individualizzata nel momento del cambio, del pranzo e nella fase di addormentamento.	SI, vengono assicurate dalla figura di riferimento.
	Rispetto delle differenze di genere, cultura e religione.	Composizione di gruppi misti, utilizzo di materiali e gioco indipendentemente dal genere, rispetto delle diete personalizzate.
	Relazioni interpersonali tra pari e presenza di regole comunitarie.	Vengono fissate regole sociali relativamente a: - rispetto del sé - rispetto dell'altro -rispetto dell'ambiente, degli oggetti e spazi comuni.
<b>Rapporto nido - famiglia</b>	Partecipazione delle famiglie.	Si garantisce il rapporto nido-famiglia con l'utilizzo di strumenti quali: - Kindertap - bacheca per l'affissione avvisi - biglietti informativi Si organizzano: - colloqui individuali (almeno 2

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- assemblea di presentazione del progetto educativo</li> <li>- incontri di sezione (2 all'anno)</li> <li>- assemblea del Comitato Asilo Nido</li> <li>- festa di Natale , di fine anno, gita</li> <li>- incontri a tema con gli esperti</li> </ul>
<b>QUALITA' PROFESSIONALE</b>	<p>Titoli di Studio.</p> <p>Stabilità delle figure educative e dei gruppi di bambini.</p> <p>Formazione e aggiornamento professionale.</p> <p>Attività non frontali (riunioni di collettivo su aspetti organizzativi e metodologici, stesura programmazioni piani di lavoro, profili, osservazioni, incontri con le famiglie, colloqui, continuità scuola dell'infanzia).</p>	<p>Le educatrici possiedono i titoli per svolgere la loro funzione.</p> <p>E' garantita la figura di riferimento dal momento della presa in carico fino all'uscita del nido.</p> <p>E' assicurata la formazione annuale con esperti del settore per un max di 40 ore.</p> <p>Si svolgono circa 80 ore l'anno per educatrice.</p>

Al fine di un continuo miglioramento viene effettuata una rilevazione annuale del grado di soddisfazione della famiglie sul servizio offerto, mediante l'uso di un questionario che rileva i dati in merito ai diversi fattori di qualità offrendo la possibilità di osservazioni e suggerimenti.

#### **PARTECIPAZIONE, VERIFICA DEL SERVIZIO E TUTELA DEGLI UTENTI**

Per migliorare la qualità del servizio è necessario che i punti di vista degli utenti vengano espressi sia direttamente, attraverso la partecipazione alla vita del nido , sia tramite l'organismo di rappresentanza che è il comitato per l'asilo nido. Se il confronto tra utente e servizio non fosse sufficiente a mediare tra i diversi punti di vista e si evidenziassero disservizi che violano gli standard enunciati dalla presente carta esiste la possibilità di presentare reclamo.

## **L'ISTITUTO DEL RECLAMO**

Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare all'ente comportamenti non in linea con i principi e le finalità della carta, relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione educativa e amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma orale al coordinatore del servizio, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici è opportuno che successivamente siano presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

L'ente dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo se fondato.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Ente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

## **L'ATTUAZIONE DI QUESTI IMPEGNI**

Le indicazioni contenute nella presente carta hanno validità pluriennale e si applicano fino a quando non intervengono:

- disposizioni modificative contenute nelle norme di legge o nei contratti collettivi;
- richieste di integrazione, modifiche inoltrate dai genitori, dal comitato, dall'ente.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Legge Regionale n. 32/1990;
- Legge Regionale n. 22/2002;
- Regolamento del Comune di Valdagno.