

CARTA DEI SERVIZI DEI NIDI AZIENDALI

ANNO EDUCATIVO 2020 - 2021

**ASILO NIDO EMANUELA SETTI CARRARO DALLA CHIESA
PARABIAGO**

**ASILO NIDO ABRACADABRA
DAIRAGO**



Città di Parabiago



Comune di Dairago

INDICE

PARTE PRIMA

1. MISSION
2. DESTINATARI
3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO
4. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
5. IL SOGGETTO GESTORE – NUMERI UTILI

PARTE SECONDA - MODALITA' DI GESTIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. IL PIANO PEDAGOGICO ANNUALE
2. L'AGGIORNAMENTO PERSONALE
3. I SERVIZI AMMINISTRATIVI
4. L'ÉQUIPE PSICO-PEDAGOGICA DELL'AZIENDA
5. IL COORDINAMENTO DELL'ASILO NIDO

PARTE TERZA - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

1. CRITERI PER AMMISSIONE AL SERVIZIO E FORMULAZIONE DELLA GRADUATORIA
2. CALENDARIO
3. AMBIENTAMENTO AL NIDO
4. L'ALIMENTAZIONE AL NIDO
5. UNA GIORNATA AL NIDO
6. CONTINUITA' NIDO – SCUOLA DELL'INFANZIA

PARTE QUARTA - LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

1. OPEN DAY
2. INCONTRO DI PRE-AMBIENTAMENTO CON LE FAMIGLIE
3. COLLOQUIO CONOSCITIVO INDIVIDUALE PRE-AMBIENTAMENTO
4. INCONTRO POST-AMBIENTAMENTO CON LE FAMIGLIE
5. INCONTRO DI PRESENTAZIONE DEL PROGETTO TEMATICO ANNUALE
6. COLLOQUI INDIVIDUALI
7. IL NIDO DELLE FAMIGLIE
8. APERITIVI E INCONTRI TEMATICI

PARTE QUINTA - LA SALUTE AL NIDO

1. REGOLAMENTO SANITARIO
2. COSA OCCORRE AL NIDO

PARTE SESTA - STRUMENTI E STANDARD

1. CONDIZIONI IGIENICHE E DI SICUREZZA
2. LA SICUREZZA
3. TUTELA DELLA PRIVACY
4. LA RETE TERRITORIALE
5. DEBITO INFORMATIVO

PARTE SETTIMA - TUTELA DEGLI UTENTI

1. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI
2. PROCEDURE DI RECLAMO
3. PROCEDURE DI REGISTRAZIONE INTERNA DELLE ANOMALIE

ALLEGATI

1. SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO
2. CALENDARIO ANNO EDUCATIVO
3. TARIFFE ASILO NIDO EMANUELA SETTI CARRARO DELLA CHIESA - PARABIAGO
4. TARIFFE ASILO NIDO ABRACADABRA - DAIRAGO

PARTE PRIMA

1. MISSION

L'elaborazione della Carta dei servizi dell'asilo nido nasce dall'esigenza di migliorare l'informazione su un servizio strategico per le famiglie.

Il Nido è un servizio socio educativo di interesse pubblico che si pone l'obiettivo di predisporre un ambiente idoneo a favorire ed incentivare la socializzazione e la crescita cognitiva ed emotiva del bambino, nel rispetto dei suoi ritmi personali di sviluppo e dei suoi bisogni emotivi ed affettivi.

Il nido, quindi, è un luogo dove si vive, si lavora, si gioca nell'interazione significativa con altri bambini ed adulti: il suo senso più profondo, infatti è l'essere luogo di relazioni.

Il nucleo centrale del lavoro del nido risiede proprio nella capacità di consentire al bambino di sviluppare legami significativi oltre quelli familiari, che gli garantiranno una base sicura per la costruzione di sé, delle proprie competenze e degli apprendimenti futuri. Perché questo accada il nido si pone come luogo di accoglienza del bambino, protagonista e co-costruttore del progetto a lui rivolto e delle sue relazioni familiari.

Le Amministrazioni comunali si sono pronunciate per una politica di forte attenzione ai servizi per la prima infanzia, soprattutto per quelli rivolti ai bambini dai 6 mesi sino ai 3 anni. Tale politica si è concretizzata in un eccezionale sforzo finanziario ed organizzativo tendente a creare nuovi servizi idonei a dare una risposta fortemente significativa anche quantitativamente.

Infatti le sempre più pressanti richieste di servizi alla prima infanzia (0-3 anni) non sono dettate unicamente dalle nuove esigenze di organizzazione familiare, ma si deve senz'altro pensare ad un nuovo atteggiamento nei confronti di un servizio di tipo "educativo" e non sociale.

In tal senso anche l'Azienda Consortile SO.LE. ha recepito tali indicazioni, seguendo la medesima direzione.

Il servizio è disponibile ad integrarsi con le diverse agenzie del territorio.

2. DESTINATARI

Possono frequentare il nido tutti i bambini e le bambine residenti nel Comune, in età compresa tra i 6 e i 36 mesi, senza alcuna distinzione di sesso, diversa abilità, lingua, nazionalità, etnia, religione, condizione economica e sociale.

Per favorire la piena integrazione il nido propone azioni specifiche e mirate per l'inserimento dei bambini e delle bambine diversamente abili e/o in situazioni di disagio socio culturale in collaborazione con i servizi territoriali di competenza.

È possibile la presentazione delle domande anche da parte di famiglie non residenti.

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Costituzione - artt. 3, 33, 34;
- Legge n. 3/2008;
- Legge 7.8.1990, n° 241 e successive modificazioni ed integrazioni, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi";
- D.P.R. 27.6.1992, n° 352 "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto d'accesso ai documenti amministrativi";
- D.P.C.M. 27.1.1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. 7.6.1995, "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi scolastici";

- D.G.R. n. 20588 dell'11 febbraio 2005 “definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia”;
- D.G.R. N. 20943/05;
- D.G.R.13 giugno 2008, n. 7433 “Definizione dei requisiti minimi per il funzionamento delle unità d’offerta sociale”;
- D.G.R. 15 febbraio 2010 n. 1254 “Prime indicazioni operative in ordine a esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociale”;
- D.G.R. 13.09.2013, n. 471 “Approvazione delle linee guida – modello omogeneo sovra distrettuale A.S.L. Milano 1. Requisiti di Accreditamento Sociale Area Materno Infantile e del modello omogeneo sovra distrettuale A.S.L. Milano 1 – Requisiti di accreditamento sociale centro socio educativo
- DELIBERAZIONE del Direttore Generale della Direzione Sociale di Regione Lombardia del 22.12.2015, n. 824 – Stipula intesa operativa 2015/2016 per l’attuazione della L.R. n. 3/08 tra i Comuni degli ambiti territoriali di Abbiategrasso, Castano Primo, Corsico, Garbagnate, Legnano, Magenta, Rho e l’A.S.L. Milano 1. Approvazione Linee guida modello omogeneo sovra distrettuale A.S.L. Milano 1 – Requisiti di accreditamento sociale – Asili nido e Modello omogeneo sovra distrettuale A.S.L. Milano 1 – Requisiti di accreditamento centro socioeducativo e contestuale recepimento del finanziamento regionale ex DDGFSSVPO n. 12674 del 23.12.2014.
- DGR 9.03.2020, N. XI/2929 “Revisione e aggiornamento dei requisiti per l’esecuzione degli asili nido: modifica della D.R.G. 11 febbraio 1005, n. 20588. Determinazioni”.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- DIRITTO D’ACCESSO: gli asili nido aziendali sono aperti a tutti i residenti dei Comuni in cui i nidi sono situati, nel rispetto dell’identità individuale, senza distinzioni di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.
- DIRITTO DI SCELTA: l’Azienda, con procedure trasparenti, definisce i criteri d’accesso, mentre le Amministrazioni comunali conferenti stabiliscono le condizioni di partecipazione degli utenti al costo del servizio.
- DIRITTO ALL’INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE: l’utente ha diritto di accedere a tutte le informazioni, di esprimere i propri suggerimenti e valutazioni in merito al servizio ricevuto. Gli asili nido aziendali perseguono i propri fini istituzionali avvalendosi della partecipazione dei genitori, attraverso l’assemblea delle famiglie.
- CONTINUITA’: l’erogazione del servizio avviene rispettando il calendario annuale predisposto dall’Azienda. Eventuali interruzioni, dovute a causa di forza maggiore, saranno tempestivamente comunicate all’utenza, unitamente alla motivazione, nei seguenti modi:
 - affissione di cartelli alla bacheca del nido,
 - comunicazioni dirette, via mail/telefoniche, alle famiglie.

L’eventuale adesione del personale agli scioperi indetti dalle confederazioni sindacali di appartenenza sarà comunicata alle famiglie degli utenti nel rispetto della normativa vigente.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA: i servizi educativi, cui l’asilo nido fa riferimento, improntano la propria azione ai principi generali di efficienza ed efficacia che ispirano l’attività della Pubblica Amministrazione.
- EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA’: gli operatori dei servizi educativi e dell’asilo nido ispirano i loro comportamenti a criteri di obiettività ed imparzialità.
- CORTESIA E DISPONIBILITA’: l’Azienda si impegna ad adoperarsi affinché il comportamento degli addetti al servizio sia ispirato a gentilezza e disponibilità, auspicando una proficua collaborazione con gli utenti, tale da agevolare la corretta erogazione del servizio.
- CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITA’: nei rapporti con gli utenti gli operatori del servizio sono impegnati ad utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini sanitari e pedagogici. Gli operatori, in orario di ricevimento, mettono a disposizione del pubblico un elenco del personale in servizi.
- DISPONIBILITA’ ALL’INTEGRAZIONE: i responsabili aziendali garantiscono l’integrazione con le diverse agenzie del territorio e dovranno partecipare a momenti di confronto promossi dall’Ufficio di Piano territorialmente competente.

5. IL SOGGETTO GESTORE – NUMERI UTILI

- Denominazione: AZIENDA SOCIALE DEL LEGNANESE SO.LE. – AZIENDA SPECIALE CONSORTILE
- Codice fiscale: 92049320150
- Partiva IVA: 08868510960
- Sede legale: Piazza S.Magno, 9 – 20015 LEGNANO
- Sede operativa: Via XX Settembre, 30 – 20025 LEGNANO
- Sito internet: www.ascsole.it
- Email: aziendasole@legalmail.it
- REAPPRESENTANTE LEGALE AZIENDALE: PRESIDENTE DEL C.D.A. – prof.ssa Donata Nebuloni
- Telefono:
 - o Asilo Nido Parabiago: 0331/491834
 - o Asilo Nido Dairago: 334 66 15 192
 - o Coordinatrice Dott.ssa Barbara Giussani 342-8624653
 - o Azienda So.Le. - Amministrazione: 0331 18 16 354 / 362 / 366

Il nido “ABRACADABRA” di Dairago è autorizzato ad accogliere un numero massimo di 12 bambini con la possibilità, prevista dalla normativa regionale, di un incremento pari al 20% e garantisce un rapporto educativo di 1 educatore ogni 7 bambini nella fascia oraria 9.00/16.00 per un totale di n. 7 ore continuative.

Il nido “EMANUELA SETTI CARRARO DALLA CHIESA” di Parabiago è autorizzato ad accogliere un numero massimo di 60 bambini con la possibilità, prevista dalla normativa regionale, di un incremento pari al 20% e garantisce un rapporto educativo di 1 educatore ogni 7 bambini nella fascia oraria 9.00/16.00 per un totale di n. 7 ore continuative. È previsto invece il rapporto educativo di 1 educatore ogni 10 bambini per le fasce orarie 7.30-9.00 e 16.00-18.00, con compresenza assicurata anche da:

- ausiliari dedicati al nido che devono garantire la permanenza all’interno degli spazi autorizzati dell’asilo nido;
- persone in stage/tirocinio formativo curriculare o extracurriculare secondo quanto previsto dalle norme nazionali e regionali
- volontari secondo quanto previsto dalla DGR X/7633 del 28.12.2019, in possesso dei titoli di studio previsti dagli standard di esercizio

La possibilità di interagire in piccoli gruppi è decisiva per garantire un clima sereno e una organizzazione della giornata educativa che consenta di modulare comunicazioni e relazioni fortemente individualizzate.

L’organizzazione interna del nido prevede infatti una divisione dei bambini in gruppi creati utilizzando i criteri della stabilità delle relazioni, della tendenziale omogeneità dell’età e del numero dei bambini.

In particolare sono previsti tre gruppi, in ragione della possibilità effettiva di accoglienza in base ai gruppi di età, con possibilità, per i bambini che compiono i tre anni a partire dal mese di gennaio di concludere l’anno educativo in corso:

- piccoli: indicativamente dai 6 ai 12 mesi
- medi: indicativamente dai 12 ai 24 mesi
- grandi: indicativamente da 24 a 36 mesi

Tali gruppi si rapportano tra di loro in modo aperto e flessibile così da consentire attività di piccolo e grande gruppo o interventi individualizzati.

Ai sensi dell’art. 12, comma 1, della Legge n. 104/1992, è garantito l’inserimento negli asili nido ai bambini residenti con disabilità certificata ai sensi della suddetta legge, ovvero dalla Commissione Sanitaria per l’accertamento degli stati di invalidità civile, delle condizioni visive e del sordomutismo.

I bambini, una volta ammessi, hanno diritto di frequentare l’asilo nido sino al terzo anno di età e comunque sino alla conclusione dell’anno di servizio, presentando domanda di riconferma.

La famiglia può, in qualsiasi momento, rinunciare al posto presentando per iscritto le dimissioni al coordinatore del servizio o all'ufficio amministrativo dell'Azienda competente e per conoscenza, via mail, all'ufficio comunale competente, previo preavviso di 10 giorni lavorativi.

Resta inteso che, in caso di mancato preavviso, Azienda procederà ad emettere fattura per l'intera retta.

La mancata frequenza non comunicata che si protragga oltre i 10 giorni lavorativi darà luogo, espletati gli opportuni accertamenti, al provvedimento di sostituzione con altro bambino in graduatoria.

L'Azienda farà luogo a dimissioni d'ufficio anche in caso in cui vi sia inadempienza di due mesi consecutivi nel pagamento della retta.

È consentito inoltrare richiesta, adeguatamente motivata, di conservazione del posto per un periodo massimo di 60 giorni consecutivi dovuto esclusivamente a malattia del minore o a gravi e comprovati motivi familiari, quali:

- gravi problemi di salute del bambino, che comportano ricoveri ospedalieri;
- gravi problemi di salute di uno dei genitori;
- comprovate esigenze di carattere lavorativo dei genitori che presuppongono l'indispensabile allontanamento temporaneo del bambino dall'asilo nido.

Per il periodo di conservazione del posto sarà dovuta l'intera retta, decurtata della sola quota dei pasti non consumati.

La rinuncia alla chiamata costituisce motivo di esclusione dalle liste d'attesa e comporta la presenza di una nuova domanda.

Per i mesi estivi di giugno e luglio, in caso di ritiro del bambino dall'asilo nido, saranno comunque dovute le rette mensili di entrambi i mesi, decurtate solamente dei pasti non consumati.

Le famiglie concorrono alla copertura delle spese per il funzionamento del servizio con pagamento di una retta mensile, decurtata del pasto non consumato per ogni giorno di assenza del bambino dovuta a:

- malattia;
- chiusura straordinaria del servizio per Ordinanza del Sindaco;
- calendario di servizio, fatte salve le festività religiose e civili.

I criteri di calcolo delle rette sono stabiliti da apposito regolamento approvato dai Consigli comunali dei Comuni, mentre le rette stesse ed eventuali agevolazioni tariffarie sono stabilite ogni anno dalle Giunte comunali nell'ambito delle deliberazioni che approvano le aliquote e le tariffe dei servizi.

Agli asili nido accedono i bambini residenti nei Comuni che hanno conferito il servizio all'Azienda. In caso di cambio di residenza della famiglia, i genitori dovranno darne comunicazione tempestiva ai servizi competenti dei Comuni e dell'Azienda.

Il trasferimento della famiglia in altro comune comporterà l'applicazione della tariffa prevista per i "non residenti".

Qualora vi siano posti vacanti potranno essere ammessi agli asili nido bambini non residenti nei Comuni di cui sopra.

PARTE SECONDA - MODALITA' DI GESTIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. IL PIANO PEDAGOGICO ANNUALE

Le attività interne ed esterne collegate o integrative dell'asilo nido si svolgono nel rispetto della Programmazione educativa annuale che risponde al "Progetto pedagogico" del nido.

Prima dell'inizio delle attività, l'Azienda comunica la programmazione educativa annuale ai nuovi utenti. Viene previsto un progetto pedagogico individualizzato (PEI) per eventuali bambini iscritti e frequentanti diversamente abili.

Ogni anno viene realizzato inoltre un progetto tematico che fa da sfondo integratore alle attività educative proposte, progettato sulla scorta delle osservazioni fatte e sui bisogni espressi dai bambini.

Il Piano Pedagogico descrive in modo dettagliato gli spazi destinati alle attività e i loro utilizzi

2. L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

L'Azienda garantisce l'aggiornamento di tutto il personale, per un totale minimo di n. 20 ore annue.

Per il preposto, individuato nella figura della coordinatrice, l'Azienda garantisce l'aggiornamento per un totale di 40 ore annue.

3. SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi di Azienda individuano, fissano e pubblicano gli standard del servizio, garantendo l'osservanza e il rispetto dei fattori seguenti:

- celerità nelle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

I responsabili dei servizi amministrativi di Azienda garantiscono l'integrazione con le diverse agenzie del territorio e si rendono disponibili a partecipare a momenti di confronto promossi dall'Ufficio di Piano territorialmente competente.

Garantiscono inoltre il rispetto di modalità e scadenze stabilite dalla Regione Lombardia in merito al debito informativo.

I responsabili di Azienda garantiscono il mantenimento del rapporto numerico educatore/bambini, anche in caso di malattia del personale.

4. EQUIPE PSICOPEDAGOGICA DELL'AZIENDA

L'Azienda ha costituito un'équipe pedagogica di supporto al personale degli asili nido aziendali composta dal responsabile psicopedagogico dell'area nidi e dai coordinatori pedagogici degli asili nido.

5. COORDINAMENTO DEGLI ASILI NIDO

Per ogni asilo nido aziendale è prevista la figura del coordinatore pedagogico per un numero di ore compatibili con le normative nazionali e regionali.

Il coordinatore ha l'obbligo di partecipare al coordinamento sovra comunale di nidi.

Il coordinatore, laddove richiesto, potrà partecipare alle iniziative in merito al sistema integrato 0 – 6 anni, D.G.R. 643/2018.

6. PERSONALE EDUCATIVO DEGLI ASILI NIDO

Tutto il personale ha un rapporto di lavoro contrattualizzato con il Comune di Parabiago e con l'Azienda Speciale Consortile SO.LE.

Il personale educativo garantisce la realizzazione di almeno 1 équipe mensile, con relativa verbalizzazione delle riunioni che preveda:

- L'inserimento dell'ordine del giorno;
- L'elenco dei partecipanti;
- Data e firma del coordinatore o suo delegato

7. ALTRE FIGURE PROFESSIONALI AL NIDO

Il gestore potrà avvalersi di collaboratori volontari o tirocinanti/stagisti, che concorrono agli standard gestionali di accreditamento, come specificato al precedente art.5.

PARTE TERZA - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

1. CRITERI PER L'AMMISSIONE AL SERVIZIO E FORMULAZIONE DELLA GRADUATORIA

La valutazione e la stesura della graduatoria di ammissione per i posti a disposizione è effettuata, successivamente al termine di presentazione delle domande, sulla base dei seguenti criteri e relativi punteggi:

Bambino inserito in nucleo familiare in cui è presente una persona con disabilità psicofisica permanente con invalidità superiore al 66%	15 punti
Bambino inserito in nucleo familiare in particolare stato di disagio (casi supportati con relazione dai servizi comunali e aziendali)	15 punti
Bambino inserito in nucleo familiare con unico genitore o assistito da tutori	10 punti
Bambino con entrambi i genitori lavoratori	5 punti
Bambino inserito in nucleo familiare con altri minori:	
- per ogni figlio di età inferiore ai 6 anni	- 3 punti
per ogni figlio di età compresa tra i 6 e 10 anni	- 2 punti
per ogni figlio di età compresa tra gli 11 e i 14 anni	1 punto
Bambino per il quale è già stata presentata domanda di ammissione, entro i termini prefissati, non soddisfatta nell'anno precedente	3 punti

A parità di punteggio, verranno osservati in ordine di importanza i seguenti criteri di precedenza:

- frequenza a tempo pieno
- la data di presentazione della domanda al protocollo

Per l'Asilo Nido "Emanuela Setti Carraro Dalla Chiesa" di Parabiago i servizi amministrativi aziendali istruiscono le pratiche, assegnando i punteggi e formulando la graduatoria di ammissione, nel rispetto dei criteri e dei punteggi sopra citati.

Per l'Asilo Nido Abracadabra i servizi educativi comunali istruiscono le pratiche, assegnando i punteggi e formulando la graduatoria di ammissione, nel rispetto dei criteri e dei punteggi sopra citati.

Il calendario delle fasi procedurali di ammissione è il seguente (qualora la data indicata cadesse in un giorno di chiusura degli uffici amministrativi, la scadenza verrà prorogata al primo giorno seguente di apertura):

Raccolta domande	Verrà definita ogni anno
Predisposizione ed approvazione della graduatoria	Entro metà giugno
Ricorso contro la graduatoria	Entro 5 giorni lavorativi dalla sua pubblicazione
Risposta al ricorso	Entro 20 giorni
Comunicazione ai genitori dell'ammissione	Entro fine giugno
Conferma da parte dei genitori	Entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'ammissione

I bambini non ammessi al servizio verranno inseriti nella lista d'attesa.

Le domande che verranno presentate oltre i termini stabiliti, saranno inserite in coda alla lista d'attesa e saranno prese in considerazione nell'eventualità della disponibilità di posti.

Le domande presentate fuori termine verranno considerate, nell'anno successivo, come domande non soddisfatte.

Gli inserimenti avverranno in gruppo; successivamente potranno essere effettuati anche singolarmente.

Verranno comunque ammessi all'asilo nido i bambini in possesso dei certificati vaccinali in ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa vigente.

È possibile il cambio di frequenza del bambino e l'inserimento durante l'anno compatibilmente con le disponibilità organizzative del gestore ai fini del mantenimento dei requisiti minimi di esercizio e di accreditamento.

Sarà cura dell'Ente Gestore assicurare la presenza di un fascicolo personale per ogni bambino che contenga i dati richiesti, ai fini del mantenimento dei requisiti minimi di esercizio e di accreditamento.

Il fascicolo dovrà contenere:

- dati anagrafici, riferimenti telefonici, liberatoria all'uso dei dati e al loro trattamento, comprensiva di autorizzazione per gite, foto, videoregistrazione e delega al ritiro
- tipologia di frequenza
- certificato vaccinale aggiornato
- sintesi dell'osservazione a seguito della conclusione dell'ambientamento, nel primo anno di frequenza, con individuazione degli obiettivi specifici. Nel primo anno devono essere garantiti

due aggiornamenti annuali del fascicolo, tre in totale con la stesura della fase osservativa. Nel secondo e terzo anno un minimo di due aggiornamenti del fascicolo

- sintesi degli incontri equipe o con il supervisore pedagogico se effettuati per il singolo bambino
- sintesi degli incontri effettuati con i genitori del singolo bambino
- informazioni sanitarie: intolleranze alimentari, allergie/intolleranze, informazioni utili al gestore per la salvaguardia del bambino all'interno dell'U.d.O.

2. CALENDARIO

a. ASILO NIDO EMANUELA SETTI CARRARO DELLA CHIESA - PARABIAGO

- L'attività dell'asilo nido inizia il 2 settembre 2020 e si conclude il 30 luglio 2021, per un totale di 47 settimane di apertura, ai sensi della DGR 2588/05.
- Il nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18.00.
- Nell'orario che va dalle 9,00 alle ore 16,00, viene garantito un rapporto di 1:7, ai sensi della DGR 20943/05 – Piano socio assistenziale 1988/90.
- Dalle ore 7,30 alle ore 9,00 viene garantito un rapporto di 1:8.
- Dalle ore 16,00 alle ore 18.00 viene garantito un rapporto di 1:8.
- L'entrata è prevista tra le ore 7,30 e le ore 9.00.
- L'entrata per i bambini che utilizzano il servizio di part time pomeridiano è prevista tra le ore 13,00 e le ore 13,30.
- L'uscita è prevista a partire dalle ore 16,00.
- Per i bimbi che utilizzano il servizio part time mattutino l'uscita è prevista tra le ore 13.00 e le ore 13,30.
- Durante il periodo dell'inserimento gli orari d'ingresso e d'uscita sono concordati tra genitori ed educatrici.
- Al di fuori di questo particolare momento è invece necessario che sia rispettato l'orario d'ingresso definito.

b. ASILO NIDO ABRACADABRA - DAIRAGO

- L'attività dell'asilo nido inizia il 2 settembre 2020 e si conclude il 30 luglio 2021, per un totale di 47 settimane di apertura, ai sensi della DGR 2588/05.
- Il nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18.00.
- Nell'orario che va dalle 9,00 alle ore 16,00, viene garantito un rapporto di 1:7, ai sensi della DGR 20943/05 – Piano socio assistenziale 1988/90.
- Dalle ore 7,30 alle ore 9,00 viene garantito un rapporto di 1:8.
- Dalle ore 16,00 alle ore 18.00 viene garantito un rapporto di 1:8
- Dalle ore 7.30 alle ore 9.00 si svolgeranno attività di pre-nido.
- Dalle ore 16.00 alle ore 18.00 si svolgeranno attività di post-nido.
- L'entrata è prevista tra le ore 7.30 e le ore 9.00.
- L'entrata per i bambini che utilizzano il servizio di part time pomeridiano è prevista tra le ore 13.00 e le ore 13.30.
- L'uscita è prevista a partire dalle ore 16,00.
- Per i bimbi che utilizzano il servizio part time mattutino l'uscita è prevista tra le ore 13.00 e le ore 13.30 e alle ore 11,45 per il part time mattutino senza pasto.
- Durante il periodo dell'inserimento gli orari d'ingresso e d'uscita sono concordati tra genitori ed educatrici.
- Al di fuori di questo particolare momento è invece necessario che sia rispettato l'orario d'ingresso definito.

3. L'AMBIENTAMENTO AL NIDO

L'ambientamento di un bambino al nido rappresenta l'evento psicologico e pedagogico centrale della pratica educativa e molto spesso, è per il bambino stesso e per la sua famiglia, la prima esperienza di allargamento della propria vita sociale.

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

L'inserimento al nido rappresenta perciò un notevole cambiamento nella vita del bambino ed è per questo un momento molto delicato, da affrontare in modo graduale e progressivo, rispettando i suoi ritmi e accompagnando con consapevolezza la famiglia. La presenza di un genitore in questa fase permette al bambino di non sentirsi solo in un ambiente estraneo e di acquisire fiducia verso tutto ciò che è nuovo: il distacco sarà graduale e rispettoso dei tempi di ambientamento alla nuova realtà del bambino e di chi lo accompagna in questa avventura.

Il nido prevede un ambientamento graduale della durata indicativa di una settimana con attenzione ad aspetti come la gradualità, la flessibilità e la modularità di intervento, che garantiscono l'adattamento ad un contesto nuovo e diverso e familiare.

È importante che in questo periodo di tempo il genitore sia presente, per assicurare il bambino, connotare lo spazio affettivamente ed orientarlo nella nuova realtà.

L'ambientamento, condotto a piccolo gruppo, vuole offrire l'occasione ai genitori e ai bambini di vivere l'esperienza come un momento di socializzazione e di condivisione.

Le educatrici, durante il periodo d'ambientamento, rappresentano per il bambino una vera e propria ancora emotiva e cercano di instaurare con lui e con i genitori un rapporto privilegiato, ma non esclusivo.

Oltre alle due settimane suddette è prevista una terza settimana, così detta di consolidamento, in cui il genitore lascia il bambino da solo al nido, rendendosi reperibile in caso di bisogno, in cui il bambino consolida i contatti affettivi instaurati durante l'ambientamento con le educatrici e i coetanei.

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

Poco prima dell'inizio dell'ambientamento la famiglia sarà invitata ad un colloquio individuale. Questo primo colloquio costituisce un momento privilegiato per porre le basi di un significativo e collaborativo rapporto tra nido e famiglia in quanto permette una prima reciproca conoscenza e un costruttivo scambio di informazioni che contribuirà a garantire un buon inserimento del bambino nella nuova realtà.

L'inserimento può essere effettuato in qualunque periodo dell'anno educativo.

4. L'ALIMENTAZIONE AL NIDO

Che bello mangiare la pappa insieme

Il momento del pasto è caratterizzato da un clima sereno e accogliente, dall'attenzione che è riservata alle componenti emotive legate all'alimentazione e agli aspetti della piacevolezza e del benessere.

Le tabelle dietetiche

Nell'elaborazione delle tabelle dietetiche si fa riferimento ai LARN (livelli di assunzione raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana), alle linee guida relative alle indicazioni nutrizionali divulgate dall'Istituto nazionale della Nutrizione, ai più recenti studi condotti a livello europeo e alle indicazioni nutrizionali fornite dalla Regione Lombardia.

I menù elaborati hanno tenuto conto anche dell'indice di gradimento dei bambini.

Le tabelle dietetiche si compongono di menù settimanali; per il periodo estivo, inoltre, (maggio, giugno, luglio, settembre) è previsto un menù maggiormente rispondente alle esigenze imposte dalla stagione.

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, allo scopo di offrire una dieta varia e completa.

I livelli raccomandati di assunzione di energia giornaliera sono così suddivisi:

- colazione: 20%,
- spuntino di metà mattina: 5%,
- pranzo: 30%,
- merenda pomeridiana: 15%,
- cena: 30%.

L'autocontrollo in cucina

Il D.Lgs. n. 193/07 prevede, per tutti i luoghi nei quali si producono alimenti, l'applicazione di norme di autocontrollo da parte del personale addetto.

All'asilo nido la società di ristorazione cui l'Azienda ha affidato l'appalto del servizio di refezione del nido ha, per contratto, adottato il manuale di autocontrollo.

Le feste al nido

Al nido esistono momenti di festa (compleanni, ricorrenze, ecc.) che si svolgono durante il normale orario di apertura.

Trattandosi di una struttura nella quale è necessaria una scrupolosa osservanza delle norme igieniche, dovranno essere consumati, anche in tali occasioni, solo cibi preparati dalla ditta di ristorazione, confezionati o con indicazione lista ingredienti.

5. UNA GIORNATA AL NIDO

La permanenza di un bambino al nido è caratterizzata da routine che assicurano il bambino rendendo la giornata prevedibile.

Momenti di cura e gioco si alternano secondo ritmi predefiniti, pur mantenendo un margine di flessibilità nel rispetto dei bisogni dei bambini.

I momenti che scandiscono la giornata al nido sono:

Accoglienza

L'accoglienza un'idea chiave nel processo educativo.

Dalle h. 7.30 alle h. 9.00 i bambini vengono accolti dall'educatrice che dedica un momento ai genitori per lo scambio di informazioni e facilita il saluto attraverso rituali e gesti simbolici.

Spuntino

Durante la mattinata è prevista una piccola merenda prevalentemente a base di frutta fresca di stagione.

Attività

È importante sottolineare la valenza pedagogica del gioco e il ruolo che l'adulto ha di promozione delle competenze e capacità simboliche; attraverso il gioco il bambino esprime emozioni, desideri e inclinazioni.

Durante la mattinata vengono proposte diverse attività, strutturate e non, in piccolo gruppo, alle quali il bambino può partecipare secondo le sue capacità e preferenze. Le attività sono progettate sulla base delle osservazioni fatte quotidianamente sui bambini e sui bisogni da loro espressi.

Cambio e cura personale

Il momento del cambio non rappresenta esclusivamente un gesto di cura dell'igiene personale del bambino, ma anche e soprattutto un momento privilegiato di relazione.

Cambio e igiene personale sono garantiti secondo le necessità individuali di ognuno.

Pranzo

Il momento del pranzo rappresenta un'importante occasione di espressione affettiva ed emotiva e di condivisione.

Nutrire non significa solo alimentare, ma anche costruire e arricchire la relazione tra il bambino e l'educatrice, per questo motivo le educatrici vi pongono particolare cura e attenzione.

Particolare attenzione viene posta al conseguimento delle autonomie, nel rispetto dei tempi di sviluppo individuali.

Il pranzo viene proposto intorno le 11:30.

Uscita part time

Dalle 13.00 alle 13.30, i bambini che frequentano a modulo part time si preparano all'uscita.

Sonno

Il momento del sonno è un aspetto della giornata al nido particolarmente delicato perché comporta un passaggio che richiede l'esistenza di un rapporto di fiducia e di una relazione significativa con l'educatrice, che pensa e costruisce un percorso anche di progressiva autonomia.

L'ambiente riservato al sonno è predisposto in modo tale da favorire il rilassamento e ogni bambino può ritrovare nel suo lettino ciò che maggiormente lo rassicura e tranquillizza: il ciuccio, il biberon, un oggetto portato da casa.

Il momento del sonno si svolge indicativamente dalle 13 alle 15, nel rispetto dei bisogni e dello sviluppo individuale.

Merenda

Alle 15:30 circa tutti insieme ci si ritrova ai tavoli per consumare la merenda, in un clima di convivialità e condivisione

Ricongiungimento

L'educatrice facilita il ricongiungimento di ogni bambino con il suo adulto di riferimento ponendo attenzione anche a questo importante passaggio, raccontando i momenti salienti, le conquiste, le difficoltà e il clima che ha connotato la giornata in un'ottica di partecipazione attiva delle famiglie.

L'uscita e il ricongiungimento avvengono tra le 16 e le 16:30.

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

Dalle 16.00 alle 18.00 vengono strutturate delle attività ludico – educative pensate specificatamente per i bambini in attesa dell'arrivo dei genitori.

6. CONTINUITA' NIDO - SCUOLA DELL'INFANZIA

Gli incontri tra il personale del nido e della scuola dell'infanzia, tra genitori e personale sono attività finalizzate a favorire il passaggio del bambino dal nido alla scuola dell'infanzia.

PARTE QUARTA - LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

La dimensione relazionale è il presupposto per la costruzione di un incontro e di un dialogo proficui all'interno dei quali tutti gli adulti coinvolti possono da un lato essere riferimento e sostegno per i bambini, dall'altro vivere e condividere essi stessi un percorso di crescita relativamente al loro ruolo educativo.

La costruzione di buone relazioni tra servizi educativi e famiglie risponde ad un bisogno reciproco.

La famiglia, infatti, chiede ai servizi educativi attenzione nell'accoglienza, cura ed educazione dei propri figli, ma anche ascolto e riconoscimento del proprio ruolo genitoriale cercando uno spazio anche per sé e per le proprie domande, per un confronto intorno al significato dell'educare.

I servizi, d'altro canto, sanno ormai bene che costruire buone relazioni con le famiglie è fondamentale per il servizio stesso, in quanto condizione indispensabile per qualificare il proprio lavoro.

Poiché l'accoglienza di un bambino al nido riguarda sempre, senza alcuna eccezione, anche la sua famiglia con la sua storia, il suo stile educativo, le sue fatiche e le sue risorse, all'interno del servizio sono previsti momenti di condivisione, confronto e partecipazione attiva delle famiglie, con verbalizzazione di almeno un incontro annuo.

1. OPEN DAY

Questa proposta, pensata per offrire elementi utili alla conoscenza dell'offerta educativa e per chiarire dubbi e perplessità, prevede l'apertura del nido a tutte le famiglie potenzialmente interessate al servizio, in una giornata di sabato, prima o durante il periodo utile per le iscrizioni.

2. INCONTRO PRE-AMBIENTAMENTO CON LE FAMIGLIE

Viene proposta ai genitori dei nuovi iscritti ed è finalizzata alla presentazione delle linee guida pedagogiche e dell'organizzazione interna del nido nonché ad una riflessione sul periodo di ambientamento.

3. COLLOQUIO CONOSCITIVO INDIVIDUALE PRE-AMBIENTAMENTO

Questo momento permette di conoscere la storia del bambino, lo stadio evolutivo raggiunto e le autonomie, così come il suo mondo, il suo spazio, i suoi giochi, la sua relazione con le cose e con gli altri; permette inoltre la costruzione di un rapporto di fiducia con la famiglia, in quanto il racconto passa attraverso le loro emozioni e i loro vissuti.

4. INCONTRO POST-AMBIENTAMENTO CON LE FAMIGLIE

È previsto un momento di incontro e di scambio tra le famiglie e le educatrici nel quale si restituisce il percorso di ambientamento fatto dal bambino, condividendo i vissuti e le emozioni di entrambi in un'ottica di consolidamento delle relazioni e di crescita collettiva.

5. INCONTRO DI PRESENTAZIONE DEL PROGETTO TEMATICO ANNUALE

È finalizzato a delineare gli obiettivi educativi relativi alle diverse fasce d'età, frutto dell'osservazione dei bambini e della raccolta dei bisogni espressi. Tali obiettivi vengono declinati all'interno di uno sfondo integratore delle attività che cambia di anno in anno.

6. COLLOQUI INDIVIDUALI

Le educatrici e la coordinatrice pedagogica sono disponibili ad incontrare i genitori per un colloquio ogni qualvolta essi ne esprimano la necessità. Sono previsti inoltre colloqui programmati durante l'anno, con lo scopo di condividere il percorso fatto e le relative acquisizioni, momenti di bisogno o di criticità.

7. IL NIDO DELLE FAMIGLIE

Sono previsti vari momenti di partecipazione e attivazione delle famiglie, dalle occasioni più ludiche a quelle più formative, anche in un'ottica di valorizzazione delle risorse e delle inclinazioni dei diversi genitori, nonni o figure di riferimento che abitano il nido.

A titolo esemplificativo sono stati negli anni proposti:

- The delle mamme
- Merenda dei nonni
- Gite
- Creiamo insieme (laboratori per genitori ed educatrici)
- Spazio papà
- Progetti integrazione

8. INCONTRI TEMATICI

Incentrati su aspetti educativi particolarmente significativi, hanno come obiettivo la promozione di una cultura dell'infanzia e l'offerta di uno spazio di reciproco aiuto e sostegno.

PARTE QUINTA - LA SALUTE AL NIDO

Una delle preoccupazioni più diffuse tra i genitori è la frequenza con cui i bambini tendono ad ammalarsi quando iniziano a frequentare il nido.

1. IL REGOLAMENTO SANITARIO

Perché i bambini siano ammessi all'asilo nido, i genitori devono aver ottemperato a quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge in ordine alle vaccinazioni obbligatorie.

Per tutelare la salute e il benessere dei bambini che frequentano il nido viene applicato il seguente regolamento igienico-sanitario, elaborato dal Dipartimento di Prevenzione dell'ATS Città Metropolitana di Milano, che prevede l'allontanamento del bambino nei seguenti casi:

- temperatura superiore a 38,5°c rettali e malessere;
- diarrea: 3 scariche liquide;
- 2 o più episodi di vomito;
- congiuntivite con occhi arrossati e secrezione purulenta;
- esantema di esordio improvviso e non motivato da patologie preesistenti.

Al momento dell'allontanamento il personale educativo farà compilare il modulo; "Allontanamento dal nido". Nei primi tre casi è possibile riammettere il bambino, solo se privo di sintomi, il secondo giorno dopo l'allontanamento.

In caso di allontanamento per sospetta malattia infettiva, (es.: esantemi, congiuntivite...), dopo aver consultato il pediatra è possibile la riammissione, solo ed unicamente con la presentazione di un'autocertificazione attestante l'assenza di patologie infettive in atto, già dal giorno successivo a quello dell'allontanamento.

La presentazione di autocertificazione è necessaria anche in caso di assenza per malattia per cinque giorni consecutivi (compresi il giorno dell'allontanamento, eventuali sabato e domenica o festività).

In caso di un secondo allontanamento nell'arco di cinque giorni, il bambino sarà riammesso nella comunità infantile previa presentazione del certificato medico del pediatra.

Ai genitori è cortesemente richiesto di informare con sollecitudine le educatrici in merito al motivo delle assenze del bambino, sia per comunicare agli altri genitori eventuali malattie infettive in atto, sia per non richiedere l'autocertificazione qualora l'assenza non sia dovuta a malattia.

Le educatrici non possono somministrare farmaci ai bambini, ad eccezione di creme per contusioni o punture di insetti per le quali è necessaria l'autorizzazione firmata.

Per quanto concerne i farmaci salvavita è indispensabile l'autorizzazione firmata dal genitore e l'indicazione del pediatra circa le modalità di somministrazione.

In caso di incidente o infortunio e nell'impossibilità di reperire il medico curante della famiglia, si farà riferimento al Pronto Soccorso degli ospedali più vicini.

2. COSA OCCORRE AL NIDO

Il nido aziendale provvede alla fornitura dei pannolini e del materiale utile per l'igiene personale.

Ai genitori chiediamo di assicurare un piccolo corredo, in un sacchetto con nome, costituito da:

- due cambi completi (intimo ed esterno)
- cinque bavaglie con elastico e nome
- due asciugamani piccoli di tela o spugna con nome e asola
- due sacche in stoffa, siglate, per gli indumenti puliti e sporchi
- una coperta, due lenzuolini (sopra e sotto) da lettino e una federa con relativo cuscino contrassegnati
- due paia di calze antiscivolo o pantofole
- quattro fotografie con primo piano
- eventuale biberon o ciuccio

È opportuno che i bambini indossino vestiti che permettano la massima libertà di movimento, nonché il gioco con materiali sporchevoli (tempere, colori a dita, pennarelli, ecc.). Per i più grandi inoltre sono utili vestiti pratici (es.: pantaloni con elastico in vita) che consentano ai bambini di sviluppare la loro autonomia vestendosi e svestendosi da soli.

PARTE SESTA - STRUMENTI E STANDARD

1. CONDIZIONI IGIENICHE E DI SICUREZZA

L'ambiente dell'asilo nido è pulito, accogliente, sicuro ed accessibile ai piccoli utenti. Le condizioni di igiene, assicurate dal personale ausiliario, la sicurezza dei locali, dei servizi, delle attrezzature garantiscono una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale. L'Azienda si impegna a garantire ai bambini la sicurezza dando piena attuazione alle norme previste in materia di struttura e di caratteristiche qualitative degli asili nido.

La manutenzione ordinaria è effettuata a intervalli programmati da parte dell'Ufficio Tecnico aziendale. La manutenzione straordinaria è a carico dell'Ufficio Tecnico dei Comuni che hanno conferito il servizio, secondo le previsioni di bilancio. In caso fossero necessari interventi urgenti, non previsti nella programmazione finanziaria dell'Amministrazione, si provvederà comunque secondo criteri di massima trasparenza. Gli arredi e le strutture di gioco sono adeguate alle normative vigenti.

2. LA SICUREZZA

Essere a norma per l'asilo nido significa:

- rispondere a standard dimensionali (metri quadrati) e prestazioni (tipologia degli ambienti e destinazione d'uso), previsti dalla legge regionale;
- avere impianti elettrici a norma, ai sensi del decreto n. 37 del 22/1/2008;
- rispettare le disposizioni del D.M. 6.3.1992 sulla prevenzione incendi;
- disporre di una cucina autorizzata alla produzione dei pasti, prevedendo l'applicazione delle procedure di autocontrollo (D.Lgs. 6.11.2007, n° 193) e la dotazione di attrezzature a norma;
- rispettare le disposizioni del D.Lgs. 9.4.2008, n° 81 e successive modificazioni ed integrazioni "Testo unico sulla sicurezza sul lavoro";
- rispettare le disposizioni del D.Lgs. 15.8.1991, n° 277 e successive modificazioni e integrazioni, sull'attuazione di direttive dell'Unione Europea in merito alla protezione dei lavoratori contro i rischi derivanti da esposizione ad agenti chimici, fisici e biologici durante il lavoro;
- prestare attenzione agli elementi che favoriscono il benessere durante la permanenza al nido (livello acustico, rifrazione della luce attraverso le superfici trasparenti, attenzione alla qualità dell'illuminazione naturale ed artificiale).

Le misure di sicurezza interessano sia l'edificio sia gli spazi esterni. La sicurezza degli ambienti del nido è garantita da molteplici elementi (struttura muraria, arredi, tipologia dei materiali di gioco, ecc.) che comprendono anche l'applicazione di attente e puntuali norme d'uso e di gestione. Tutti i bambini che frequentano l'asilo nido sono coperti da polizza assicurativa regionale.

3. TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali e le immagini dei bambini, sono tutelate dalla normativa vigente. Il personale può effettuare riprese video o fotografiche esclusivamente previa autorizzazione scritta da parte dei genitori. Foto e filmati dei bambini possono essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative o culturali. Tutti gli operatori del Servizio, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.

4. LA RETE TERRITORIALE

Si ritiene importante e necessario attivare forme di collaborazione e di confronto con le istituzioni locali in generale e in particolare con le istituzioni scolastiche ed educative presenti sul territorio. Sono attualmente in atto intese e collaborazioni con:

- Ufficio Piano di Zona dell'Ambito di Legnano
- Neuropsichiatria Infantile di Legnano

- Servizio Tutela Minori di Legnano
- Scuole dell'Infanzia statali e paritarie
- Consultori familiari
- Servizi sociali comunali

ai sensi della D.G.R.20943/05.

Il Gestore parteciperà a momenti di confronto promossi dall'Ufficio di Piano territorialmente competente e garantirà l'impegno al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regioni e Comuni in merito al debito informativo (dgr n. 20943/05).

5. DEBITO INFORMATIVO

L'Azienda, come ente gestore dei nidi aziendali, garantisce l'impegno al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regioni e Comuni in merito al debito informativo. ai sensi della D.G.R.20943/05

PARTE SETTIMA - TUTELA DEGLI UTENTI

L'Azienda, al fine di comprendere pienamente le esigenze dei destinatari e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio e ai sensi della DGR n. 20943/05, attiva i seguenti interventi:

1. INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI

La valutazione del servizio viene effettuata attraverso questionari rivolti ai genitori e al personale, che prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I questionari verranno distribuiti entro la fine dell'anno educativo.

Ai genitori è cortesemente richiesto di compilare i questionari con sollecitudine, considerata l'importanza degli stessi per la valutazione e il miglioramento della gestione del servizio.

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza anche sui siti comunali, oltre che sul sito aziendale.

2. PROCEDURE DI RECLAMO

I reclami possono essere esposti in forma orale, scritta, telefonica e via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente, così come da modulistica disponibile presso l'Azienda.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il direttore dell'Azienda, dopo aver esperito le dovute indagini, risponde entro 30 giorni, attivandosi, se del caso, a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

3. PROCEDURE DI REGISTRAZIONE INTERNA DELLE ANOMALIE

Il coordinatore psicopedagogico di Azienda, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le eventuali anomalie, formula le proposte di miglioramento dei procedimenti e le trasmette al direttore dell'Azienda.

L'Azienda garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo in conseguenza di un disservizio subito.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire gli eventuali problemi esistenti e prevedere gli interventi per migliorare i servizi offerti al cittadino. Il cittadino può presentare, entro 15 giorni dal momento in cui abbia subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo, con le seguenti modalità:

- compilazione del modulo prestampato "scheda di segnalazione", indicando il servizio/settore verso cui il reclamo è rivolto e, in forma esaustiva ma concisa, il motivo dello stesso;
- lettera in carta semplice, indirizzata all'Ufficio Nidi dell'Azienda e spedita per posta ordinaria, posta elettronica o consegnata a mano.

La scheda di reclamo deve essere trasmessa ad una delle seguenti mail:

- aziendasole@legalmail.it

La scheda di reclamo viene protocollata direttamente dal personale amministrativo dell'Azienda dedicato al Servizio Nidi.

Definite e identificate le cause del reclamo, il Responsabile del servizio nidi Aziendale indicherà le azioni correttive immediate intraprese o da intraprendere per la risoluzione del problema e risponderà al cittadino.

Allegato 1

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Nome e Cognome	
Nato il	
Via	
Comune	
Telefono/ Fax	
E - Mail	
Tipo e n. documento	

RECLAMO	SUGGERIMENTO	RINGRAZIAMENTO	ELOGIO
Servizi/Settori interessati			
Motivo:			
Data		Firma	

PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

VALUTAZIONE DEL RECLAMO E ANALISI DELLE CAUSE

Il reclamo: O E' fondato	O Non è fondato
---------------------------------	------------------------

Data:	Firma
--------------	--------------

GESTIONE IMMEDIATA DEL RECLAMO (TRATTAMENTO)				
O TELEFONO O LETTERA O ALTRO				
DA INOLTARE A				
Data prevista verifica attuazione:		entro il		
Data prevista verifica di efficacia:		entro il		
IL TRATTAMENTO E' STATO ATTUATO?				
Data		Firma		
IL TRATTAMENTO E' STATO EFFICACE?				
Data		Firma		
SI	RITIENE	OPPORTUNO	ATTIVARE	AZIONE
CORRETTIVA/ PREVENTIVA?				
INFORMAZIONI (Inserire i riferimenti)				ALL'UTENTE

Allegato 2

CALENDARIO ANNO EDUCATIVO 2020 – 2021

ASILO NIDO “EMANUELA SETTI CARRARO DALLA CHIESA” – PARABIAGO

ASILO NIDO “ABRACADABRA” - DAIRAGO

APERTURA ANNO EDUCATIVO: 2 settembre 2020

CHIUSURE PER FESTIVITA':

PATRONO: COMUNE DI PARABIAGO: 28 settembre 2020

COMUNE DI DAIRAGO: 25 agosto (nido già chiuso)

PONTE IMMACOLATA: chiusura il 7 e l'8 dicembre 2020

FESTIVITÀ NATALIZIE: chiusura dal 24 dicembre 2020 a lunedì 4 gennaio 2021

FESTIVITÀ PASQUALI: chiusura dal 1 al 6 aprile 2021 con riapertura il 7 aprile 2021

FESTA DELLA REPUBBLICA: 2 giugno 2021

CHIUSURA ANNO EDUCATIVO: ultimo giorno VENERDI' 30 luglio 2021

RETTE MENSILI DI FREQUENZA RELATIVE ALL'ASILO NIDO AZIENDALE

"EMANUELA SETTI CARRARO DALLA CHIESA" DI PARABIAGO

Il costo del servizio viene calcolato con il metodo della progressione lineare, come prevede il Regolamento ISEE sulla disciplina e sulle modalità degli interventi e delle prestazioni dei servizi sociali e socio – educativi dei Comuni dell'ambito territoriale e dell'Azienda So.Le., approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 24 del 28.4.2016.

La formula è la seguente:

Tariffa Minima + (ISEE richiedente – ISEE iniziale) X (tariffa massima – tariffa minima)

(ISEE finale – ISEE iniziale)

Il range relativo alle fasce reddituali ISEE è il seguente:

- da € 6.531,07 (minimo vitale) ad € 21.500,00
- ai redditi inferiori ad € 6.531,07 sarà applicata la tariffa minima;
- ai redditi superiori ad €. 21.500,00 sarà applicata la tariffa massima

Le tariffe applicate saranno le seguenti:

- € 256,00 – tariffa minima
- € 506,00 – tariffa massima
- € 500,00 – tariffa fissa per non residenti

L'Azienda, per ogni giorno di assenza del bambino, riconosce una detrazione di € 4.24 pari al costo del pasto non consumato.

L'assenza del bambino dovrà essere comunicata dai genitori entro le ore 8,30 del giorno stesso.

Sono stati introdotti due posti part time per le famiglie che ne facessero richiesta, per i quali viene prevista la possibilità di frequenza nei seguenti orari:

- dalle ore 7,30 alle ore 13.00
- dalle ore 13,00, alle ore 18,00

Le tariffe individuali sono così determinate:

- per l'orario mattutino, comprensivo del pasto, nella misura del 75% della retta dovuta per il tempo pieno;
- per l'orario pomeridiano, non comprensivo del pasto, nella misura del 55% della retta dovuta per il tempo pieno.

Sarà sempre possibile richiedere cambi di frequenza durante l'anno educativo e resterà a cura del gestore di valutare il mantenimento dei requisiti minimi di esercizio e di accreditamento.

Per i mesi estivi (giugno e luglio), in caso di ritiro del bambino dall'asilo nido, saranno comunque dovute le rette mensili di entrambi i mesi, decurtate solamente dei pasti non consumati.

Qualora venisse riproposta, per l'anno educativo 2020/2021 la MISURA NIDI GRATIS da parte di Regione Lombardia, per le famiglie che potranno aderire alla misura verrà autorizzata la sospensione degli aumenti tariffari per le categorie di utenti che verranno indicate nel provvedimento regionale, fatto salvo l'aumento consentito.

Allegato 4

RETTE MENSILI DI FREQUENZA RELATIVE ALL'ASILO NIDO AZIENDALE "ABRACADABRA" DI DAIRAGO

Il costo del servizio viene calcolato con il metodo della progressione lineare, come prevede il Regolamento ISEE sulla disciplina e sulle modalità degli interventi e delle prestazioni dei servizi sociali e socio – educativi dei Comuni dell'ambito territoriale e dell'Azienda So.Le., approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 8 del 16/3/2016.

La formula è la seguente:

$$\text{Tariffa Minima} + (\text{ISEE richiedente} - \text{ISEE iniziale}) \times (\text{tariffa massima} - \text{tariffa minima})$$

(ISEE finale – ISEE iniziale)

Il range relativo alle fasce reddituali ISEE è il seguente:

- da € 6.531,00 (minimo vitale) ad € 11.429,00
- ai redditi inferiori ad € 6.531,00 sarà applicata la tariffa minima;
- ai redditi superiori ad €. 11.429,00 sarà applicata la tariffa massima

Le tariffe applicate saranno le seguenti:

	frequenza tempo pieno	part time pasto escluso	frequenza part time (orizzontale/ verticale) pasto incluso
TARIFFA MASSIMA	€ 550,00	€ 358,00	€ 413,00
TARIFFA MINIMA	€ 330,00	€ 215,00	€ 248,00

Agli utenti che non presenteranno la documentazione volta a dimostrare la situazione economica (ISEE) verrà praticata la tariffa massima prevista.

La retta per i non residenti, in caso di disponibilità di posti, è la seguente:

- tariffa frequenza tempo pieno € 610,00
- tariffa frequenza pomeridiano € 400,00
- tariffa frequenza part time mattutino € 460,00

Per i nuovi iscritti è prevista, per il primo mese di inserimento, una riduzione pari a ¼ della propria tariffa mensile, considerata la frequenza ridotta a causa del necessario periodo di ambientamento.

Il Comune riconosce una detrazione pari al 40% della retta per il maggiore di più fratelli frequentanti il nido.

QUOTA DI ISCRIZIONE ANNUALE

La quota di iscrizione è pari a € 80,00 da versare al momento dell'iscrizione. In caso di mancata ammissione la quota di iscrizione verrà rimborsata entro la fine dell'anno educativo mentre in caso di rinuncia verrà introitata.

DECURTAZIONI della RETTA MENSILE

Le assenze del bambino possono dar diritto ad una decurtazione della retta mensile secondo i seguenti criteri:

1. assenze fino a 2 giorni scolastici = nessuna decurtazione.
2. assenze superiori ai 2 giorni scolastici = decurtazione di una quota pasto fissa giornaliera, a partire dal terzo giorno di assenza nel mese, pari a € 2,50.

Sarà sempre possibile richiedere cambi di frequenza durante l'anno educativo e resterà a cura del gestore di valutare il mantenimento dei requisiti minimi di esercizio e di accreditamento.

Qualora venisse riproposta, per l'anno educativo 2020/2021 la MISURA NIDI GRATIS da parte di Regione Lombardia, per le famiglie che potranno aderire alla misura verrà autorizzata la sospensione dell'applicazione tariffaria per le categorie di utenti che verranno indicate nel provvedimento regionale, fatto salvo l'aumento consentito.



Azienda Sociale del Legnanese So.Le per la gestione di servizi sociali
CF. 92049320150 P.IVA 08868510960

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION PER LE FAMIGLIE

Gentile famiglia

vi chiediamo di compilare il questionario sottostante per aiutarci a migliorare il Servizio Nidi offerto a voi e ai vostri figli da parte di Azienda SO.LE.

Vi precisiamo che il questionario è assolutamente anonimo e i dati verranno utilizzati solo ed esclusivamente per elaborare le statistiche di gradimento del servizio Nidi.

Note alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da 1 (per niente) a 5 (moltissimo)

1 – Si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute dal nido?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

2 – Si ritiene soddisfatto dell'accoglienza ricevuta durante il colloquio pre-ambientamento?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

3 – Si ritiene soddisfatto dei tempi e delle modalità in avvio della fase di ambientamento?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

4 – Si ritiene soddisfatto della partecipazione agli "Spazi genitori" dedicati ai genitori dei bambini in ambientamento?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

5 – Si ritiene soddisfatto del percorso educativo progettato per il bambino e la famiglia?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

6 - Si ritiene soddisfatto della possibilità di accesso ai colloqui individuali?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

7 – Si ritiene soddisfatto degli strumenti di documentazione delle attività svolte al nido?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

8 – Si ritiene soddisfatto dei momenti di scambio nido – famiglia?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

9 – Si ritiene soddisfatto del coinvolgimento delle famiglie nella vita del nido?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

10 – Si ritiene soddisfatto della gestione dei momenti di accoglienza e ricongiungimento?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

11 – Si ritiene soddisfatto della professionalità della coordinatrice?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

11 – Si ritiene soddisfatto della professionalità delle educatrici?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

12 – Si ritiene soddisfatto della pulizia e della cura degli ambienti?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

13 – Si ritiene soddisfatto della gestione globale del servizio Nidi?

Giudizio: 1 2 3 4 5

Note: _____

14 – Quali suggerimenti può dare per migliorare e rendere più efficace il nostro lavoro?

Data _____