

CARTA DEI SERVIZI
ASILO NIDO COMUNALE
SELVAZZANO DENTRO
Rev 1 del 16/06//2010

NUOVI SPAZI
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI

DELL'ASILO NIDO COMUNALE

DI SELVAZZANO DENTRO

L'asilo Nido Comunale di Selvazzano Dentro (PD) è situato in via Montecchia n.24 in località Feriole.

La Mission del servizio

L'Asilo Nido apre all'utenza a Settembre 2010.

Sono utenti dell'Asilo Nido i bambini e le bambine di età compresa tra i tre mesi e i tre anni. Sono destinatari del servizio i genitori dei bambini utenti o chi ne abbia il loro affidamento.

L'Asilo Nido Comunale è un servizio sociale ed educativo di interesse pubblico rivolto alla prima infanzia che si propone di garantire le condizioni ottimali per sostenere lo sviluppo dei bambini e potenziare le loro capacità.

L'Asilo Nido concorre con la famiglia a realizzare, per ciascun bambino, un percorso educativo che assicuri il benessere e favorisca lo sviluppo armonico ed equilibrato della sua personalità.

L'Asilo Nido opera in collaborazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari del territorio e si propone di diventare insieme ad essi agente di promozione culturale e di informazione per la tutela dei diritti dell'infanzia.

Lo sforzo dei vari attori coinvolti nella gestione dell'Asilo Nido è quello di realizzare un servizio di qualità per la prima infanzia: un servizio efficiente, efficace ed in grado di soddisfare i bisogni degli utenti e dei destinatari. A tal fine curiamo in modo particolare la progettazione del servizio nelle sue varie componenti organizzative, gestionali, strutturali, pedagogico-educative partendo da un'analisi dei bisogni dei bambini, delle famiglie e del territorio. Il controllo costante del servizio attraverso gli incontri periodici di verifica, l'utilizzo di strumenti di monitoraggio e documentazione sistematica delle attività costituiscono una garanzia circa le nostre modalità di lavoro.

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e guidare il cittadino allo scopo di conoscere meglio le prestazioni e i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto.

Essa rappresenta un patto tra Il Comune di Selvazzano Dentro, l'Ente gestore Cooperativa "Nuovi Spazi" e gli utenti del nido, attraverso il quale si dichiarano le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio di Nido.

Chi gestisce il servizio ha il dovere di dichiarare i livelli di qualità garantiti e di verificarne la sussistenza attraverso il monitoraggio e la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti/destinatari.

La presente Carta ha come fonte di ispirazione fondamentale l'art. 3 e 33 della Costituzione italiana e la Convenzione ONU sui Diritti dell'infanzia. Essa ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli

obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali. Si ispira ai seguenti trinci fondamentali:

- UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA': gli operatori del servizio si impegnano ad adottare nei confronti dei bambini e delle loro famiglie comportamenti ispirati ai criteri di uguaglianza, obiettività e imparzialità.
- DIRITTO DI ACCESSO: l'asilo nido è aperto a tutti i bambini residenti nel Comune di Selvazzano, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche secondo i criteri previsti dal Regolamento Comunale del servizio. Viene assicurato l'inserimento dei bambini con svantaggio psico-fisico e sociale.
- CONTINUITA': l'erogazione del servizio avviene con continuità, regolarità e senza interruzioni per almeno 220 giorni per anno educativo secondo i tempi e gli orari previsti dal calendario predisposto annualmente dal Comitato di Gestione.
- DIRITTO DI SCELTA: per consentire ai possibili destinatari del servizio dell'Asilo Nido di compiere una scelta consapevole ed informata, l'Amministrazione Comunale e l'Ente Gestore si impegnano a fornire agli interessati un'informazione chiara e corretta su tutti gli aspetti educativi ed organizzativi del servizio attraverso: la distribuzione della presente Carta dei Servizi e di altro materiale informativo; la reperibilità di persone adeguatamente preparate per fornire informazioni su vari aspetti relativi al funzionamento del servizio; l'organizzazione della giornata del "Nido Aperto" per far conoscere e visitare il servizio alla cittadinanza; la possibilità di accedere autonomamente alle informazioni relative al servizio consultando apposito sito internet del Comune (www.comune.selvazzano-dentro.pd.it).
- PARTECIPAZIONE. Viene favorita la partecipazione delle famiglie alla vita del servizio attraverso l'organizzazione di: colloqui individuali con i genitori; assemblee dei genitori; elezione dei rappresentanti dei genitori e loro partecipazione agli incontri del Comitato di Gestione; feste ed ad altri momenti ludico, conviviali ed educativi riservati alle famiglie.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA: gli operatori coinvolti a vario titolo nella gestione dell'Asilo Nido si impegnano a garantire un servizio al massimo livello rispetto alle esigenze dei bambini e delle loro famiglie, ai programmi stabiliti, alle risorse disponibili.

Le garanzie del servizio

a. Capacità ricettiva

In fase sperimentale e per tutta la durata dell'anno educativo 2010/2011, il servizio accoglierà un massimo di n°34 bambini.

L'Asilo Nido si articola in due sezioni:

- sezione lattanti: accoglie fino a 6 bambini che al momento dell'inserimento hanno un'età inferiore o uguale ai 12 mesi;
- sezione divezzi: accoglie fino a 28 bambini che al momento dell'inserimento hanno un'età superiore ai 12 mesi.

Ciascuna sezione è seguita da educatrici di riferimento per i gruppi dei bambini. Le varie educatrici di sezione lavorano in stretta collaborazione tra di loro.

Nell'organizzazione delle sezioni vengono fatte salve valutazioni di carattere pedagogico ed educativo che richiedano variazioni interne nell'interesse del bambino e della migliore organizzazione del servizio.

b. Calendario di funzionamento

L'asilo nido è aperto all'utenza tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.30 da inizio settembre a fine luglio. Il calendario annuale prevede l'apertura all'utenza per non meno di 220 giorni con esclusione del mese di Agosto.

c. Organizzazione della giornata tipo all'Asilo Nido

TEMPI	ATTIVITÀ	ESIGENZE DEL BAMBINO CHE I VARI MOMENTI DELLA GIORNATA MIRANO A SODDISFARE
7.30 - 9.00	Entrata e accoglienza dei bambini e dei genitori	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno affettivo
9.00 - 9.10	Ricongiungimento dei bambini nei gruppi-sezione	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno affettivo • Comunicazione con l'adulto • Rafforzamento del senso di appartenenza al gruppo
9.10 - 9.45	Merenda e igiene personale	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca delle abitudini • Acquisizione norme di vita pratica • Ricerca dell'autonomia • Bisogno fisiologico/ affettivo
9.45 - 10.30	Attività strutturate previste dalla progettazione didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno di apprendimento e di socializzazione con il gruppo
10.30 - 11.00	Gioco libero, igiene personale, preparazione al pranzo	<ul style="list-style-type: none"> • Libera espressione di interessi ludici personali • Bisogno fisiologico/affettivo • Ricerca delle abitudini • Acquisizione norme di vita pratica
11.00 - 11.45	Pranzo	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno fisiologico • Ricerca delle abitudini • Ricerca dell'autonomia • Acquisizione norme di vita pratica
11.45-12.30	Igiene personale, gioco libero, preparazione al riposo	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno fisiologico • Bisogno affettivo • Ricerca delle abitudini
13.00-13.30	1^ uscita (13.00-13.30)	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca delle abitudini • Bisogno affettivo
14.30-15.00	Risveglio	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno fisiologico • Ricerca delle abitudini
15.00 - 15.30	Merenda e igiene personale	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno fisiologico • Ricerca delle abitudini • Acquisizione norme di vita pratica
15.30 - 16.00	Gioco libero 2^ uscita (16.00-16.30)	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno di esprimere liberamente i propri interessi ludici • Bisogno affettivo
16.00 - 18.00	Tempo prolungato (qualora attivato): Gioco libero/ semplici attività strutturate scelte dai bambini in base ai propri interessi Spuntino Igiene personale	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno affettivo • Comunicazione con l'adulto ed i compagni in una situazione di piccolo gruppo • Ricerca di interessi personali, rituali, abitudini

	Preparazione all'uscita	
--	-------------------------	--

Nel corso della mattinata, oltre che nel pomeriggio, verrà garantito il riposo a tutti i bambini della sezione lattanti che ne necessitano

d. Modalità di fruizione

L'orario giornaliero di apertura sarà dalle ore 7.30 alle ore 16.30. I genitori potranno iscrivere i bambini scegliendo tra due diverse fasce di frequenza:

1. servizio part-time: entrata dalle ore 7.30 alle ore 9.00; uscita dalle ore 13.00 alle ore 13.30;
2. servizio a tempo pieno: entrata dalle ore 7.30 alle ore 9.00; uscita dalle ore 16.00 alle ore 16.30.

Potrà essere attivato un servizio di prolungamento orario fino alle ore 18.00 in presenza di almeno cinque richieste. Possono accedere al servizio di prolungamento di orario preferibilmente i bambini che abbiano compiuto 15 mesi i cui genitori abbiano un orario di lavoro che non permette di ritirare il figlio entro le 16.30 o per situazioni particolari appositamente documentate.

La fascia di frequenza prescelta va indicata all'atto dell'iscrizione. La fascia di frequenza scelta rimane valida per l'intero anno educativo.

e. Risorse umane impiegate nel nido

Nel nido opera personale con funzioni educative e personale con funzioni ausiliarie.

Il personale educativo fa parte dell'équipe educativa dell'Asilo Nido composta dalle educatrici e dalla Coordinatrice psico-pedagogica.

Le educatrici:

- si prendono cura dei bambini verificando i progressi del loro percorso di sviluppo sia a livello individuale che di gruppo;
- sostengono e promuovono l'emergere delle potenzialità dei bambini elaborando specifici percorsi educativo-didattici;
- garantiscono la continuità educativa con i genitori e favoriscono la partecipazione delle famiglie alla vita del servizio;
- collaborano con la Coordinatrice per l'elaborazione e l'attuazione del progetto educativo del servizio;
- garantiscono la qualità del lavoro svolto con i bambini e le famiglie utilizzando strumenti e procedure di osservazione e documentazione sistematica delle esperienze svolte;
- curano l'organizzazione e l'allestimento degli spazi e dei materiali ludico-didattici dell'Asilo Nido;
- partecipano e collaborano al lavoro di équipe per monitorare e verificare l'andamento degli interventi educativi.

Vengono individuate delle educatrici di riferimento per le varie sezioni ed un'educatrice responsabile per il gruppo (referente interna).

La Coordinatrice psico-pedagogica dell'Asilo Nido:

- garantisce l'organizzazione e la programmazione generale dell'Asilo Nido in accordo con quanto previsto dal progetto psicopedagogico del servizio;
- svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico agli operatori in relazione alla progettazione educativo-didattica, alle procedure di osservazione, documentazione, monitoraggio e verifica degli interventi educativi;

- definisce insieme all'Amministrazione Comunale e alla Direzione dell'ente gestore gli indirizzi e i criteri di sviluppo e qualificazione del servizio Nido;
- assicura la referenza e il raccordo con le famiglie, l'Amministrazione Comunale, la Direzione dell'ente gestore, gli altri servizi socio-educativi del territorio;
- assicura il controllo del "Sistema Qualità" del servizio in collaborazione con altre figure tecniche dell'Amministrazione Comunale e della Direzione dell'ente gestore;
- promuove la formazione permanente del personale.

Il personale con funzioni ausiliarie operante all'interno dell'Asilo Nido comprende:

- la cuoca addetta alla preparazione e distribuzione dei pasti;
- personale addetto alla pulizia e sanificazione dei locali, degli arredi, dei materiali e delle attrezzature.

Oltre al personale che opera all'interno dell'Asilo Nido, la gestione complessiva del servizio viene assicurata da figure tecniche dell'Ente gestore e nello specifico da:

- la Referente della Direzione;
- referenti amministrativi
- il Responsabile della sicurezza e manutenzione ordinaria.

Opera inoltre il personale amministrativo del Comune che cura i rapporti con l'utenza relativamente a presentazione domande, graduatorie e problematiche di carattere generale e che ha funzioni di supervisione e controllo dell'andamento del servizio; l'amministrazione del gestore provvede alla fatturazione e all'introito delle rette, oltre agli aspetti più direttamente gestionali, secondo quanto stabilito dalla convenzione di affidamento della gestione.

Modalità di accesso all'Asilo Nido

Le modalità di accesso all'Asilo, Nido riportate nella presente Carta dei Servizi, avvengono secondo le modalità indicate dal Regolamento Comunale dell'Asilo Nido e da apposito Bando Comunale. Il bando per la presentazione delle domande viene emesso nei tempi così indicati:

- nel mese di febbraio per le domande da presentare entro il 30 Aprile per gli inserimenti da settembre;
- nel mese di giugno per le domande da presentare entro il 30 settembre per gli inserimenti da gennaio.

L'iter d'accesso all'Asilo Nido prevede:

- a. la presentazione della domanda di ammissione da parte delle famiglie;
- b. la formulazione della graduatoria di ammissione da parte dell'Amministrazione Comunale;
- c. l'ammissione al servizio da parte dell'Ente Gestore.
- d. la definizione delle modalità e dei tempi per l'inserimento dei bambini programmate dal Coordinatore Responsabile dell'Asilo Nido.

a. Presentazione della domanda di ammissione

Per accedere all'Asilo Nido è necessario presentare domanda di ammissione utilizzando apposito modulo predisposti dal Comune di Selvazzano. I moduli sono disponibili presso il Settore alla Persona – Ufficio Servizi Sociali del Comune di Selvazzano nei giorni ed orari di apertura al pubblico. I moduli possono essere altresì reperiti sul sito internet del Comune www.vomune.selvazzano-dentro.pd.it.

La domanda di ammissione va compilata dal genitore o da chi esercita la patria potestà, secondo quanto previsto da regolamento a cui si rinvia.

La domanda, debitamente compilata e completa degli allegati, va presentata all'Ufficio Servizi Sociali nei giorni ed orari di apertura al pubblico.

Sono previsti due periodi di presentazione domande:

- dal 1 al 30 aprile per gli inserimenti relativi ai posti che si renderanno disponibili da settembre a dicembre. Sono accolte domande di ammissione anche per i nati a condizione che la data presunta del parto sia prevista entro il 31 maggio e che tale termine sia successivamente comprovato;
- dal 1 settembre al 30 settembre (bambini nati fino al 30 settembre) per gli inserimenti relativi ai posti che si renderanno disponibili da gennaio a maggio.

La data di inizio della frequenza è fissata dal Coordinatore Responsabile dell'Asilo Nido in modo tale da coprire costantemente tutti i posti disponibili della struttura. Non potranno essere accolte richieste di slittamento di inizio frequenza salvo casi di malattia certificata del bambino o altri seri e giustificati motivi debitamente certificati.

Sono accolte con riserva le domande per l'ammissione al servizio di bambini non residenti.

Essendo di riferimento lo stesso anno scolastico, se la domanda è stata presentata entro il 30 Aprile potrà essere richiesta la validità della stessa anche per la successiva scadenza del 30 settembre.

Per l'ammissione agli anni scolastici successivi dovrà essere presentata sempre e comunque una nuova domanda.

b. Formulazione della graduatoria di ammissione

Dopo ciascun termine di presentazione delle domande di ammissione viene predisposta una graduatoria di ammissione per i soli bambini residenti, secondo i criteri definiti nel regolamento, sulla base dei

- dei titoli di precedenza;
- dei punteggi attribuiti sulla base delle dichiarazioni rese dal genitore nella dichiarazione sostitutiva;
- delle certificazioni prodotte in allegato, dove previsto, alla domanda di ammissione.

La graduatoria provvisoria per i soli bambini residenti è resa pubblica entro i seguenti termini:

- entro il 10 giugno per le domande presentate fino al 30 aprile.
- entro il 10 novembre per le domande presentate entro il 30 settembre.

La graduatoria viene resa pubblica tramite affissione presso l'Albo Pretorio del Comune di Selvazzano e l'Asilo Nido Comunale nonché pubblicazione sul sito internet www.comune.selvazzano-dentro.pd.it Contro di essa, entro quindici giorni dalla data di pubblicazione, è ammesso ricorso in opposizione da presentare al Settore Servizi alla Persona – Ufficio Servizi Sociali del Comune di Selvazzano che deciderà nel merito entro quindici giorni dalla presentazione del ricorso. Il ricorso va presentato per iscritto indicando i motivi ed allegando eventuale documentazione a sostegno. Trascorso il termine dei 15 giorni non sarà più possibile effettuare alcuna modifica alla graduatoria che acquisirà pertanto validità a tutti gli effetti.

c. Ammissione al servizio

Le ammissioni all'Asilo Nido avvengono in base alla graduatoria e al numero di posti disponibili in relazione alla capacità ricettiva articolata per sezioni.

L'ammissione al servizio viene comunicata dall'ente gestore ai genitori dei bambini cui è stato assegnato un posto, fino ad esaurimento dei posti disponibili. L'ammissione viene comunicata telefonicamente ai genitori o, in caso di non rintracciabilità degli interessati, tramite telegramma. I genitori contattati dovranno presentarsi di persona entro tre giorni lavorativi dalla comunicazione di assegnazione del posto per confermare per iscritto la propria accettazione, ritirare la lettera di iscrizione all'Asilo Nido e versare la quota annuale di iscrizione. Se impossibilitati a presentarsi, i genitori dovranno confermare la propria rinuncia o accettazione tramite fax entro gli stessi termini. Qualora i genitori non si presentino o non inviino comunicazione scritta di conferma di accettazione entro i tre giorni lavorativi, verranno in ogni caso considerati rinunciatari.

I bambini in graduatoria non ammessi all'Asilo Nido costituiranno lista d'attesa. I genitori dei bambini in lista d'attesa saranno contattati se si renderanno disponibili dei posti.

Le eventuali liste d'attesa rimangono in vigore fino all'adozione della graduatoria successiva.

In casi eccezionali di documentata emergenza sociale segnalati dai Servizi Sociali del Comune di Selvazzano Dentro potranno essere ammessi, compatibilmente con la disponibilità dei posti, bambini non inseriti in graduatoria.

In caso di esaurimento della graduatoria è discrezione dell'Amministrazione Comunale accogliere le domande presentate per i bambini non residenti in ordine decrescente di età.

In caso di non copertura dei posti disponibili è inoltre facoltà dell'Amministrazione Comunale, sentito l'Ente Gestore, procedere alla riapertura del bando con termini temporali abbreviati.

d. Modalità e tempi per l'inserimento del bambino all'Asilo Nido

L'inserimento all'Asilo Nido rappresenta un momento delicato per il bambino e la sua famiglia, determinante ai fini di una serena permanenza presso il servizio. Il bambino che arriva all'Asilo Nido e la sua famiglia devono imparare a conoscere nuove persone, ambienti e ritmi di organizzazione della giornata. Per favorire questi passaggi è essenziale avviare un percorso di conoscenza reciproca nido-famiglia che consenta a tutti (bambino, genitori, personale del servizio) di costruire gradualmente delle relazioni basate sulla fiducia e sicurezza l'uno nei confronti dell'altro. A tal fine l'équipe educativa dell'Asilo Nido Comunale di Selvazzano predispone un preciso **progetto di accoglienza** per i nuovi bambini e genitori che prevede:

- colloqui preliminari dei genitori con la Coordinatrice dell'Asilo Nido. In questa occasione viene formalizzata l'iscrizione del bambino all'Asilo Nido. La Coordinatrice fornisce inoltre informazioni sul funzionamento complessivo del servizio, sulle modalità di gestione del percorso di accoglienza, accoglie domande e richieste di chiarimenti dei genitori;

- colloqui di pre-ambientamento dei genitori con gli educatori: hanno luogo prima dell'inserimento, vengono gestiti dall'educatrice che seguirà il bambino durante il percorso di ambientamento. Sono importanti per avviare il flusso di informazioni conoscitive nido-famiglia rispetto al bambino e condividere ulteriormente le modalità di conduzione dell'inserimento;

- programmi di inserimento individualizzati e gradualizzati comunicati preventivamente alle famiglie. L'inserimento del bambino al Nido ha una durata variabile dalle due alle quattro settimane a seconda della fascia di frequenza prescelta. Le ore di permanenza del bambino al Nido aumentano gradualmente nel corso delle settimane: un'ora la prima settimana, frequenza nella mattinata con pranzo durante la seconda settimana, introduzione del riposo pomeridiano al Nido a partire dalla terza settimana. L'inserimento avviene con la presenza di un genitore o di una persona significativa per il bambino secondo un calendario che ne prevede una presenza progressivamente calante. Viene in ogni caso richiesta una reperibilità del genitore o della figura di riferimento durante tutto il periodo dell'inserimento;

- continuità della figura educativa che seguirà il bambino ed i suoi genitori durante la fase di ambientamento;

- inserimento per piccoli gruppi per consentire al bambino di approcciarsi gradualmente alla dimensione della vita comunitaria dell'Asilo Nido.

La delicatezza e complessità della fase di ambientamento richiedono all'équipe educativa dell'Asilo Nido un puntuale lavoro di programmazione. L'attenzione viene posta a come ogni singolo bambino reagisce al nuovo ambiente fisico, sociale ed emotivo rappresentato dall'Asilo Nido. Tali considerazioni ci portano ad escludere la possibilità di soddisfare richieste individualizzate delle famiglie che possano risultare non in sintonia con la necessità di creare, per tutti i nuovi bambini, un clima emotivamente sereno organizzato sulla base di una scansione di eventi prevedibili e comprensibili per i nuovi piccoli ospiti. Non potranno pertanto essere accolti slittamenti di inizio frequenza rispetto a quelli comunicati dal Coordinatore salvo:

- casi di indisposizione del bambino, documentata mediante trasmissione di apposito certificato medico, nei giorni immediatamente precedenti la data prevista per l'inserimento;

- seri e giustificati motivi debitamente certificati.

Il Coordinatore Responsabile dell'Asilo Nido ha inoltre l'obbligo di garantire il pieno funzionamento del servizio, in relazione ai posti disponibili, assicurando l'accesso a tutte le famiglie che ne hanno diritto. Non sarà pertanto possibile mantenere posti bloccati, qualora essi siano disponibili. L'iscrizione decade qualora, trascorso un mese dalla data fissata per l'inizio, il bambino non abbia iniziato la frequenza in assenza di certificata motivazione.

Tariffe e costi del servizio

I costi del servizio di Asilo Nido comprendono il versamento:

1. delle *rette mensili di frequenza*;
2. della *quota annuale di iscrizione*.

Rette mensili e quota annuale di iscrizione sono stabilite annualmente con apposita deliberazione della Giunta Comunale e costituiscono un contributo, da parte delle famiglie, alle spese per il funzionamento del servizio.

La *quota annuale di iscrizione* è comprensiva di assicurazione e va versata al momento della conferma dell'iscrizione in caso di ammissione di nuovi bambini. Per i bambini già frequentanti la quota di iscrizione per l'anno scolastico successivo va corrisposta entro la seconda settimana di aprile di ciascun anno secondo le modalità indicate dall'Ente Gestore. La quota di iscrizione non è rimborsabile ad eccezione di mancato inizio per motivi di salute certificati da autorità sanitaria.

La *retta mensile* è dovuta per gli undici mesi di funzionamento del servizio (da settembre a luglio). La retta è commisurata alla situazione economico-patrimoniale attestata dalla certificazione ISEE. Ai residenti che non presentino la certificazione ISEE viene applicata la retta di frequenza massima prevista per i residenti.

Per l'anno scolastico 2010/2011 verranno applicati i seguenti costi del servizio:

QUOTA DI ISCRIZIONE PER L'ANNO 2010/2011*	150,00 €
--	----------

*da corrispondere al momento della conferma dell'iscrizione

FASCIA REDDITO ISEE	RETTE MENSILI PER RESIDENTI
fino a 10.000,00 €	340,00 €
da € 10.000,01 a € 15.000,00	380,00 €
da € 15.000,01 a € 20.000,00	400,00 €
da € 20.000,01 a € 25.000,00	420,00 €
superiore € 25.000,01	450,00 €

RETTE MENSILI PER NON RESIDENTI	500,00 €
--	----------

TEMPO PROLUNGATO (dalle ore 16.00 alle ore 18.00)	
Quota fissa mensile per residenti e non residenti	80,00 €

Tutte le rette sopraindicate sono comprensive:

- dei pasti e delle merende dei bambini consumati durante l'orario di permanenza all'Asilo Nido;
- della fornitura dei prodotti per l'igiene dei bambini (pannolini, salviette, creme, prodotti monouso per l'asciugatura). E' esclusa la fornitura di prodotti dovuti a specifiche problematiche di salute o a scelte specifiche dei genitori per i quali si richiede la fornitura direttamente dalla famiglia;
- della fornitura della biancheria (lenzuolini, coperte, bavaglino).

La retta di frequenza mensile non comprende eventuali costi per attività e uscite didattiche organizzate in corso d'anno.

Sono previste riduzioni della retta mensile nei seguenti casi:

- riduzione del 50% per ogni figlio successivo al primo frequentante contemporaneamente l'Asilo Nido per i soli residenti;
- riduzione del 50% in caso di assenza mensile per malattia del bambino, debitamente certificata dal medico curante, per un periodo superiore ai 20 giorni continuativi;
- esclusivamente per il primo mese di frequenza, la retta verrà determinata in proporzione al numero di giornate effettivamente frequentate, con decorrenza dalla data stabilita per l'inserimento.

I periodi di chiusura del servizio per vacanza stabiliti dal calendario scolastico non sono scomputabili ai fini dell'ammontare della retta.

Tutela degli utenti/destinatari del servizio

a. Valutazione della soddisfazione dell'utenza

Per migliorare costantemente la qualità del servizio viene effettuata una rilevazione annuale della soddisfazione delle famiglie circa il servizio offerto tramite questionario anonimo.

b. Istituto del reclamo

E' prevista la procedura del reclamo qualora i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi e gli Standard di qualità garantiti dovessero essere violati.

I reclami possono essere effettuati in forma scritta, devono contenere le generalità di chi lo effettua e vanno presentati al Coordinatore del servizio. Presso la sede dell'Asilo Nido sono a disposizione delle famiglie appositi moduli per la segnalazione di eventuali non conformità o suggerimenti.

I reclami anonimi e non circostanziati non sono presi in considerazione. La Direzione dell'ente gestore, dopo aver effettuato gli accertamenti necessari, si impegna a riferire ai diretti interessati il risultato degli accertamenti entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza della Direzione dell'ente gestore, all'utente saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Misurazione della qualità

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

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

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Regolare erogazione del servizio	Apertura e chiusura del servizio secondo gli orari indicati	Apertura: ore 7,30; termine tempo pieno: ore 16.30 Se è previsto l'orario prolungato (attivato con un minimo di 5 richieste): chiusura ore 18.00
Interruzione servizio	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista da calendario (escluso casi di sciopero o eventi straordinari)	Una settimana
Apertura del servizio	Apertura da settembre a luglio; definizione dei periodi di vacanza sulla base del calendario scolastico regionale e della convenzione con il Comune	garantito di norma dal 1° lunedì di settembre all'ultimo venerdì di luglio; garantiti almeno 220 giorni di apertura all'utenza per ciascun anno educativo
Richiesta di certificazioni amministrative	Tempo di evasione della richiesta inoltrata per iscritto alla coordinatrice del servizio	Garantita entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta scritta

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Progetti e dichiarazione di conformità impianto elettrico, idrosanitario e di riscaldamento	Dichiarazione di conformità	Presenza
Valutazione del rischio	Piano di valutazione dei rischi; piano di emergenza	Presenza
Prove di evacuazione	Registro di documentazione delle prove (a cura del referente incaricato della cooperativa)	Almeno una prova di evacuazione all'anno, con annotazione nell'apposito registro
Corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze e l'antincendio	Effettuazione dei corsi con attestazioni; conservazione della documentazione nel manuale VR Riunioni informative del personale sulla sicurezza	Con la frequenza stabilita dalla legge in materia; è assicurata una riunione informativa all'anno sulla sicurezza; è assicurata la formazione dei nuovi assunti
Presenza del sistema di illuminazione di emergenza	Verifica del funzionamento (a cura del referente incaricato della cooperativa)	Almeno 2 volte l'anno; si assicura l'annotazione su apposito registro

Corretta installazione, visibilità e manutenzione della cartellonistica	Verifica (a cura del referente incaricato della cooperativa)	1 volta l'anno
Controllo delle vie di esodo	Verifica (a cura del referente incaricato della cooperativa)	Almeno 2 volte l'anno; si assicura l'annotazione su apposito registro
Controllo delle porte di emergenza	Verifica (a cura del referente incaricato della cooperativa)	Almeno 2 volte l'anno; si assicura l'annotazione su apposito registro
Verifica carica e scadenza degli estintori portatili	Verifica a cura della ditta incaricata dall'Amministrazione Comunale	2 volte l'anno
Prova dell'efficacia degli interruttori salvavita degli impianti elettrici	Verifica	Almeno 2 volte l'anno; si assicura l'annotazione su apposito registro

LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Menù	Nella preparazione dei menù si tiene conto delle differenze culturali e religiose presenti al nido	È assicurato
	Nella preparazione dei menù si tiene conto della richiesta di diete speciali, per situazioni comprovate da certificazione medica	E' assicurato
	Nella preparazione dei menù si tiene conto della eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento	E' assicurata
	E' previsto un pasto sostitutivo per motivi di salute su presentazione di certificato medico	Sì, sempre
	Il menù è approvato dal servizio igiene alimenti e nutrizione della ULSS competente per il parere	Sì
Rispetto delle norme igieniche e di sicurezza alimentare attraverso il sistema di HACCP (Analisi dei rischi e controllo dei punti critici)	E' prevista la redazione e l'installazione del piano di autocontrollo igienico HACCP	Sì E' redatto dagli operatori del nido in collaborazione con un consulente in materia
	Il personale è dotato di abbigliamento specifico che utilizza esclusivamente per la manipolazione e somministrazione degli alimenti	Sì

Attrezzature e stoviglie	Sono previsti registri per il controllo periodico delle temperature dei frigoriferi	Si il controllo avviene giornalmente e settimanalmente
	È previsto l'uso di stoviglie usa e getta	Solo in casi eccezionali
	Utilizzo della lavastoviglie	Si

LIVELLO DELLA QUALITA' IGIENICO-SANITARIA

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

LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori e del personale ausiliario	Come previsto dalla legge Regionale L. R. 22/2002.	E' assicurato che il personale sia in possesso del titolo di studio previsto
Formazione e aggiornamento professionale del personale educativo ed ausiliario	a. Esistenza di un Piano annuale di formazione e aggiornamento, che prevede almeno 24 ore annue per ciascun educatore e almeno 4 ore annue per ciascuna ausiliaria b. Produzione di relazione annuale che documenta l'avvenuta attività di formazione e aggiornamento	E' assicurata la frequenza del personale a tutte le ore previste dal Piano annuale, fatti salvi comprovati motivi di impedimento. E' assicurata la produzione di una relazione annuale e la conservazione presso il nido delle attestazioni rilasciate dagli enti di formazione
Tempo extra utenza del personale educativo	Monte ore retribuito utilizzabile da ciascun educatore per riunioni di équipe, colloqui e riunioni con le famiglie.	Sono assicurate due ore in settimana durante l'anno; sono assicurate almeno 30 ore pro-capite per la programmazione generale prima della ripresa annuale del servizio
Coordinamento interno	Designazione di una educatrice referente interna, che garantisce l'operatività quotidiana del servizio e la gestione delle emergenze in assenza della coordinatrice	E' assicurata

Coordinamento psicopedagogico ed organizzativo	Designazione di un coordinatore psicopedagogico ed organizzativo in possesso dei requisiti previsti dalla L.R. 22/02	E' assicurato
Funzioni del coordinamento psicopedagogico e organizzativo	1. Predisposizione, monitoraggio, verifica, valutazione e documentazione del progetto educativo del Servizio; 2. Indirizzo e sostegno tecnico all'équipe educatori 3. gestione e controllo del Sistema Qualità del nido 5. Referenza per i rapporti con le famiglie 6. Referenza per i rapporti con l'Amministrazione Comunale e altri servizi educativi e socio-sanitari	Sono assicurate tutte le funzioni elencate
Organizzazione dei gruppi di bambini	Esistenza di gruppi stabiliti Attività di intergruppo	E' assicurato.

LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Differenziazione degli spazi interni	Sono previsti i seguenti spazi 1. Spazi sezione. 2. cucina 3. servizi 4. altri locali	In è assicurata la presenza di almeno 3 spazi differenziati.
Arredi per le sezioni adeguati per i bambini Gli spazi frequentati dai bambini sono organizzati per routines: pranzo cambio sonno	Nell' asilo sono assicurati: 1. Sedie e tavoli di altezza adeguata 2. Contenitori facilmente accessibili 4. Arredi per riporre giochi e libri accessibili ai bambini Presenza di attrezzature funzionali Esistenza di ambienti attrezzati per il sonno	In ogni sezione del Nido sono assicurati arredi adeguati ai bambini e alle bambine nel rispetto della sicurezza. E' assicurata la presenza di ambienti specifici per i lattanti. Le misure sono presenti.
Spazi adulti	Gli spazi per adulti comprendono 1. Spogliatoio 2. Servizi 3. Ufficio riunioni	Spazi presenti

<p>Organizzazione degli spazi interni, articolati e polifunzionali per attività</p>	<p>Per i più piccoli</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tappetone 2. specchio 3. spalliera 4. mobile per primi passi 	<p>arredi presenti</p>
<p>Materiali per sviluppo gioco simbolico</p>	<p>Per medi e grandi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Angolo cucina 2. angolo travestimenti 3. angolo libri 4. locale per attività grafico-pittoriche e di manipolazione 6. materiale per il gioco dei burattini 7. zona movimenti 	<p>tutti presenti</p>
	<p>Materiali da 3 a 18 mesi: Per i bambini piccoli mi sembrano più adatta la seguente lista: bambole e animali morbidi per piccoli, libri di immagini, giocattoli da spingere/tirare/rotolare, trottole, sonagli, carrillon, cubi e forme da sovrapporre, materiali di recupero, spingi e cammina, dondoli, incastri, costruzioni morbide, anelli e forme di vari colori da infilare e incastrare, palestrine e centri attività per i primi movimenti</p>	<p>Presenti almeno 8 elementi su 16</p>
	<p>Materiali oltre i 18 mesi: abiti per travestirsi, mobili per bambini, piatti, pentole, bicchieri, posate, bambole, animali morbidi, case-giocattolo, personaggi in miniatura, giocattoli per i giochi di mestiere (negozio, dottore ecc.), burattini, specchi, materiali di recupero, costruzioni legno e plastica, incastri, puzzle, acqua, farina e semi vari, spago/fili e materiale da infilare</p>	<p>Presenti almeno 10 elementi su 20</p>

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Favorire relazioni significative con le famiglie attraverso: a) presentazione preliminare del servizio	.1-Giornata del "Nido Aperto" (marzo) rivolta a tutta la cittadinanza e alla potenziale utenza; 2. colloqui informativi con famiglie interessate al servizio; 13.incontri individuali pre-inserimento con i genitori dei bambini nuovi iscritti	E' assicurata
b) la valorizzazione del momento di entrata e di uscita dal Nido	L'educatore incoraggia i genitori ad introdurre il bambino e la bambina nell'ambiente del Nido con una accoglienza individualizzata.	E' assicurata
c)personalizzazione dell'accoglienza	L'accoglienza è assicurata anche con modalità rispettose delle differenze culturali	E' assicurata
Opinione dei genitori	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale	E' assicurata la rilevazione E' assicurata la restituzione dei risultati emersi
Reclami	Tempo massimo che intercorre tra la segnalazione del reclamo e risposta	Riscontro scritto entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo scritto
Condivisione con i genitori del progetto educativo-didattico	Sono previste due assemblee annuali con i genitori per la presentazione del progetto educativo e della programmazione educativa e didattica, la sua verifica, e la raccolta di proposte ed esigenze .	Il progetto è illustrato ai genitori e messo a loro disposizione entro il 31 ottobre di ogni anno
Attività comunicativa e informativa	Le informazioni sull'organizzazione e il funzionamento del servizio (calendario, orari, menù, ecc) sono esposte al pubblico in apposita bacheca; l'informazione alle famiglie sull'attività educativa e didattica viene garantita attraverso il diario giornalieri	E' assicurata la presenza di bacheca con informazioni aggiornate; è assicurata la presenza del diario giornaliero aggiornato consultabile dai genitori
Colloqui individuali	Nell' anno scolastico sono assicurati colloqui individuali , oltre a quelli pre-inserimento, con i genitori che lo desiderano	E' assicurato almeno un colloquio individuale oltre a quello pre-inserimento per i genitori che lo richiedono

Proposte rivolte ai genitori	Vengono proposti ai genitori momenti di socializzazione: 1.feste e momenti conviviali presso l'asilo nido; 2.laboratori; 3. incontri di sostegno alla genitorialità	Sono assicurate almeno 3 proposte annuali
------------------------------	--	---

PER INFORMAZIONI:

● **Settore Servizi alla Persona - Ufficio Servizi Sociali Comune di Selvazzano Dentro** - via Cesarotti, 1 Selvazzano Dentro (PD). Referente: sig.ra Silvana Ceoldo per informazioni relative alla presentazione delle domande di ammissione, alle graduatorie e al funzionamento generale del servizio. Orari per il pubblico: lunedì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00; mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.00. Tel. 049/8056244; fax: 049/8055332; e-mail: servizi.sociali@comune.selvazzano-dentro.pd.it

RIFERIMENTI GESTORE SERVIZIO 2010-2013

● **Coordinatrice Asilo Nido:** dott.ssa Cathia Tommasini. Orari per il pubblico: chiamare al numero 3461846513 il mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 19.00. Riceve su appuntamento il mercoledì pomeriggio c/o Asilo Nido Comunale - via Montecchia, 24 Feriole di Selvazzano Dentro (PD).

● **Uffici Amministrativi Cooperativa Nuovi Spazi** - via Levico,1 Selvazzano Dentro (PD). Referente: sig.ra Dianella Baldon. Orari per il pubblico: lunedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Tel/fax 049/8987249; e-mail: amministrazione@nuovispazi.org.

● **Direzione Cooperativa Nuovi Spazi** - via Levico,1 Selvazzano Dentro (PD). Referente: dott.ssa Chiara De Besi. Orari per il pubblico: chiamare al numero 389 2768975 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. E-mail: chiara.debesi@nuovispazi.org.