



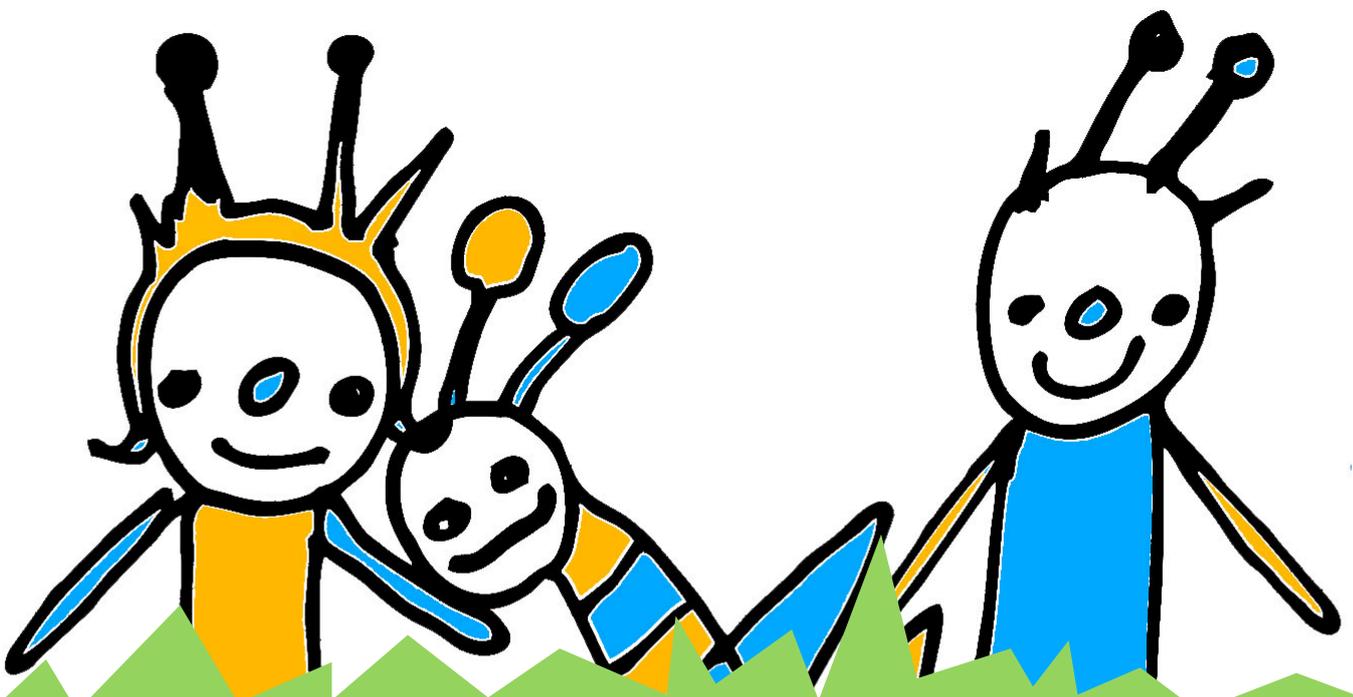
NAOS SCS

Nuovi Ambiti di Organizzazione Sociale

Consorzio di Cooperative Sociali (onlus)



# Carta del Servizio



Servizio Pubblico in Concessione dal Comune di Grugliasco (TO)

## **1. INTRODUZIONE 3**

## **2. GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE 6**

- *2.1 Sede, calendario ed orari 6*
- *2.2 Iscrizione e rette di frequenza 7*
- *2.3 La “giornata tipo” 8*
- *2.4 Alcuni riferimenti 9*

## **3. LE FIGURE OPERATIVE 10**

## **4. COORDINATE PEDAGOGICHE 12**

- *4.1 L’inserimento 12*
- *4.2 Routine giornaliera 12*
- *4.3 Metodo educativo 12*
- *4.4 Documentazione e restituzione 13*

## **5. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONALITÀ DEGLI SPAZI 15**

## **6. SALUTE 17**

## **7. L’ ALIMENTAZIONE 18**

## **LA QUALITA’ DEL SERVIZIO 19**

- *8.1 Qualità Ambientale e di Sicurezza 20*
- *8.2 Qualità Organizzativa 24*
- *8.3 Qualità Alimentare 28*

## **9. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI 31**

## **10. ATTUAZIONE DELLE PRESENTI DISPOSIZIONI e IMPEGNI 31**

## 1. INTRODUZIONE

La gestione dell'Asilo Nido "Bambini di Terezin" è stata affidata in concessione dal Comune di Grugliasco al Consorzio Sociale N.A.O.S. s.c.s., tramite l'aggiudicazione della gara per anni nove fino al 16 maggio 2021 (Determina Dirigenziale n.372/2011). La struttura in Concessione è provvista di autorizzazione al funzionamento Asl con determina n. 127 del 05/10/2011

Il Consorzio si avvale per tutte le attività quotidiane presso l'Asilo stesso delle professionalità di due Cooperative Sociali associate che operano da anni in questo territorio e che si ritiene siano realtà attente e capaci di rispondere a tutte le esigenze sia dei bimbi che frequentano l'asilo nido, sia delle proprie famiglie.

Le due Cooperative Sociali "Il Margine s.c.s." e "3e60 s.c.s." coinvolte nella gestione, sapranno esprimere, attraverso il proprio operato, ricerca, approfondimento e continua formazione e un alto livello di professionalità che le ha sempre contraddistinte per serietà e profuso impegno.

La presente Carta dei Servizi richiama i valori presenti nella Carta del Servizio dell'Asilo Nido Comunale "Beatrice Allende" e quanto indicato e richiesto dalla delibera del Giunta Comunale n° 261 del 17/12/2012.

*La presente Carta dei Servizi è stata deliberata dal C.d.A.del Consorzio N.A.OS. il 05 settembre 2013.*

### 1.1 Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti, informare sulle procedure per accedere ai servizi, indicare le modalità di erogazione delle prestazioni, assicurare la tutela degli utenti, in questo caso dei bambini, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Il Nido è un servizio educativo per bambini e le bambine fino ai 3 anni d'età.

La presente Carta del Servizio è stata elaborata con la partecipazione dei genitori, degli operatori del servizio, di rappresentanti dell'Amministrazione Comunale e dei Rappresentanti dell'Associazione dei Consumatori.

L'Asilo Nido rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

l'ente che gestisce il servizio;

l'organizzazione del nido;

le sue modalità di funzionamento;

i servizi forniti;

i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;

le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;

la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

La Carta dei Servizi è una risorsa in grado di:

aiutare le famiglie a conoscere meglio il servizio fissandone i principi ed i criteri di erogazione;

Essere per esse un sistema educativo di sostegno, rispondere il più possibile alle emergenti necessità famigliari in ambito sociale.

favorire una costante valutazione e aggiornamento degli educatori;

rendere il servizio sempre più rispondente ai bisogni dei bambini, attraverso stimoli continui che aiutino lo sviluppo individuale dei piccoli ospiti

essere luogo privilegiato di osservazione per la prevenzione dei segnali precoci di disagio, in rete con i servizi socio-assistenziali del territorio.

Il servizio persegue quanto dettagliato e descritto nel Regolamento Comunale di Gestione degli Asili Nido Comunali approvato con D.C.C n. 36 del 4 maggio 2011, più in sintesi le finalità si possono riassumere in tre ambiti :

sociali;

educative;

di sostegno alla cultura per la prima infanzia.

## ***1.2 I principi e fondamentali***

La Carta dei Servizi dell'Asilo nido "Bambini di Terezin" risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici e privati, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43.

La presente Carta acquisisce i valori della Carta dei Servizi Nido Comunale "Beatrice Allende", approvata con D.G.C. n.261/2012.

**EGUAGLIANZA:** il nostro Nido è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;

**IMPARZIALITÀ:** ci impegniamo a garantire che i comportamenti di tutti i soggetti coinvolti nel servizio siano dettati da criteri di obiettività ed imparzialità nei confronti di tutti, garantendo il rispetto del bambino e delle sue esigenze affettive, fisiche ed intellettuali.

**ACCESSO:** L'Asilo è aperto a tutti i cittadini senza discriminazione di razza, religione, sesso, lingua, condizioni psicofisiche e socio economiche, favorendo l'inserimento dei bambini con svantaggio psico-fisico e sociale. L'asilo sigla annualmente convenzioni con Comuni o enti esterni, definisce criteri di accesso trasparenti e modalità di partecipazione delle famiglie al costo del servizio.

**SCELTA:** La famiglia può esprimere la propria preferenza sull'orario di frequenza, all'interno delle fasce orarie stabilite.

**CONTINUITÀ:** l'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari e il calendario adottati, nel rispetto delle norme di legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

**BENESSERE E SALUTE:** La salute dei bambini e della collettività viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni ricevute dalle famiglie, dall'ASL territoriale e dai pediatri di base. Il nido si fa promotore nei confronti delle famiglie di diffondere attraverso strumenti di formazione/informazione la cultura della sicurezza.

**ESSERE ASCOLTATI:** Il bambino come ogni persona ha il diritto di essere ascoltato nei suoi bisogni e nei suoi desideri. Nel Nido si garantisce l'ascolto e l'osservazione di ciascun bambino per favorire il suo benessere, il riconoscimento dei suoi diritti e delle sue potenzialità e competenze.

**PARTECIPAZIONE/INFORMAZIONE E TRASPARENZA:** per una gestione partecipata viene favorita la collaborazione della famiglia in occasione della conoscenza, della programmazione e verifica del servizio. Incontri di confronto con le famiglie sono frequenti, sia in forma individuale che in sede collettiva con l'équipe educativa.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** i servizi dell'Asilo nido comunale concessionario sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

**PRIVACY:** I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Foto e filmati sui bambini potranno essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

L'asilo Nido BAMBINI DI TEREZIN si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella Convenzione sui diritti dell'infanzia approvata dall'ONU il 20-12-1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo : "...convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività".

## 2. GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE

### 2.1 Sede, calendario ed orari

La sede dell'Asilo Nido "Bambini di Terezin" è a Grugliasco in Via Fratel Prospero 44

L'Asilo Nido "Bambini di Terezin"

è gestito dalle Cooperative: "Il Margine scs" e "3 e 60 scs"

Il servizio viene erogato :

- da settembre a luglio\*
- dal lunedì al venerdì
- dalle 7.30 alle 18.30



\* Per il mese di Agosto il nido garantisce il servizio in una delle strutture facenti parte della rete nidi di Grugliasco (Bolle di musica, Bambini di Terezin o Pimparadiso), al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti.

\* Nei mesi di giugno, luglio, settembre oltre ai giorni di apertura durante le vacanze di Natale, la struttura potrebbe chiudere anticipatamente il servizio alle ore 17,30 (in base alle effettive presenze dei piccoli utenti).

\* L'orario di segreteria è delle ore 09.00 alle ore 17.00.

Ad inizio anno verrà consegnato a tutte le famiglie il calendario scolastico riportante le date di chiusura e festività.

E' possibile usufruire del servizio full time o part time. La scelta dell'orario andrà comunicata anticipatamente in Direzione. L'orario complessivo di apertura al pubblico è dalle ore 7,30 alle ore 18,30. L'orario di ingresso è compreso tra le ore 7.30 e le ore 9.00, quello di uscita tra le ore 13.00 e le 13.30 e tra le 16.00 e le 18.30.

I genitori possono richiedere diversi orari di entrata/uscita che devono essere, però, compatibili con l'Organizzazione complessiva del Servizio e confrontati con gli Educatori di riferimento.

TEMPO PIENO:

Ingresso: 7.30 – 9.00

Uscita: 16.00 -18,30

PART-TIME POMERIGGIO

Ingresso: 13.00

Uscita: 16.00 - 18.30

PART TIME MATTINO:

Ingresso: 7.30 - 9.00

Uscita: 13.00

Data l'età dei bambini, si devono tenere in considerazione l'affaticamento e le carenze di rapporti familiari causati da una prolungata permanenza al nido. E' sconsigliato un prolungamento oltre le 10 ore giornaliere complessive all'interno del Servizio, pertanto è opportuno che il bambino resti presso il Nido per il tempo

necessario, valutato sulla base di comprovate necessità: nel caso in cui vengano superate le 10 ore di permanenza entrambi i genitori dovranno presentare idonea documentazione dell'orario di lavoro.

Durante il periodo dell'inserimento, gli orari di ingresso e uscita sono concordati fra genitori e educatori in funzione del buon andamento dell'inserimento stesso.

In caso di assenza programmata i genitori devono preventivamente avvertire il personale del Nido e precisare la presumibile durata dell'assenza. In caso di ritiro del bambino è necessario un preavviso scritto entro il 15 del mese precedente al mese di ritiro.

## *2.2 Iscrizione e rette di frequenza*

Per ciò che riguarda l'iscrizione :

- possono essere iscritti tutti i bambini di età non inferiore ai 3 mesi e non superiore ai 36 mesi
- la domanda di iscrizione deve essere presentata alla Direzione del Nido "Bambini di Terezin"
- la retta di frequenza comprende tutte le spese per il servizio. Le quote saranno segnalate nei fogli informativi che verranno forniti al momento di richiesta di informazioni sul Nido.
- Le tariffe dei bambini in convenzione saranno determinate da indicatori della situazione economica equivalente (ISEE), comunque comunicati direttamente dall'Ufficio Nidi del Comune Convenzionato. Per gli utenti privati la tariffa è intera.
- i genitori impossibilitati a presentarsi al nido al momento dell'uscita devono provvedere alla compilazione di una delega riportante il nominativo della persona preposta, unita ad una fotocopia del documento d'identità della stessa
- ad inizio anno viene richiesta un'autorizzazione a fotografare e filmare i bambini all'interno della struttura. Il Nido si impegna a vietarne l'uso per qualsiasi attività che non rientri nell'ambito scolastico

### 2.3 La “giornata tipo”

La “giornata tipo” è caratterizzata da momenti di routine e da attività e proposte che si svolgono nel rispetto dei bambini e della programmazione. L’organizzazione della giornata educativa permette di usufruire, sia per i bambini che per gli adulti, di tempi diversi per le attività di cura (pranzo, cambio, sonno.....) che possono configurarsi anche come momenti conviviali e di gioco; si garantisce poi un’alternanza di momenti dedicati al gioco sotto diverse forme.

La presenza dei bambini al Nido è così articolata:

- dalle 7.30: accoglienza dei bambini secondo modalità stabilite dalla Direzione e comunicate ai genitori attraverso fogli informativi contenenti le piccole regole per la frequenza del Nido. Per l’accoglienza il genitore entra nella struttura e può restarvi il tempo necessario per congedare il bambino. Si auspica la massima collaborazione dei genitori nel rispettare gli orari di entrata ed uscita dal Nido. Qualsiasi variazione di orario, temporanea o eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con le educatrici del Nido e con il referente di struttura.
- dalle 9.30-10 colazione a base di frutta fresca di stagione.
- dalle 10.00 alle 11.00: attività didattica sviluppata attraverso laboratori (musica, manipolazione, disegno, creatività, teatro e motricità) organizzati per gruppi di età
- dalle 11.00-11.30: attività igienica. I bambini vengono portati in bagno ed aiutati a lavarsi le mani e a prepararsi per il pranzo
- dalle 11.30 alle 12.30: pranzo preparato dalla cucina interna alla struttura
- 12.30-13.00 attività igienica e preparazione per la nanna
- 12.45 - 13.00. uscita dei part time mattutini ed ingresso di quelli pomeridiani
- 13.30-15.30: nanna
- dalle 15.30 attività igienica
- entro le 16.00: merenda fresca fornita dal Nido
- 16.00-18.30: gioco libero strutturato e seconda uscita

## 2.4 Alcuni riferimenti

- I bambini devono poter indossare vestiti:
  - comodi per garantire loro la libertà di movimento
  - pratici al fine di favorire le educatrici al momento dei cambi e consentire ai bambini una progressiva autonomia (evitare cinture e bretelle)
- Per ogni bambino si richiede inoltre:
  - un cambio completo
  - lenzuola e cuscino (se abituati) per il riposo
  - due bavaglini
  - un asciugamano con occhiello
  - una confezione di pannolini (a consumo)
  - una confezione di crema per arrossamenti cutanei per esigenze particolari
  - 1 fotografia del Vostro bambino



Il tutto deve essere contrassegnato con il nome ed il cognome del vostro bambino

Al termine di ogni settimana le educatrici provvederanno a restituire i cambi usati ed a richiedere il materiale eventualmente esaurito.



### 3. LE FIGURE OPERATIVE

Segreteria Amministrativa Consorzio N.A.O.S. (Concessionario):

Gestisce i rapporti con l'Ufficio Infanzia dei Comuni convenzionati, i rapporti con gli uffici amministrativi centrali per la gestione finanziaria, cura la gestione delle infrastrutture; cura la trasmissione delle informazioni al personale, gestisce le pratiche relative alla Concessione, controlla i pagamenti delle quote mensili, effettua le fatturazioni alle famiglie e agli enti convenzionati.

Il Coordinatore Pedagogico:

Cura i rapporti con i Comuni, con la referente del Nido, supervisiona la programmazione annuale e il monitoraggio della rete nidi, coordina gli educatori nell'attuazione di un progetto educativo che tiene in particolare considerazione le esigenze dei bambini. Verifica periodicamente gli obiettivi raggiunti, propone le modalità di osservazione. Verifica i percorsi educativi per i piccoli ospiti attraverso riunioni periodiche con gli educatori, anche sulla base delle relazioni e delle osservazioni riportate sulle schede osservative individuali, a cura degli educatori. Promuove le attività di formazione professionale nei confronti degli educatori, ne cura la loro attuazione.

La Referente Di Struttura

Ha compiti di promozione delle attività, cura i rapporti con le famiglie, ha la gestione dell'équipe, partecipa insieme alle educatrici alla programmazione delle attività e assume ruolo di supervisore delle stesse.

Educatori:

Realizzano le finalità presenti nel seguente documento. Tutti gli educatori operanti presso il Nido sono in possesso di requisiti indispensabili per assicurare le attività didattiche-pedagogiche, la cura e l'igiene del bambino. Gli educatori, attraverso il rapporto instaurato e le attività proposte, favoriscono lo sviluppo delle potenzialità individuali e consolidano il rapporto tra le figure genitoriali e il bambino stesso. Oltre a partecipare direttamente alla programmazione, verificano costantemente i risultati raggiunti, attraverso strumenti specifici, quali schede osservative e diari

di bordo di sezione . Favoriscono la partecipazione delle famiglie alla vita del Nido con l'obiettivo di raggiungere una reale continuità Asilo-famiglia, nell'interesse del bambino stesso. Partecipano alle attività di formazione professionale e aggiornamento, collaborano con tutto il personale del Nido al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi fissati nella programmazione.

#### Personale Ausiliario

Curano le condizioni igieniche degli ambienti, delle suppellettili e delle attrezzature necessarie alle attività didattiche e di gioco sia interne che esterne.

Propongono la dotazione del materiale per la pulizia della struttura, segnalano anomalie e/o guasti al referente di Struttura. Gestiscono il servizio di distribuzione pasti.

Partecipano alle attività del collettivo ed eleggono un proprio rappresentante nel Comitato di Gestione e Partecipazione.

Partecipano alle attività di formazione ed aggiornamento specifiche di servizio.

#### Cuoche

Preparano i pasti principali e le merende, secondo quanto previsto dal menù autorizzato dall' ASL competente.

Si occupano direttamente dell'approvvigionamento delle derrate alimentari, ne curano la conservazione e la somministrazione.

Curano la pulizia del locale cucina e delle attrezzature adibite al servizio, segnalano anomali/guasti a Referente di Struttura.

Partecipano alle attività di formazione ed aggiornamento specifiche di servizio.



## 4. COORDINATE PEDAGOGICHE

Il ruolo del Nido quale strumento Educativo e Sociale è di consolidare la CULTURA dell'INFANZIA attraverso la partecipazione alla vita del Nido di tutte le figure interessate allo sviluppo dei bambini, dai genitori agli educatori ad attori apparentemente esterni ma che invece ne sono partecipi: la città.

### 4.1 *L'inserimento*

L'inserimento costituisce una delle fasi più significative e delicate del percorso educativo di ogni bambino e per questo motivo avviene in modo graduale, nel rispetto dei tempi del singolo utente. L'équipe educativa vi dedica costante attenzione e segue l'andamento di ciascun piccolo nel proprio gruppo di riferimento. I tempi e le modalità fissati a livello generale vengono eventualmente ridefiniti a livello individuale in base alle necessità evidenziate.

### 4.2 *Routine giornaliera*

L'attività giornaliera sarà basata su obiettivi specifici di apprendimento. Giocare diventa un reale lavoro attraverso il quale, quotidianamente, i bambini sviluppano una serie di abilità. Le attività proposte hanno lo scopo di agevolare ciascun bambino nel processo di crescita e nel perseguimento dell'autonomia.

Dividiamo gli obiettivi per aree in modo da rendere più chiaro e indicativo il percorso pedagogico educativo, che viene proposto in vista del loro perseguimento.

- IL SE' E L'ALTRO
- CORPO, MOVIMENTO E SALUTE
- COMUNICAZIONE
- ESPLORAZIONE, CONSOCENZA E PROGETTAZIONE
- SVILUPPO DELLE AUTONOMIE MUSICALI DI BASE

### 4.3 *Metodo educativo*

Il metodo educativo parte da una condivisione del progetto educativo, dei principi dell'asilo nido e degli obiettivi da raggiungere. Il raggiungimento degli obiettivi per le diverse fasce di età passa attraverso la consapevolezza che ogni singolo bambino ha capacità, bisogni e potenzialità le une diverse dalle altre. Queste debbono essere necessariamente considerate affinché il progetto sul singolo bambino sia efficace

per ottenere uno sviluppo sociale, affettivo e cognitivo. Le attività e i momenti di vita del nido vengono osservati e successivamente registrati dall'educatrice di riferimento per ogni bambino a lei affidato grazie ad una scheda di osservazione mensile. Ogni anno viene poi concordato un tema annuale con l'Amministrazione Comunale e legato a questo una serie di attività comuni ai nidi in concessione del territorio. Per ciò che concerne la programmazione annuale la scelta è ricaduta sul modello per sfondo integratore. Questo modello prevede una struttura organizzativa strettamente legata al vissuto dei bambini, per aiutarli a rafforzare l'identità e conferire significato alle loro esperienze. Lo sfondo favorisce la costruzione di contesti che permettono di connettere elementi che altrimenti rimarrebbero isolati: lo sfondo motiva i bambini all'apprendimento e favorisce la strutturazione di situazioni operative che facilitano la riorganizzazione progressiva delle rappresentazioni e dei quadri concettuali della loro mente. L'attenzione si pone quindi su due aspetti: sfondo istituzionale legato agli aspetti organizzativi, e sfondo narrativo legato agli aspetti fantastici. Lo sfondo istituzionale si caratterizza come contenitore di esperienze di apprendimento, attribuendo significati precisi all'operatività quotidiana dei bambini. Lo sfondo narrativo è caratterizzato da una trama fantastica o realistica nella quale i bambini trovano la coerenza e il significato delle esperienze e delle conoscenze, insieme al significato della progettazione didattica e dei processi cognitivi.

#### *4.4 Documentazione e restituzione*

Le famiglie riceveranno quotidianamente informazioni su quello che è il comportamento e lo sviluppo del proprio bambino. È però indubbio che i genitori che decidono di far frequentare l'asilo nido al proprio figlio hanno bisogno di documenti "tangibili" su quelle che sono le attività che il bambino sperimenta nelle ore lontano da casa. Per questo motivo alla fine dell'anno verrà preparato per ogni famiglia un documento video in cui verranno inseriti tutti i documenti (foto, video e audio) riguardanti il proprio bambino. Nel cd sarà anche inserita una presentazione di quella che è stata la vita del servizio durante l'anno.

Per ciò che concerne i bambini che concludono il ciclo dei tre anni di asilo nido o per coloro che non frequenteranno più l'asilo nido l'anno successivo, si prevede la consegna alle famiglie dei disegni e di qualsiasi documento prodotto dal bambino durante la permanenza nella struttura: una sorta di cartellina di presentazione alla scuola dell'infanzia e di ricordo del tempo trascorso insieme.



## 5. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONALITÀ DEGLI SPAZI

Le attività si svilupperanno nei locali del Nido e nei giardini esterno nei periodi dove questi sono utilizzabili.

L'organizzazione e funzionalità degli spazi sono state pensate in modo che il nido sia:

- ✓ Contenente: capace di dare al bambino sicurezza e continuità;
- ✓ Proponente: nella misura in cui propone stimoli ed opportunità per sviluppare le competenze;
- ✓ In grado di offrire equilibrio fra zone strutturate e non: un alternarsi di libero movimento, socializzazione, individualizzazione, pause dal ritmo generale;
- ✓ Chiaro e leggibile anche dai piccoli in crescita.

Prevede quindi:

- Una spazio transitorio (zona di accoglienza)
- Spazi "intimi" (angoli "privati")
- Spazi di gruppo (angoli delineati per giochi simbolici, motori, conoscitivi)

Il Nido è organizzato in sezioni:

### **Sezione lattanti:**

Salone accoglienza con all'interno spazi per poter vivere momenti più intimi e raccolti prima dell'entrata in sezione (quali l'allattamento).

Sala Gioco: lo spazio viene suddiviso in piccoli angoli allestiti a seconda delle attività.

Sala Pranzo

Sala Igienica Sala riposo

## Sezione Divezzini/divezzi

Salone dell'accoglienza e del gioco nel quale i bambini vengono consegnati all'ingresso e restituiti all'uscita dalle educatrici. Nel salone, oltre la piscina delle palline, alcuni arredi morbidi e un bruco che aiuta a sviluppare le capacità motorie, sono presenti i giochi di costruzione e incastro che i bambini utilizzano per intrattenersi fino al momento della merenda e prima del ricongiungimento con la famiglia. Il salone viene inoltre utilizzato durante la mattinata nei primi giorni di inserimento al nido, nel quale il nuovo arrivato gioca e inizia a scoprire gli spazi con un piccolo gruppo di compagni. Infine il salone è anche zona adibita all'attività di baby dance.

Area motricità: con arredi specifici per gioco motorio, con percorsi sensoriali differenziati.

Sala atelier 1 attrezzata per le attività di pittura e manipolazione

sala atelier 2 attrezzata con cuscini, divani e i libri. Viene utilizzata sia come biblioteca nella quale i bambini possono scoprire in modo autonomo i libri e possono sfogliarli scegliendo quello che preferiscono, sia come zona racconto nella quale il piccolo gruppo con l'educatrice di riferimento ascolta interpreta e vive ogni volta una storia diversa

sala atelier 3 attrezzata per il gioco simbolico: una cucina con tutti gli attrezzi del mestiere, alcuni passeggini con bambole, una zona mercato e una di falegnameria caratterizzano questa stanza.

Sale igieniche

Sale da pranzo

Sale del riposo

Spazi all'aperto

Il Nido accoglie due giardini interni ed offre esperienze motorie, giochi di fantasia, contatti con gli elementi naturali, oltre ad essere uno spazio sicuro per muoversi, saltare, correre,...

I giardini hanno giochi per il movimento, e biciclette adatte all'età dei bambini.

## 6. SALUTE

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità la salute è lo stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, per questo è nostro dovere sottolineare i seguenti punti:

- i genitori dei bambini frequentanti il l' Asilo Nido "BAMBINI DI TEREZIN" sono tenuti a rispettare le direttive igienico sanitarie indicate nella Carta dei Servizi.
- in alcune circostanze dovute per lo più a malattia, le educatrici, sentito il parere della Coordinatrice pedagogica, hanno la facoltà di avvisare telefonicamente i genitori al fine di presentarsi per il ritiro del proprio bambino. In queste situazioni, per il bene del proprio figlio e per quello di tutto il gruppo di bambini presenti, i genitori hanno l'obbligo di ritiro dietro verbale redatto dalla referente di struttura.
- In caso di vaccinazioni e richiami, si richiede di non portare il bambino nel giorno stesso in cui vengono effettuati
- Non è ammessa la somministrazione di farmaci da parte delle educatrici, tranne nel caso di farmaci salvavita per i quali si effettuerà una procedura concordata e formalizzata con il pediatra di riferimento del bambino.

La vigilanza igienico-sanitaria è espletata dall'A.S.L. Territoriale a mezzo del proprio personale tecnico sanitario.

All'interno dei locali del Nido viene rispettato il divieto di fumare.

## 7. L'ALIMENTAZIONE

Il Nido ha una propria cucina interna e la preparazione dei pasti è effettuata con proprie cuoche qualificate. Il menù che si ripete ogni 4 settimane, è stato approvato dal tecnologo alimentare dell'ASL. Inoltre:

- sarà differenziato per età
- verrà esposto e copia sarà consegnata ad ogni famiglia
- la tabella dietetica è preparata e controllata dall'ASL
- per effettuare cambi di menù è indispensabile il certificato medico

Presso l'Asilo vengono consumati la colazione, il pranzo e la merenda. Poiché il pranzo viene servito dalle 11.30-12.30 il bimbo che frequenta il tempo parziale pomeridiano non può usufruire del servizio mensa al Nido.

I pasti sono serviti ai seguenti orari:

- colazione alle 9.30-10.00
- pranzo dalle ore 11.30 alle 12.30
- merenda alle 15.30-16.00

I menù sono esposti all'ingresso del Nido in modo che i genitori possano prenderne costante visione.



## 8. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Il consorzio N.A.O.S. è certificato UNI EN ISO 9001:2008 con ACCREDIA nei settori 37-38f-35 (prossima revisione 10/04/2014) per l'erogazione dei Servizi Educativi e mantiene, come previsto dalla sua politica un controllo diretto delle proprie associate che garantisca il rispetto dei requisiti di qualità, efficacia e l'efficienza dei processi aziendali.

Gli ambiti della qualità:

Il Consorzio si è dotato di strumenti di monitoraggio-controllo della qualità per individuare i punti di forza, i limiti e le criticità dell'esperienza in atto. Tale monitoraggio viene effettuato verso l'Amministrazione Comunale (Ufficio Nido), quale Concedente, dal responsabile del Settore servizi alle Imprese del Consorzio e verso le famiglie, (mediante questionari) atti a far emergere lo scarto fra la qualità attesa e la qualità percepita del servizio (cioè la sua adeguatezza ai bisogni) dalle famiglie e all'adeguatezza del Servizio in concessione rispetto agli standard ammassi dall'Amministrazione Comunale

Strumenti di valutazione della qualità

Sono strumenti di valutazione: la relazione annuale sull'attività del servizio redatta dal coordinatore pedagogico, dal Responsabile amministrativo del Consorzio;

l'analisi dei dati dei questionari proposti per rilevare la qualità percepita, i problemi verificatesi e le modalità di risoluzione degli stessi.

- .1 QUALITA' AMBIENTALE E DI SICUREZZA
- .2 QUALITA' ORGANIZZATIVA
- .3 QUALITA' ALIMENTARE
- .4 QUALITA' SOCIO-RELAZIONALE ED EDUCATIVA

Parole chiave

**Dimensione** = aspetto rilevante, elemento base della qualità di un servizio

**Indicatore** = elemento significativo o informazione che denota uno stato di fatto di un fenomeno

**Standard** = misurazione di ciò che è adeguato, un livello definito di prestazione

## 8.1 *Qualità Ambientale e di Sicurezza*

### Prerequisito

il Nido "Bambini di Terezin" in quanto servizio in Concessione del Comune di Grugliasco, rispetta i Prerequisiti richiesti dalla Carta dei Servizi Nido Allende, approvata così come previsto nella D.G.C. n. 261/2012,

La struttura e gli ambienti del Nido soddisfano, con applicazione integrale, le norme di legge previste per le collettività infantili (L.R. 3/1973 e L.R. 1976) per il rispetto del D.Lgl. 81/2008 in materia di prevenzione incidenti e sicurezza sui

luoghi di lavoro, del DPR 24/7/93 n°503 e suo regolamento di esecuzione previsto dalla legge L 13/89 e suo regolamento di esecuzione, Decreto ministeriale 14/6/89 n°236 riguardanti il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche. Rispetto della Normativa Nazionale e Comunitaria per ciò che attiene il materiale ludico e didattico messo a disposizione.



SERVIZIO **ASILO NIDO "BAMBINI DI TEREZIN"**

CLIENTE **CITTA' di GRUGLIASCO**

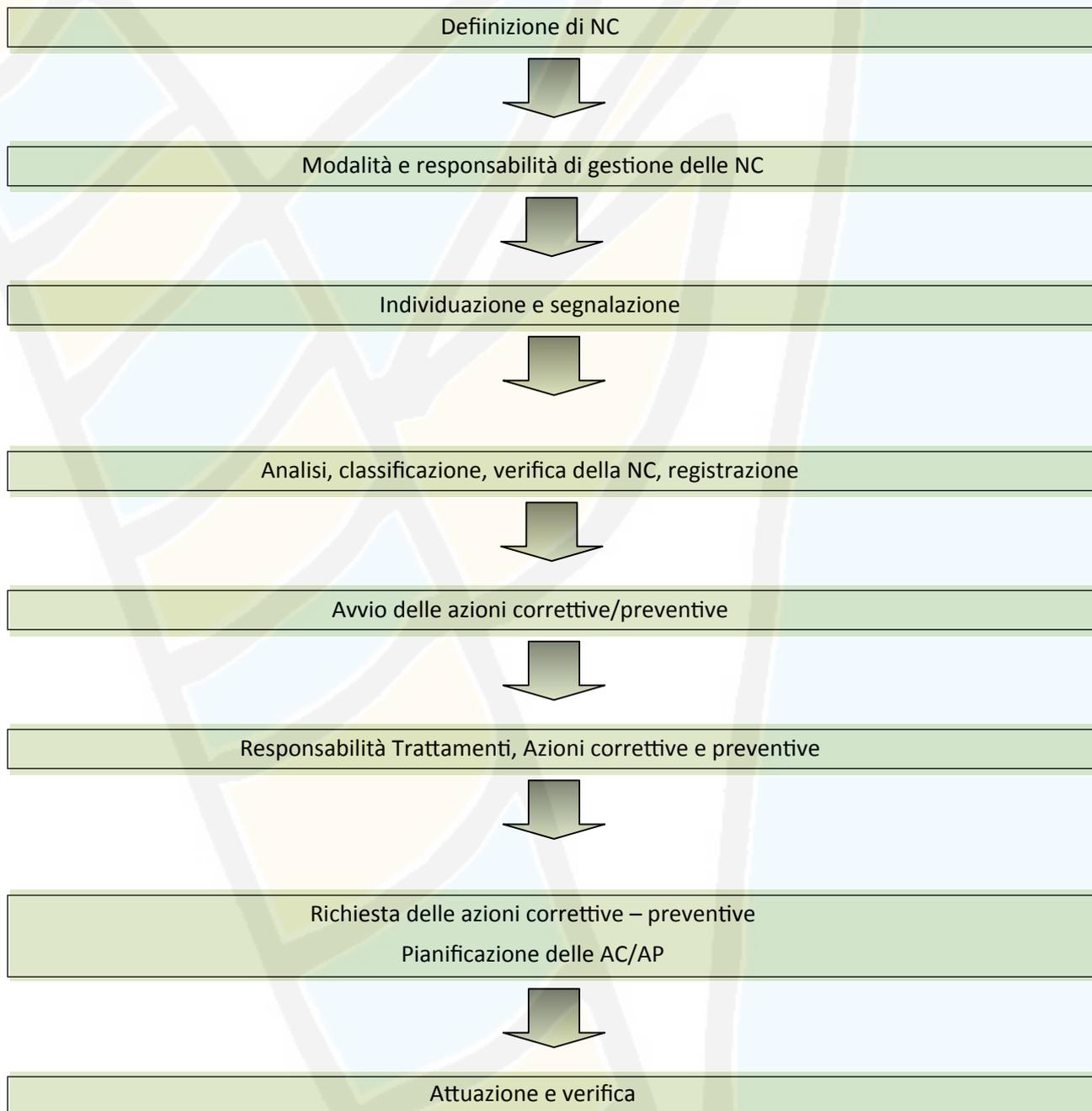
Luoghi e aree di intervento	Tipologia del servizio	Personale Impiegato (nominativi vedi ordini di servizio)			Attrezzature	Orari di servizio		Frequenza
		Attività	Nome e Cognome	Ruolo		da	a	
ASILO NIDO "BAMBINI DI TEREZIN" Via Fratel Prospero, 44 - Grugliasco (TO)		Musica	Marangoni Chiara	Educatore	Forbici, pinzatrici, cutter, fotocopiatore	10,00	11,30	settimanale
		Motricità	Beltamo Valeria	Educatore		8,30	13,00	giornaliera
		Manipolazione	Chiantia Katia	Educatore		13,00	17,00	giornaliera
		Biblioteca	Piacquadio Anna			9,00	13,30	giornaliera
		Gioco Simbolico	De Bacco Nadia			9,00	17,00	giornaliera
		Baby Dance	Gallo Federica			8,30	13,00	giornaliera
		Pittura/Collage	Pullano Serena			16,00	18,30	giornaliera
		Luci e ombre	Gliotti Sava			7,30	13,30	giornaliera
		Gioco Euristico	Cangini Giulia			9,00	12,00	giornaliera
		Travasi	Tiotto Martina			7,30	16,30	giornaliera
		Costruzioni/incastri	Bologna Irene			9,00	16,00	giornaliera
			Mendozzi Letizia			12,00	18,30	3 volte sett.
			Incannella Valeria	13,30		17,30	3 volte sett.	
			Referenza	Vegro Pamela		Referente di Struttura		9,00
	Servizio di cucina interna	Approvigionamento	Colombi Rita/ Rubino Vincenza	Cuoche	computer/timbro	9,00	13,00	giornaliera
		Preparazione pasti	Colombi Rita/ Rubino Vincenza	Cuoche	Forno/piasta/affettatrice/lavastoviglie	8,30	14,00	giornaliera
		somministrazione pasti	Galasso Giovanna	Ausiliaria		10,00	15,00	giornaliera
		somministrazione pasti	Petti Rosa	Ausiliaria		9,00	13,00	giornaliera
		Cappa	Colombi Rita/ Rubino Vincenza	Cuoche	disinfettante	13,00	14,00	settimanale
		carrelli porta vivande	Colombi Rita/ Rubino Vincenza	Cuoche	Carrelli/detergenti e sanificanti	13,00	14,00	giornaliero
	Servizio di pulizia	Scopatura	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Scopa/scopa statica/alzaimmondizia	9,00	13,00	giornaliera
		Piano cottura/lavelli/Lavastoviglie	Colombi Rita/ Rubino Vincenza	Cuoche	Detergente e sanificante			giornaliero
		Affettatrice/Frigo/Piani dispensa	Colombi Rita/ Rubino Vincenza	Cuoche	Detergente e sanificante			settimanale
		Mobili interni	Colombi Rita/ Rubino Vincenza	Cuoche	Detergente e sanificante			settimanale
		Piano Lavoro/forno/macchinari/utensili	Colombi Rita/ Rubino Vincenza	Cuoche	Detergente e sanificante			giornaliero
		Lavaggio pavimenti/refettori	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello MOP/Lavasciuga			giornaliera
		Disinfezione e sanificazione servizi igienici	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello MOP/mono e duo			giornaliera
			Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie				giornaliera
		Disinfezione app. telefonici	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello attrezzato			settimanale
		Asportazione polveri	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello attrezzato			giornaliera
		Raccolta rifiuti	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello a X/sacchetti			giornaliera
		Deragnatura	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Deragnatore			settimanale
		Disinfezione tavolini pranzo	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello attrezzato			giornaliera
Lavaggio arredi		Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello attrezzato	giornaliera			
Lavaggio infissi e porte		Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello attrezzato/Tergivetro/tiracqua	giornaliera			
Disinfezione giochi		Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello attrezzato	settimanale			
Lavaggio apparecchi illuminazione		Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello attrezzato	Trimestrale			
Lavaggio muri e piastrelle		Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello attrezzato/Tergivetro/tiracqua	settimanale			
Lavaggio davanzali		Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello attrezzato	settimanale			
Disinfezione fasciatoi		Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello attrezzato	giornaliera			
Pulizia interna armadi cucinotte	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Carrello attrezzato	giornaliera				
Lavaggio vetri interni	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Tergivetro/tiracqua	settimanale				
Lavaggio vetri totali	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Tergivetro/tiracqua	trimestrale				
Aree grigie	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	scopa/alzaimmondizia	settimanale				
Servizio Ausiliario	Sporzionatura pasti	Galasso Giovanna/Petti Rosa	Ausiliarie	Posate	11,00	12,30	giornaliera	

Direzione Cooperativa Affidataria \_\_\_\_\_

Controllo a cura della Direzione del Consorzio \_\_\_\_\_

Ogni tipologia di servizio è provvista di scheda di autocontrollo.

Informazione e comunicazione con le famiglie	Esistenza della carta dei servizi	Diffusione alla richiesta di accesso al servizio
	Momenti di informazione assembleare	Almeno 3 volte all'anno
	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino	Almeno 2 volte all'anno
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Da 1 a 8 giorni in base alla natura delle problematiche
Partecipazione delle famiglie	Partecipazione elettiva al comitato consuntivo	Almeno 2 riunioni all'anno
	Co-gestione di momenti di festa o giornate di nido aperto	Almeno 2 eventi all'anno
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	Arco di tempo in cui viene pubblicata la graduatoria annuale di ammissione al servizio	Entro 40 giorni dalla chiusura del bando di iscrizione
	Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti	Entro 1 giorno
	Tempestività delle forniture dei materiali di funzionamento	Entro 30 giorni dalla richiesta
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
	Presenza del Piano di evacuazione	Prova annuale di esodo
	Corsi di Formazione specifici per il personale	Presenza in struttura di addetti antincendio e Primo soccorso
	Presenza del Documento di Valutazione del rischio	Presente in struttura e periodicamente aggiornato
	Presenza di presidi antincendio	Verifica periodica dei presidi
	Accensione di polizze assicurative	Tutti i bambini frequentanti il Nido sono assicurati con apposita polizza di responsabilità Civile



Sarà vagliato il grado di soddisfazione delle famiglie attraverso schede di valutazione e verrà offerta la possibilità di formulare proposte per il miglioramento del servizio. Nella logica della qualità le famiglie hanno a disposizione anche lo strumento del reclamo.

- I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami orali e telefonici devono successivamente essere presentati in forma scritta
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione
- Dopo ogni possibile indagine in merito, la Direzione, risponde sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre i 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo
- Il reclamo non sostituisce i ricorsi

I reclami potranno essere indirizzati all'attenzione della Direzione del Consorzio N.A.O.S. scs Via Eritrea, 20 10142 Torino - Telefono: 011.403.03.93 fax: 011.411.25.90

Indirizzo posta elettronica: [info@consorzionaos.it](mailto:info@consorzionaos.it)

## *8.2 Qualità Organizzativa*

### Prerequisito

Il Regolamento e la Carta del Nido devono essere accessibili agli utenti, è garantito il rispetto di quanto previsto all'art. 12 Legge n. 104/92 per la piena integrazione dei bambini disabili.

Il Servizio deve essere coerente con quanto indicato dalle normative regionali, nonché dalla Deliberazione di Consiglio Comunale n. 36 del 4 maggio 2011 del Comune di Grugliasco (Regolamento di Gestione del Servizio Asilo Nido Comunali) e al regolamento Nido del Consorzio.

ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
Accesso	<p>Graduatorie:</p> <p>45 posti riservati al Comune di Grugliasco di cui 20 all'Università degli Studi di Torino</p> <p>15 posti riservati</p>	<p>Tornata annuale di ammissioni e composizione delle graduatorie per fasce d'età dei bambini; (a cura del Comune)</p> <p>Composizione della graduatoria due volte all'anno (mese di giugno e dicembre); (a cura del Comune)</p> <p>Diversificazione delle rette in base alle fasce orarie di fruizione del servizio e all'ISEE (a cura del Comune);</p> <p>Meccanismi di riduzione della retta in caso di più fratelli frequentanti l'asilo nido o per periodi continuativi di assenza del bambino dal nido per giustificati motivi. (per convenzionati e privati)</p> <p>Per ciò che riguarda i bambini "privati", per questi ultimi le iscrizioni vengono prese in base all'ordine di arrivo. Nel caso in cui fosse necessario creare una lista d'attesa, i criteri di accesso saranno i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tipologia di iscrizione ( richiesta full time avrà precedenza rispetto ad una part time)</li> <li>• Comune di residenza (la residenza nel Comune di Grugliasco darà diritto di precedenza)</li> </ul>
Continuità e Flessibilità	<p>Orari</p> <p>Calendario scolastico</p>	<p>Servizio qualificato per un totale di 11 ore al giorno</p> <p>FULL TIME: dalle 7.30 alle 18.30</p> <p>PART TIME MATTINA: dalle 7.30 alle 13.00</p> <p>PART TIME POMERIGGIO: dalle 13.00 alle 18.30</p> <p>Ad inizio anno viene comunicato alle famiglie il calendario di apertura annuale.</p> <p>Il Nido è aperto dalla prima settimana di settembre a tutto il mese di luglio.</p> <p>Per il mese di mese di Agosto il nido garantisce il servizio in una delle strutture facenti parte della rete nidi di Grugliasco (BOLLE DI MUSICA, BAMBINI DI TEREZIN E PIMPARADISO).</p>
Rapporto numerico adulti bambini	<p>Presenza di rapporti differenziati in base alle funzioni ed alle età dei bambini</p>	<p>Educatori della Prima Infanzia: uno ogni quattro lattanti e uno ogni sette divezzini o divezzi.</p>

Organizzazione interna	Presenza di rapporti differenziati in base alle funzioni ed alle età dei bambini	<p>3 Sezioni:</p> <p>Sezione lattanti (BRUCHI) per i bambini dai 3 ai 12 mesi</p> <p>Sezione divezzini (FORMICHINE) dai 12 ai 24 mesi</p> <p>Sezione divezzi (SCIMMIETTE) dai 24 ai 36 mesi</p> <p>Autorizzazione al funzionamento ASL n. 127 del 5/10/2011</p>
Organizzazione del lavoro	Sinergia tra le figure educative ed operative	<p>Organizzazione settimanale dei turni e monteore complessivi del personale</p> <p>Una volta la settimana incontro delle educatrici di sezione</p> <p>Una volta al mese incontro di tutte le educatrici del nido</p> <p>A cadenza bimestrale un incontro di tutte le educatrici del nidi "Bambini di Terezin" "Bolle di Musica" e "Pimparadiso"</p> <p>Presenza di figure di riferimento educativo per gruppo di bambini</p> <p>Organizzazione operativa in caso di turn-over del personale educativo e ausiliario (raccordo di rete con gli altri due Nidi del territorio, PIMPARADISO e BOLLE DI MUSICA)</p>
Trasparenza	Informazioni specifiche	<p>Compilazione giornaliera di registri di sezione specifici a cura degli educatori: contenenti informazioni individuali sulla giornata.</p> <p>Comunicazioni individuali tramite: email, lettera, avvisi collettivi, affissione in bacheca sulla vita del Nido, sulle iniziative interne e dell'Ente Concedente, sul Nido Comunale.</p>
Flessibilità ed empatia	Cura individuale secondo i bisogni del bambino ed esigenze della famiglia	<p>Piano degli inserimenti concordato con le famiglie, tenendo conto delle esigenze collettive ed organizzative del Servizio;</p> <p>Cure Igieniche: garantite minime n.3 volte al giorno e secondo l'occorrenza.</p> <p>Cura del relax: quotidianamente garantita per n. 2h e secondo l'occorrenza, soprattutto secondo le esigenze dei bambini più piccoli.</p>

Tempestività	Informazione alle famiglie	<p>Informazioni con indicazioni complete e comprensibili;</p> <p>Equità di trattamento;</p> <p>Diritto alla privacy: i genitori hanno diritto ad un trattamento dei propri dati personali nel totale rispetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza; Diritto di accesso ai documenti amministrativi. I genitori sono altresì tenuti a :</p> <p>Rispetto della struttura, le regole, le procedure e gli orari del servizio;</p> <p>rispetto della professionalità degli operatori, rivolgendosi a loro con fiducia, con atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche (sempre frutto di condivisione tra tutti gli operatori);</p> <p>Rispetto degli altri utenti dei servizi, evitando comportamenti che possono arrecare disagio o disturbo;</p> <p>Inoltre per il benessere del bambino saranno predisposti:</p> <p>Colloqui individuali con le educatrici a inizio anno, a fine anno e ogni qualvolta le educatrici o le famiglie lo riterranno opportuno;</p> <p>Riunioni generali prima dell'inizio dell'anno e nell'arco dell'anno (su specifiche tematiche infantili gestite da esperti esterni);</p>
Igiene personale operatori	<p>Indumenti dedicati al nido</p> <p>Calzature dedicate al nido</p> <p>Ogni cambio pannolini</p>	<p>Cambio abbigliamento inizio turno</p> <p>Cambio calzature inizio turno</p> <p>Ogni cambio pannolini</p>

### 8.3 Qualità Alimentare

#### Prerequisito

Autorizzazione sanitaria per l'attività di preparazione e somministrazione di cibi ai sensi dell'art.2 L. 283/62 e del DPR 327/80, con il rispetto del D.Lgl 155/97 e l'adozione di un Manuale del Piano di Autocontrollo Aziendale.

Menù autorizzato dall'ASL Territoriale.

ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
Accesso, Flessibilità	Presenza di menù differenziati in base alle esigenze nutrizionali ed individuali	Presenza di due tipologie di menù stagionali: invernale, estivo; Presenza di menù differenziati per Lattanti e Divezzi; Gestione individualizzata di diete specifiche, previa presentazione di Certificazione Medica.
Empatia		Possibili variazioni per esigenze religiose
Professionalità	Personale formato e qualificato	Tutto il personale che si occupa della somministrazione dei pasti è formato
Organizzazione del servizio di refezione	Cucina interna	Menù autorizzati dall' ASL Fornitori delle derrate alimentari accreditati e certificati. n. 2 cuoche
Efficienza del servizio di refezione	Presenza di un manuale di autocontrollo specifico per la preparazione di pasti e per la somministrazione	Verifica quotidiana di eventuali diete Preparazione pasti da parte delle cuoche Sporzionatura pasti da parte del personale ausiliario
Flessibilità	Diete	Dieta bilanciata Possibilità di preparazione in zone adeguate per le diete specifiche (es. celiaci)
Educazione	Educazione alla salute e alla sana alimentazione	Informazione periodica sui principi alimentari seguiti, Interazione con le famiglie per una equilibrata educazione all'alimentazione, al Nido e in famiglia.
Empatia	Pranzo: momento educativo	Personale adeguato al numero di bambini Rispetto del ritmo dei bambini per l'alimentazione Proposta del cibo senza forzatura Ricerca dell'autonomia di ogni bambino all'approccio al cibo
Trasparenza	Partecipazione e informazione	Il menù proposto è affisso nei luoghi di accoglienza del Nido e consegnato ai genitori.
Tempestività	Educazione alla salute	Sostituzione immediata di alimenti temporaneamente mancanti o che non soddisfano i criteri di autocontrollo ( anomalia delle temperature , variazioni delle proprietà organolettiche, presenza di corpi estranei)

ASPETTI RILEVANTI INDICATORI		STANDARD
Accesso	Comunicazioni	E' garantita la presenza di spazi per la comunicazione tra il Nido e la famiglia, e le varie comunicazioni quotidiane sono garantite anche attraverso i diari quotidiani di sezione.
Professionalità	Formazione, Informazione, aggiornamento	Sono garantiti percorsi formativi inerenti tematiche della vita familiare ed Infantile. Obbligo di partecipazione alla formazione proposta dai Comuni accreditati.
Elasticità	Dimensionamento del Gruppo:  Personale in numero adeguato rispetto del rapporto educatori bambini secondo quanto previsto dal regolamento attuativo della normativa regionale	Rapporto educatore/bambino: 1/4 lattanti  1/7 divezzi e divezzini
Flessibilità	Inserimento graduale e in piccoli gruppi	L'inserimento è svolto a piccoli gruppi per favorire l'ambientamento.  E' prevista la presenza del genitore al Nido in relazione alle esigenze dei bambini e dei genitori;  è prevista la presenza di uno "spazio genitori" per informare in tempo reale i genitori sullo "stare" del loro bambino durante l'esperienza delle prime separazioni  Le educatrici sono a disposizione dei genitori per qualsiasi esigenza;  Sono previsti colloqui individuali per favorire, concordare e condividere con le famiglie le modalità dell'inserimento
Partecipazione	Iniziativa e azioni promotrici dei valori dell'infanzia	Sono garantiti ai genitori: Un incontro di sezione Attività volte alla valorizzazione di ruoli familiari (festa dei nonni, incontri a tema,..) Incontri specifici di supporto alla genitorialità

Servizio in rete	(Per le Cooperative aderenti al Consorzio NAOS)	Collaborazione con gli altri servizi del territorio	<p>Incontri formativi con i Nidi convenzionati del territorio</p> <p>Attuazione di stage aziendali con l'Università degli Studi e delle agenzie formative provinciali accreditate</p> <p>Conciliazione Tempi di vita/lavoro: formazione specifica per rientro al lavoro delle donne dopo la maternità (per le lavoratrici delle Cooperative aderenti al Consorzio NAOS). Gli incontri hanno l'obiettivo di creare uno spazio di confronto e condivisione tra neo mamme/lavoratrici nel sentirsi meno sole sul piano educativo e soprattutto per sentirsi portatrici di risorse ed esperienze. Gli incontri, strutturati in piccoli gruppi, avranno modo di affrontare i temi inerenti la "genitorialità", le difficoltà ad essa connesse, il rientro al lavoro e la possibilità di conciliare vita familiare con vita lavorativa, con ampio spazio alla narrazione di sé e delle proprie emozioni, oltre che confrontarsi tra di loro con la mediazione e il supporto di una psicologa.</p> <p>L'Asilo nido offre un supporto educativo per i bambini delle mamme coinvolte nel progetto "Italiano amico"</p>
Programmazione educativa	Percorsi educativi e la loro valutazione		<p>Vengono svolte iniziative di condivisione partecipata con la famiglia, attraverso feste o atelier aperti.</p> <p>Sono previste attività quotidiane organizzate in piccolo gruppo di età omogenea;</p> <p>Sono previsti ed organizzati, atelier gioco tematici coerenti con il tema dell'anno e l'età dei bambini.</p>
La documentazione delle esperienze		Restituzione delle esperienze	<p>Realizzazione di un percorso fotografico delle attività svolte nel Nido nel corso dell'anno.</p> <p>Raccolta di disegni ed elaborati, conservazione durante l'annata e restituzione alla famiglia al termine dell'annata e/o a conclusione dell'esperienza.</p>
Empatia		Percorso individuale di ogni bambino	<p>Sono garantite alle famiglie:</p> <p>Inserimenti individualizzati.</p> <p>Accoglienza individualizzata</p> <p>Colloqui individuali durante l'anno (almeno due, inizio e fine anno)</p> <p>Compilazione delle schede osservative di ogni bambino</p>

Le informazioni contenute in questa pubblicazione vengono consegnate alle famiglie in occasione delle iscrizioni o all'avvio delle attività educative o, infine, su richiesta.

Trasparenza

Comitati rappresentativi delle famiglie, dell'Amministrazione

Il Comitato di gestione e partecipazione ha potere propositivo e consultivo sulle seguenti materie:

- orario di apertura e chiusura nell'ambito previsto dal regolamento;
- iscrizioni e ammissioni dei bambini;
- provvedimenti relativi alla frequenza dei bambini nel nido;
- collegamento con le altre strutture della zona per coordinare il passaggio alle scuole dell'infanzia;
- esame e valutazione del piano di lavoro dello staff

valutazione degli elementi conoscitivi sull'andamento del servizio ;

Comitato tecnico Pedagogico è Istituito dal Comune di Grugliasco con D.G.C. 304 /2011 al fine di delineare gli indirizzi pedagogici ed organizzativi del Nido e della Rete Territoriale dei Servizi Educativi per la Primiissima Infanzia (0-3 anni) in quanto Organismo di Partecipazione Permanente per lo sviluppo e l'approfondimento della Cultura dell'Infanzia; Composto da un rappresentate delle famiglie e del personale. Ha principalmente il compito di discutere gli indirizzi pedagogici ed organizzativi del Nido in quanto organismo di partecipazione permanente alla vita del Nido.

## 9. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Durante l'anno verrà richiesta ai genitori la partecipazione nella valutazione del servizio, attraverso la compilazione di questionari anonimi. In caso di eventuali disservizi o inadempienze degli standard contenuti nella presente Carta, i genitori possono presentare reclamo, inteso come strumento agile e immediato per effettuare una segnalazione all'Amministrazione.

I reclami possono essere effettuati in forma scritta, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e recapito di chi lo effettua. Non vengono prese in considerazione comunicazioni anonime. Vanno indirizzati alla direzione del Consorzio N.A.O.S. scs. La Direzione dopo aver effettuato gli accertamenti necessari, risponderà in forma scritta riferendo il risultato degli accertamenti entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, attivandosi nel contempo a rimuoverne le cause.

il Comitato di Gestione sarà tempestivamente informato sui reclami ricevuti, sulle risposte inviate e sui provvedimenti adottati.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Gestore del servizio, all'utente saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il reclamo non sostituisce i ricorsi.

Si garantisce l'avviso 5 gg prima per eventuale chiusura del servizio alle famiglie (es. Scioperi e/o chiusure straordinarie) e scomputo quota tariffa alle famiglie.

## 10. ATTUAZIONE DELLE PRESENTI DISPOSIZIONI e IMPEGNI

Quanto contenuto nel presente documento si applica fino a quando non intervengono

- 1) disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o nelle norme di legge;
- 2) richieste di integrazione e modifiche, inoltrate dal Comitato di Gestione o dall'Amministrazione Comunale di Grugliasco.



## RECAPITI

### **ASILO NIDO "BAMBINI DI TEREZIN"**

Via Fratel Prospero, 44  
10095 Grugliasco  
Tel. 011.414.33.62 – fax 011.408.45.40  
E-mail: [asiloterezin@gmail.com](mailto:asiloterezin@gmail.com)

### **CONSORZIO N.A.O.S. s.c.s**

Via Eritrea, 20  
10142 Torino  
Tel. 011.403.03.93 – fax 011.411.25.90  
E-mail: [info@consorzionaos.it](mailto:info@consorzionaos.it)  
PEC: \_\_\_\_\_

### **UFFICIO NIDI COMUNE DI GRUGLIASCO**

Tel. 011.401.33.15  
E-mail: [nido.allende@comune.grugliasco.to.it](mailto:nido.allende@comune.grugliasco.to.it)