







Cooperativa Sociale "Il Margine s.c.s." in concessione dal Comune di Grugliasco

1. INTRODUZION	E		4
1.1	Che cosa è la Carta dei Servizi	4	
1.2	I principi e fo <mark>nda</mark> menti	5	
2. GESTIONE ED	ORGANIZZAZIONE		7
2.1	Sede, calendario ed orari	7	
2.2	Iscrizione e rette di frequenza	8	
2.3	La "giornata tipo"	8	
2.4	Alcuni riferimenti	9	
2.5	Le figure operative	10	
3. COORDINATE	PEDAGOGICHE		11
3.1	L'inserimento	11	
3.2	Routine giornaliera/settimanale	11	
3.3	Metodo educativo	11	
4. ORGANIZZAZI	ONE E FUNZIONALITA' DEGLI SPAZI		12
5. LA SALUTE			13
6. L' ALIMENTAZI	ONE		13
7. LA QUALITA' D	EL SERVIZIO		14
7.1	Qualità Ambientale e di Sicurezza	15	
7.2	Qualità Organizzativa	19	
7.3	Qualità Alimentare	23	
7.4	Qualità Socio-Relazionale ed Educativa	25	
8. SUGGERIMEN	TI, SEGNALAZIONI E RECLAMI		26
9. ATTUAZIONE DELLE PRESENTI DISPOSIZIONI e IMPEGNI			27

# 1. INTRODUZIONE

La Cooperativa Sociale "Il Margine" è nata nel 1979 e dal 1983 opera in ambito socio-sanitario, assistenziale, educativo e dei "servizi alla persona" in generale.

La Cooperativa si propone di perseguire (attraverso la gestione delle proprie attività) la continuità dell'occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali dei soci.

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo i canoni della mutualità e si propone come soggetto attivo per promuovere e contribuire, attraverso il proprio lavoro, al miglioramento delle realtà sociali nei territori in cui opera, privilegiando l'interesse a favore di quei gruppi sociali e di quelle attività generalmente lasciate al margine della vita socio-culturale.

La Cooperativa è un'impresa sociale, è un'Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS), aderisce a diversi consorzi, associazioni ed organismi di tutela e rappresentanza. Opera in collaborazione con altre imprese sociali, organizzazioni di volontariato, associazioni ed istituzioni pubbliche e private.

In data 10/05/2012 è stato firmato il contratto di concessione dei locali dell'asilo nido che successivamente si sarebbe chiamato "PIMPARDISO", da parte del Comune di Grugliasco con repertorio n. 5642/12

Il Servizio dell'asilo nido è stato dato in concessione dal Comune di Grugliasco alla Cooperativa Il Margine scs con determina Dirigenziale n. 622 del 23/10/2012.

La presente Carta dei servizio 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 della cooperativa II Margine il 16 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,
- la tutela degli utenti,in questo caso dei bambini i<mark>ndividuand</mark>o gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Il Nido è un servizio educativo per bambini e 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 PIMPARADISO 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;
- <u>le modalità di rilevazio</u>ne 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;
- favorire una costante valutazione e aggiornamento degli educatori;
- rendere il servizio sempre più rispondente ai bisogni dei bambini, seguendo percorsi di socializzazione ed integrazione in rapporto costante con la rete dei servizi socio-assistenziali presenti nell'area di competenza.
- essere luogo privilegiato di osservazione per la prevenzione dei segnali precoci di disagio, in rete con i servizi socio-assistenziali del territorio.

Il servizio, inoltre, 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 :

- 1) sociali;
- 2) educative
- 3) di sostegno alla cultura per la prima infanzia

# 1.2 I principi e fondamenti

La carta dei servizi dell'Asilo Nido PIMPARADISO 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 dei servizio richiama i valori presenti nella Carta del Servizio dell'Asilo Nido Comunale "Beatrice Allende" e quanto indicato e richiesto dalla delibera del Giunta Comunale no 261 del 17/12/2012.

**EGUAGLIANZA**: il nostro Nido è acces<mark>sibi</mark>le 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 diano 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 pref<mark>erenza sull'orario di frequenz</mark>a, 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 (secondo calendario scolastico) e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

BENESSERE E SALUTE: la salute del bambini e della collettività viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni ricevute dalle famiglie, dall'ASL territoriale e dai pediatri di base. L' Asilo 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 sui diritti e delle sue potenzialità e competenze.

**PARTECIPAZIONE**, **INFORMAZIONE** E **TRASPARENZA**: è fondamentale favorire il coinvolgimento delle famiglie attraverso percorsi di conoscenza, comunicazione e partecipazione/programmazione inerenti il servizio offerto. Sono inoltre garantite occasioni di confronto individuale ed in sede collettiva con l'equipe educativa.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA**: i servizi dell'Asilo Nido 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 PIMPARADISO si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella Convenzione sui diritti dell' infanzia approvata dall' ONU il 20-12-2989 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 PIMPARADISO è a Grugliasco in Viale Radich 6

L' Asilo Nido PIMPARADISO è gestito dalla Cooperativa " Il Margine scs" in convenzione con il Comune di Grugliasco

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 7,15 alle ore 18,30. L'orario di ingresso è compreso tra le ore 7.15 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 MATTINO: Ingresso: 7.30-9.00 Uscita: 13.00

PART-TIME POMERIGGIO Ingresso: 13.00 Uscita: 16.00- 18.30

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: è 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 di ritiro.

### 2.2 Iscrizione e rette di frequenza

L'asilo nido ha 30 posti suddivisi in 6 posti lattanti e 12 posti divezzini e 12 divezzi.

15 posti sono per i bambini provenienti dalla lista d'attesa del Comune di Grugliasco,

15 posti sono riservati alle famiglie che richiedono il servizio privatamente o desinate dalla Direzione ad altri Comuni eventualmente accreditati di anno in anno.

Per ciò che riguarda 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:

- tipologia di iscrizione (richiesta full time avrà precedenza rispetto ad una part time)
- Comune di residenza (la residenza nel Comune di Grugliasco darà diritto di precedenza)

#### 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 "PIMPARADISO"
- •la retta di frequenza comprende tutte le spese per il servizio. Le quote saranno segnalate nei fogli informativi che varranno 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 caratterizzato 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 distesi per le attività abituali (pranzo, cambio, riposo.....) che possono configurarsi anche come momenti conviviali e di gioco; garantisce poi un'alternanza tra momenti dedicati al gioco di movimento e altri dedicati ad attività più tranquille.

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 qualche minuto. Si chiede la massima collaborazione dei genitori per rispettare puntualmente gli orari di entrata ed uscita dal Nido. Qualsiasi variazione di orario, temporanea ed eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con le educatrici del Nido e con la referente di struttura.
- dalle 9.30-10.00: colazione a base di frutta fresca di stagione.
- •dalle 10.00 alle 11.00: attività didattica in sezione sviluppata attraverso laboratori (manipolazione ,disegno, creatività, gioco 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, la faccia e prepararsi per il pranzo
- •dalle 11.30-12.30: pranzo preparato dalla cucina interna alla struttura.
- •12.30-13.00 attività igienica e preparazione per la nanna.
- •12.45-13.00: uscita dei par- 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

- 1.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)
- **2.**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 ( se abituati)
- fotografie 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.

### 2.5 Le figure operative

### Segreteria Amministrativa Cooperativa "Il Margine":

Gestisce i rapporti con l'ufficio Infanzia del Comune convenzionato, 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 convenzione, attua il controllo dei pagamenti delle quote mensili ed 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 e 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 di lavoro, partecipa insieme alle educatrici alla programmazione delle attività e assume ruolo di supervisione 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 loro rapporto e le attività 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 e-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:

Cura le condizioni igieniche degli ambienti, delle suppellettili e delle attrezzature necessarie alle attività di gioco e didattiche sia interne che esterne. Propone la dotazione del materiale per la pulizia della struttura, segnala anomalie e/o guasti al referente di Struttura. Gestisce il servizio di distribuzione pasti.

Partecipa alle attività del collettivo ed elegge un proprio rappresentante nel Comitato di Gestione e Partecipazione. Partecipa alle attività di formazione ed aggiornamento specifiche di servizio.

#### Cuoca

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

Si occupa direttamente dell'approvvigionamento delle derrate alimentari, ne cura la conservazione e la somministrazione.

Cura la pulizia del locale cucina e delle attrezzature adibite al servizio, segnala anomali/guasti alla Referente di Struttura.

Partecipa alle attività di formazione ed aggiornamento specifiche di servizio.

### 3. COORDINATE PEDAGOGICHE

Il ruolo del Nido quale strumento Educativo e Sociale è quello di consolidare la CULTURA dell'INFANZIA attraverso la partecipazione alla vita del Nido di tutte le figure interessate allo sviluppo del bambini, favorendo un processo di socializzazione che coinvolga le famiglie, gli operatori e l' intera comunita' "locale".

#### 3.1 L'inserimento

L'inserimento costituisce una delle fasi più significative e delicate del percorso educativo di ogni bambino. Per tale motivo l'equipe educativa vi dedica costante attenzione e segue l'andamento di ciascun piccolo nel proprio gruppo di riferimento. L'inserimento si articola mediamente su due settimane. I tempi e le modalità fissati a livello generale vengono eventualmente ridefiniti a livello individuale in base alle necessità evidenziate.

#### 3.2 Routine giornaliera/settimanale

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, oltre che favorire lo sviluppo generale.

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

- •IL SE' E L'ALTRO
- \*CORPO, MOVIMENTO E SALUTE
- \*COMUNICAZIONE
- \*ESPLORAZIONE, CONOSCENZA E PROGETTAZIONE
- •SVILUPPO DELLA CREATIVITA'

### 3.3 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 ed in convenzione, 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.

#### 3.4 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.

# 4. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONALITA' DEGLI SPAZI

La progettazione dei locali è avvenuta in modo da poter organizzare gli spazi del Nido tenendo conto di 3 tipi di prestazioni:

- Prestazioni funzionali ( stabilità-flessibilità, riconoscibilità-differenza, condivisione-privacy) per le quali il Nido è inteso come "contenitore" di crescita, modulare e variabile in base alle esigenze e che garantisce un'accoglienza plurale.
- Prestazioni topologiche ( sicurezza-protezione, autonomia, estetica), dove il Nido deve essere un luogo sicuro nel quale sia garantita in massimo grado l'incolumità dei suoi ospiti e totalmente privo di barriere architettoniche e dove l'organizzazione degli spazi e la disposizione degli arredi abbina funzionalità a gradevolezza. La tendenza è stata quella della razionalizzazione e dell'ottimizzazione degli ambienti in funzione del bambino. Lo spazio consente così un'adeguata organizzazione del lavoro ed una oculata attenzione ai ritmi di chi lo abita.
- Prestazioni simbolico-culturali (gioco, comunicazione, apprendimento). Gli spazi prevedono zone e "territori" adibiti al gioco ma non solo, anche la possibilità di effettuare una molteplicità di scambi comunicativi reciproci (lo spazio delle conversazioni, l'angolo delle marionette e della lettura...) e così via. Gli spazi del nido sono inoltre tali da permettere la crescita esplorativa del bambino, garantendogli la possibilità di collocarsi in

una posizione attiva, e consentendogli la capacità di sperimentare, costruire, fare ricerca, inventare.

L'Asilo Nido si articola in 3 sezioni, che vengono di seguito elencate:

- Sezione lattanti (BRUCHI)
- Sezione divezzini (FORMICHINE)
- Sezione divezzi (SCIMMIETTE)

Ogni sezione comprende la zona gioco-attività, la zona pranzo, la sala igienica e la sala nanna.

Vi sono inoltre:

Sala accoglienza: nella quale è possibile sostare con i propri bambini, prima e dopo l'ingresso al Nido. Dispone di un fasciatoio .

Salone centrale: nel quale i bambini vengono accolti all'ingresso e dimessi all'uscita. Dispone di una struttura gioco a castello e tappeti morbidi.

Giardino esterno: protetto e attrezzato per le attività all'aperto

### 5. LA 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 PIMPARADISO 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 segnalazione/verbale della Coordinatrice pedagogica.
- •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 da parte della Coordinatrice pedagogica e dell'ASL di competenza.

La vigilanza igienico-sanitaria viene effettuata dall' A.S.L. territoriale di competenza a mezzo del proprio personale tecnico sanitario.

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

# 6. L'ALIMENTAZIONE

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

- sarà differenziato per età
- verrà esposto e consegnata copia ad ogni genitore
- 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 pasto di mezzogiorno e la merenda. Poiché il pasto di mezzogiorno viene servito dalle 11.30 alle 12.30, il bimbo che frequenta il tempo parziale pomeridiano non può usufruire del pranzo 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.

# 7. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

La Cooperativa "Il Margine" sta adottando 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), 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 convenzione rispetto agli standard ammessi 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 della Cooperativa; l'analisi dei dati dei questionari proposti per rilevare la qualità percepita, i problemi verificatesi e le modalità di risoluzione degli stessi.

- 7.1 QUALITA' AMBIENTALE E DI SICUREZZA
- 7.2 QUALITA' ORGANIZZATIVA
- 7.3 QUALITA' ALIMENTARE
- 7.4 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

### 7.1 Qualità Ambientale e di Sicurezza

### Prerequisito

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.

Ogni tipologi<mark>a di ser</mark>vizio è provvista di scheda di autocontrollo.I fattori di qualità, indicatori e standard di qualità del servizio sono:

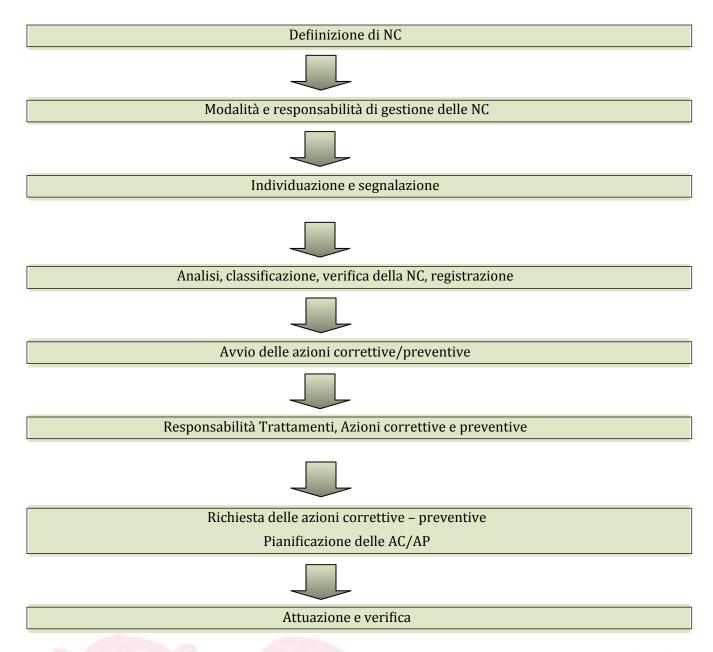
ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
	Esistenza cucina interna	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP
Qualità dell'alimentazione	Accettazione delle necessità di diete personalizzate	Rispetto di tutte le richieste pervenute di diete personalizzate: per motivi di salute se accompagnate da certificato medico; per motivi religiosi.
	Tabelle dietetiche indicate dall'ASL	Osservanza delle tabelle indicate al 90%
Igiene ambientale	Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione degli interventi pianificati all'inizio dell'anno
	Prodotti previsti dalla normativa HACCP	Piena corrispondenza

	Pantofole per il nido	Cambio scarpe giornaliero all'ingresso
Igiene personale dei bambini	Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno Almeno 2 volte al giorno (frequenza
	Cambio pannolino	part time) Almeno 3 volte al giorno (frequenza full time)
	Indumenti dedicati al nido	Cambio abbigliamento inizio turno
Igiene personale operatori	Calzature dedicate al nido	Cambio calzature inizio turno
igione personare operatori	Utilizzo dei guanti monouso	Ogni cambio pannolini
	Protezione di Abrasioni, ferite	Completa copertura dell'abrasione o ferita
Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino	Il nido fornisce: - fazzoletti di carta; - salviette usa e getta. - Latte Detergente
	Personalizzazione del percorso inserimento	Durata da 15 a 30 giorni
	Elaborazione della programmazione educativo didattico dell'anno e relativa verifica	Minimo 30 ore di progettazione nel collettivo delle educatrici
	Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	Conforme alla normativa vigente
Efficacia attività educativa pedagogica	Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale	Almeno 20 ore annue
	Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino	Sono sempre presenti ed accessibili ai bambini in ciascuna sezione giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi di abilità motoria.

I	Esistenza della carta dei servizi	Diffusione alla richiesta di accesso al servizio
	Momenti di informazione assembleare	Almeno 3 volte all'anno
Informazione e comunicazione con le famiglieg	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino	Almeno 2 volte all'anno
r f	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con 'educatrice	Da 1 a 8 giorni in base alla natura delle problematiche
	Partecipazione elettiva al comita consuntivo	to Almeno 2 riunioni all'anno
Partecipazione delle famiglie		
	Co-gestione di momenti di festa giornate di nido aperto	O Almeno 2 eventi all'anno
	Arco di tempo in cui viene pubblicata la graduatoria annual di ammissione al servizio	e Entro 40 giorni dalla chiusura del bando di iscrizione
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	Arco di tempo entro il quale vien garantita la sostituzione degli operatori assenti	e Entro 1 giorni
	Tempestività delle forniture dei materiali di funzionamento	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
	Presenza del Piano di evacuazion	ne Prova annuale di esodo
Sicurezza ambientale	Corsi di Formazione specifici per personale	antincendio e Primo soccorso
	Presenza del Documento di	Presente in struttura e
	Valutazione del rischio	perio <mark>dicame</mark> nte aggiornato
	Presenza di presidi antincendio	Ver <mark>ifica</mark> periodica dei presidi
	Accensione di polizze assicurativ	Tutti i bambini frequentanti il Nido ve sono assicurati con apposita poliz <mark>za d</mark> res <mark>pons</mark> abilità Civile

#### Gestione delle Non Conformità, trattamenti, azioni correttive e preventive

Il processo di gestione delle NC e delle azioni Correttive/preventive conseguenti può essere rappresentato dal seguente diagramma di flusso:



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.

reclami potranno essere indirizzati all'attenzione della.

Direzione presso la Cooperativa "Il Margine scs"

Via Eritrea, 20 1<mark>0142 T</mark>orino Telefono: 011.40.37.180

Indirizzo posta elettronica: segreteria@ilmargine.it

### 7.2 Qualità Organizzativa

### **Prerequisito**

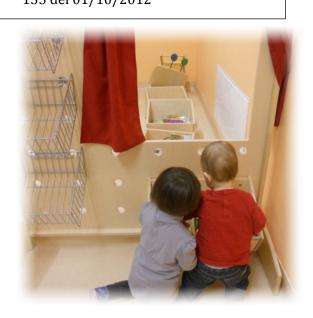
Il Regolamento e la Carta del Nido devono essere accessibili agli utenti, è garantito il rispetto di quanto previsto all'art. 12 Legge n. 104/92 per la piena integrazione dei bambini disabili.

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

ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
		Tornata annuale di ammissioni e composizione delle graduatorie per fasce d'età dei bambini; (a cura del Comune)
		Composizione della graduatoria due volte all'anno nei mesi di giugno e dicembre, (a cura del Comune)
	Graduatorie:	Diversificazione delle rette in base alle fasce orarie di fruizione del servizio e all'ISEE (a cura del Comune);
Accesso	15 <mark>posti r</mark> iservati al Comune di Grugliasco	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)
	15 posti riservati	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:
1	13 posti říšei vatí	<ul> <li>tipologia di iscrizione ( richiesta full time avrà precedenza rispetto ad una part time)</li> </ul>
		<ul> <li>Comune di residenza (la residenza nel Comune di Grugliasco darà diritto di precedenza)</li> </ul>

		Servizio qualificato per un totale di 11 ore al giorno FULL TIME: dalle 7.30 alle 18.30
	Orari	PART TIME MATTINA: dalle 7.30 alle 13.00
Continuità e Flessibilità		PART TIME POMERIGGIO: dalle 13.00 alle 18.30
	Calendario scolastico	Ad inizio anno viene comunicato alle famiglie il calendario di apertura annuale. Il Nido è aperto dalla prima settimana di settembre a tutto il mese di luglio. 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).
Rapporto numerico adulti bambini	Presenza di rapporti differenziati in base alle funzior ed alle età dei bambini	Educatori della Prima Infanzia: uno ogni
Organizzazione interna	Suddivisone in gruppi sezione	3 Sezioni: Sezione lattanti (BRUCHI) per i bambini dai 3 ai 12 mesi Sezione divezzini (FORMICHINE) dai 12 ai 24 mesi Sezione divezzi (SCIMMIETTE) dai 24 ai 36 mesi Autorizzazione al funzionamento ASL n. 135 del 01/10/2012





		Organizzazione settimanale dei turni e monte-ore complessivi del personale
Organizzazione del lavoro	Sinergia tra le figure educative ed operative	Una volta la settimana incontro delle educatrici di sezione Una volta al mese incontro di tutte le educatrici del nido A cadenza bimestrale un incontro di tutte le educatrici dei nidi ("Bambini di Terezin" "Bolle di musica" e "Pimparadiso".
		Presenza di figure di riferimento educativo per gruppo di bambini
		Organizzazione operativa in caso di turnover del personale educativo e ausiliario (raccordo di rete con gli altri due Nidi del territorio, BAMBINI DI TEREZIN e BOLLE DI MUSICA)
		Compilazione giornaliera di registri di sezione specifici a cura degli educatori: contenenti informazioni individuali sulla giornata.
Trasparenza	Informazioni specifiche	Comunicazioni individuali tramite: email, lettera, avvisi collettivi, affissione in bacheca sulla vita del Nido, sulle iniziative interne e dell'Ente Concedente, sul Nido Comunale.
		Piano degli inserimenti concordato con le famiglie, tenendo conto delle esigenze collettive ed organizzative del Servizio;
Flessibilità ed empatia	Cura individuale secondo i bisogni del bambino ed esigenze della famiglia	Cure Igieniche: garantite minime n.3 volte al giorno e secondo l'occorrenza.
	-	Cura del relax: quotidianamente garantita per n. 2h e secondo l'occorrenza, soprattutto secondo le esigenze dei bambini più piccoli.



Tempestività	Informazione alle famiglie	<ul> <li>Informazioni con indicazioni complete e comprensibili;</li> <li>Equità di trattamento;</li> <li>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;</li> <li>Diritto di accesso ai documenti amministrativi.</li> <li>I genitori sono altresì tenuti a:</li> <li>Rispetto della struttura, le regole, le procedure e gli orari del servizio; 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);</li> <li>Rispetto degli altri utenti dei servizi, evitando comportamenti che possono arrecare disagio o disturbo;</li> </ul>
		Inoltre per il benessere del bambino saranno predisposti: Colloqui individuali con le educatrici a inizio anno, a fine anno e ogni qualvolta le educatrici o le famiglie lo riterranno opportuno; Riunioni generali prima dell'inizio dell'anno e nell'arco dell'anno (su specifiche tematiche infantili gestite da esperti esterni);
	Indumenti dedicati al nido	Cambio abbigliamento inizio turno
Igiene personale operatori	Calzature dedicate al nido	Cambio calzature inizio turno
	Utilizzo dei guanti monouso	Ogni cambio pannolini





# 7.3 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
		Presenza di due tipologie di menù stagionali: invernale, estivo;
Accesso, Flessibilità	Presenza di menù differenziati in base alle esigenze nutrizionali ed individuali	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
		Menù autorizzati dall' ASL
Organizzazione del servizio di refezione	Cucina interna	Fornitori delle derrate alimentari accreditati e certificati.
		n. 1 cuoca
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 della cuoca Sporzionatura pasti da parte del personale ausiliario

		Dieta bilanciata
Flessibilità	Diete	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, a 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)



# 7.4 Qualità Socio-Relazionale ed Educativa

#### **Prerequisito**

Rispetto dei requisiti previsti per l'assunzione di tutto personale educativo; presenza di un responsabile di struttura con esperienza maturata, almeno annuale, in analoghi servizi educativi alla prima infanzia. Presenza di un Coordinatore pedagogico qualificato; conoscenza e condivisione delle politiche del servizio da parte di tutti gli operatori. Formazione congiunta e permanente

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

# 8. 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 della Cooperativa "Il Margine".

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.



# 9. 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.



# **ASILO NIDO "PIMPARADISO"**

Viale Radich, 4/6 10095 Grugliasco Tel. 011.40.38.169 – fax 011.40.42.681 E-mail: pimparadiso@ilmargine.it

# **COOPERATIVA "IL MARGINE"**

Via Eritrea, 20 10142 Torino Tel. 011.403.71.80– fax 011.411.25.90 E-mail: segreteria@ilmargine.it Pec: segreteria@pec.ilmargine.it

# **UFFICIO NIDI COMUNE DI GRUGLIASCO**

Tel. 011.401.33.15 E-mail: <a href="mailto:nido.allende@comune.grugliasco.to.it">nido.allende@comune.grugliasco.to.it</a>

