

NIDO D'INFANZIA
“Madre Teresa di Calcutta”
ALZANO LOMBARDO



LA CARTA DEL SERVIZIO

2026-2027

Alzano Lombardo luglio 2026

Redatta dalla coordinatrice Eleonora Manzoni

Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI	3
1.1 CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI	3
1.2 A QUALI PRINCIPI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI?	3
2. IL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA	3
2.1 ORGANIZZAZIONI CHE CONCORRONO ALLA GESTIONE EDUCATIVA E GESTIONALE	3
2.2 CHE COS'È E A CHI SI RIVOLGE	4
2.3 A QUALI PRINCIPI SI ISPIRA	4
2.4 QUALI FINALITÀ PERSEGUE	4
2.5 COME RAGGIUNGERE IL NIDO E CONTATTI	5
2.6 COME ACCEDERE AL NIDO	5
2.7 COME DARE LE DIMISSIONI	5
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
3.1 IL PROGETTO EDUCATIVO	6
3.2 CHI LAVORA AL NIDO	8
3.3 ESPERIENZE DI AGGIORNAMENTO E CORSI DI FORMAZIONE	9
3.4 GLI ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL NIDO	9
3.5 IL CALENDARIO	9
3.6 L'ACCOGLIENZA E L'AMBIENTAMENTO DI NUOVI BAMBINI	10
3.7 SPAZI E AMBIENTI	10
3.8 INTERVENTI DI RETE	10
3.9 GENITORI AL NIDO	10
4. I MENU'	10
5. GARANZIE DI IGIENE	11
6. ORGANI DI PARTECIPAZIONE	11
7. CUSTOMER SATISFACTION E GESTIONE RECLAMI	11

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale vengono fornite tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Nido d'Infanzia "Madre Teresa di Calcutta", in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi è un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi e 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, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Il Nido d'Infanzia "Madre Teresa di Calcutta" rende pubblica la propria Carta dei Servizi, della quale sarà possibile conoscere:

- L'ente che gestisce il servizio
- L'organizzazione del nido e 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.

1.2 A quali principi si ispira la Carta dei Servizi?

La carta dei servizi adottata presso il Nido d'Infanzia "Madre Teresa di Calcutta", risponde ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni riguardanti la nazionalità, il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione economica o la diversa abilità dei bimbi accolti.

IMPARZIALITA'

I comportamenti del personale del nido d'infanzia nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati.

PARTECIPAZIONE

I nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi del nido d'infanzia 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

2. IL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

2.1 Organizzazioni che concorrono alla gestione educativa e gestionale

La titolarità del Nido d'Infanzia Comunale "Madre Teresa di Calcutta" è del Comune di Alzano Lombardo.

Molteplici realtà concorrono alla gestione educativa ed organizzativa dell'nido d'infanzia:

Il comune di Alzano Lombardo, si occupa della raccolta delle iscrizioni, della manutenzione ordinaria e straordinaria del servizio. Vigila sul buon funzionamento del servizio e sull'applicazione delle normative inerente i requisiti di funzionamento del servizio.

la Cooperativa la Fenice attraverso il suo personale (coordinatrice, personale educativo, ausiliario e psicopedagoga) concorre alla realizzazione ed implementazione del progetto educativo oggetto della gara d'appalto per l'affidamento quadriennale della gestione dell'nido d'infanzia. (sett. 2021- luglio 2025)

la ditta “Punto Ristorazione” è affidataria dell'appalto per la produzione dei pasti. Il nido d'infanzia dispone di una cucina interna.

la cooperativa “Calimero” è affidataria del servizio di lavanderia e pulizia.

la Cooperativa Serena Orizzonti è affidataria del personale ausiliario del nido.

2.2 Che cos'è e a chi si rivolge

Il nido d'infanzia si propone come un servizio dalle finalità educative e sociali; favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto dell'identità culturale di ciascuno.

Offre al bambino un ambiente protettivo e accogliente, garantendo le cure necessarie al suo benessere quotidiano e gli strumenti per un equilibrato sviluppo.

Promuove una cultura dell'infanzia, che consideri il bambino una persona unica, portatrice di bisogni individuali da cogliere, ascoltare e sostenere.

Si affianca alla famiglia nel percorso di crescita dei figli rispondendo con flessibilità alle esigenze dettate dal contesto socio-economico e lavorativo.

Il nido d'Infanzia “Madre Teresa di Calcutta” offre il servizio a bambine e bambini di età compresa fra i 3 e i 36 mesi (da ora in avanti con il termine “bambino” ci si riferirà a bambini e alle bambine).

2.3 A quali principi si ispira

Il servizio nido d'infanzia si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella **Convenzione sui diritti dell'infanzia** approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, si richiama il passo: *“convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti 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”*.

Inoltre ci preme sottolineare come il servizio nido d'infanzia contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art.24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art.29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art.13) e del gioco dei più piccoli (art.31).

2.4 Quali finalità persegue

In una prospettiva pedagogica che riconosce il bambino come competente, attivo e desideroso di conoscere fin dalla nascita e che vede la formazione poggiare sulle esperienze quotidiane del bambino e su percorsi individuali, riteniamo che l'ambiente (spazi, arredi, materiali, proposte, colori, rumori, tempi...) abbia grande importanza e vada curato nel dettaglio e organizzato in modo da favorire il più possibile la libera scelta dell'attività da parte dei bambini per permetterne il naturale sviluppo.

La costante osservazione del percorso vissuto da ogni bambino è l'elemento da cui l'educatore deve partire per valutare come arricchire l'ambiente, quali proposte introdurre, quali occasioni proporre. Non dunque attività collettive uguali per tutti, ma percorsi differenziati fondati sulle competenze in via di sviluppo.

La convinzione che la formazione nella prima infanzia significhi favorire osservazione esplorazione, comunicazione e permettere il progressivo sviluppo delle prime indipendenze non significa ignorare i bisogni affettivi del bambino. La ricerca della qualità nella relazione rimane al centro del lavoro dell'educatore. La dimensione della cura e dell'accudimento riveste pertanto un'importanza fondamentale che si deve tradurre in un profondo rispetto per i ritmi del bambino, specialmente in quei momenti che vedono un intenso coinvolgimento sul piano relazionale ed emotivo: l'accoglienza, l'alimentazione, l'igiene personale, il sonno.

Il rispetto dell'individualità, dei gesti, delle parole e di tutto quello che sta intorno al bambino sono tutt'uno.

2.5 Come raggiungere il nido e contatti

Il nido d'infanzia si trova in Via Abruzzi, 20, 24022 Alzano Lombardo BG.

Per ogni informazione è possibile contattare gli uffici comunali ai numeri 035-4289058/070 oppure all'indirizzo mail scuola@comune.alzano.bg.it.

2.6 Come accedere al nido

Per accedere occorre autenticarsi con SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) oppure CIE.

L'avvenuta trasmissione della domanda comporta in automatico l'assegnazione di un numero di Protocollo. Il numero di Protocollo serve ai fini della verifica della graduatoria.

Vi sono due graduatorie:

- La prima redatta entro il 10 marzo, per tutte le domande pervenute entro il 28 febbraio;
- La seconda entro il 10 giugno, per tutte le domande pervenute entro il 31 maggio.

In ogni caso le iscrizioni sono aperte tutto l'anno e la graduatoria viene aggiornata.

L'Ufficio Scuola provvede a contattare direttamente le famiglie assegnatarie del posto. La famiglia deve confermare l'iscrizione entro 5 giorni.

I documenti necessari all'atto dell'iscrizione sono:

- Codice fiscale e documento valido di un genitore e del bambino che frequenterà il nido;
- Carta vaccinale del bambino aggiornata;

L'inserimento del minore dà diritto a frequentare tutti e tre gli anni educativi. Gli inserimenti di inizio anno educativo vengono effettuati, di norma, nei mesi di settembre e ottobre. Saranno inoltre possibili inserimenti durante tutto l'anno, ad esclusione dei mesi di dicembre, giugno e luglio. L'inserimento avviene secondo tempi e modalità definiti dall'equipe tecnico-educativa del nido in accordo con le famiglie. Il mancato rispetto dei termini stabiliti per l'inserimento del minore comporta la decadenza dall'ammissione.

2.7 Come dare le dimissioni

Per ritirare il bambino occorre una comunicazione scritta almeno 30 giorni consecutivi prima della cessazione della frequenza. Nel caso in cui ciò non avvenga è comunque dovuta l'intera retta per pari periodo.

Il ritiro nei mesi di giugno, luglio comporta comunque il pagamento dell'intera retta di frequenza.

Gli eventuali posti che si rendessero liberi durante l'anno verranno coperti preferibilmente da bambini di età corrispondente a quella dei bambini dimessi.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Il progetto educativo

Il funzionamento del nido è basato sul lavoro di équipe, all'interno del quale le diversità formative e professionali si integrano creando un sinergico lavoro cooperativo.

Il personale attualmente è costituito da una coordinatrice, otto educatrici, un'ausiliaria con funzioni anche di supporto e cura ed un'ausiliaria con funzioni di pulizia e riordino. Completa lo staff educativo la figura della psicopedagoga con funzioni di supervisore del lavoro educativo, supporto e sostegno alla genitorialità tramite colloqui personali o serate formative a tema.

Il progetto pedagogico è l'insieme dei valori e delle azioni che si ispirano al rispetto dell'unicità del bambino e alla sua storia. Il risultato si concretizza in una organizzazione e programmazione rigorose e dettagliate sia per la cura quotidiana degli spazi e dei materiali che per l'intervento educativo. La modalità d'intervento è supportata dalla consapevolezza che i bambini hanno bisogno di stabilità, continuità, ripetitività per un sereno e armonico sviluppo nonché di un clima pacato che promuova la concentrazione. Di seguito vi presentiamo alcuni pensieri cardini che orientano la progettualità.

Un bambino co-costruttore della conoscenza: Partiamo dall'idea di bambino co-costruttore della conoscenza, attivo, autonomo e competente, ai primi passi del suo percorso di crescita e socializzazione, quindi ricchissimo di potenzialità e affamato di scoperta. È un bambino che si pone domande, coltiva interessi, sviluppa un pensiero critico sul mondo, costruisce la conoscenza insieme agli altri bambini e trasforma l'ambiente. Ogni bambino co-costruisce in maniera unica, originale e creativa.

Un bambino che cresce insieme al gruppo:

Per quanto l'attenzione sia posta sull'unicità del bambino, la sua esperienza quotidiana è vissuta dentro un gruppo di bambini. Il gruppo quindi diventa lo strumento per il bambino per confrontarsi, per sperimentare, per imitare, per confliggere... Il gruppo è la palestra dentro cui un bambino sperimenta ed affina i propri apprendimenti.

Un bambino che cresce in natura: Gli ambienti naturali si prestano perfettamente all'innata curiosità, all'interesse e al desiderio di esplorazione del bambino. È fondamentale, quindi, a partire da questo punto di vista, che il bambino possa "abitare" la natura ogni giorno e in ogni stagione. Il giardino con spazi ampi e tempi dilatati, favorisce relazioni spontanee, incrementa la collaborazione e tutela la possibilità del bambino di scegliere tra stare insieme o stare da solo, agire o sostare e fermarsi in contemplazione. L'ambiente naturale costituisce per i bambini uno scenario dove avventurarsi e dove esercitare il diritto al rischio, aiutandoli a sviluppare la percezione del pericolo e ad acquisire sicurezza in sé stessi rafforzando la loro autonomia e autostima.

"Un bambino che cresce nelle autonomie"

Le esperienze di sostegno alle autonomie accompagnano il bambino ad acquisire e a sperimentare il fare da solo, aumentando la sua sicurezza, la sua autostima e la sua capacità di muoversi nell'ambiente. Queste esperienze si sperimentano all'interno delle cosiddette routine, che scandiscono la giornata al nido, e che aiutano il bambino a prevedere lo scorrere del tempo e quello che succederà nell'arco della giornata. Le routine prevedono i momenti di cura: l'accoglienza, il cambio, il pranzo, il sonno e il ricongiungimento. Sono i momenti che permettono al bambino di sentirsi sicuro, sentimento alla base della possibilità di provare a fare da solo; per questo motivo sono accuratamente progettati e verificati. L'accoglienza dei tempi individuali di ogni bambino e la riprogettazione continua dello spazio, permettono ai bambini di fare da soli, quando devono lavarsi le mani, vestirsi e svestirsi, mangiare, sprecchiare ecc. Durante i momenti di cura le educatrici, pur assumendo un ruolo e una funzione di sostegno e di accompagnamento, propongono anche modi e possibilità che permettono al bambino di divenire un po' alla volta protagonista.

Un bambino cittadino del mondo:

Il territorio fa parte di quella che riteniamo essere la comunità educante, con i suoi spazi, le sue attività, le persone che a diverso titolo rappresentano ruoli e sono presenze significative. Per i bambini è perciò motivo di conoscenza e di interesse anche ciò che sta fuori dal nido, in quanto offre possibilità ulteriore di scoperta e di incontri. Un nido “aperto” è, dal nostro punto di vista, uno sguardo sul mondo, che si allarga, anche per i bambini, nell’incontro con il paese, nella possibilità di percorrere le sue strade e visitare altri parchi e luoghi presenti sul territorio.

Elemento chiave di questo progetto è la relazione con un adulto di riferimento. Solo a partire da una buona relazione di fiducia è possibile l’attivazione di una esplorazione curiosa di spazi e proposte. Le educatrici sono le persone competenti nell’ascolto dei bisogni del bambino e delle famiglie, capaci di osservare, comprendere e rispondere in modo adeguato. Il materiale proposto, pensato, scelto e disposto con cura nell’ambiente è alla portata delle mani dei bambini, garantendo così libertà di scelta corrispondente ai loro desideri e ritmi.

La relazione con la famiglia è un altro elemento chiave della vita del nido, prevedendo differenti momenti di incontro e condivisione sia nel corso della giornata che durante l’anno educativo: gli incontri quotidiani al mattino e all’uscita per le comunicazioni sulla giornata, i colloqui individuali programmati che danno modo di condividere i momenti di crescita. Lo schema sotto riportato aiuta a comprendere quali sono le esperienze di gioco del bambino e perché vengono proposte.

Aree	Obiettivi	Attività proposte
Area sensoriale e della manipolazione	- Sviluppo del tatto, del gusto, olfatto e dell’udito - Scoperta dei propri gusti personali (ciò che è piacevole e ciò che non lo è) - Acquisizione del concetto pieno – vuoto, tanto – poco - Sviluppo della motricità fine - Coordinazione oculo – manuale	- Attività di manipolazione (farina gialla, semi, acqua, sabbia, impasti, pongo, didò, maizena, cereali, schiuma da barba, frutta e verdura ...) - Attività di travaso (acqua, farina, pastina, semi, materiale di recupero) - Attività con la colla e le forbici, attacco e stacco - Attività di manipolazione con materiale di recupero per la costruzione di oggetti - Fare musica e produzioni di suoni con l’ausilio di diversi strumenti (voce, corpo, strumenti musicali...).
Area grafica – pittorica	- Sperimentare la capacità di lasciare segni e tracce con materiali diversi - Sviluppo della fantasia e della creatività - Riproduzione di tracce - Sviluppo della motricità fine - Coordinazione oculo – manuale	- Utilizzo di tempere a dito, tempere, pastelli, pastelli a cera, grassetti, pennarelli, impasti su diversi tipi di supporti e con diversi strumenti (mani, piedi, pennelli, spugnette, stoffe, tappi di sughero, legnetti ...)
Area motoria	- Riconoscimento del proprio corpo - Riconoscimento e consapevolezza dell’ambiente e dello spazio - Motricità globale	- Disposizione degli arredi in modo da richiedere al bambino posture diverse - Disposizione dei percorsi motori all’interno ed all’esterno del nido con l’ausilio di varie strumentazioni - Drammatizzazione di storie e racconti (storie giocate)

		- Passeggiate in gruppo sul territorio finalizzate ad un obiettivo specifico (biblioteca, raccolta materiale, conoscenza del clima e del paesaggio ...)
Area cognitiva e linguistica	- Sviluppo linguistico (linguaggio funzionale, pensiero narrativo) - Sviluppo delle potenzialità memoniche e di attenzione - Sviluppo delle potenzialità di concentrazione e di costruzione dei giochi	- Lettura di libri e fiabe - Canzoncine e filastrocche - Gioco sonoro e vocale - Cesto dei tesori - Gioco euristico con l'utilizzo del materiale di recupero (gioco delle scoperte: entra e esce, su e giù, grande e piccolo, classificazione...) - Costruzioni di vario tipo e di varie misure - Incastri e puzzle sempre più complessi - Attività dell'infilare
Area del gioco simbolico	- Riconoscimento ed interiorizzazione dei ruoli - Sviluppo della fantasia e della creatività - Sviluppo sociale ed emotivo	- Predisposizione degli angoli della cucina, delle bambole, delle macchine, del falegname - Utilizzo dei travestimenti e gioco di ruolo (facciamo finta di essere ...) - Gioco delle marionette
Area dello sviluppo e dell'autonomia	- Acquisire fiducia nelle proprie capacità - Sperimentarsi in nuove situazioni attraverso un percorso - Riconoscere spazi, cose e persone - Imparare ad essere autonomi nella gestione di alcuni momenti	- Predisposizione del gioco e del riordino materiali in gruppo - Verbalizzazione delle singole azioni ed accompagnamento vocale nei diversi momenti della giornata - Sperimentazione di autonomie (spostarsi da uno spazio all'altro, riconoscere le proprie cose, togliersi e mettersi le calze, appendere e mettere la bavaglia, utilizzo del water, seguire le indicazioni dell'educatore ...)

3.2 Chi lavora al nido

La Coordinatrice

È la persona di riferimento all'interno del Servizio per il personale e le famiglie. Coordina, supporta e supervisiona il lavoro educativo inoltre garantisce il raccordo tra i servizi per la prima infanzia all'interno del sistema educativo territoriale secondo i principi di coerenza e continuità degli interventi sul piano educativo e di omogeneità ed efficienza sul piano organizzativo e gestionale.

Le educatrici

Il personale educativo all'interno della struttura ha un ruolo centrale nella relazione con il bambino e la famiglia. Il compito delle educatrici consiste nella stesura e nell'aggiornamento del progetto pedagogico che si concretizza nella preparazione e cura dell'ambiente, nell'organizzazione attenta ai dettagli nei momenti di cura legati al benessere quotidiano (pranzo, riposo e cura del corpo). La specificità dell'educatrice di riferimento è quella di costruire gradualmente una relazione significativa allo scopo di promuovere l'acquisizione della fiducia e un sano sviluppo

affettivo del bambino. Le educatrici in organico garantiscono il rispetto del rapporto educatore- bambino di 1:7 previsto dalla normativa e dai criteri regionali di esercizio e per l'accreditamento .

Le educatrici in organico garantiscono il rispetto del rapporto educatore- bambino di 1:8 previsto dalla normativa e dai criteri regionali di esercizio e per l'accreditamento per le ore finalizzate della giornata (7.30-13.30 / 15.30-16.30), mentre per il momento della nanna (13.30- 15.30) in quanto ora considerata di non attività rispetto alle restanti ore di apertura, potrebbe venire ottimizzato il personale in sorveglianza con un rapporto numerico di 1:10.

La Psicopedagogista

La psicopedagogista svolge la funzione di coordinamento pedagogico, in collaborazione con la coordinatrice. Accompagna lo staff educativo nella lettura dei bisogni dei singoli bambini, sostiene lo staff nella stesura dei progetti educativi individualizzati, aiuta a rivedere e risignificare le pratiche di cura del servizio, gli ambienti ed i materiali di gioco finalizzati a sostenere il gioco e gli apprendimenti dei bambini. Incontra le famiglie che richiedono un colloquio individuale all'interno dello sportello genitoriale, conduce le serate di formazione in collaborazione con le altre figure dello staff.

Le ausiliarie

Parte integrante del gruppo di lavoro, presiedono principalmente alla pulizia e all'igiene di ambienti e strumenti. Presenti in modo continuativo durante quasi tutto l'arco della giornata, affiancano le educatrici in alcuni momenti della giornata, svolgono mansioni legate in prevalenza alla pulizia e riordino. In generale collaborano con il personale educativo per il buon funzionamento del servizio.

3.3 Esperienze di aggiornamento e corsi di formazione

Le educatrici in servizio presso il nido sono in possesso di titoli di studio specifici attestanti la professionalità conseguita. Per le specifiche finalità del servizio la Gestione garantisce e organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

Qualora, per cause imprevedibili, si rendesse necessaria la sostituzione del personale, la cooperativa assicura, la corretta continuità del servizio grazie a una lista di personale adeguato all'incarico di supplenza.

3.4 Gli orari di funzionamento del nido

Il nido garantisce l'apertura per un massimo di 47 settimane annuali (ovvero 219 giorni di apertura), da lunedì a venerdì e per un massimo di undici ore giornaliere. Attualmente le ore effettive di apertura sono nove e mezza. La frequenza minima richiesta deve essere superiore alle 15 ore settimanali per obbligo normativo.

Le fasce orarie sono le seguenti:

Tempo pieno:	7.30-16.30		
Part time:	7.30-13.15	0	10.15- 16.00

3.5 Il calendario

Il calendario di apertura, in accordo con il calendario comunale – in allegato – viene aggiornato annualmente e messo a disposizione dei genitori.

I giorni complessivi di apertura per l'anno educativo 2026-27 saranno quindi 221.

3.6 L'accoglienza e l'ambientamento di nuovi bambini

Per favorire la conoscenza del progetto pedagogico, delle prassi e del calendario degli ambientamenti, il servizio organizza per le famiglie un incontro propedeutico all'ingresso del bambino condotto dalla coordinatrice e da alcune educatrici. A ridosso del periodo di ambientamento viene svolto un colloquio individuale con l'educatrice di riferimento, nel corso del quale si incontrano i genitori per una conoscenza delle abitudini familiari.

Sono previsti inoltre:

- Un periodo di permanenza quotidiana al nido con un genitore o una persona che il bambino conosca;
- Una gradualità dei tempi di permanenza che può modificarsi in relazione ai bisogni e al benessere del bambino e della famiglia. Questo tempo di permanenza e di distacco dal familiare che accompagna il bambino è concordato tra la famiglia e il servizio sulla base dell'osservazione del bambino. Di norma dura due settimane.

3.7 Spazi e ambienti

Il nido è autorizzato per 45 bambini ed è strutturato su un unico piano composto da 3 stanze adibite a saloni, 2 stanze laboratori, un lungo ed ampio corridoio adibito ad accoglienza, bagni per i bambini, una cucina interna per la preparazione dei pasti, un locale lavanderia, l'ufficio e i bagni per adulti. Ogni stanza è attrezzata al proprio interno per garantire il riposo dei bambini. I piccoli del nido hanno uno spazio separato e protetto. Il Nido dispone di un ampio giardino attrezzato a disposizione dei bambini.

3.8 Interventi di rete

Il nido d'infanzia appartiene ad un sistema di servizi educativi pubblici, privati sociali e privati per l'infanzia e le famiglie previsto nel Piano di Zona dell'Ambito Territoriale della media e bassa Valle Seriana 2002-2004; il sistema sostiene lo sviluppo di una cultura dell'infanzia di Ambito.

Si relaziona con i servizi presenti sul territorio: Biblioteca, le Scuole dell'Infanzia e i Servizi Sociali. Partecipa al CPT (Coordinamento Pedagogico Territoriale) di Ambito.

3.9 Genitori al nido

Al fine di promuovere la partecipazione dei genitori il nido prevede:

- Il libero accesso quotidiano alle sale del nido, al momento dell'accoglienza e del ricongiungimento dei bambini;
- Colloqui individuali programmati che danno modo ai genitori di conoscere e condividere i momenti di crescita dei loro figli;
- Incontri di piccolo gruppo;
- Incontri di aggregazione (incontro presentazione del nido; serate a tema, etc.);
- Una giornata di apertura del servizio alla cittadinanza (open day).

4. I MENU'

I pasti vengono preparati nella cucina interna tramite personale ed organizzazione forniti dalla ditta Punto Ristorazione di Gorle. I menù, organizzati per semestre, vengono concordati con il personale della struttura sulla base delle direttive dell'ATS, in riferimento alle esigenze dei bambini e alle richieste dei genitori.

Le famiglie vengono preventivamente informate rispetto all'alimentazione del bambino.

5. GARANZIE DI IGIENE

Igiene ambientale

- Garanzia di pulizia quotidiana della struttura, svolta in più momenti della giornata.
- Lavaggio manutenzione del materiale di giochi e arredi.
- Controlli periodici da parte di ATS.
- Prevenzione igienico - sanitaria.
- Bagno predisposto per la pulizia personale del bambino, arredato con fasciatoio e lavandino.

Igiene del bambino

- Il nido fornisce pannolini e prodotti per la cura e l'igiene del bambino.
- L'educatore segnala tempestivamente alla famiglia lo stato di salute del bambino.
- Nel caso di allergie la famiglia provvede personalmente a portare pannolini e ausili vari adeguati alle esigenze del proprio bambino.

Igiene del personale

- Il personale ha in dotazione calzature e abbigliamento dedicati al nido.
- Utilizza guanti mono uso per il cambio del bambino.

6. ORGANI DI PARTECIPAZIONE

Il Nido si avvale dei seguenti organi di partecipazione: Il Comitato e l'Assemblea delle famiglie.

Il Comitato Nido d'infanzia è uno spazio di dialogo propositivo e collaborativo tra rappresentanti dei genitori, degli educatori e l'Amministrazione Comunale. Il Comitato disciplina inoltre le modalità di convocazione e di funzionamento dell'Assemblea delle Famiglie. La composizione del Comitato è stabilita dal Comune secondo la legge vigente sugli enti locali e secondo la legge regionale riguardante la gestione degli asili nidi, assicurando comunque la rappresentanza dei genitori e la rappresentanza del personale del nido.

L'Assemblea delle Famiglie è composta dai genitori dei bambini frequentanti l'Nido d'infanzia e garantisce la partecipazione delle famiglie alla vita del Nido. Elegge i rappresentanti in seno al Comitato e esprime pareri sui diversi aspetti legati al funzionamento del servizio e su possibili prospettive d'intervento. L'Amministrazione Comunale s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione delle famiglie, alle quali viene somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita.

7. CUSTOMER SATISFACTION E GESTIONE RECLAMI

Il nido garantisce una quotidiana presa in carico delle varie problematiche emergenti così come delle domande avanzate dalle famiglie. Inoltre predispone:

- Un protocollo di Customer Satisfaction, attraverso la distribuzione e compilazione di questionari una volta all'anno, in forma anonima. (Allegato 1)
- La presenza continuativa di un contenitore, predisposto per la raccolta del modulo "reclami ed elogi". (Allegato 2)

Allegato 1

NIDO D'INFANZIA "MADRE TERESA DI CALCUTTA"

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE NELLA QUALITA' PERCEPITA DAI GENITORI DEI BAMBINI FREQUENTANTI IL SERVIZIO.

Gentile Signora, Gentile Signore

Vi chiediamo cortesemente di dedicare qualche minuto per rispondere alle domande del presente questionario: i dati raccolti ci permetteranno di conoscere le vostre opinioni, importanti sia per il conoscere il livello di funzionamento del Servizio sia per migliorarlo ulteriormente.

Il questionario è anonimo e le risposte contenute saranno conservate in modo riservato, nel rispetto della legge sulla privacy (DI 196/2003)

Le garantiamo che qualsiasi informazione vorrà darci verrà trattata in forma anonima e strettamente riservata, senza l'uso del suo nome o di altre informazioni riferite a lei o alla sua famiglia. Le informazioni verranno elaborate in forma aggregata e saranno sempre riferite a categorie e mai a Lei come singolo intervistato.

1. Compila il questionario: ☐ il padre ☐ la madre ☐ il padre e la madre insieme ☐ altro _____
2. Età (in mesi) del bambino/a frequentante il Servizio: _____
3. Età degli altri eventuali figli: _____
4. di cui n. _____ figli già frequentanti il Servizio

	MADRE	PADRE
5 Età		
6 Titolo di studio		
7 Professione		
8 Stato civile		

9. Per quali motivi avete iscritto il Vostro bambino/a in questo Servizio educativo per l'infanzia?

- ☐ per esigenze di lavoro
- ☐ per esigenze familiari (es altri figli piccoli o anziani da accudire)
- ☐ per mancanza di familiari di aiuto nell'accudimento
- ☐ per una scelta educativa
- ☐ per esperienze precedenti nei servizi per l'infanzia
- ☐ altro (specificare)

10. Prima di decidere di iscrivere il vostro bambino avete acquisito informazioni sul Servizio?

- ☐ SI ☐ NO

11 Se avete risposto SI, in che modo?

	SI	NO
1) Ci siamo rivolti agli uffici comunali		
2) Ci siamo rivolti direttamente al Servizio		
3) Ci siamo rivolti a conoscenti		
4) Abbiamo consultati il sito Internet del Comune		
5) Abbiamo letto la carta dei servizi del Servizio		
6) Abbiamo partecipato all' open day del Servizio		
7) Altro (specificare)		

LA SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO

Vi chiediamo di seguito di esprimere la Vostra opinione su una serie di elementi che caratterizzano il Servizio.

Per ciascun elemento, indicate il Vostro grado di soddisfazione, mettendo una crocetta sul punteggio desiderato, da 1 a 5 (dove 1 indica " per niente soddisfatto" e 5 indica " totalmente soddisfatto")

	QUANTO È SODDISFATTO?
1. Chiarezza delle informazioni sull'organizzazione del Servizio	1 2 3 4 5
2. Facilità della procedura per l'iscrizione del bambino al Servizio	1 2 3 4 5
3. Puntualità di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	1 2 3 4 5
4 Flessibilità di orario di ingresso e di uscita	1 2 3 4 5
5 Diversificazione dell'orario di presenza	1 2 3 4 5
6. Tempo di apertura giornaliero del Servizio	1 2 3 4 5
7. Gradualità della fase iniziale di inserimento del bambino e della figura familiare nel Servizio	1 2 3 4 5
8. Piacevolezza dell'accoglienza quotidiana del bambino e della figura familiare al mattino	1 2 3 4 5

9. Piacevolezza del ricongiungimento quotidiano nel bambino e della figura familiare al pomeriggio	1 2 3 4 5
10 Conoscenza delle proposte educative realizzate nella giornata nel Servizio	1 2 3 4 5
11 Capacità degli educatori di incoraggiare i bambini a scoprire e a conoscere cose nuove	1 2 3 4 5
12. Chiarezza della documentazione delle esperienze di apprendimento dei bambini	1 2 3 4 5
13. Disponibilità degli educatori a confrontarsi con le figure familiari	1 2 3 4 5
14.Frequenza delle occasioni di partecipazione delle figure familiari alla vita del Servizio.	1 2 3 4 5
15. Piacevolezza delle occasioni di partecipazione delle figure familiari alle attività del Servizio	1 2 3 4 5
16. Cortesia e disponibilità del personale non educativo (personale ausiliario, cuoca..)	1 2 3 4 5

III. ASPETTI E CONDIZIONI PER LA SCELTA DEL SERVIZIO

1. Quali sono, secondo Voi, gli aspetti più importanti nella scelta di un servizio educativo per l'infanzia?
2. Tra gli aspetti di seguito elencati, quale importanza daresti a ciascuno? Indicate per ciascun aspetto un punteggio da 1 a 5, dove 1 indica "per niente importante" e 5 "molto importante".

	QUANTO E' IMPORTANTE?
1. Vicinanza del Servizio a casa	1 2 3 4 5
2. Ampiezza degli orari di apertura del Servizio nella giornata	1 2 3 4 5
3. Capacità degli educatori di incoraggiare i bambini alla scoperta	1 2 3 4 5
4. Varietà dei materiali	1 2 3 4 5
5. Cura degli spazi	1 2 3 4 5
6. Attenzione "personalizzata" alle esigenze del bambino/a	1 2 3 4 5

3. In quali momenti vi sentite di essere maggiormente parte della vita del Servizio?

4. Quali sono, secondo Voi, gli aspetti positivi e quelli negativi della relazione fra gli educatori e le famiglie?

5. Avete qualche suggerimento e/o proposta per migliorare la qualità del Servizio?

GRAZIE per la collaborazione e per il tempo prezioso che avete voluto dedicarci!

MODULO RECLAMI - SEGNALAZIONE CRITICITA'

NIDO D'INFANZIA "MADRE TERESA DI CALCUTTA" ALZANO LOMBARDO

Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo, si richiede di descrivere quale situazione ha generato la criticità.

Per ottenere una risposta al reclamo è necessario indicare i propri dati personali.

Tutte le segnalazioni verranno prese in esame con cadenza mensile e verrà fornita una risposta, a chi lo richiede, nell'arco di 30 giorni dalla ricezione.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....