

Allegato A

# CARTA DEI SERVIZI

*Asilo Nido Don Milani  
Via Aldo Moro Rho*



Anno Educativo 2023–2024

<u>PREMESSA</u>	3
<u>CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</u>	4
<u>DESTINATARI, RICETTIVITA' E ORGANIZZAZIONE DEI GRUPPI</u>	5
<u>TIPOLOGIA DI FREQUENZA</u>	5
<u>GARANZIA RAPPORTO NUMERICO EDUCATORE/BAMBINO</u>	6
<u>CALENDARIO ANNO EDUCATIVO 2022-2023</u>	7
<u>IL PERSONALE</u>	7
<u>LA PIANIFICAZIONE DELLA FORMAZIONE</u>	8
<u>PRIMO INCONTRO CON LE FAMIGLIE</u>	8
<u>MODALITA' DI AMBIENTAMENTO AL NIDO</u>	8
<u>LA GIORNATA AL NIDO MODELLO ORGANIZZATIVO</u>	9
<u>LA QUOTIDIANITA' AL NIDO</u>	10
<u>COSA OCCORRE PORTARE AL NIDO</u>	11
<u>MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE E PRESTAZIONI EROGATE</u>	11
<u>LA RETE TERRITORIALE</u>	13
<u>MODALITA' DI ACCESSO E DOMANDA DI ISCRIZIONE</u>	13
<u>RINUNCE</u>	15
<u>MODALITA' DI PAGAMENTO</u>	15
<u>STANDARD DI QUALITA' GARANTITI</u>	16
<u>REGOLAMENTO SANITARIO</u>	18

## PREMESSA

L'asilo nido rappresenta un'agenzia educativa che attua un servizio di sostegno alle famiglie. Costituisce un luogo sereno e stimolante per la crescita affettiva, cognitiva e sociale dei bambini; uno spazio che affianca e coinvolge le famiglie nel compito di cura e di educazione, promuovendo un clima di incontro, di confronto e di collaborazione fra genitori e personale operativo. La valenza pedagogica del nido e dunque la sua qualità, si gioca sulla sua capacità di proporsi come ambiente sicuro, generoso dal punto di vista affettivo, ricco di occasioni sociali e di situazioni di apprendimento. L'esperienza educativa che una famiglia vive al nido è molto intensa: si impara a lasciarsi, a fare delle cose in autonomia, per poi reincontrarsi e riscoprirsi un po' diversi, un po' cresciuti.

Le principali linee di intervento al nido riguardano perciò da un lato la centralità del bambino come portatore di diritti, risorse, competenze e bisogni che trovano espressione nello spazio del nido, dall'altro la centralità della famiglia come interlocutrice privilegiata nel processo di crescita del bambino, soggetto capace di partecipare in modo attivo e consapevole al progetto educativo. Nel Nido si realizzano esperienze, si costruiscono relazioni significative fra bambini, genitori ed operatori in modo da consentire e favorire l'integrazione, il rispetto reciproco, la giustizia sociale, l'attenzione e la valorizzazione dell'ambiente: valori che, se appresi nella prima infanzia, diventano fondamenti dell'educazione e perciò ricchezza per la comunità. La Carta dei Servizi, recependo le indicazioni legislative e normative, in tema di qualità dei servizi, vuole essere uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti, garantendo chiarezza, trasparenza ed il continuo miglioramento del servizio.

La carta dei servizi è stata stilata secondo:

- 1) Dgr 9 marzo 2020 n°XI/2929
- 2) Requisiti di accreditamento del piano di zona a cui afferisce il servizio.
- 3) Normative ministeriali e regionali per la ripresa delle attività in presenza dei servizi educativi.

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è uno strumento che fornisce tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'asilo Nido. Tale documento costituisce un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi e si pone le seguenti finalità:

- ✓ fornire agli utenti informazioni chiare;
- ✓ informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- ✓ indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- ✓ esplicitare gli obiettivi del Servizio e verificarne il raggiungimento.

In un'ottica di miglioramento del servizio, la Carta dei Servizi approvata dall'Amministrazione Comunale è un documento che consente nello specifico di conoscere:

- ✓ l'organizzazione del nido e le sue modalità di funzionamento;
- ✓ i servizi forniti;
- ✓ i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- ✓ le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente.

La Carta dei Servizi del Nido fa propri gli elementi fondamentali contenuti nel DPCM del 27-01-1994, dove sono formalmente declinati i principi a cui devono ispirarsi i servizi:

**EGUAGLIANZA**: accessibilità garantita a tutti senza distinzioni di nazionalità, religione, sesso, lingua, etnia, opinioni politiche e condizioni economiche. E' tutelato e garantito il diritto all'ambientamento anche per i bambini portatori di handicap.

**IMPARZIALITA'**: obiettività e imparzialità nei riguardi del cliente;

**TRASPARENZA**: definizione di criteri di accesso, modalità di partecipazione degli utenti al costo del servizio, modalità, tempi e criteri di gestione del servizio, dandone massima diffusione, attraverso il Regolamento e la Carta dei Servizi.

**CONTINUITA'**: erogazione regolare e continua;

**DIRITTO DI SCELTA**: libera scelta delle offerte di servizi sul territorio (pubblico/privato);

**PARTECIPAZIONE**: diritto di accesso alle informazioni che riguardano direttamente l'utente nel pieno rispetto dei dati personali;

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate, risultati ottenuti e formazione permanente degli operatori a garanzia dell'efficacia delle prestazioni. L'attuazione dei principi sopra descritti è garantita dall'assunzione dei seguenti strumenti:

- adozione di standard di qualità;
- semplificazione delle strutture;
- rapporti con gli utenti;
- valutazione.

## DESTINATARI, RICETTIVITA' E ORGANIZZAZIONE DEI GRUPPI

Il nido accoglie i bambini dai 3 ai 36 mesi e le loro famiglie.

Non si fanno distinzioni di sesso, diversa abilità, nazionalità, etnia, religione, condizione socio economica e il nido favorisce la frequenza e la piena integrazione dei bambini con disabilità.

Come da legge del 31 luglio 2017, n° 119 il rispetto degli obblighi vaccinali diventa un requisito per l'ammissione all'asilo nido. È necessario pertanto presentare all'atto dell'iscrizione il certificato vaccinale aggiornato.

Il nido è autorizzato ad accogliere 60 bambini.

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

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

## TIPOLOGIA DI FREQUENZA

Il nido si configura come un tempo e uno spazio pensato, organizzato e attrezzato in modo da consentire una possibilità di frequenza più o meno prolungata, flessibile e diversificata in rapporto alle concrete esigenze delle famiglie.



## GARANZIA RAPPORTO NUMERICO EDUCATORE/BAMBINO

Il servizio di Asilo Nido è aperto dalle ore 7.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì per almeno 205 giorni (come da Dgr 9 marzo 2020 n°XI/2929) con un servizio di post nido dalle 17.00 alle 18.00.

Nei giorni di apertura oltre i 205 minimi previsti verrà mantenuta la medesima organizzazione garantendo tutti i requisiti previsti per l'attività di Asilo Nido.

Il nido garantisce un rapporto numerico 1:8 per sette ore continuative di attività finalizzata (dalle 9,30 alle 16,30) e 1:10 sul restante orario d'apertura di attività non finalizzata (dalle 7,30 alle 9,30 e dalle 16,30 alle 17,00).

Dalle ore 17.00 alle ore 18.00 è possibile usufruire del servizio di post nido.

Al fine di rispondere alle esigenze delle famiglie e di modulare le tariffe in relazione alla fruizione del servizio, sono stabilite diverse fasce di frequenza:

fascia oraria di frequenza	ora inizio	ora fine	fascia oraria di frequenza	ora inizio	ora fine
fascia 1	7,30	13,30	fascia 7	7,30	17,30
fascia 2	8,00	13,30	fascia 8	8,00	17,30
fascia 3	8,30	13,30	fascia 9	8,30	17,30
fascia 4	7,30	17,00	fascia 10	7,30	18,00
fascia 5	8,00	17,00	fascia 11	8,00	18,00
fascia 6	8,30	17,00	fascia 12	8,30	18,00

I genitori sono tenuti a rispettare gli orari di entrata e uscita dal servizio.

Per una migliore organizzazione del servizio si chiede di avvertire telefonicamente, entro le ore 9,30 il personale educativo qualora il bambino sia assente o anche nel caso in cui vi siano delle variazioni di orario (es.: ritardi, visite mediche...).

Per i costi relativi alle diverse tipologie di frequenza si rinvia all'allegato A- tabella rette 2022-2023.

In caso di visite mediche o vaccinazioni, sono ammessi ritardi entro e non oltre le ore 11.00, comunicati preventivamente il giorno precedente.

Sarà possibile da parte delle famiglie, scegliere la fascia di frequenza più adeguata alle proprie esigenze, assicurando però una frequenza minima di 15 ore settimanali a garanzia di un percorso educativo continuativo ed efficace.

La scelta della fascia di frequenza avviene all'atto della domanda di iscrizione.

Qualora, in corso d'anno, la famiglia necessiti di cambiare la tipologia di frequenza, deve presentare richiesta scritta con apposito modulo inviando una mail a [stripes@pedagogia.it](mailto:stripes@pedagogia.it) entro il 15 del mese precedente a quello del cambio.

## CALENDARIO ANNO EDUCATIVO 2023-2024

Il nido garantisce la fruizione del servizio dal lunedì al venerdì secondo le disposizioni della Dgr n° XI/2929 del 9 marzo 2020

Il funzionamento del servizio viene garantito per n. 230 giorni di servizio effettivo articolato in due periodi: n. 205 giorni anno educativo ordinario e n. 25 giorni attività estiva. Nel periodo precedente la chiusura estiva e per un periodo massimo di 25 giorni, viene data alle famiglie la possibilità di pagare la retta solo per i giorni di effettivo utilizzo del servizio.

Il calendario viene comunicato alle famiglie all'inizio dell'anno educativo.

L'asilo nido apre il 30 agosto 2023.

I giorni di chiusura per l'anno educativo 2023/2024 saranno i seguenti:

- ✓ Mercoledì 1 novembre 2023 (Tutti i Santi)
- ✓ Venerdì 8 dicembre 2023 (Immacolata Concezione)
- ✓ Lunedì 25 e martedì 26 dicembre 2023 (Natale e Santo Stefano)
- ✓ Lunedì 1 gennaio 2024 (Capodanno)
- ✓ Venerdì 29 marzo 2024 (chiusura pasquale)
- ✓ Lunedì 1 aprile 2024 (S. Angelo)
- ✓ Giovedì 25 aprile 2024 (Anniversario della liberazione)
- ✓ Venerdì 26 aprile 2024 (ponte)
- ✓ Mercoledì 1 maggio 2024 (Festa dei Lavoratori)
- ✓ Mercoledì 8 maggio 2024 (Santo patrono)
- ✓ Venerdì 2 giugno 2024 (Festa della Repubblica)

Da giovedì 1 agosto 2024 chiusura all'utenza per il periodo estivo.

## IL PERSONALE

Tutto il personale impegnato nel servizio concorre con le proprie competenze alla realizzazione dei compiti educativi e di cura dei bambini affidati al nido.

La gestione del nido si fonda sul lavoro collegiale di tutti gli operatori, nel rispetto delle specifiche professionalità, dei diversi compiti e delle responsabilità individuali. Il personale presente sul servizio è composto da:

un coordinatore, educatrici e ausiliarie in numero tale da garantire il rapporto numerico previsto dalla normativa, una cuoca ed un aiuto cuoca.

## LA PIANIFICAZIONE DELLA FORMAZIONE

La professionalità del personale educativo è supportata da specifiche iniziative di aggiornamento garantite attraverso contributi di esperti e formatori ed interventi di supervisione, al fine di accrescere le competenze e le conoscenze di ciascun operatore in ambito educativo e pedagogico. E' previsto costante aggiornamento anche per la coordinatrice e il personale di cucina e per il personale ausiliario.

## PRIMO INCONTRO CON LE FAMIGLIE

Prima dell'ambientamento del bambino al nido, come iniziali momenti di conoscenza e scambio di informazioni, gli educatori invitano le madri, i padri e gli adulti di riferimento per una presentazione del servizio e ad un colloquio individuale.

## MODALITA' DI AMBIENTAMENTO AL NIDO

L'ambientamento di un bambino al nido è molto spesso per il bambino stesso e per la sua famiglia la prima esperienza di allargamento della propria vita sociale.

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

L'ambientamento al nido rappresenta perciò un notevole cambiamento nella vita del bambino ed è per questo un momento molto delicato, da affrontare in modo graduale e progressivo, rispettando i suoi ritmi e accompagnando con consapevolezza la famiglia.

Poco prima dell'inizio dell'ambientamento, le educatrici incontrano i genitori dei bambini che saranno successivamente inseriti in un gruppo di coetanei. Questo primo colloquio costituisce un momento privilegiato per porre le basi di un

significativo e collaborativo rapporto tra servizi per l'infanzia e famiglia, in quanto permette una prima reciproca conoscenza e un costruttivo scambio di informazioni che contribuirà a garantire un buon ambientamento del bambino nella nuova realtà educativa.

Durante la settimana di ambientamento, il bambino avrà la possibilità insieme al genitore di vivere i momenti della giornata, instaurare un rapporto di fiducia con gli altri bambini e con le educatrici.

La presenza di un genitore in questa fase permette al bambino di non sentirsi solo in un ambiente estraneo e di acquisire fiducia verso tutto ciò che è nuovo.

Il distacco rispetterà i tempi di ambientamento alla nuova realtà del bambino e di chi lo accompagna in questa avventura.

L'orario d'arrivo in fase di ambientamento sarà dalle 9:30 e si prolungherà fino ad arrivare alle ore 15:30.

Dalla seconda settimana è consigliata una frequenza che gli permetta di interiorizzare e consolidare serenamente l'esperienza vissuta al nido.

In questo modo è possibile tutelare ulteriormente i bambini durante i momenti di accoglienza e di uscita garantendo la presenza degli educatori che hanno iniziato a costruire un legame relazionale con i piccoli.

L'ambientamento viene proposto a piccoli gruppi per permettere ai genitori e ai bambini di vivere questa esperienza come un momento di socializzazione e di condivisione.

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

## LA GIORNATA AL NIDO MODELLO ORGANIZZATIVO

La permanenza di un bambino al nido è fatta di azioni e gesti che si ripetono quotidianamente in modo uguale. Queste azioni segnano il tempo che scorre e danno ritmo al suo essere lì, rappresentano insomma il contenuto principale della sua vita. Questo permette al bambino di orientarsi nelle diverse fasi della giornata in quanto, riconoscendole nel tempo, egli è in grado di costruire gradualmente una propria scansione temporale che lo rassicura: "Prima gioco, poi mangio e dormo e, al risveglio, arriva la mamma a prendermi".

Tutti i momenti della giornata al nido hanno una valenza educativa, diventano cioè occasioni di esperienza affettiva, cognitiva e ludica. L'organizzazione della giornata educativa sotto riportata viene proposta a solo scopo esemplificativo e ha un valore orientativo per rifuggire dalla superficialità e dalla improvvisazione, ma quello che secondo noi fa la differenza è la capacità di reinterpretare continuamente desideri e bisogni dei bambini a partire da consolidate certezze professionali e organizzative.

## LA QUOTIDIANITA' AL NIDO

La permanenza del bambino al nido è distinta da azioni e gesti che si ripetono quotidianamente, affinché tragga sicurezza non solo dalla presenza di figure di

riferimento e dagli spazi noti e ben delineati ma anche da una scansione di ritmi prevedibili, definiti routine o momenti di cura.

### L'accoglienza

L'accoglienza, che avviene dalle 7.30 alle 9.15, è il momento in cui il bambino si deve separare dai genitori, che sono le persone affettivamente per lui più importanti, per essere accolto dagli educatori.

Verso le 9.45 circa è previsto un piccolo spuntino.

### Le attività

Tutti i momenti della giornata al nido in realtà diventano vere e proprie "attività", diventano cioè occasioni di esperienza affettiva, cognitiva e di gioco.

Molta attenzione viene data alle proposte di attività e ai materiali di gioco da offrire ai bambini per le loro scelte autonome in particolare rispetto a:

Attività di MOVIMENTO	Percorsi psicomotori, balli, palestra, giochi sullo scivolo, sulla scala, in giardino...
Attività di MANIPOLAZIONE	Creta, sabbia, didò naturale, acqua-farina, colla, lab-lib...
Attività per lo sviluppo del LINGUAGGIO	Riconoscimento delle immagini, "lettura" di libri, racconto di fiabe, drammatizzazione di storie, canzoncine, filastrocche...
Attività per lo sviluppo del PENSIERO SIMBOLICO	Giochi con le bambole, giochi in cucina, giochi del bottegaio, dei dottori...
Attività COGNITIVE	Incastri, gioco euristico, costruzioni, puzzle, giochi di seriazione e classificazione...
Attività GRAFICO PITTORICHE	Tempere, colori a dita, pennarelli, pastelli a cera, collage...

### Il pranzo

Il momento del pranzo, che si svolge intorno alle 11.30, rappresenta un'importante attività di socializzazione; la manipolazione del cibo inoltre porta gradualmente il piccolo a mangiare da solo facendolo sentire "capace" ed autonomo.

Il pranzo e la merenda variano ogni giorno per quattro settimane, seguendo un menù che fa riferimento alle tabelle dietetiche formulate dal servizio igiene degli

alimenti e della nutrizione ATS di Milano. La preparazione dei pasti è effettuata da personale qualificato. I menù per i piccoli sono differenziati a seconda dell'età e tenendo conto delle fasi relative allo svezzamento. In caso di necessità, se il bambino dovesse manifestare allergie o intolleranze alimentari, si possono seguire diete speciali su prescrizione medica del pediatra o in base all'appartenenza religiosa. Sono altresì erogate diete cosiddette "leggere" per lievi indisposizioni e per un massimo di tre giorni.

### Il cambio

Questo è un momento privilegiato, un'occasione di coccole e scambi verbali mediante i quali al bambino viene data la possibilità di esplorare e conoscere le parti del suo corpo. L'educatore favorirà questo scambio relazionale utilizzando modalità diverse per ciascun bambino e rispettandone le esigenze.

### Il sonno

Dopo il pranzo ai bambini vengono proposte attività che consentano loro di rilassarsi (lettura di fiabe, gioco della crema ...) e che rendano più graduale e naturale l'addormentamento. Verso le 15.30 è prevista la merenda.

### Il ritorno a casa

Dalle 15.30 in poi vengono proposte attività meno strutturate nell'attesa del ritorno a casa. Nella fase di uscita il bambino sarà affidato solo ai genitori o loro delegati (previa compilazione dell'apposito modulo deleghe).

## COSA OCCORRE PORTARE AL NIDO

Ai genitori è chiesto di portare una sacchetta lavabile in plastica con scritto il nome che contenga:

- ✓ due paia di calze antiscivolo da usare solo al nido
- ✓ tre cambi completi (maglietta, felpa, pantaloni)
- ✓ due cambi intimi (mutandine, body, calzine)
- ✓ se il bambino usa il ciuccio o il biberon bisognerà portarne uno da usare al nido. Il ciuccio dovrà essere riposto nel proprio contenitore.

## MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE E PRESTAZIONI EROGATE

Le aspettative delle famiglie nei confronti del nido sono mutate negli anni: permane come è ovvio la necessità che il nido costituisca un concreto aiuto per i genitori che lavorano ma assistiamo oggi ad una richiesta specifica da parte dei genitori di rapportarsi agli educatori come ad individui esperti e competenti da cui trarre suggerimenti, indicazioni e spunti di riflessione che orientino il loro agire. Il nido

rappresenta inoltre oggi per molti genitori un luogo dove il proprio figlio fa esperienze di alto valore educativo, cresce attraverso il rapporto con i coetanei e gli adulti, coltiva una cultura della collettività imparando a condividere oggetti, luoghi, persone ed emozioni con altri bambini.

Se è vero che sono cambiate le aspettative dei genitori è altrettanto vero che anche gli educatori hanno ripensato all'idea di partecipazione e coinvolgimento dei genitori in modo nuovo, scegliendo di promuovere la partecipazione familiare come una vera e propria proposta educativa che qualifica il servizio stesso.

Per questi motivi le iniziative che abbiamo pensato per le famiglie sono molte e varie e scaturiscono dalle relazioni quotidiane tra educatori, genitori e bambini.

Di seguito le iniziative che vengono proposte per coinvolgere le famiglie alla vita del servizio.

### Le Riunioni

Nel corso dell'anno vengono organizzate delle riunioni di gruppo, in cui i genitori si possono confrontare tra di loro e con l'educatore di riferimento e visionare fotografie e filmati.

### The o aperitivi al nido

Vogliono rappresentare momenti di "chiacchiera informale" con la pedagogista su tematiche educative direttamente esplicitate dalle famiglie mentre le educatrici si occupano dei bimbi consentendo ai genitori di concentrarsi sui contenuti della conversazione e di rilassarsi in un clima conviviale ed ai bambini di intrattenersi in un ambiente noto e stimolante.

### Sportello ascolto e counseling individuale ai genitori

Lo sportello genitori, gestito dalla pedagogista e attivato dalle famiglie che ne fanno richiesta e a cui possono accedere gratuitamente, è pensato come spazio di ascolto e supporto alla genitorialità al fine di favorire una buona relazione tra genitori e figli provando a trovare insieme le risposte al desiderio di momenti di approfondimento individuale e a tutti quei quesiti che l'essere genitori porta naturalmente con sé.

### Laboratori ludici per genitori e bambini e atelier creativi

Sono occasioni per grandi e piccoli di giocare con la creatività e la fantasia e divertirsi insieme. L'intento è quello di consentire alle famiglie di fare esperienze ludiche difficilmente proponibili nel contesto domestico (laboratori con l'acqua, tempere, materiale di riciclo..) ma anche quello di promuovere nella coppia genitore-bambino modi giocosi di passare il tempo insieme così da attivare delle autonomie creative nelle attività e nelle scelte ludiche condivise.

### Le feste

Organizzate per le classiche ricorrenze e non solo (Natale, fine anno, festa della mamma, del papà, dei nonni...) sono precedute da laboratori per la loro preparazione. L'obiettivo che si propongono è di promuovere momenti di scambio e di incontro, favorendo anche l'ampliamento della rete amicale soprattutto di quelle famiglie che vivono in modo isolato l'esperienza dell'essere genitori.

### Accoglienza e ricongiungimento

La relazione con le famiglie si costruisce e si consolida anche attraverso momenti concreti e quotidiani, momenti preziosi in cui anche poche parole sono in grado di restituire il senso e il valore della giornata trascorsa al nido assicurando in modo costante il genitore e consentendo di intervenire tempestivamente in occasione di piccole difficoltà.

## LA RETE TERRITORIALE

Le nostre equipe educative riflettono con sempre maggior attenzione sulla costruzione del rapporto tra bambino e il suo ambiente di vita, consapevoli che il senso di appartenenza ha le sue radici nelle prime esperienze sociali alle quali il bambino partecipa. Pertanto sentiamo forte l'esigenza di considerare unitariamente i diversi luoghi che influenzano la crescita e l'educazione: nido, famiglia e territorio costituiscono un vero e proprio sistema formativo le cui caratteristiche devono essere considerate risorse a disposizione sia per aumentare e qualificare le competenze dei bambini sia per ampliare le opportunità di cui avvalersi nella gestione del progetto educativo. Inoltre l'asilo nido mantiene costanti rapporti di collaborazione con i servizi territoriali quali, il Servizio Sociale di base, per il raccordo sulle situazioni dei bambini in carico e frequentanti i nidi, e con il Servizio di Neuropsichiatria Infantile, in seguito all'ammissione di bambini diversamente abili o seguiti dall'equipe specialistica, effettuando incontri periodici per la programmazione degli interventi e per la progettazione educativa. Inoltre, è previsto il raccordo "nido - scuola dell'infanzia" con l'obiettivo di facilitare il passaggio dei bimbi del nido alle scuole dell'infanzia del territorio.

Il nido è disponibile a partecipare a momenti di confronto promossi dall'Ufficio di Piano territorialmente competente.

## MODALITA' DI ACCESSO E DOMANDA DI ISCRIZIONE

Hanno diritto di frequentare il nido comunale prioritariamente le bambine e i bambini residenti nel Comune di Rho, in età compresa tra i tre mesi e i tre anni. I bambini che compiono tre anni di età dopo il 1 gennaio di ciascun anno educativo, hanno la possibilità di frequentare il nido fino al termine dell'anno educativo stesso. La domanda di iscrizione dovrà essere presentata online solo ed esclusivamente alla Coop Stripes, via Ghisolfa 32, Rho utilizzando l'apposita modulistica scaricabile dal sito [www.stripes.com](http://www.stripes.com). Le domande possono altresì essere

inviare tramite posta certificata (solo per possessori di PEC) a [cooperativa@pec.stripes.it](mailto:cooperativa@pec.stripes.it).

Le domande per l'iscrizione all'anno educativo 2024/2025 possono essere presentate entro il 28.02.2024.

Si possono presentare domande di iscrizione per i figli che nasceranno presumibilmente tra il 1 marzo e il 31 maggio dell'anno di riferimento.

Le domande pervenute dopo il 28 febbraio 2024 saranno comunque accolte, ma considerate fuori graduatoria; saranno considerate valide per la graduatoria dell'anno successivo.

Tali domande dovranno essere corredate dalla dichiarazione ISEE in corso di validità.

È possibile non presentare la dichiarazione ISEE. In tale circostanza non verrà attribuito il relativo punteggio e, in caso di inserimento, verrà applicata la tariffa massima.

Sono costituite due graduatorie:

a) Riferite a utenti il cui nucleo familiare sia residente nel comune di Rho o abbia formalmente presentato domanda di trasferimento della residenza nel comune di Rho;

b) Riferite a utenti il cui nucleo familiare non è residente nel comune di Rho.

La graduatoria di cui al punto b) verrà utilizzata solo dopo aver esaurito gli utenti della graduatoria di cui al punto a).

La graduatoria specifica sarà unica per tutte e tre le strutture comunali di Rho distinta per fasce di età e verrà pubblicata sul sito del Comune di Rho entro il 30 aprile 2024.

All'interno della graduatoria verranno prioritariamente inseriti, a prescindere dal punteggio, gli utenti con disabilità e gli utenti il cui nucleo familiare sia preso in carico dal servizio sociale comunale e sia oggetto di uno specifico progetto in cui la frequenza al nido costituisca un elemento strategico determinante.

I punteggi ai fini della formazione della graduatoria saranno attribuiti in base ai seguenti parametri:

- ✓ Residenza;
- ✓ Situazione familiare;
- ✓ Attività lavorativa;
- ✓ Reddito ISEE.

## Attività estiva

Inizia giovedì 27 giugno 2024 e termina mercoledì 31 luglio 2024. I genitori possono decidere di far frequentare l'attività estiva da uno a venticinque giorni.

Verranno date indicazioni alle famiglie per l'iscrizione online, che dovrà essere presentata entro il 15 maggio. La scelta dei giorni comporterà l'addebito della retta indipendentemente dalla frequenza del bambino.

La domanda dovrà essere corredata dalla ricevuta del pagamento della tassa di iscrizione stabilita annualmente dall'Amministrazione Comunale. Tale somma sarà defalcata dalla retta di frequenza e non verrà restituita in caso di mancata frequenza da parte dell'utente.

## Conferma Iscrizione

Per i bambini già frequentanti il servizio, entro il 28 febbraio di ciascun anno dovrà essere presentata la conferma di iscrizione per l'anno educativo successivo. Le famiglie potranno presentare l'istanza di conferma online, seguendo le indicazioni che riceveranno dalla coordinatrice.

## RINUNCE

È possibile rinunciare al posto in corso d'anno. La rinuncia dovrà essere formalizzata entro il 15 del mese precedente. In caso di ritardata comunicazione, verrà richiesto il pagamento della retta per il mese successivo.

In caso di dimissioni durante il periodo di inserimento la retta è comunque dovuta e la tassa di iscrizione versata non verrà restituita.

## MODALITA' DI PAGAMENTO

I nuclei familiari concorrono alla copertura delle spese per il funzionamento del servizio con il pagamento di una retta annuale calcolata in base alle fasce di frequenza utilizzate e tramite l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE).

Gli importi sono differenziati per fasce ISEE e sono aggiornati annualmente.

In allegato la tabella delle rette applicate per l'anno educativo in corso e le fasce ISEE di riferimento.

Le rette comprendono tutti i servizi, i pasti e i pannolini. Sono escluse eventuali attività extra (ed esempio uscite, gite).

Mensilmente verrà emessa la fattura relativa al servizio usufruito e le relative modalità di pagamento.

## STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

L'asilo nido è una struttura caratterizzata da una organizzazione efficace e flessibile nell'utilizzo delle risorse, come risulta da alcune indagini organizzative cui la cooperativa Stripes si è sottoposta periodicamente.

L'impegno a migliorare continuamente i servizi erogati e la continua richiesta di "qualità alta" che viene da parte dell'utenza e del committente, ha determinato la scelta della Cooperativa di implementare un sistema di gestione e il mantenimento dello stesso, per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, alle Linee Guida UNI 11134 Servizi Prima Infanzia Asili Nido.

La qualità dei nostri servizi è garantita dalla professionalità degli operatori che devono essere in grado di operare una sintesi tra i diversi saperi che non riguardano solo le tecniche e le metodologie, ma anche la capacità di interrogarsi, di collaborare con i colleghi, le famiglie e le risorse presenti sul territorio condividendo linguaggi e obiettivi. Tale professionalità è garantita da un lavoro collettivo quotidiano e da aggiornamento/formazione permanente intesa come parte integrante del servizio e non momento occasionale ed eccezionale e si articola in incontri d'equipe settimanali allargati o di piccolo gruppo gestiti dal coordinatore o da formatori esterni in base alla tematica.

Il controllo della qualità del servizio viene effettuato dagli uffici competenti, sia attraverso ispezioni periodiche nei nidi, sia tramite indagini sul grado di soddisfazione delle famiglie.

Sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio:

QUALITA'	DESCRIZIONE	INDICATORE
alimentare	<p>I menù stagionali vengono elaborati da tecnici specialisti seguendo le indicazioni di Pappa al nido (Linee guida Regione Lombardia).</p> <p>Nella preparazione dei menù si tiene conto delle esigenze alimentari legate all'età dei bambini con apposite schede individuali di svezamento .</p> <p>Vengono elaborate diete speciali personalizzate per motivi di salute e di carattere religioso-culturale.</p>	<p>Attraverso il sistema HACCP che garantisce il rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti,</p> <p>sono effettuati appositi controlli sulla preparazione, distribuzione e pulizia dei locali cucina da parte del coordinatore di servizio e da ditta specializzata che effettua analisi microbiologiche e controlli igienico-sanitari</p>
professionale	<p>Il personale è in possesso dei titoli di studio relativi al ruolo professionale richiesti dalla normativa. Viene garantita</p>	<p>Piano formativo che garantisce il numero minimo di ore come da normativa,</p> <p>misurazione ore pro capite</p>

	la formazione e l'aggiornamento professionale.	autovalutazione operatori indicatori di efficacia e di efficienza delle formazioni erogate rilevazione benessere operatori
ambientale	E' presente all'interno del manuale di HACCP un piano di pulizie e sanificazione, l'indicazione delle caratteristiche prodotti utilizzati rispondenti alla normativa vigente, un mansionario per il personale ausiliario e di cucina e controllo per le attrezzature e gli strumenti.	Attraverso check periodiche e ispezioni viene monitorata la qualità degli ambienti e delle attrezzature destinati ai bambini, alle bambine e agli adulti
partecipazione e delle famiglie	Nell'anno educativo sono numerose le iniziative rivolte alle famiglie. Vengono organizzati incontri con i genitori per confrontarsi sulle esperienze dei bambini proposti colloqui individuali per i genitori con le educatrici, la coordinatrice o la pedagoga.	Questionario utenza area 0/6 questionario valutazione ambientamento qualità della relazione educatore/bambino rilevazione reclami ed elogi
sicurezza	L'asilo nido è un ambiente sicuro, dove bambini e adulti possono stare in tranquillità	E' presente il Documento di valutazione dei rischi D.Lgs 81/08 e il documento relativo al piano di emergenza. Viene incaricata una squadra di emergenza di primo soccorso e di antincendio che periodicamente svolge corsi di aggiornamento.

### STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Al fine di monitorare e garantire la qualità del servizio offerto alle famiglie, STRIPES utilizza un questionario anonimo che consente di rilevare il livello di soddisfazione delle famiglie. Il questionario analizza gli aspetti che si ritengono fondamentali per il buon funzionamento del servizio, lasciando inoltre l'opportunità ai genitori di segnalare, in una apposita domanda aperta, le loro note, i loro desideri ed eventuali proposte migliorative. Gli esiti del sondaggio, che viene svolto annualmente, vengono comunicati alle famiglie, attraverso la bacheca del servizio ed apposite riunioni, e discussi con il personale al fine di garantire un livello di qualità nel tempo e di individuare gli ambiti di intervento per migliorare ulteriormente la qualità del servizio erogato.

Per eventuali suggerimenti o reclami durante l'anno è presente, all'ingresso del nido, una cassetta di raccolta in cui si potranno imbucare le "SCHEDE RECLAMI ED ENCOMI". Gli esposti ricevuti saranno analizzati e verrà dato un riscontro alle famiglie entro 30 giorni.

## REGOLAMENTO SANITARIO

Per quanto attiene al rispetto delle norme igienico-sanitarie si fa riferimento al Regolamento sanitario secondo la normativa vigente .



In caso di malessere del bambino/a l'educatrice è tenuta ad avvisare tempestivamente il genitore per l'opportuno allontanamento. Premesso il diritto di ogni bambino/a ad essere accudito in ambiente consono al suo stato, si riportano le situazioni che necessitano che il bimbo/a sia riportato in ambiente familiare:

1. diarrea: 3 scariche liquide
2. vomito (2 episodi nella giornata)
3. esantema di esordio improvviso e non motivato da patologie preesistenti
4. sospetta congiuntivite con occhi arrossati e secrezione purulenta
5. sospetto mughetto
6. febbre pari o superiore a 38 gradi ( o 38,5 rettale)

L'allontanamento del bambino/a è previsto comunque ogni qualvolta il personale ne ravvisi la necessità.

Al momento dell'allontanamento il personale educativo consegnerà il modulo: "Allontanamento dall'asilo nido per malessere del bambino/a o sospetta malattia infettiva".

Il rientro al nido è previsto con la consegna di un modulo di autocertificazione che attesti che ci si è attenuti alle indicazioni del pediatra.

Occorre essere solleciti nel rendere note informazioni inerenti ad eventuali patologie infettive che il pediatra ha riscontrato al fine di consentire al personale educativo un aggiornamento puntuale alle altre famiglie dei frequentanti nel rispetto della privacy.

Si richiede ai genitori di essere solleciti nel rendere note informazioni inerenti lo stato di salute del bambino/a al fine di consentire al personale educativo un aggiornamento puntuale.

In caso di assenza per malattia è necessario avvisare le educatrici entro le ore 9:30.

Di fronte ad una situazione di emergenza (infortunio, incidente o altro) le educatrici intervengono nel primo soccorso, avvisano la famiglia ed eventualmente contattano il 112.

Il personale del nido non somministra alcun tipo di medicinale, ad eccezione dell'antipiretico, con febbre superiore ai 38° i, previa autorizzazione formale presentata dalla famiglia all'educatrice in sede di colloquio.

In caso di somministrazione dei farmaci salvavita è necessario compilare l'apposito modulo "RICHIESTA SOMMINISTRAZIONE FARMACI" che sarà rilasciato dal personale educativo.

Viene richiesta attraverso apposito modulo l'autorizzazione per l'utilizzo di creme per contusioni, creme all'ossido di zinco per arrossamenti e per punture di insetti.

La redazione della presente carta dei servizi è stata elaborata in collaborazione con la Coop. Stripes

#### NUMERI DI TELEFONO UTILI

*Asilo Nido "DON MILANI "*

Indirizzo: via Aldo Moro , Rho

Telefono: 02/93185156

[asilonido.donmilani@pedagogia.it](mailto:asilonido.donmilani@pedagogia.it)



COMUNE di RHO, Ufficio Servizi all'Infanzia:

Telefono: 02/93332 253

lunedì-mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 11.00

martedì-giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.00

E-mail: [pubblica.istruzione@comune.rho.mi.it](mailto:pubblica.istruzione@comune.rho.mi.it)

PEC: [pec.protocollo.comunerho@legalmail.it](mailto:pec.protocollo.comunerho@legalmail.it)

Sito internet: [www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it)

P.I. e C.F.: 00893240150

*STRIPES* Cooperativa Sociale ONLUS

Indirizzo: via Ghisolfa 32 , Rho

Telefono: 02/9316667

E-mail: [stripes@pedagogia.it](mailto:stripes@pedagogia.it)

PEC: [cooperativa@pec.stripes.it](mailto:cooperativa@pec.stripes.it)

Sito internet: [www.stripes.it](http://www.stripes.it)