

# CARTA DEL SERVIZIO

Asilo nido Con i miei amici



Anno educativo 2019/20

# Sommario

1. Cos'è la carta
2. I principi fondamentali
3. I nostri obiettivi
4. La vita al Nido
5. Il Nido e le famiglie
6. Il benessere al Nido: salute e sicurezza
7. Organizzazione
8. Cura della qualità
9. Storia del servizio
10. Informazioni utili

## 1. Cos'è la “Carta”

La Carta della qualità dei Nidi Koinè rappresenta un patto tra la Cooperativa Sociale Koinè e i suoi utenti, attraverso il quale l'Ente dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio di nido offerto alla prima infanzia.

Essa rappresenta uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per gli utenti di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo. La Carta dei servizi è infatti uno strumento dinamico, suscettibile a verifiche ed aggiustamenti, i cui risultati sono oggetto di periodici monitoraggi e di riflessione da parte dell'organizzazione, anche alla luce di proposte migliorative portate dalle famiglie.

In particolare, la Carta della qualità del Servizio di nido d'infanzia definisce i principi fondamentali a cui si ispira l'Ente nella sua attività a sostegno delle politiche per l'infanzia e degli standard di qualità che il medesimo intende garantire nella gestione del servizio.

## 2. I principi fondamentali

- ✓ **Eguaglianza** come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione dei servizi senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali. **Rispetto delle diversità e dei ritmi personali**
- ✓ **Imparzialità e trasparenza** come garanzia di equità e imparzialità di trattamento con definizione a priori dei criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa
- ✓ **Informazione e partecipazione** come garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati nell'erogazione del medesimo, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità promessi. **Come garanzia di partecipazione alla vita e all'organizzazione del nido come contesto educativo e sociale**
- ✓ **Continuità** come garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo
- ✓ **Flessibilità** come garanzia di risposta alle esigenze delle famiglie, rispettandone i tempi e gli spazi
- ✓ **Personalizzazione** come garanzia di individualizzazione dell'ascolto e della risposta ai bisogni dei bambini, delle bambine e dei genitori
- ✓ **Fiducia** come garanzia di un rapporto basato sulla fiducia, cortesia e rispetto reciproci
- ✓ **Efficacia ed efficienza** come organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia

### 3. I nostri obiettivi

- ✓ Offrire un contesto educativo adeguato ai bisogni di sostegno emotivo, continuità, cura e crescita nell'autonomia delle bambine e dei bambini
- ✓ Garantire risposte ai bisogni del cittadino in termini di accessibilità organizzativa, di orari di apertura e di frequenza, di sviluppo e diversificazione dell'offerta dei servizi per la prima infanzia
- ✓ Assicurare ambienti sani, idonei, sicuri
- ✓ Consentire alle famiglie opportunità di partecipazione alla vita e all'organizzazione del Nido d'infanzia
- ✓ Obiettivo della cooperativa e dell'Amministrazione è il miglioramento continuo del servizio offerto da perseguire attraverso:
  - ✓ il periodico monitoraggio dei processi che concorrono all'erogazione del servizio di nido d'infanzia
  - ✓ la garanzia di attuazione delle finalità e dei principi espressi nel Progetto Pedagogico
  - ✓ l'ascolto dell'utente attraverso la rilevazione, mediante apposito questionario, del grado di soddisfazione in merito al servizio di nido d'infanzia

## 4. La vita al Nido

### SPAZIO E TEMPO DELLA GIORNATA EDUCATIVA

La vita al nido si svolge in ambienti curati, e organizzati per favorire l'esplorazione, l'autonomia e la nascita delle prime relazioni sociali. Le forme e i colori degli arredi e dei materiali di gioco contribuiscono a creare un'atmosfera piacevole, rassicurante e un ambiente stimolante per i bambini e le bambine che lo abitano. Una nota caratterizzante gli spazi dei nostri servizi è l'ampio utilizzo di materiale destrutturato naturale e di riciclo che, come diffusamente osservato, stimola la creatività e l'impiego del pensiero divergente nel gioco.

La giornata educativa si svolge in un tempo scandito da un ritmo in cui le proposte di gioco si alternano ai momenti di cura, secondo una pianificazione precisa che si delinea concretamente nei Percorsi Educativi, elaborati annualmente da ciascun gruppo di lavoro.

#### I momenti di cura

I momenti di cura sono le azioni che si ripetono regolarmente tutti i giorni per ciascun bambino: il pasto, il riposo, il cambio del pannolino, il buon giorno al bambino e all'adulto di riferimento che arrivano, o il saluto quando vanno via. Tali momenti sono i punti fermi della giornata al nido: vi si ritrovano gli stessi oggetti, nello stesso posto, si rispettano le regole e le abitudini, si ascoltano le parole dell'educatrice che magari ripete la stessa favola, la stessa storia. È compito delle educatrici garantire il succedersi regolare dei momenti di cura che, divenendo prevedibili ad ogni bambino, concorrono al consolidamento della sua sicurezza.

## Le proposte di gioco

Nello scorrere regolare e prevedibile dei giorni, la vita al nido diviene teatro di esperienze di gioco ricche e stimolanti. Le proposte di gioco sono progettate dalle educatrici e monitorate secondo il criterio della rispondenza alle esigenze evolutive di ogni singolo bambino e bambina e dei gruppi. Durante i primi mesi dell'anno le educatrici osservano i gruppi di bambini: prestano attenzione a come usano gli spazi e i vari materiali, alle relazioni che hanno con i pari e con gli adulti, a come vivono il rapporto con i diversi materiali proposti.

## Alcuni esempi di gioco:

- ✓ giochi motori all'aperto
- ✓ gioco simbolico con la casetta, la cura delle bambole e i travestimenti
- ✓ giochi di manipolazione e scoperta di materiale naturale e destrutturato (legni, tronchetti, pigne, cortecce, conchiglie, materiale di riciclo vario: coni di carta, tubi)
- ✓ giochi cognitivi (incastrì, costruzioni, puzzle)
- ✓ travasi con materiali naturali (acqua, sabbia, terra)
- ✓ attività grafiche ed espressive (pittura e collage)
- ✓ lettura di libri, narrazione di storie e conversazione condotte dalle educatrici



KOINÉ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS  
Progettazione e gestione di iniziative sociali

## LA GIORNATA TIPO IN UN NIDO A TEMPO PIENO

7.00-10.00	INGRESSO E ACCOGLIENZA
9.00 - 9.30	SPUNTINO DI FRUTTA
9.30-10.00	CAMBIO IN BAGNO
10.00-11.00	PROPOSTA DI GIOCO
11.00-11.15	PULIZIA PERSONALE IN PREPARAZIONE DEL PRANZO
11.30-12.00	PRANZO
12.00-13.00	RELAX PRIMA DEL SONNO, CAMBIO E PREPARAZIONE PER IL SONNO
<hr/> <b>USCITA BAMBINI PART-TIME MATTINA</b> <b>ENTRATA BAMBINI PART-TIME POMERIGGIO</b>	
13.00-15.00	SONNO
15.00-15.30	RISVEGLIO E CAMBIO
15.30-16.00	MERENDA
16.00-19.00	PROPOSTE DI GIOCO E RICONGIUNGIMENTO



## 5. Il Nido e le famiglie

Le relazioni positive e il clima di fiducia con le famiglie si basano sulla valorizzazione del ruolo educativo dei genitori e sul loro coinvolgimento nell'attività del nido. Secondo l'indirizzo del Progetto Pedagogico dei servizi per l'infanzia della Cooperativa Koinè, le famiglie incontrano il Nido in alcuni momenti privilegiati, così articolati:

### ✓ NEL QUOTIDIANO,

o la comunicazione scambiata nei momenti di accoglienza e ricongiungimento,

o lettura della scheda/quaderno del bambino,

o documentazione fotografica predisposta periodicamente dalle educatrici sulle attività svolte

### ✓ NEL CORSO DELL'ANNO,

o incontro di luglio con i nuovi iscritti;

o riunioni di ottobre, febbraio e giugno;

o due colloqui individuali annuali

### ✓ OCCASIONALMENTE,

o laboratori

o merende

o feste

### ✓ NELL'AMBITO DELLE INIZIATIVE DEL FAMILY CARE (iniziative a pagamento)

o feste di compleanno

## ✓L'AMBIENTAMENTO

Il distacco dalla figura di riferimento è un delicato passaggio che il bambino compie dall'ambiente familiare noto, e quindi rassicurante, al nuovo contesto sconosciuto. Il tentativo di **creare una continuità emotiva tra le due realtà (casa e nido)** rappresenta uno degli aspetti più qualificanti del progetto pedagogico e si traduce nelle **seguenti pratiche**:

### ✓INCONTRO CON I GENITORI DEI BAMBINI NUOVI ISCRITTI

Nel mese di luglio: si presenta l'équipe di lavoro, si racconta il percorso dell'ambientamento e si raccolgono le aspettative e le preoccupazioni dei genitori.

### ✓COLLOQUIO PRE-AMBIENTAMENTO

Si svolge qualche giorno prima dell'ambientamento: permette una conoscenza reciproca fra l'educatrice prevalente e la famiglia.

### ✓AMBIENTAMENTO GRADUALE SECONDO IL SEGUENTE SCHEMA

LE FASI	LE "TAPPE" DELL'AMBIENTAMENTO
I FASE (lunedì e martedì)	La coppia adulto-bambino si trattiene all'interno della stanza per <b>circa due ore</b> . L'educatrice prevalente osserva il modo con cui le nuove coppie "stanno" al nido e come l'adulto interagisce con il bambino.
II FASE (mercoledì e giovedì)	La <b>coppia adulto-bambino si ferma a pranzo</b> . L'adulto rimane in sala per un po', distanziandosi progressivamente fino a sperimentare <b>un primo distacco</b> . Il giovedì, il genitore esce per un tempo dalla sala e poi rientra per il pranzo con il bambino.
III FASE (venerdì e lunedì)	L'adulto accompagna il bambino e si ferma mezz'ora con lui in sala. <b>Il bambino affronta il pranzo con l'educatrice</b> prevalente, ma lascia il servizio subito dopo insieme all'adulto.
IV FASE	L'adulto si ferma mezz'ora in sala con il bambino. Rientra verso le

(martedì)	12.30, insieme si preparano per il cambio e il momento del sonno.
V FASE (mercoledì-giovedì)	Il bambino affronta il momento del sonno con l'educatrice prevalente. Il genitore è presente al momento del risveglio e della merenda
IV FASE (venerdì)	Il bambino affronta il sonno e la merenda senza l'adulto, che torna al nido per il ricongiungimento verso le ore 16.00

### ✓ INCONTRI DI VERIFICA DELL'AMBIENTAMENTO

A fine ambientamento: si consegna ai genitori un questionario di gradimento e si organizza un incontro caffè con le nuove famiglie ambientate per condividere l'esperienza del percorso

## 6. Il benessere al Nido: salute e sicurezza

I nidi gestiti dalla Cooperativa Koinè seguono i principi essenziali al mantenimento delle condizioni di benessere dei bambini e delle bambine, relativi alla cura dell'alimentazione, la salvaguardia della sicurezza e dell'igiene degli ambienti, nonché al rispetto delle norme sanitarie.

### ALIMENTAZIONE

La dieta è varia nella tipologia degli alimenti e nella stagionalità di verdura e frutta. Il menù riguarda la frutta al mattino, il pranzo, la merenda pomeridiana. Il menu è articolato su cinque giorni la settimana e su quattro settimane per garantire un adeguato equilibrio nutrizionale, nel rispetto delle linee guida regionali per la prima infanzia, sotto il controllo del SIAN (Servizio igiene degli alimenti e nutrizione della ATS territoriale). Il menu viene consegnato, all'inizio dell'anno scolastico. Esso rappresenta uno strumento importante che viene curato e aggiornato periodicamente e che non si limita alle sole informazioni su ciò che il bambino mangia quotidianamente ma può costituire un modello alimentare anche per tutta la famiglia.

Al nido, una cura particolare è rivolta al momento dello svezzamento, con attenzione alle diete personalizzate. A questo proposito esiste un apposito modulo che il genitore è invitato a compilare per comunicare gli alimenti già inseriti nella dieta del bambino piccolo sotto i 12 mesi, e che possono essere introdotti anche al nido.

Vengono, inoltre, apportate adeguate modifiche al menu in presenza di lievi o gravi patologie, che devono essere segnalate dalla famiglia attraverso la presentazione di certificazioni mediche.

Un'attenzione particolare è rivolta anche agli aspetti etici - religiosi - culturali. La sostituzione di gruppi di alimenti richiesta dalla famiglia viene valutata, in collaborazione con il pediatra di riferimento. La preparazione e la manipolazione dei pasti, sia nelle

cucine interne che in quelle che ricevono il pasto d'asporto, rispettano le normative di legge vigenti a tutela della salubrità degli alimenti consumati dai bambini.

Il personale di cucina effettua corsi formativi presso il SIAN dell'ATS e opera sulla base di procedure contenute nel "Manuale di autocontrollo" (obbligatorio per legge) in cui si definiscono le fasi operative legate alla gestione degli alimenti, dall'ingresso in struttura fino all'eliminazione dei rifiuti, nonché la procedura per la tracciabilità degli alimenti stessi.

## SICUREZZA

La sicurezza è un aspetto integrante della qualità del servizio educativo che viene offerto ai bambini e ai genitori, oltre che un diritto-dovere dei lavoratori. Si declina su più versanti di diversa natura: fisica, psicologica, relazionale. La sicurezza all'interno dei servizi è perseguita attraverso interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (preventiva, programmata e a chiamata), sia sugli edifici e gli impianti, che sugli arredi, il verde e le aree cortilive, e l'acquisto di attrezzature e materiali rispondenti alle normative vigenti e a basso impatto ambientale.

Inoltre, la sicurezza viene perseguita attraverso la formazione del personale che affronta le tematiche della Sicurezza nei luoghi di lavoro nonché i corsi specifici sull'Antincendio e Primo Soccorso, tutti previsti per Legge. La norma di riferimento è il D. Lgs 81/08 e l'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011.

Infine, ogni Nido aggiorna annualmente il Piano Emergenza Interna, la segnaletica di sicurezza ed effettua le prove di evacuazione.

## IGIENE DEGLI AMBIENTI

Strumenti, prodotti, procedure, tecniche di pulizia e disinfezione adottate dal personale sono indicate nel Manuale HACCP e nelle schede tecniche dei singoli prodotti. Inoltre, il personale viene formato sul corretto utilizzo dei prodotti di pulizia e sulle procedure adeguate.

## NORME SANITARIE

La salute nei Nidi è regolata dalle norme contenute in “Malattie infettive e comunità infantili” pubblicato dalla Regione Lombardia a cui tutti i servizi si devono attenere. (DGR VII/18853 del 30/09/04 - Sorveglianza, notifica, controllo delle malattie infettive-revisione, riordino degli interventi di prevenzione in regione Lombardia).

## 7. Organizzazione

### I GRUPPI DI BAMBINI

I gruppi di bambini sono eterogenei per età. Ciascun gruppo fa riferimento a più educatrici con una **prevalente** che *prioritariamente* si prende cura di costruire la relazione con la nuova coppia bambino/genitore e ne favorisce l'ingresso al nido. Con il bambino, l'educatrice instaura un **rapporto stabile, individualizzato e privilegiato** che si manifesta in particolare nei momenti di cura come il pranzo, il cambio, il sonno. Nei confronti dei genitori, l'educatrice prevalente è **punto di riferimento continuativo**, grazie ad un'alleanza educativa che si sviluppa nel corso del tempo, evolvendo in un rapporto di reciproca fiducia.

Secondo la normativa regionale -D.G.R. 7-20943/2005 e successive, All. A (Nidi - Rapporto operatore/bambino), ad ogni educatrice spetta la cura di 7 bambini con elevabilità al 20%.

### IL PERSONALE

Per garantire il rapporto operatore/bambino, nell'asilo nido, con 25 bambini, lavorano:

- 1 responsabile pedagogica
- 1 coordinatrice part time
- 2 educatrici a tempo pieno
- 4 educatrici a tempo medio
- 2 ausiliarie tempo pieno

In caso di assenze, le sostituzioni del personale educativo vengono svolte generalmente da personale educativo appositamente assunto per svolgere queste funzioni.

## 8. Cura della qualità

Fattore qualità	Descrizione indicatore	Valore indicatore standard
Garanzia dell'erogazione del servizio	<p>A. Estensione dell'orario di erogazione del servizio</p> <p>B. Risoluzione di disservizi</p> <p>C. Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 inerente la gestione dei servizi e la Certificazione ISO 11034 per servizi 0-3 anni</p>	<p>Dalle 7.00 Alle 19.00</p> <p>Entro tre ore dalla segnalazione del disservizio</p> <p>Aggiornamento costante dei moduli</p>
Garanzia del servizio educativo	Progettazione e realizzazione di percorsi educativi di gruppo, con individuazione di obiettivi, azioni, tempistiche e responsabilità	Almeno 1
Frequenza regolare di incontri con le famiglie	<p>A. Incontro con i genitori dei bambini prima dell'ambientamento</p> <p>B. Incontri con i genitori in gruppo e/o nella sezione di riferimento</p>	<p>N° 1</p> <p>N° 3</p>
Garanzia del percorso del bambino al Nido	<p>A. Numero di colloqui con i genitori di ciascun bambino per ogni anno educativo</p> <p>B. Numero di osservazioni per ciascun bambino per ogni anno educativo</p>	<p>N° 2</p> <p>Almeno 2</p>





KOINÉ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS  
Progettazione e gestione di iniziative sociali

Passaggio di informazioni tra operatori relativamente ai bambini	A. Numero di incontri del gruppo di lavoro B. Numero di incontri annuali del personale educativo di stanza	Almeno 10 Almeno 10
Aggiornamento	A. Numero medio annuo di ore di formazione per ogni educatore	N° 20-25
Ascolto dell'utenza e informazione <sup>1</sup>	A. Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale B. Tempo massimo che intercorre tra la data del reclamo e la risposta <sup>1</sup> C. Definizione del calendario di erogazione del servizio entro il termine di approvazione della graduatoria	95% genitori che hanno risposto "SI" alla domanda "Siete complessivamente soddisfatti del servizio?" Entro 30 giorni Entro maggio

## 9. Storia del servizio

Nel 1999 presso i locali all'interno della scuola dell'infanzia è nato il primo asilo nido comunale che ospitava 24 bambini dai 12 ai 24 mesi d'età. Negli ultimi anni Cavenago ha visto un forte incremento della popolazione, soprattutto giovani coppie senza una rete parentale vicino. Anche per rispondere all'esigenza di questi nuovi nuclei familiari, l'Amministrazione Comunale ha realizzato una nuova struttura di asilo nido in via Don Borsani, che può accogliere fino a 45 bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 3 anni. All'interno della struttura oltre al nido, sono presenti altri due servizi per la prima infanzia: lo Spazio di socializzazione e il Gruppo gioco. Inoltre nella struttura è possibile organizzare feste di compleanno. L'intera struttura è affidata, tramite gara di appalto, alla Cooperativa Sociale Koinè che collabora con il comune dal 1999. La presenza sul territorio da così tanti anni ci ha permesso di conoscere la realtà locale e offrire servizi sempre più rispondenti ai bisogni delle famiglie. Inoltre una buona collaborazione con le associazioni locali e le realtà scolastiche ci ha permesso di progettare iniziative che si sono consolidate e che vedono la partecipazione numerosa di famiglie e di bambini.

## 10. Informazioni utili

## TIPOLOGIA DI GESTIONE DEL NIDO

Il nido è stato dato in gestione alla Cooperativa sociale Koinè attraverso una gara per la concessione dello stesso svolta nel mese di luglio del 2010. Il contratto ha durata triennale, fino al 31 luglio 2020.

## ACHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

In base al Piano Socio assistenziale, con delibera n. 174 del 30.03.2006, il servizio è autorizzato ad accogliere 45 bambini e bambine di età compresa tra i 6 mesi e i 3 anni.

## DOVE SI TROVA

L'Asilo Nido comunale si trova a Cavenago di Brianza via Don Borsani.

## QUANDO È APERTO

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.00

È possibile frequentare il Nido:

- Tempo pieno (dalle 7.00 alle 19.00)
- Tempo intermedio (dalle 7.00 alle 17.30)
- Part-time: mattina (dalle 7.00 alle 13.00)
- Part time pomeriggio (dalle 13.00 alle 19.00)

Gli orari d'entrata e uscita sono flessibili, nel rispetto dei ritmi dei bambini e delle bambine, e delle esigenze delle famiglie.

L'asilo nido è aperto dal 1 settembre al 31 luglio senza chiusure durante le festività scolastiche.

## LA VISITA AL NIDO

Su appuntamento, durante tutto l'anno è possibile visitare il nido. Inoltre, sono organizzati open-day per far conoscere il servizio alle famiglie del territorio.

## COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

L'asilo nido è rivolto alle famiglie residenti nel Comune di Cavenago di Brianza e alle famiglie non residenti, qualora ci siano posti disponibili.

Le iscrizioni vengono raccolte nel mese di aprile presso l'asilo nido, che si occupa di stilare la graduatoria in collaborazione con l'ufficio comunale competente.

La graduatoria viene aggiornata, attraverso l'apertura di altri bandi di iscrizione, nei mesi di ottobre e gennaio.

Le famiglie che accedono al servizio avranno un colloquio con le educatrici del nido, per approfondire la conoscenza e concordare l'ambientamento.

## I COSTI

Le rette vengono calcolate sulla base del valore ISEE e del tempo di frequenza (tempo pieno o part time).

Le tariffe in vigore dal 1 settembre 2018 per il servizio sono:

Valore ISEE	
Da 0,00 a 8.000,00€	288,88 €
Da 8.001,00 a 12.000,00	390,00 €
Da 12.001,00 a 16.000,00	493,00 €
Da 16.001,00 a 20.000,00	596,00 €
Da 20.001,00 a 40.000,00	688,00 €
Da 40.000,00 in poi	770,00 €
Non residenti	830,07€

Le rette possono differenziarsi su base mensile rispetto:

- o Il tempo di frequenza part-time prevede l'abbattimento della retta del 30% mentre il tempo medio prevede l'abbattimento della retta del 10%.
- o In caso di assenza per malattia, documentata con certificato medico, non sarà dovuto il costo giornaliero a partire dal ottavo giorno fino al 38 giorno consecutivo;
- o In caso di nuclei familiari con gemelli/fratelli, per il secondo figlio è previsto un abbattimento del 20% sulla retta, del 30% per il terzo figlio;

Il costo del pasto è compreso nella retta.

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

I familiari degli utenti del nido possono anche in forma anonima, individualmente o in gruppo, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta del Servizio o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione, nei seguenti modi:

- alla coordinatrice del nido
- per iscritto, compilando la scheda "Segnalazioni" a disposizione nel nido.

KOINE' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS – Via Cadorna 11 – 20026 Novate Milanese (MI)

Tel. 02 42.29.22.65 – Fax 02 42.37.239 - [info@koinecoopsociale.it](mailto:info@koinecoopsociale.it) - [www.koinecoopsociale.it](http://www.koinecoopsociale.it)

Sede sociale Piazza Grandi, 24 – 20135 Milano

C.F. e P.IVA 04124560154 – C.C.I.A. Milano 0989486 – Reg.Trib. Milano 182451/5251/1