



COMUNE DI SONDRIO

CARTA DEI SERVIZI

Informazioni
Principi fondamentali
Metodologia
Organizzazione



ASILO NIDO COMUNALE

"LA COCCINELLA"

INDICE

	pagina
PREMESSA	3
IMPEGNI E GARANZIE	4
CARATTERISTICHE	5
IL COSTO DEL SERVIZIO	7
ORGANIZZAZIONE	9
DIMENSIONI DI QUALITÀ	13
SUGGERIMENTI E RECLAMI	16
RECAPITI UTILI	17
VALIDITÀ DELLA CARTA	17

PREMESSA

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi assicura ai cittadini le informazioni necessarie per usufruire dell'asilo nido comunale. La coccinella, comprendere i principi fondamentali di intervento, la metodologia, gli aspetti organizzativi e le condizioni di frequenza. L'elaborazione della Carta dei Servizi ha raccolto e tenuto conto di opinioni e suggerimenti delle famiglie che utilizzano l'asilo nido, in una logica di partecipazione, al fine di individuare le dimensioni di qualità e rendere l'unità d'offerta adeguata alle esigenze territoriali.

Il Comune si impegna a rispettare quanto previsto nella presente Carta e ad attuare quanto prescritto dalla normativa vigente.

I principi fondamentali

L'asilo nido è un'unità d'offerta per la prima infanzia accreditata ai sensi della normativa regionale.

Il servizio opera nell'ambito delle politiche di conciliazione famiglia – lavoro e si basa sui seguenti principi.

Eguaglianza

A tutti i cittadini è garantito pari trattamento e nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Partecipazione

Ai cittadini viene garantito l'accesso a informazioni chiare, dettagliate e aggiornate sui servizi comunali. Viene inoltre favorita la partecipazione e comunicazione da parte delle famiglie, che possono avanzare proposte e suggerimenti per migliorare il servizio, presentare reclami, richiedere un confronto con il personale.

Efficacia ed efficienza

Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e funzionale possibile al fine di produrre i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza. Il Comune di Sondrio si impegna ad attivare sistemi di valutazione e controllo della qualità dei servizi.

Cortesìa e professionalità

Il Comune di Sondrio si impegna a garantire che tutto il personale si relazioni con cortesia, rispetto e professionalità, per assicurare benessere dei bambini e serenità alle famiglie.

IMPEGNI E GARANZIE

Impegno educativo

L'asilo nido è un servizio educativo rivolto a bambini in età compresa da tre mesi a tre anni.

Il personale dell'asilo nido si impegna ad assicurare un adeguato sviluppo psicofisico e relazionale dei bambini, in stretta collaborazione con le famiglie e l'ambiente sociale, attraverso i seguenti elementi principali:

- attività ludiche e d'accudimento in un quadro di continua ricerca educativa
- organizzazione dell'ambiente e degli spazi a misura di bambino
- rapporti adulto-bambino capaci di rispondere ai bisogni di protezione e d'autonomia propri di quest'età
- interventi tesi a ridurre eventuali svantaggi socio-culturali e/o psicofisici in collaborazione con i servizi socio-sanitari locali.

Tutti gli interventi si fondano sul rispetto della globalità e unicità del bambino, sulla centralità della famiglia e sulla personalizzazione dell'intervento educativo.

Le garanzie

Il Comune garantisce:

- il rispetto di tutti gli standard strutturali e gestionali previsti dalla normativa vigente per le unità d'offerta per l'infanzia accreditate
- la ricerca della collaborazione e il sostegno alle famiglie nella crescita dei bambini
- l'organizzazione di corsi di aggiornamento annuali per le educatrici in una logica di formazione permanente
- una rilevazione almeno annuale del grado di soddisfazione dei genitori dei bambini iscritti rispetto alle diverse componenti che contribuiscono a definire la qualità del servizio
- la qualità degli alimenti in collaborazione con la pediatra dietologa, referente dell'asilo nido
- il monitoraggio delle dimensioni di qualità che sono descritte nella parte conclusiva della Carta dei Servizi.

CARATTERISTICHE

Sede e orari

L'asilo nido La Coccinella ha sede in Sondrio, al numero 3 di via Don Lucchinetti.

È aperto per 47 settimane all' anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 16:30.

Tutti i bambini devono essere consegnati all'asilo nido entro le ore 9:15.

L'orario d'uscita è fissato dalle ore 15:15 alle ore 16:30.

Si offrono i seguenti servizi aggiuntivi:

- frequenza a tempo parziale fino alle 14:00, con riduzione della retta
- anticipo dell'orario di ingresso alle 7:30
- prolungamento dell'orario di uscita fino alle 17:30, con adeguamento della retta

L'apertura dell'asilo nido è regolato dal calendario annuale, pubblicato sul sito internet del Comune.

Per l'anno 2013 – 2014 le attività inizieranno il 28 agosto 2013 e termineranno il 30 luglio 2014, con sospensione dal 23 dicembre 2013 al 6 gennaio 2014 per vacanze natalizie, dal 17 al 21 aprile per vacanze pasquali e giorno di chiusura il 19 giugno (festività patrono).

A chi è rivolto il servizio

Possono frequentare l'asilo nido i bambini con età compresa tra i tre mesi e i tre anni; la frequenza è garantita fino al termine dell'anno formativo anche ai bambini che compiono il terzo anno d'età dopo il 1° gennaio dell' anno di riferimento.

Come iscrivere il bambino

Le modalità di iscrizione all'asilo nido vengono definite dal bando annuale, contenente requisiti e informazioni per l'ammissione. Tale bando è approvato dal dirigente del servizio e reso noto mediante pubblicazione all'albo pretorio telematico e sul sito internet del Comune, nel rispetto dei criteri previsti dalla legislazione nazionale e regionale.

Per l'anno 2013 – 2014 le iscrizioni saranno aperte dal 26 aprile al 20 maggio.

Quando inizia l'inserimento

In funzione della posizione in graduatoria, gli operatori dell'asilo nido provvedono a programmare gli inserimenti, da attuarsi, di norma, a decorrere dal mese di settembre e non oltre il mese di novembre, fino a saturazione dei posti disponibili. La possibilità di accoglienza sarà comunicata alle famiglie entro il mese di luglio.

Potranno essere effettuati ulteriori inserimenti in corso d'anno, solo in presenza di posti disponibili, in base all'eventuale ritiro di bambini.

Come previsto dal regolamento, i soggetti chiamati per l'inserimento che rinunciano o non danno avvio alla frequenza entro la data stabilita, vengono cancellati dalla graduatoria.

Solo i soggetti con bambini non ancora nati al momento della proposta di inserimento, in caso di non accettazione della data programmata, vengono posizionati in fondo alla lista d'attesa, senza alcuna certezza di mantenimento posto. L'ulteriore rinuncia, previa eventuale convocazione oltre il compimento del terzo mese del bambino, comporta la cancellazione definitiva.

Capacità ricettiva

L'asilo nido La Coccinella può accogliere 60 bambini, sulla base dei parametri stabiliti dalla legislazione vigente. Tale numero è incrementabile al massimo del 20%.

Fatte salve le disposizioni regionali, si privilegia la suddivisione dei bambini in gruppi omogenei in relazione all'età ed allo sviluppo psico-motorio, al fine di adeguare la programmazione alle esigenze e ai ritmi individuali di crescita ed apprendimento di ciascuno.

COSTO DEL SERVIZIO

La frequenza dell'asilo nido prevede il pagamento di una retta.

Il sistema tariffario ed i criteri ad esso collegati vengono definiti annualmente dalla Giunta comunale.

I residenti a Sondrio (minore con un genitore) potranno usufruire di agevolazioni tariffarie in funzione della capacità economica definita dall'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), come di seguito indicato:

SOGLIA ISEE	TARIFFA GIORNALIERA
Fino a 5.000,00	€ 4,40
Da 5.000,00 a 22.500,00	interpolazione lineare
Oltre 22.500,00	€ 25,00

I non residenti a Sondrio e coloro che non intendono presentare l'attestazione ISEE sono tenuti a pagare la tariffa massima.

In caso di chiusura dell'asilo nido per ragioni impreviste, la retta giornaliera non verrà addebitata alla famiglia.

Il mancato pagamento della retta prevede il recupero del credito da parte del servizio come previsto dalla normativa vigente e l'eventuale sospensione della frequenza.

I pagamenti saranno mensili e dovranno essere effettuati preferibilmente tramite riscossione interbancaria diretta (RID), entro il quindici di ogni mese successivo. La stessa scadenza si applica anche ai pagamenti mediate avviso (bollettino MAV). I pagamenti insoluti o effettuati in ritardo rispetto alla data stabilita o con modalità diverse (esempio tramite cassa) prevedono una penale mensile pari a € 3,00.

L'assenza non dovuta a ricovero ospedaliero, prevede il versamento del 50 % della quota giornaliera.

La frequenza a tempo parziale prevede il pagamento dell' 80 % della tariffa.

La conferma dell'iscrizione al primo anno prevede il versamento della quota pari a € 60,00 a garanzia del mantenimento del posto.

I primi tre giorni di inserimento prevedono la riduzione della quota del 50 %.

La presenza di più fratelli frequentanti contemporaneamente a tempo pieno prevede la riduzione del 20 % della retta per ciascun figlio.

I nuclei familiari residenti nel comune di Sondrio, aventi almeno 4 figli minori di 18 anni, possono richiedere un abbattimento pari al 10% delle tariffe agevolate (con esclusione quindi di chi non presenta l'ISEE o ha un ISEE superiore alla soglia massima), come previsto con deliberazione giunta comunale 03.12.2009, n. 282.

Le famiglie che usufruiscono del servizio di prolungamento nella fascia oraria dalle 16:30 alle 17:30 devono il pagamento della quota fissa mensile pari a € 25,00.

ORGANIZZAZIONE

Il personale

L'asilo nido La Coccinella dispone del personale previsto dalla normativa vigente.

Il personale educativo ed ausiliario svolge le proprie funzioni nel rispetto dell'inquadramento contrattuale.

Il personale educativo dell'asilo nido cura l'elaborazione, l'attuazione e la verifica del progetto educativo, attua le strategie e le modalità educative individuate per realizzare le finalità generali e gli obiettivi previsti.

Il personale ausiliario svolge le funzioni accessorie di servizio, legate alla preparazione dei pasti, all'igiene degli ambienti e alla predisposizione di quanto necessario a garantire il benessere dei bambini.

L'asilo nido garantisce un servizio di controllo pediatrico, rivolto ad assicurare un organico intervento di prevenzione per i bambini frequentanti.

Gli spazi

L'asilo nido dispone degli spazi e degli arredi rispondenti alla situazione di regolare esercizio e possiede i requisiti strutturali previsti dalla normativa.

Gli spazi sono così organizzati:

- tre sezioni per attività e per il pranzo dei bambini
- aula per attività di manipolazione e travasi
- camere e bagni
- una palestra con relativo bagno
- uno spazio per l'accoglienza quotidiana del bambino e del genitore
- uno spogliatoio per i bambini
- una sala riunioni e laboratorio per il personale educativo
- un'ampia cucina ed una dispensa
- un ampio giardino attrezzato
- un ufficio
- un ambulatorio medico
- spogliatoi e servizi separati per il personale educativo e di cucina.

Il progetto educativo

Per rendere possibile un alto livello educativo caratterizzato da una costante attenzione alle molteplici esigenze del bambino, il gruppo delle educatrici ha elaborato un progetto educativo che si fonda sulla centralità del bambino, sull'organizzazione dell'ambiente e sulla relazione adulto-bambino. Le educatrici hanno assunto, come riferimento metodologico, il modello pedagogico Montessoriano per rispondere ai bisogni di un bambino reale senza cadere in una programmazione per bambini ideali.

Fin dalla nascita, grazie ad una continua, instancabile esplorazione sensomotoria, ogni bambino delinea un proprio disegno autoformativo di sorprendente ricchezza, unico ed originale.

Per sostenere questo processo è necessario assicurare al bambino alcune libertà fondamentali quali:

- la libertà di scelta dell'attività, del compagno, del luogo, della postura, dell'espressione
- la libertà di tempo, secondo il ritmo individuale di attenzione
- la libertà di confronto, senza paura dell'errore.

Si definiscono poche norme chiare relative al rispetto degli altri e delle cose, un ambiente interessante predisposto con cura e mantenuto in ordine, sia dagli adulti sia dai bambini.

L'asilo nido offre spazi e materiali, come sedie basse, oggetti a portata di mano e mobili all'altezza di bambino, per favorire atti autonomi; gli spazi sono intimi e confortevoli, ben inseriti nel resto dell'ambiente, dove soddisfare il senso di sicurezza e di protezione.

Le attività che il bambino compie sono numerose e varie, fra cui, a titolo esemplificativo:

- travasi solidi e con acqua
- lavaggio di bambole, stoviglie e bucato
- pittura con pennello, con le mani, stampi e altro
- ritaglio e incollo
- manipolazione con pasta di pane e costruzioni varie
- imitazione e travestimento
- lettura di immagini e libri
- incastri, infilata e sfilata, avvita e svita, dentro e fuori
- attività motoria.

L'ambientamento

L'ambientamento del bambino all'asilo nido è un momento molto delicato.

La separazione reciproca del genitore e del bambino richiede uno sforzo ed un impegno emotivo importante, da distribuire nel tempo. Pertanto la fase dell'inserimento, da completarsi di norma entro due settimane, alla presenza di un genitore o di un familiare, avviene gradualmente nel rispetto delle

esigenze dei bambini, al fine di favorire orientamento e benessere nel nuovo ambiente, con le modalità necessarie affinché il piccolo viva serenamente la nuova esperienza. Al contempo il genitore potrà approfondire la conoscenza del personale e dell'asilo nido.

L'ambientamento è organizzato per gruppi di bambini e di genitori.

Il rapporto nido-famiglia

Il personale dell'asilo nido incontra le famiglie in diverse occasioni, per favorire conoscenza e confronto:

- apertura al pubblico durante il periodo delle iscrizioni per chi desidera visitare l'asilo nido
- incontri con i genitori per favorire momenti di conoscenza e confronto sul progetto educativo
- incontri con l'educatrice di riferimento per favorire l'ambientamento
- incontri mensili individuali tra educatrici e genitori.

La coordinatrice e l'educatrice di riferimento sono a disposizione dei genitori durante tutto l'anno.

Assemblea delle famiglie

L'assemblea delle famiglie, costituita dai genitori dei bambini frequentanti, rappresenta uno spazio di partecipazione alla vita dell'asilo nido, di confronto sul progetto educativo e sulle attività programmate.

All'assemblea partecipa il dirigente del servizio o un suo delegato.

Entro il mese di ottobre i genitori eleggono al loro interno due rappresentanti dell'assemblea, che rimangono in carica fino al termine dell'anno formativo o fino alla dimissione dei propri figli. I rappresentanti hanno il compito di favorire il dialogo tra il servizio e le famiglie.

L'assemblea delle famiglie si riunisce all'occorrenza, su convocazione del personale dell'asilo nido o dei rappresentanti o su richiesta di almeno il 20% delle famiglie dei bambini frequentanti, previa presentazione di domanda scritta e motivata, con l'indicazione degli argomenti all'ordine del giorno.

L'avviso di convocazione viene affisso nella bacheca dell'asilo nido almeno cinque giorni prima dell'assemblea.

L'assistenza sanitaria e l'alimentazione

L'asilo nido dispone di un servizio pediatrico per la definizione di linee di indirizzo alimentari e dell'intervento di comunità.

Il medico è disponibile per assicurare un organico intervento di prevenzione a favore dei bambini frequentanti.

Nella fase dell'inserimento sottopone a visita ogni bambino e provvede, in collaborazione con i genitori, alla raccolta delle notizie e dei dati che riguardano la salute.

In base ai sintomi rilevati, prende i provvedimenti necessari al fine di evitare il diffondersi di malattie infettive o infestazioni parassitarie.

In particolare il pediatra controlla l'alimentazione dei bambini, la somministrazione di eventuali sostanze integrative e medicamentose, accerta l'igiene degli ambienti e degli arredi.

Inoltre il pediatra partecipa a riunioni con i genitori e con il personale, ogni volta che ciò si rende utile al fine di promuovere il benessere dei bambini.

L'alimentazione proposta è curata e molto varia. I bambini hanno possibilità di assaggiare primi piatti diversificati e numerose qualità di carne, pesce e verdure, cucinate in modo sano e naturale.

Il menù, esposto in bacheca e a disposizione dei genitori, è elaborato sulla base di un programma mensile, che si articola in quattro settimane differenziate.

Particolare attenzione viene riservata alle esigenze alimentari dei bambini legate a problemi di intolleranza o motivi culturali, in attuazione alle linee guida elaborate dal dipartimento di prevenzione medico dell'Azienda Sanitaria Locale.

Il momento del pranzo ha una forte valenza educativa in quanto è un momento di relazione e di scambio nel rispetto dei tempi e delle esigenze dei bambini.

DIMENSIONI DI QUALITÀ

L'asilo nido La Coccinella effettua periodicamente indagini per rilevare il punto di vista delle famiglie e il loro grado di soddisfazione del servizio.

Ogni anno viene somministrato ai genitori un questionario, da cui sono tratte dimensioni di qualità, di seguito descritte, che il Comune si impegna a monitorare, mantenere e, se possibile, migliorare:

- informazione alle famiglie, chiarezza, tempi di risposta
- organizzazione del servizio
- rapporto con l' educatrice di riferimento
- esperienza quotidiana del bambino nei vari momenti: accoglienza, attività svolte, autonomia acquisita
- alimentazione, qualità dei cibi
- flessibilità orari di apertura dell'asilo nido
- rapporto tra qualità del servizio e retta pagata
- incontri tra educatori, genitori ed esperti
- soddisfazione del servizio ricevuto.

I risultati sono pubblicati presso l'asilo nido al termine di ogni elaborazione.

Trasparenza

Dalla valutazione della qualità percepita emerge che all'asilo nido sono previsti adeguati e trasparenti criteri di accesso.

I criteri di ammissione all'asilo nido sono esposti nel regolamento del servizio che viene portato a conoscenza delle famiglie al momento dell'iscrizione e pubblicato sul sito del Comune.

Le famiglie ricevono informazioni esaurienti in riferimento all'organizzazione, alle norme per la frequenza e per le assenze, al sistema tariffario.

È possibile scaricare le informazioni dal sito del Comune di Sondrio, dove si trovano il regolamento, la carta dei servizi, la modulistica.

In fase di accesso, le famiglie vengono informate dell'ammissione o meno entro il mese di luglio.

La famiglia in lista di attesa viene contattata telefonicamente dall'asilo nido appena si libera un posto. I tempi di attesa dell'inserimento dipendono dalla tempestività con cui le famiglie rispondono all'offerta del posto e dalla data d'inserimento programmata dagli operatori del servizio ad inizio anno.

Accoglienza

La percentuale di gradimento relativa alle modalità di accoglienza all'asilo nido risulta alta.

L'asilo nido riconosce l'unicità del bambino e rispetta i tempi dello stesso per la quotidiana elaborazione della separazione dal genitore. Presso l'asilo nido esiste uno spazio dedicato a questo momento dove educatrice, bambino e genitore si ritrovano.

Relazione

L'asilo nido La Coccinella, si impegna in una effettiva e concreta collaborazione con le famiglie, salvaguardando i rapporti tra adulto e bambino.

Diverse e frequenti sono le possibilità d'incontro tra il personale educativo e i genitori (vedi capitoli Ambientamento e Rapporto nido-famiglia).

In particolare i genitori esprimono piena soddisfazione circa:

- le modalità d'ambientamento
- la capacità di ascolto degli operatori
- le possibilità di dialogo.

Professionalità

L'asilo nido La Coccinella garantisce la formazione permanente degli operatori, che partecipano annualmente ad attività di aggiornamento in merito a tematiche psicologiche, pedagogiche, all'organizzazione degli ambienti e alla realizzazione di laboratori per la costruzione di giochi. Due operatori sono specializzati nella pratica psicomotoria.

È garantita la presenza di un operatore ogni sette bambini come da normativa vigente.

Il Comune assicura la sostituzione del personale assente al fine di mantenere lo standard minimo stabilito dalla Regione Lombardia.

Il personale supplente è reperito da un'apposita graduatoria predisposta tramite concorso pubblico.

Gli operatori operano in équipe, in collaborazione con i servizi specialistici territoriali ed il servizio sociale di base.

Accessibilità

L'asilo nido è in grado di accogliere bambini in situazione di disabilità e di garantire loro l'adeguata assistenza educativa.

Non esistono barriere architettoniche che ostacolino o rendano difficile l'accesso per adulti e bambini.

L'asilo nido La Coccinella offre un servizio accessibile anche alle famiglie con minore capacità economica grazie alle tariffe agevolate in vigore.

Adeguatezza, alimentazione e pulizia

Gli spazi interni dell'asilo nido offrono un ambiente adeguato ed accogliente per i bambini e per i genitori.

La stabile collaborazione con la pediatra-dietologa ha registrato una generale soddisfazione delle famiglie.

Sono molto apprezzate la qualità e varietà del menu e la pulizia degli ambienti.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Al fine di assicurare la realizzazione del servizio descritto nella presente Carta, il Comune di Sondrio garantisce a tutte le famiglie la possibilità di presentare ricorsi, segnalare problemi, sporgere reclami contro eventuali disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Le famiglie possono esercitare il proprio diritto al reclamo o al suggerimento nei seguenti modi:

- Verbalmente alla coordinatrice dell'asilo nido. Le segnalazioni pervenute mediante colloquio o telefonicamente saranno verbalizzate.
- Per iscritto compilando e sottoscrivendo un modulo appositamente predisposto e disponibile presso l'asilo nido o presso il Servizio Istruzione, da inviare:
 - via fax al numero 0342 526214
 - via mail all'indirizzo di posta elettronica istruzione@comune.sondrio.it
 - mediante lettera indirizzata al Comune di Sondrio - Settore Servizi alla Persona - Servizio Istruzione
Via Giuseppe Perego 1 - 23100 Sondrio.

Termini di presentazione

Le segnalazioni o i reclami devono essere presentati tempestivamente nel momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo.

Termini di risposta

Nel caso in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione, la coordinatrice o il responsabile del servizio, risponderà immediatamente.

Nei casi in cui sia necessario predisporre accertamenti o avviare un'istruttoria, decide il dirigente dando comunicazione scritta ai richiedenti entro 30 giorni dell'inizio del procedimento.

RECAPITI UTILI

Servizio Istruzione tel. 0342 526261 fax 0342 526214

Servizio Politiche Giovanili e Sociali tel. 0342 526284

Asilo nido e coordinatrice tel. 0342 213092

Responsabile del Servizio tel. 0342 526262

Informazioni sul sito del Comune di Sondrio: www.comune.sondrio.it – Servizio Istruzione – asilo nido

VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è valida per l'anno 2013 – 2014.

Viene aggiornata annualmente tenuto conto delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o in base ad eventuali variazioni del quadro normativo di riferimento.

La presente Carta dei Servizi è disponibile presso l'asilo nido, il Servizio Istruzione e l'Ufficio Relazioni col Pubblico del Comune di Sondrio.

È possibile consultarla e scaricarla dal sito del Comune di Sondrio: www.comune.sondrio.it

Aprile 2013