



## **Comune di Bollate**

Ambito di Garbagnate Milanese

## **Carta dei Servizi**

**ANNO EDUCATIVO 2016-2017**

(Delibera di Giunta Comunale n. 122 del 19/11/2014)

## **Nido Il Giardino dei Lillà**

Ente gestore: Comune di Bollate

Via Mameli, 14

Telefono: 02.351.30.25

Mail: [nido.mameli@comune.bollate.mi.it](mailto:nido.mameli@comune.bollate.mi.it)

pec: [comune.bollate@legalmail.it](mailto:comune.bollate@legalmail.it)

P.IVA 00801220153

# CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione per informare le famiglie circa le prestazioni offerte dall'Asilo Nido la cui finalità prevalente è la definizione di un rapporto trasparente tra la pubblica amministrazione ed i suoi utenti.

In essa sono illustrati i servizi offerti, gli orari di apertura, le modalità di accesso, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta e tutte le informazioni utili alle famiglie per conoscere meglio il servizio.

La carta dei servizi è uno strumento dinamico: viene aggiornata in base ai mutamenti che, di anno in anno, si possono realizzare.

La carta dei servizi prima infanzia fa propri i principi fondamentali a cui devono ispirarsi i servizi pubblici.

## **Principi fondamentali a cui si ispira**

### **Eguaglianza**

Accessibilità a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche

### **Imparzialità**

Oggettività e imparzialità nei confronti dell'utente

### **Continuità**

Erogazione regolare e continua secondo gli orari indicati

### **Partecipazione**

Diritto di accesso alle informazioni che riguardano direttamente l'utente nel totale rispetto del trattamento dei dati personali

### **Efficienza ed efficacia**

Attivazione di percorsi e modalità che garantiscano un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori

L'amministrazione che progetta, gestisce ed eroga i servizi all'infanzia si impegna per accrescerne il radicamento sul territorio, affinché ne venga riconosciuto il ruolo educativo come diritto di tutte le bambine ed i bambini.

# NIDO: UN SERVIZIO PER LA PRIMA INFANZIA

Il tempo

“Volevo far progredire la storia un po' come un bambino che si mette a tirare una pianta  
per farla crescere più in fretta ...  
seminare pazientemente il grano,  
annaffiare assiduamente la terra che la ricopre e concedere  
alle piante i loro tempi....

Non c'è nessuna ragione per essere impazienti, se si è seminato e innaffiato bene.  
Basta comprendere che la nostra attesa non è priva di senso.

E' un'attesa che ha senso perché nasce dalla speranza e non dalla disperazione  
dalla fiducia e non dalla sfiducia, dall'umiltà davanti ai tempi di questo mondo e non dalla paura.

Un'attesa del genere è qualcosa di più che stare semplicemente ad aspettare.  
E' la vita, la vita in quanto partecipazione gioiosa del miracolo dell'essere”.

Václav Havel

## Mission

Il Nido è un servizio per la prima infanzia con finalità educative e sociali dedicato ai bambini e alle bambine dai 3 mesi ai 3 anni e alle loro famiglie.

Il Nido svolge, in collaborazione con gli altri servizi territoriali di competenza, un'azione di prevenzione contro ogni forma di emarginazione e disagio derivante da svantaggio psico-fisico e sociale garantendo, nel rispetto dell'identità e dei diritti di ogni bambino una reale integrazione.

Il Nido si pone come luogo di elaborazione, produzione e diffusione di una cultura dell'infanzia attraverso la condivisione di esperienze e conoscenze sullo sviluppo dei bambini nei primi tre anni di vita.

**Il Nido assicura azioni finalizzate alla promozione della salute e dello sviluppo di bambini e bambine, quali la promozione dell'allattamento al seno e della lettura ad alta voce.**

## Finalità del servizio

La finalità principale del Nido è creare un sistema di opportunità educative diversificate e orientate ad accompagnare, in collaborazione con i genitori, la crescita di bambini e bambine nella loro globalità e a promuovere lo sviluppo psicomotorio nella fascia 0-3 anni.

In relazione alle famiglie la finalità del Nido è sostenere la genitorialità, condividere conoscenze e competenze specifiche sulla crescita nei primi anni di vita e consentire un confronto e una condivisione di idee e pensieri.

## Destinatari

Il Nido accoglie bambini e bambine residenti nel Comune, in età compresa tra i 3 e i 36 mesi, senza alcuna distinzione di sesso, diversa abilità, lingua, nazionalità, etnia, religione, condizione economica e sociale.

Le domande della famiglie non residenti sono prese in considerazione solo ad esaurimento di tutte le graduatorie riferite alle famiglie residenti.

Per favorire la piena integrazione il Nido propone azioni specifiche e mirate per l'inserimento dei bambini e delle bambine diversamente abili e/o in situazioni di disagio socioculturale in collaborazione con i servizi territoriali di competenza.

## La Struttura

E' presente sul territorio il nido denominato "Il Giardino dei Lillà" con sede in Via Mameli 14

Tel. 02.351.30.25 – fax 02.33.26.13.36

E-mail: [nido.mameli@comune.bollate.mi.it](mailto:nido.mameli@comune.bollate.mi.it)

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

Il Nido è autorizzato al funzionamento (autorizzazione n.146 del 7/6/1999 per una capienza massima di n.50 bambini dai 3 ai 36 mesi).

**Per l'anno educativo 2016/2017 i bambini saranno accolti in 3 sezioni tendenzialmente omogenee per età.**

Il **Comune di Bollate** è l'Ente gestore del Nido, che afferisce al Settore Affari Generali, Servizi Demografici e Servizi Educativi con sede in Piazza Aldo Moro 1, Bollate.

Tel. 02.350.05.574 - fax 02.350.05.265

E-mail: [serviziprimainfanzia@comune.bollate.mi.it](mailto:serviziprimainfanzia@comune.bollate.mi.it)

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

## Orari di apertura e calendario del servizio

Il Nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30, con le seguenti differenziazioni di orario:

**Tempo parziale:** dalle 7.30 alle 13.15

**Tempo pieno:** dalle 7.30 alle 16.30

E' possibile richiedere la frequenza al servizio **post-nido** dalle 16.30 alle 17.30.

Nel corso dell'anno educativo le famiglie hanno la possibilità di modificare l'orario di frequenza, sulla base di mutate condizioni che richiedono, da parte del servizio, risposte diverse.

Il servizio garantisce n. 47 settimane annue di apertura all'utenza, come da normativa vigente. Le diverse chiusure del servizio per festività sono comunicate alle famiglie all'inizio di ogni anno educativo.

**L'avvio dell'anno educativo 2016/17 è fissato per il 31 agosto 2016; la chiusura delle attività è fissata per il giorno 26 Luglio 2017.**

**Nel corso dell'anno educativo 2016/17, nel rispetto delle festività indicate nel calendario, sono previste le seguenti chiusure:**

<b>Da lunedì 31 ottobre a martedì 1 novembre 2016</b>	<b>Ponte di Ognissanti</b>
<b>Da mercoledì 7 dicembre a giovedì 8 dicembre 2016</b>	<b>Festività di Sant'Ambrogio e Immacolata</b>
<b>Da venerdì 23 Dicembre 2016 a lunedì 2 gennaio 2017</b>	<b>Festività Natalizie</b>
<b>Da Giovedì 2 a Venerdì 3 marzo 2017</b>	<b>Carnevale</b>
<b>Da Giovedì 13 aprile a Martedì 18 aprile 2017</b>	<b>Festività Pasquali</b>
<b>Da lunedì 24 aprile a martedì 25 aprile 2017</b>	<b>Ponte Festa della Liberazione</b>

Il calendario annuale è disponibile sul sito comunale.

## Modalità di accesso e Rette

Possono frequentare il Nido tutti i bambini e le bambine residenti nel Comune, in età compresa tra i tre mesi e i tre anni, senza alcuna distinzione di sesso, cultura, lingua, etnia, religione, condizioni personali e sociali. Le **agevolazioni tariffarie** sono attribuite ai cittadini residenti nel Comune di Bollate o con pratica di residenza in corso, secondo criteri economico-sociali. Per la determinazione della situazione economica si assume come elemento di valutazione la certificazione del valore ISEE relativo ai redditi all'anno solare precedente. Al minore non residente ma in affido familiare o in affido pre-adoattivo si applicano le medesime condizioni dei residenti.

Di seguito si riportano le **tariffe** attualmente vigenti:

TARIFFE IN VIGORE DA SETTEMBRE 2016					
classe	da valore ISEE	a valore ISEE	TEMPO PIENO (comprensivo del costo fisso mensile pasti)	TEMPO PARZIALE (comprensivo del costo fisso mensile pasti)	TEMPO PIENO PIU' POST NIDO (comprensivo del costo fisso mensile pasti)
1	€ 0,00	€ 5.500,00	€ 120,00	€ 96,00	€ 160,00
2	€ 5.500,01	€ 10.500,00	€ 230,00	€ 173,00	€ 270,00
3	€ 10.500,01	€ 20.000,00	€ 330,00	€ 243,00	€ 370,00
4	€ 20.000,01	€ 30.000,00	€ 430,00	€ 313,00	€ 470,00
5	OLTRE € 30.000,01		€ 480,00	€ 348,00	€ 520,00
Ai non residenti si applicano le seguenti tariffe			€ 775,00	€ 555,00	€ 849,00

Al momento dell'**accettazione del posto** dovrà essere versata la somma di € 100,00 quale acconto, che verrà detratto dalla prima retta di frequenza. In caso di rinuncia all'inserimento tale quota non verrà rimborsata.

Nel caso di assenza dal nido pari o superiore ai 30 giorni consecutivi per gravi motivi di salute la retta viene ridotta al 50%. Lo stato di malattia deve essere documentato da idoneo certificato medico.

Ai genitori residenti che hanno uno o più figli iscritti allo stesso servizio e che consegnano certificazione ISEE superiore a € 5.500,00 e uguale o inferiore a € 30.000,00 verrà applicato il seguente ulteriore beneficio: al primo figlio (si intende quello che età anagrafica maggiore) viene

applicata la tariffa di competenza, mentre dal secondo figlio e per i successivi si attribuisce la fascia immediatamente inferiore.

Le **dimissioni e la rinuncia al posto** (per i nuovi inserimenti), avvengono in seguito a una comunicazione scritta da far pervenire entro la metà del mese precedente a quello di dimissioni o di programmato inserimento, all'Ufficio Interventi Educativi e Servizi Prima Infanzia da parte dei genitori. In caso di presentazione della rinuncia dopo tale scadenza, il genitore dovrà provvedere al pagamento dell'intera retta del mese successivo.

## Dall'inserimento all'ambientamento

"I bambini sono tutti uguali e tutti diversi;  
tutti uguali per diritti e tutti diversi per personalità"  
J.Korczak

L'inserimento è un periodo dedicato all'ambientamento di ogni bambino che con i suoi tempi, il suo temperamento, le sue modalità comincia a conoscere il nido e adattarsi gradualmente al nuovo contesto, ricco di nuovi stimoli ed opportunità. Per favorire e facilitare questo passaggio la presenza in sezione di un genitore o di una figura familiare è fondamentale. Quando i bambini sono affiancati da una persona affettiva e familiare sono più disponibili a fare nuove esperienze, a esplorare un ambiente nuovo e a stabilire nuove relazioni.

L'attenzione ad aspetti come la gradualità, la flessibilità e la modularità dei diversi interventi richiesti per facilitare l'inserimento seguono i tempi individuali. Ogni bambino, infatti, ha modalità diverse di adattarsi ad un contesto nuovo e diverso da quello familiare e richiede pertanto risposte diverse da parte degli adulti, educatrici e genitori, che insieme osservano e condividono possibili strategie e interventi.

L'ambientamento è anche l'occasione per i genitori di comprendere l'approccio educativo e le modalità con cui le educatrici entrano in relazione con i bambini, prendendosi cura dei loro bisogni psicofisici e sollecitando le loro intenzioni e curiosità.

La pianificazione degli ambientamenti cerca in ogni caso di conciliare esigenze familiari, ritmi e organizzazione del nido anche in considerazione degli utenti già frequentanti. Gli inserimenti vengono programmati nel corso dell'intero anno educativo.

L'educatrice chiave di riferimento è la persona che accoglie il bambino in fase di inserimento ponendosi come primo facilitatore per la coppia genitore-bambino. Prima dell'inserimento viene proposto alle famiglie un colloquio che ha come principale obiettivo la condivisione delle principali informazioni riguardanti il bambino e la sua storia. Da questo punto di vista il colloquio è un'occasione per genitori per conoscere il progetto educativo in relazione all'inserimento.

## Una giornata al nido

La giornata al nido è pensata e organizzata in funzione delle esigenze evolutive dei bambini. I momenti di cura e di gioco si alternano tendenzialmente secondo questi ritmi:

### Accoglienza

L'accoglienza dei bambini e dei loro genitori avviene nella propria sezione, dove sono messi a disposizione libri e storie che possono facilitare il momento del distacco. E' un momento in cui educatrici e genitori hanno la possibilità di confrontarsi e condividere informazioni utili alla comprensione dei comportamenti espressi dai bambini. Dopo l'accoglienza viene proposto ai bambini uno spuntino a base di frutta, che rappresenta un momento condiviso tra bambini ed educatrice.

### **Gioco**

Il gioco accompagna l'esperienza del bambino al Nido durante tutta la giornata. Nel corso della giornata vengono offerte proposte orientate a fornire esperienze ludiche differenziate per interessi e fasi di sviluppo. Bambini e bambine scelgono spontaneamente le esperienze per loro più interessanti e pertinenti ma in ogni caso stimolanti e interessanti. I diversi materiali messi a disposizione dei bambini promuovono la creatività e l'iniziativa personale stimolando così le potenzialità di ogni bambino. La lettura di storie, parte centrale del progetto educativo, accompagna la giornata al Nido.

### **Pranzo**

Il pranzo viene proposto ai bambini all'interno della propria sezione. Ogni educatrice si prende cura di un gruppo di bambini che condividono ogni giorno il momento del pranzo attraverso la cura della relazione individuale e di gruppo.

### **Sonno**

Viene proposto nella sala dedicata al riposo pomeridiano dove sono presenti singoli lettini che sono personalizzati dalla presenza di un peluche o di un altro oggetto significativo portato da casa che può favorire il passaggio sonno-veglia. L'educatrice, inoltre, individualizza i tempi e propone rituali personalizzati.

### **Cambio e cura personale**

Nel corso della giornata cambio e cura personale vengono garantiti secondo le necessità individuali di ogni bambino, al fine di fornire un'esperienza al bambino personalizzata, intima e appropriata.

### **Commiato**

L'educatrice facilita il ricongiungimento di ogni bambino con il suo adulto di riferimento dedicando un breve momento per lo scambio di informazioni. L'orario di uscita è personalizzato e concordato con i genitori. Anche per il ricongiungimento il genitore entra nella sezione dove può permanere per dare tempo al genitore di rientrare in relazione con il suo bambino e ricevere dall'educatrice le informazioni importanti in merito alla cura e alle esperienze.

## **Norme igieniche e di salvaguardia del bambino**

La sicurezza e la salute dei bambini è di primaria importanza all'interno del Nido. In tal senso il personale viene formato e aggiornato sulle tematiche inerenti la prevenzione degli infortuni (corso di primo soccorso, corso sicurezza ambienti di lavoro, corso manovre di disostruzione



infantile).

Nello specifico in tema di tutela della salute dei bambini le educatrici sono tenute ad attenersi a quanto indicato dal vigente Regolamento Sanitario (DGR VII/18853 del 30/09/2004), in particolare:

- **Tendenzialmente** non si somministrano farmaci ai bambini fatta eccezione per i farmaci cosiddetti "salvavita" per i quali è richiesta la certificazione del pediatra che prescrive la posologia;
- in presenza di alcuni sintomi, indicati nel Regolamento Sanitario vigente, le educatrici sono obbligate a dimettere, previa comunicazione telefonica al genitore.

In ogni caso quando i bambini presentano una situazione di malessere l'educatrice contatta la famiglia per valutare e concordare le modalità di gestione della situazione.

Di fronte ad una situazione di emergenza (infortunio, incidente o altro) le educatrici intervengono nel primo soccorso, avvisano la famiglia ed eventualmente contattano il 118.

## La cucina del Nido

La preparazione e la somministrazione dei pasti è garantita internamente al nido. Tale servizio è gestito, con personale dipendente, secondo i requisiti di salubrità ed igienicità (HACCP) a garanzia della costante qualità. Per questo non è consentito alle famiglie portare da casa alcun tipo di cibo o bevanda.

I menù sono elaborati a partire dalle esigenze nutrizionali in relazione all'età e secondo le indicazioni fornite dal servizio competente dell'ASL, assicurando la preparazione di diete individuali per situazioni specifiche e/o segnalati dal pediatra di riferimento.

Le esigenze dietetiche specifiche devono essere comunicate mediante apposito modulo e, in caso di allergie o intolleranze alimentari, allegando il certificato medico specificante gli alimenti da eliminare o le diete da somministrare.

## Chi lavora al nido e per il nido

Nel Nido operano le seguenti figure professionali:

### La coordinatrice pedagogica

La coordinatrice pedagogica mette a disposizione le sue competenze tecniche per supportare il lavoro educativo in relazione ai bambini e alle famiglie. In tal senso, coordina e presiede le attività pedagogiche e formative attraverso incontri programmati con il personale educativo.

In relazione alle famiglie la coordinatrice pedagogica è disponibile per consulenze individuali. Durante l'anno conduce incontri su tematiche educative.

Dedica a questa attività n. ore 10 ore settimanali.

### **La coordinatrice del Nido**

La coordinatrice si occupa della gestione e organizzazione del nido. Collabora con la coordinatrice pedagogica per tutti gli aspetti relativi all'organizzazione del servizio e la programmazione educativa. Gestisce il raccordo con le attività dell'Ufficio amministrativo.

Dedica a questa attività n. 30 ore settimanali.

### **Le educatrici.**

Nello specifico della pratica educativa gli interventi delle educatrici sono orientati a:

- facilitare e favorire l'inserimento dei bambini e delle bambine, mediando il passaggio tra famiglia e nido;
- rispondere ai bisogni di cura di ogni bambino e di ogni bambina;
- predisporre un ambiente confortevole, interessante e orientato a stimolare relazioni tra i bambini e con gli adulti;
- promuovere la crescita attraverso esperienze di gioco e relazioni sicure e affidabili, tenendo conto dei ritmi specifici per ogni bambino;
- confrontarsi con i genitori attraverso colloqui, incontri, ....

**Presso il nido operano n. 12 educatrici** (di cui 8 a tempo pieno e 4 a tempo parziale) .

Tutto il personale educativo possiede i titoli di studio richiesti dalla normativa di riferimento (DGR n.20588/05 e circolare 45/05).

### **Rapporto educatore/bambino:**

Al fine di garantire la giusta attenzione alla cura dei bambini e delle bambine frequentanti il nido, il rapporto numerico educatore/bambini è quello numerico previsto dalla vigente normativa (DGR n. 20588/05 e Delibera 471/13 approvata dall'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Distrettuale 1 in data 13 gennaio 2014):

1:8 dalle 7.30 alle 9.30

1:7 dalle 9.30 alle 16.30

### **Le ausiliarie**

Le ausiliarie collaborano con il personale educativo e vengono attivamente coinvolte nelle scelte del servizio anche partecipando ad alcuni momenti della programmazione. Mantengono l'ambiente del Nido pulito e accogliente e garantiscono condizioni confortevoli per i bambini, le bambine e gli adulti.

In ogni sezione è assicurata, soprattutto in alcuni momenti della giornata, la continuità del personale ausiliario che consente ai bambini di ritrovare la medesima figura.

**Presso il nido attualmente operano n. 3 ausiliarie a tempo pieno.**

### **La cuoca**

La cuoca si prende cura dell'alimentazione dei bambini e prepara quotidianamente i pasti per i bambini e per il personale del Nido. Nel corso della giornata è supportata da una delle tre ausiliarie presenti nel Nido. Partecipa a corsi di formazione su: igiene alimentare e piano di autocontrollo, conservazione degli alimenti, allergie e intolleranze alimentari.

## **La formazione del personale**

La formazione è lo spazio destinato alla riflessione e rielaborazione del lavoro educativo. Le competenze educative, sostenute dalla formazione, consentono di fornire ai bambini esperienze appropriate ai bisogni psicomotori nelle diverse fasi di sviluppo e una adeguata azione di sostegno alla genitorialità.

La formazione viene assicurata ogni anno sulla base dei bisogni formativi del personale educativo attraverso percorsi organizzati all'interno dell'ente, con le pedagogiste o con consulenti esterni, e/o la partecipazione del personale a corsi esterni.

Al personale educativo e al coordinatore sono garantite almeno 20 ore annue di formazione secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Delibera n. 471/13).

## **Partecipazione dei genitori**

La presenza dei genitori alla vita del nido viene sostenuta e favorita attraverso diverse opportunità di partecipazione quali:

- colloqui individuali orientati alla condivisione del percorso di crescita personale dei bambini (prima dell'ambientamento; durante l'anno, su richiesta del genitore o dell'educatrice);
- riunioni di sezione orientate a presentare le proposte educative alle famiglie (programmazione educativa, verifica delle proposte,...);
- iniziative varie orientate al sostegno alla genitorialità e alla diffusione di una cultura dell'infanzia quali ad esempio incontri a tema ;

- feste orientate a promuovere occasioni di scambio e condivisione tra le famiglie e servizio;

**Ogni anno, inoltre, viene costituito all'inizio del nuovo anno educativo il Comitato Genitori che vede coinvolti nella partecipazione del Nido i genitori rappresentanti di ogni sezione.**

## **Rilevazione del gradimento e reclami/encomi**

Al fine di mantenere sempre elevata la qualità dei servizi offerti, ogni anno viene proposto ai genitori utenti un questionario che rileva il grado di soddisfazione.

Per tutto il periodo di frequenza, le famiglie utenti possono presentare le loro lamentele, osservazioni od esprimere la loro insoddisfazione in uno dei modi seguenti:

- in via informale (in forma verbale o anche tramite telefono)
- in via formale (in forma scritta mediante inoltro tradizionale o per posta elettronica all'indirizzo e-mail [serviziprimainfanzia@comune.bollate.mi.it](mailto:serviziprimainfanzia@comune.bollate.mi.it) )
- per il reclamo formale è stato predisposto un apposito modulo disponibile al Nido, all'Ufficio Prima Infanzia e dal sito comunale e consegnato a all'Ufficio Servizi Prima Infanzia.

## **Collaborazione con i servizi del territorio**

Il Nido lavora "in rete" con i servizi e le agenzie educative e specialistiche del territorio. In particolare:

- con le scuole dell'infanzia per il progetto continuità educativa
- con i servizi specialistici (UONPIA) per la condivisione del progetto educativo individualizzato;
- con i servizi sociali (Consultorio, Servizio Sociale di base, Servizio Minori,...) per la condivisione di linee operative e/o educative in relazione alla presenza di situazioni prese in carico dai servizi.
- con l'Ufficio di Piano territoriale e dall'Unità prima Infanzia di Ambito attraverso la partecipazione ai incontri promossi.

Nell'Ambito di Garbagnate Milanese è presente un Coordinamento pedagogico di Ambito a cui partecipano tutte le pedagogiste dei nidi comunali e nel 2013 è stata istituita un'Unità Prima Infanzia di Ambito per favorire l'integrazione delle politiche per la prima infanzia, la costruzione di un sistema d'offerta che sostiene la qualità, attraverso la formazione e l'aggiornamento degli operatori come un elemento fondante della qualità dei servizi ed attento alla flessibilità delle risposte a bisogni delle famiglie in cambiamento. Tra i compiti di questo servizio sono presenti l'aggiornamento di documenti (carta dei servizi, questionario di gradimento,...) e la condivisione degli strumenti (fascicolo personale, profilo

individuale, programmazione educativa,...) per favorire risposte sempre più qualificate ed omogenee nel territorio.

## **Rispetto delle normative vigenti**

L'ente è impegnato a garantire il rispetto di modalità e scadenze stabilite dalla Regione Lombardia in merito al debito informativo.