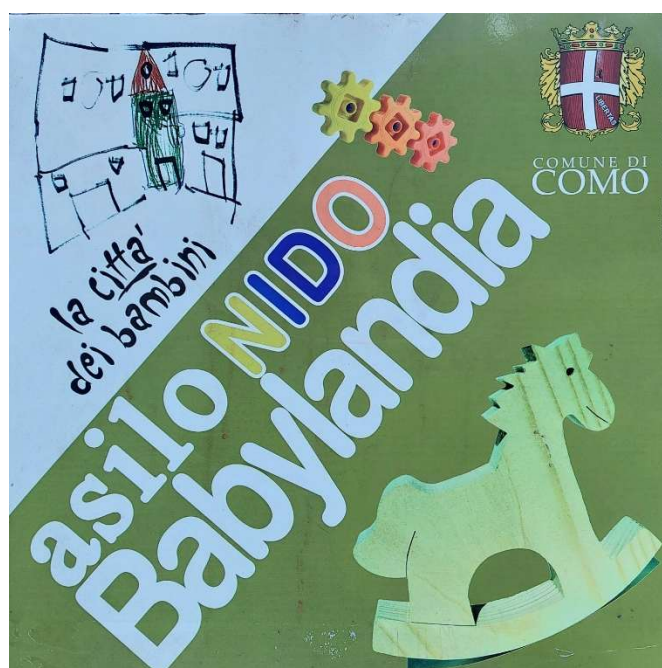




## Carta dei servizi



### **Asilo Nido Babylandia**

Via Palestro, 17 - Como

Tel 031 269766

Mail: [babylandia@comune.como.it](mailto:babylandia@comune.como.it)

## INDICE

|    |                                                                   |    |
|----|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA                 | 3  |
| 2. | PRINCIPI FONDAMENTALI                                             | 4  |
| a. | Uguaglianza                                                       | 4  |
| b. | Imparzialità                                                      | 4  |
| c. | Partecipazione                                                    | 4  |
| d. | Efficacia ed Efficienza                                           | 4  |
| e. | Continuità                                                        | 5  |
| f. | Trasparenza                                                       | 5  |
| g. | Trattamento dati personali                                        | 5  |
| 3. | STRUMENTI                                                         | 5  |
| a. | Informazione agli utenti: chiarezza, accessibilità e tempestività | 5  |
| b. | Semplificazione delle procedure                                   | 6  |
| c. | Rapporti con gli utenti                                           | 6  |
| d. | Dovere di valutazione della qualità dei servizi                   | 6  |
| e. | Rimborsi                                                          | 6  |
| 4. | TUTELA                                                            | 6  |
| 5. | IDENTITA' DEI SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA                         | 7  |
| 6. | IL SERVIZIO ASILI NIDO                                            | 7  |
| a. | Il servizio per i bambini e le famiglie                           | 7  |
| b. | La co-progettazione                                               | 8  |
| c. | Chi fa parte del servizio                                         | 8  |
| 7. | ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ASILI NIDO  | 9  |
| a. | L'Ufficio Amministrativo Asili Nido                               | 9  |
| b. | Calendario e orari di apertura del servizio asili nido            | 9  |
| c. | Iscrizioni: come e quando                                         | 10 |
| d. | Informazioni sulle regole relative all'ambientamento              | 11 |
| e. | Trasferimenti da un nido ad un altro                              | 11 |
| f. | Tariffe e rimborsi                                                | 11 |
| g. | Dimissioni e rinuncia al servizio                                 | 12 |
| 8. | ASPETTI SANITARI DEL SERVIZIO ASILI NIDO                          | 13 |
| a. | Igiene e sicurezza                                                | 13 |

|     |                                                  |    |
|-----|--------------------------------------------------|----|
| b.  | Allontanamento dei bambini dal nido per malattia | 13 |
| c.  | Alimentazione                                    | 14 |
| 9.  | PROGETTUALITA' EDUCATIVA AL NIDO                 | 15 |
| a.  | Progetto educativo                               | 15 |
| b.  | Programmazione educativa                         | 15 |
| c.  | Il Coordinatore Pedagogico                       | 15 |
| d.  | Il Coordinatore Comunale                         | 15 |
| e.  | Il Coordinatore di progetto                      | 16 |
| f.  | L'equipe di educatori                            | 16 |
| g.  | Il personale ausiliario                          | 16 |
| h.  | Formazione continua del personale                | 16 |
| 10. | L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI E DEI MATERIALI     | 16 |
| 11. | LA SCANSIONE DELLA GIORNATA                      | 17 |
| a.  | La giornata al nido                              | 17 |
| b.  | Rituali e routine                                | 17 |
| c.  | Accoglienza e ricongiungimento                   | 17 |
| 12. | LE ATTIVITA' EDUCATIVE                           | 18 |
| a.  | I momenti di cura: l'importanza della relazione  | 18 |
| b.  | Il gioco del bambino                             | 18 |
| 13. | IL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE AL NIDO              | 18 |
| 14. | AMBIENTAMENTO: SENSO E VALORE EDUCATIVO          | 19 |
| 15. | I SERVIZI INTEGRATIVI                            | 20 |
| a.  | Post Nido                                        | 20 |
| b.  | Spazio Gioco                                     | 20 |
| c.  | Nido Estivo                                      | 20 |
| d.  | Modalità di iscrizione e tariffe                 | 20 |
| 16. | VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO             | 20 |
| 17. | APPLICAZIONE E ALLEGATI                          | 25 |

## **1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA**

È patrimonio universale la consapevolezza che il processo di costruzione dell'identità e le prime forme di socializzazione e apprendimento costituiscono condizioni irrinunciabili per lo sviluppo della vita comunitaria e democratica.

Il fine delle politiche per l'infanzia deve essere quello di garantire ai bambini servizi educativi capaci non soltanto di accoglierli, ma soprattutto di accompagnarli, con competenza e rispetto, nel percorso di crescita. Il servizio è pertanto diretto a costruire e garantire contesti educativi entro i quali ogni bambino e bambina, nel rispetto della specificità ed unicità che gli sono proprie, possa trovare la spinta adeguata per una crescita globale ed armonica.

La Carta dei Servizi è uno strumento di garanzia e tutela per il cittadino: definisce un rapporto trasparente tra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, basato su regole e impegni rispetto alla prestazione di servizi offerta.

Si rivolge ai genitori dei bambini che frequentano i servizi educativi del Comune di Como, definisce i valori ai quali si ispira il sistema dei nidi d'infanzia, esplicita gli standard di qualità garantiti, nonché tutti i contenuti di cui all'allegato alla D.G.R. 2929/2020.

Attraverso la Carta dei Servizi la famiglia conosce l'Asilo Nido "Babylandia" di Como nei suoi aspetti organizzativi, educativi e i documenti che ne esplicitano in modo più specifico i percorsi e gli aspetti di qualità che lo riguardano. Essa definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce; nella fattispecie il servizio educativo per la prima infanzia e i genitori dei bambini che si avvalgono del servizio, gli operatori dei servizi stessi, le altre agenzie formative e non del territorio.

La carta dei Servizi è da intendersi come uno strumento dinamico, proprio per la sua utile funzione di favorire la riflessione sulla quantità e qualità di servizi e, dunque, anche una loro eventuale riprogettazione.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'Amministrazione Comunale definisce un sistema di regole e garanzie che consentono la massima equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso la definizione chiara degli obiettivi, degli standard di qualità, delle modalità di accesso ai servizi, dell'organizzazione degli stessi nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità.

Nel rispetto di quanto previsto dalla legge, l'Amministrazione garantisce i seguenti principi fondamentali:

### **2.a Uguaglianza**

È assicurata la parità di diritti a tutti le bambine, i bambini e alle loro famiglie. Sono adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Nessuna discriminazione nell'accesso e nell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, psicologiche e socio-economiche.

In un'ottica di arricchimento reciproco, sono valorizzati il diritto alla diversità e la dimensione multi-culturale. L'azione educativa, quindi, riconosce, rispetta e valorizza le differenze individuali, gli stili comunicativi propri della cultura e del contesto sociale d'appartenenza, favorendo lo sviluppo di un clima improntato alla solidarietà, al rispetto reciproco e all'integrazione. Tutte le differenze sono considerate occasioni positive di conoscenza, confronto, dialogo e arricchimento culturale ed umano, purché nel rispetto delle regole del servizio.

### **2.b Imparzialità**

Gli operatori del servizio svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività, equità, giustizia e cortesia, garantendo completa imparzialità e pieno rispetto degli utenti.

L'amministrazione comunale definisce i criteri di equo accesso ai servizi e di equa partecipazione degli utenti al costo dello stesso e si impegna, inoltre, a garantire una chiara ed estesa informazione in merito a tali criteri.

Le modalità di contribuzione degli utenti alla spesa dei servizi educativi sono ispirate ad un principio di compartecipazione, che tiene conto delle condizioni socioeconomiche della famiglia.

### **2.c Partecipazione**

Al fine di promuovere una reale condivisione delle scelte educative ed organizzative viene garantita la partecipazione delle famiglie utenti alla gestione del servizio, assicurando nell'ambito delle disposizioni e delle procedure stabilite dalle norme vigenti, il diritto ad ottenere informazioni, presentare reclami, fornire suggerimenti e di esprimersi, attraverso questionari di gradimento, in merito alla qualità del servizio.

Particolare importanza è attribuita, inoltre, al rapporto famiglia-educatori, nell'ambito della continuità pedagogica, attraverso periodici incontri, colloqui, scambi quotidiani, eventi.

### **2.d Efficacia ed Efficienza**

Per garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate e le prestazioni offerte, sono previsti momenti di progettazione, programmazione, monitoraggio e verifica del servizio che coinvolgono, con differenti modalità, tutti coloro che lavorano nei nidi, per i nidi e, tramite gli organismi di partecipazione e la customer satisfaction, le famiglie.

## **2.e Continuità**

È garantita la regolarità e la continuità nell'erogazione dei servizi alla prima infanzia, nel rispetto dei principi e delle direttive previste dalle normative vigenti, sia nazionali che regionali e delle disposizioni in materia di: contratto di lavoro, calendario scolastico e relazioni sindacali.

Vengono adottate tutte le misure necessarie per evitare l'imprevista interruzione o il funzionamento irregolare dei servizi e, nell'eventualità che questo si verifichi, si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nonché a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Il servizio si pone, inoltre, come obiettivo, anche la continuità pedagogica ed educativa familiare, mediante il rapporto costante tra personale educativo e genitori.

## **2.f Trasparenza**

Il principio della trasparenza è inteso come accessibilità dell'utenza a tutte le informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività dei nidi d'infanzia e degli altri servizi educativi per la prima infanzia.

Ogni famiglia ha diritto di accesso alle informazioni inerenti l'erogazione dei servizi, sia dal punto di vista amministrativo che pedagogico e può accedere, in conformità alle disposizioni e alle procedure stabilite dalle norme vigenti, ai dati che la riguardano. Può, inoltre, presentare osservazioni, reclami, formulare suggerimenti, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti.

## **2.g Trattamento dati personali**

I dati personali dei bambini e delle famiglie utenti sono tutelati dalla normativa sul trattamento dei dati e sono finalizzati all'accoglienza e gestione degli utenti minori da parte del servizio. Tali dati vengono utilizzati nel rispetto delle disposizioni del Reg. UE 679/2016 e del D. Lgs. 10 agosto 2018 n. 101.

Le informazioni sono conservate per l'intero periodo di permanenza dell'utente presso il servizio ed eventualmente anche in seguito, qualora fosse necessario, per l'espletamento di adempimenti connessi o derivanti dalla normativa in vigore.

I genitori hanno il diritto, in conformità alle normative vigenti, di richiedere la fonte dei dati ovvero domandarne l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione.

Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

Gli educatori possono effettuare riprese video e fotografiche, previa autorizzazione scritta da parte dei genitori, al fine di documentare il percorso educativo del bambino ai propri genitori e/o nell'ambito di iniziative educative e culturali.

# **3. STRUMENTI**

## **3.a Informazione agli utenti: chiarezza, accessibilità e tempestività**

All'utente è garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti-doveri e alle opportunità di cui può godere.

L'amministrazione comunale, attraverso procedure trasparenti, definisce:

- criteri di accesso, modalità di partecipazione degli utenti al costo del servizio;
- modalità, tempi e criteri di gestione del servizio.

L'amministrazione dà massima diffusione di tali criteri e modalità, attraverso il Regolamento dei servizi alla prima infanzia, la Carta dei Servizi, il sito del Comune di Como, i mezzi d'informazione, l'ufficio asili nido, e tramite iniziative promosse dal settore.

L'amministrazione provvede, inoltre:

- alla tempestiva comunicazione di eventuali variazioni nell'erogazione dei servizi;
- alla diffusione dei risultati delle indagini di customer satisfaction e del rispetto degli standard qualitativi;
- alla predisposizione di linee di comunicazione diretta con le famiglie (lettere, telefonate, posta elettronica);
- a rendere noti gli strumenti di ricorso.

In tal modo si evidenzia il costante impegno a fornire alle famiglie informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard di qualità.

### **3.b Semplificazione delle procedure**

Gli adempimenti richiesti alle famiglie sono facilmente attuabili attraverso la semplificazione e l'informatizzazione delle procedure.

Gli operatori del servizio, nei rapporti con le famiglie, sono costantemente impegnati ad utilizzare, sia nelle comunicazioni verbali che in quelle scritte, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini organizzativi e pedagogici.

### **3.c Rapporti con gli utenti**

Il personale del settore è tenuto a:

- trattare gli utenti con rispetto e cortesia;
- agevolare l'utenza nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- indicare le proprie generalità sia nel rapporto in presenza, che nelle comunicazioni telefoniche e telematiche.

### **3.d Dovere di valutazione della qualità dei servizi**

L'amministrazione comunale si è dotata di sistemi di controllo della qualità per individuare i punti di eccellenza, i limiti e le criticità delle esperienze in atto. Tale puntuale monitoraggio viene effettuato annualmente, sia mediante la somministrazione di questionari che hanno il fine di far emergere la qualità percepita dei servizi da parte delle famiglie utenti, sia attraverso puntuali verifiche interne del servizio, attuate dal coordinamento pedagogico.

Sulla base dei risultati viene redatto dall'amministrazione un rapporto, poi reso pubblico, che prevede, nel corso delle riunioni di fine anno, il coinvolgimento delle famiglie nella definizione di un eventuale piano di miglioramento progressivo della qualità.

### **3.e Rimborsi**

Il settore assicura forme di rimborso per alcuni dei servizi erogati. Per ulteriori informazioni si veda il paragrafo "Tariffe e Rimborsi" nella sezione "Asili Nido".

## **4. TUTELA**

In caso di eventuali disservizi o inadempienze, i genitori hanno facoltà di presentare un reclamo, al fine di far pervenire una dettagliata segnalazione all'amministrazione.

I reclami devono essere presentati in forma scritta, secondo quanto indicato dal Regolamento dei servizi alla prima infanzia. Non saranno prese in considerazione comunicazioni anonime.

Il settore si impegna ad attivare indagini complete e imparziali circa le irregolarità denunciate e a rispondere in forma scritta entro 30 giorni.

## **5. IDENTITA' DEI SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA**

Nei primi anni di vita del bambino si formano le strutture di base della personalità, dell'affettività e delle capacità cognitive e sociali. Il nido rappresenta per il bambino il primo ingresso in un contesto sociale che gli consente di vivere un'esperienza ricca di stimoli, realizzando le condizioni che favoriscono una crescita sana e orientata all'autonomia nel rispetto dei suoi tempi, della sua individualità e delle scelte che la famiglia ha fatto per lui.

Il servizio Asili Nido e i servizi integrativi sono luoghi educativi di pubblico interesse che intendono contribuire, in collaborazione con la famiglia, a un sereno ed equilibrato sviluppo psico-fisico del bambino. I servizi per la prima infanzia fondano quindi la propria identità su:

- la centralità del bambino, dei suoi bisogni, della sua potenzialità e unicità;
- l'importanza di garantire servizi educativi di alta qualità, costruiti e aggiornati sui più moderni principi della pedagogia dell'educazione;
- la volontà di garantire risposte flessibili e differenziate.

## **6. IL SERVIZIO ASILI NIDO**

### **6.a Il servizio per i bambini e le famiglie**

L'Asilo Nido "Babylandia" di Como è un servizio di tipo diurno che accoglie le bambine e i bambini di età compresa fra i 3 mesi e i 3 anni.

La finalità principale del servizio è quella di offrire ai bambini un luogo di educazione, di cura, di socializzazione e di stimolo per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva di un pieno benessere psico-fisico.

Il nido propone un ambiente educativo adeguato ai bisogni di sostegno emotivo, continuità, cura e autonomia dei bambini, favorendo, in costante collaborazione con la famiglia, la loro crescita in un luogo tranquillo e ricco di stimoli, al fine di promuovere un armonico e sereno sviluppo dei bimbi, nel totale rispetto dell'identità individuale di ognuno.

Il servizio, infatti, si basa sul fatto che ogni bambino è un essere unico e irripetibile ed esige quindi attenzioni e risposte diversificate da parte degli educatori. E' garantito un elevato livello di attenzione e di individualizzazione dell'intervento, necessario per raggiungere la completa rassicurazione e la piacevolezza dell'esperienza dell'andare al nido, sia per il bambino che per il genitore.

Il nido è anche un importante contesto sociale in cui un bambino costruisce la propria identità e conoscenza, attraverso il contributo degli scambi che avvengono con i coetanei e con l'ambiente (di cui fanno parte anche gli educatori).

Esso promuove l'idea di un'infanzia attiva e competente e la realizzazione di un sistema volto a promuovere interventi educativi che mirano a valorizzare il bambino come persona. Assicura, quindi, e favorisce tutte le condizioni per lo sviluppo di personalità libere e autonome: il diritto alla conoscenza, alla cura e alla graduale sperimentazione delle competenze.

Il servizio Asili Nido ha, inoltre, la finalità di costituire con le famiglie una comunità educante, condividendo con loro le scelte educative, sostenendo la genitorialità, favorendo la socializzazione anche tra gli adulti e promuovendo una cultura attenta ai diritti dell'infanzia.

Con le famiglie è sempre aperto un dialogo per comprenderne le differenti esigenze, per offrire strumenti di consapevolezza del proprio ruolo genitoriale e per confrontarsi in merito alle proposte del nido. Il sostegno agli adulti riguarda particolarmente le capacità educative: i genitori sono affiancati nelle loro competenze e valorizzati nelle loro risorse.

Il servizio, inoltre, per favorire la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, garantisce flessibilità organizzativa, di orari di apertura e di frequenza, di sviluppo e diversificazione dell'offerta.

Da quanto detto si evidenzia come gli asili nido siano luoghi di:

- stimolo alla crescita ed all'autonomia;
- relazioni interpersonali;
- socializzazione, comunicazione e incontro;
- gioco ed esplorazione;
- sostegno alla genitorialità;
- accoglienza delle diversità individuali e culturali;
- risposta ai bisogni delle famiglie.

## **6.b La co-progettazione**

Il servizio è gestito in co-progettazione tra il Comune di Como e le Cooperative CSLS e Baobab, e questo vuole essere una risposta esemplare per incrementare l'offerta e la qualità dei servizi educativi e di cura per la fascia 0/3.

Riconoscendo l'importanza dell'educazione nei primi anni di vita, il progetto vuole proporre un modello caratterizzato da alcuni nuclei fondanti e innovativi:

- a) Azioni che determinano un valore aggiunto proprio della proposta dei servizi 0-3.
- b) Iniziative tese a rappresentare un'opportunità di crescita per le famiglie.
- c) Valorizzazione delle risorse dell'equipe e del territorio.
- d) Apertura del servizio alla comunità che diventa essa stessa educante in un'ottica di welfare.

La trasformazione della società rende necessaria una ridefinizione degli interventi di welfare pubblici che necessitano di essere sempre meno standardizzati e sempre più in grado di rispondere in maniera flessibile alla crescente differenziazione dei bisogni. Questo cambio di prospettiva conduce alla necessità di costruire percorsi di welfare in collaborazione con i soggetti del terzo settore, della comunità e con gli stessi utenti dei servizi.

L'attività di co-progettazione partita dai servizi esistenti, sviluppa una serie di iniziative finalizzate a rispondere al meglio ai bisogni delle famiglie e ad ampliare la possibilità di utilizzo dell'asilo nido da parte dei residenti del quartiere. La programmazione diventa sempre più coproduzione con la partecipazione di più attori alla definizione dei livelli di qualità, della struttura e attivazione degli stessi servizi.

Gli obiettivi della co-progettazione sono quelli di:

- erogare servizi di qualità che si basano sui recenti studi pedagogici sullo sviluppo dei bambini e che tengano in considerazione la dimensione organizzativa dei servizi educativi e quella delle famiglie e del territorio;
- utilizzare l'immobile per offrire una vasta gamma di servizi educativi, ricreativi e assistenziali;
- ampliare il sistema di offerta di servizi per la prima infanzia e valorizzare il tessuto sociale al fine di facilitare il supporto alle famiglie con bambini fino a 3 anni.
- approntare un sistema di valutazione degli esiti prodotti dalla co-progettazione con particolare attenzione al potenziamento dei servizi erogati e al valore prodotto localmente.

## **6.c Chi fa parte del servizio**

Le funzioni di direzione del servizio degli Asili Nido sono attribuite al Dirigente di settore del Comune di Como.

Le funzioni amministrative relative all'erogazione del servizio sono svolte dall'ufficio asili nido.

Le funzioni organizzativo - gestionali e pedagogiche sono assicurate dalle coordinatrici sulla base degli indirizzi contenuti nei documenti di progettazione pedagogica.

Il personale educativo ha il compito di realizzare tutte le attività necessarie all'attuazione del progetto pedagogico, elaborare la programmazione educativa annuale, prendersi cura delle bambine e dei bambini, sostenere le competenze genitoriali.

Secondo la normativa vigente, ogni educatore si occupa al massimo di otto bambini, durante le ore di attività finalizzata e al massimo di dieci bambini durante il tempo restante di erogazione del servizio. In presenza di bambino con disabilità certificata, il numero massimo di bambini di cui si occupa l'educatore è definita sulla base della documentazione presentata dalla famiglia.

Il personale ausiliario è addetto ai servizi e si differenzia, in relazione alle proprie funzioni, in: responsabili del servizio mensa e addetti ai servizi generali (pulizia e riordino).

## **7. ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ASILI NIDO**

### **7.a L'Ufficio amministrativo Asili Nido**

L'organizzazione e la gestione dei servizi alla prima infanzia è garantita dall'attività svolta dall'ufficio amministrativo, che adotta tutti gli strumenti utili ad assicurare la piena assistenza ai cittadini circa l'erogazione di tali servizi.

In particolare:

- predispone apposito materiale informativo;
- fornisce la modulistica e le informazioni necessarie affinché il cittadino possa presentare in modo chiaro e completo le proprie richieste al servizio;
- fornisce informazioni sul sistema tariffario, sull'organizzazione generale del servizio e sui procedimenti amministrativi, fornisce certificazioni su richiesta delle famiglie;
- provvede alla registrazione dei dati e dei documenti, alla formulazione delle graduatorie, al calcolo della tariffa di frequenza di ciascun bambino e di eventuali rimborsi, in esecuzione della vigente disciplina normativa;
- cura le forniture e gli approvvigionamenti necessari alle singole strutture;
- verifica il rispetto, in ciascuna struttura, del rapporto numerico educatore-bambino, stabilito dalla normativa vigente.

L'ufficio amministrativo asili nido si trova in via Vittorio Emanuele II, 93

tel. 031 252640 –623 - 638

mail: [asilinido@comune.como.it](mailto:asilinido@comune.como.it)

Apertura al pubblico: lunedì dalle 9.00 alle 12.30;

mercoledì dalle 8.30 alle 16.30.

### **7.b Calendario e orari di apertura del servizio Asili Nido**

Il servizio Asili Nido è erogato dal lunedì al venerdì, per un minimo di 9 ore al giorno, per un periodo non inferiore ai 205 giorni all'anno.

Il nido "Babylandia" garantisce il servizio anche nel mese di agosto, pertanto per n. 12 mesi all'anno.

Il calendario, con specifica dei giorni di apertura e chiusura, viene redatto annualmente e comunicato alle famiglie all'inizio dell'anno educativo, nel rispetto della normativa regionale vigente.

I genitori, all'atto dell'iscrizione, in relazione alle proprie esigenze, hanno la possibilità di scegliere tra i diversi moduli orari nei quali è articolato il servizio, secondo le condizioni stabilite dal Regolamento dei servizi alla prima infanzia.

Modulo base tempo pieno

Ingresso tra le 7.30 e le 9.30 - Uscita entro le 16.30

Modulo lungo

Ingresso tra le 7.30 e le 9.30 - Uscita entro le 18.00

Modulo part-time mattino

Ingresso tra le 7.30 e 9.30 - Uscita entro le 13.00

Il modulo orario può essere modificato una sola volta nel corso dell'anno formativo e la richiesta è accolta se l'organizzazione del servizio lo consente.

Ai genitori si chiede di rispettare gli orari d'ingresso e di uscita, in base al modulo scelto.

Per motivi organizzativi è opportuno che i genitori informino sollecitamente la struttura, in caso di assenza del bambino.

Qualsiasi variazione d'orario, temporanea e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo.

In relazione ai ritardi, si richiama quanto disposto dal Regolamento dei servizi alla prima infanzia (art. 6, comma 8 e 9).

Il bambino, all'uscita dal nido deve essere affidato al genitore o a persone maggiorenni, autorizzate mediante delega sottoscritta da entrambi i genitori e consegnata al personale educativo o al coordinatore pedagogico. Le deleghe sono da ritenersi valide per tutto il periodo di frequenza del bambino nel servizio o fino ad eventuali e diverse comunicazioni scritte da parte della famiglia.

Nell'ipotesi in cui il genitore, o persona autorizzata, non si presenti entro il termine della chiusura del servizio, né sia raggiungibile telefonicamente, l'educatore si prenderà cura del minore e, dopo aver consultato il coordinatore pedagogico del nido e/o il Dirigente del settore, richiederà l'intervento della Polizia Locale per reperire i genitori.

Per ulteriori e dettagliate informazioni in merito ai suddetti argomenti si rimanda al Regolamento dei servizi alla prima infanzia (art. 6).

### **7.c Iscrizioni: come e quando**

Ogni anno, nelle prime due settimane di aprile e nella prima settimana di novembre, solo nel caso in cui alla data del 31 ottobre sia esaurita la lista d'attesa e vi sia almeno un posto libero, vengono raccolte le iscrizioni agli asili nido, per gli ambientamenti del nuovo anno formativo.

La domanda è presentata in modalità on-line, su apposita piattaforma informatica dedicata, con la convalida di entrambi i genitori tramite SPID o CIE.

Le agevolazioni sul pagamento del servizio sono calcolate in base all'ISEE minorenni, così come definito dal DPCM 5 dicembre 2013 n.159 "Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente".

In mancanza di attestazione ISEE minorenni sarà applicata la retta massima per il modulo orario scelto.

La domanda deve essere convalidata attraverso il pagamento della tassa di iscrizione entro la data prevista. Tale tassa non è soggetta a riduzioni o agevolazioni, salvo l'applicazione unica nel caso di iscrizione per lo stesso anno formativo di più bambini, appartenenti ad una stessa famiglia, e non dà diritto alla certezza del posto nel nido, ai sensi del Regolamento dei servizi alla prima infanzia (art. 7, comma 3).

Nel modulo di iscrizione i genitori, in relazione alle proprie esigenze, esprimono la preferenza per un massimo di tre strutture; tale preferenza sarà rispettata nei limiti della capienza strutturale e gestionale dei nidi scelti.

Le domande di iscrizione, corredate della necessaria documentazione e convalidate dal pagamento della tassa di iscrizione, concorreranno alla formulazione di una graduatoria per l'assegnazione dei posti disponibili.

I criteri, le modalità di formulazione e di pubblicazione di tale graduatoria e di ammissione al nido, sono riportati nel Regolamento dei servizi alla prima infanzia, secondo il quale hanno priorità assoluta in graduatoria i seguenti casi:

- a) possesso di certificazione di L104/92 o situazione di compromissione psico-fisica attestata da struttura sanitaria specialistica pubblica (certificata da idonea documentazione);

- b) situazioni familiari di disagio segnalate dai servizi sociali comunali;
- c) figli di donne vittime di violenza;
- d) trasferimenti da un nido comunale ad un altro.

E' possibile presentare reclamo contro la graduatoria. In merito alle modalità di presentazione del reclamo si rimanda al Regolamento dei servizi alla prima infanzia (art. 9 comma 3 e 4).

Le domande in lista d'attesa decadono al termine dell'anno formativo per il quale sono state presentate. Potranno eventualmente essere ripresentate ripagando la tassa di iscrizione.

I bambini ammessi hanno diritto a frequentare l'asilo nido fino al termine del ciclo triennale, senza necessità di ripresentare la domanda di iscrizione.

I bambini che compiono i tre anni di età nell'anno solare sono automaticamente dimessi al termine dell'anno formativo, salvo casi particolari segnalati dai servizi socio-sanitari.

E' importante sottolineare che costituisce requisito di accesso/frequenza del bambino al nido l'adeguamento alla normativa vigente in materia di obblighi vaccinali.

Si ricorda, inoltre, che per accedere al servizio (bambini nuovi iscritti e già frequentanti) è richiesta l'assenza di morosità pregressa del nucleo familiare nei confronti del Comune di Como salvo la presenza di un piano di rientro, sottoscritto dai genitori e dal Dirigente competente, puntualmente adempiuto.

Per ulteriori e dettagliate informazioni in merito alle iscrizioni e alle ammissioni, si rimanda al Regolamento dei servizi alla prima infanzia (artt. 7, 8, 9 e 10).

#### **7.d Informazioni sulle regole relative all'ambientamento**

L'ambientamento dei bambini avviene con gradualità e continuità e prevede un orario elastico di permanenza del minore con la presenza di uno dei genitori, o di una persona familiare, secondo tempi e modi concordati tra famiglia e nido.

La data di ambientamento viene stabilita d'ufficio e comunicata per iscritto alle famiglie secondo un calendario concordato con il coordinatore del nido. Non è possibile scegliere il periodo di inserimento né anticipare/posticipare la data stabilita, salvo problematiche di tipo sanitario del bambino, opportunamente documentate.

La rinuncia all'inserimento del bambino al nido deve essere comunicata all'ufficio per iscritto, prima della data fissata.

L'impossibilità di rintracciare la famiglia o la mancata presentazione nel giorno stabilito per l'ambientamento, senza avviso, farà automaticamente decadere la possibilità di accedere al servizio.

Per ulteriori e più dettagliate informazioni in merito alle norme relative all'ambientamento si veda il Regolamento dei servizi alla prima infanzia (art. 8).

Per l'approfondimento del senso educativo e delle dinamiche dell'ambientamento dei bimbi al nido, si rimanda al paragrafo 14 della presente Carta dei Servizi.

#### **7.e Trasferimenti da un nido ad un altro**

E' possibile richiedere il trasferimento del proprio bambino da un asilo nido comunale ad un altro presentando richiesta scritta, presso l'asilo nido frequentato, entro la fine del mese di aprile. Per garantire la continuità del servizio, i trasferimenti vengono effettuati unicamente all'inizio dell'anno formativo e avranno priorità sulle nuove domande di iscrizione, ai sensi dell'art. 9, comma 3, punto c d del Regolamento dei servizi alla prima infanzia.

#### **7.f Tariffe e rimborsi**

Gli utenti del servizio Asili Nido partecipano economicamente alle spese di gestione del servizio, mediante il pagamento di una quota mensile. Tale quota è determinata secondo criteri stabiliti da apposita Delibera del Consiglio Comunale e calcolata in base al modulo orario scelto.

La retta di frequenza viene applicata dal primo giorno di ambientamento e include: la refezione, le merende, la fornitura di materiale igienico-sanitario, il materiale didattico e l'assicurazione. Non sono inclusi i pannolini.

Si presentano alcune informazioni indicative per il calcolo delle tariffe, che vengono eventualmente integrate annualmente da un documento con le specifiche stabilite dalla disciplina vigente.

#### Indicazioni sul calcolo delle rette per residenti

La retta viene calcolata in relazione all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), tenuto conto dei seguenti termini:

- tariffa minima mensile per ISEE fino a € 4.200,00;
- tariffa massima mensile per ISEE superiore a € 33.000,00;
- per ISEE compresi fra € 4.200,01 e € 33.000,00: calcolo progressivo e proporzionale delle rette sulla base dell'indice ISEE di ciascun nucleo familiare mediante l'applicazione della seguente formula:

$$y - y_1 = \frac{y_2 - y_1}{x_2 - x_1} (x - x_1)$$

|                               |                           |
|-------------------------------|---------------------------|
| $y$ = valore ISEE familiare   | $x$ = tariffa da definire |
| $y_1$ = ISEE minimo € 4.200   | $x_1$ = tariffa minima    |
| $y_2$ = ISEE massimo € 33.000 | $x_2$ = tariffa massima   |

Alle tariffe così determinate si applicheranno gli arrotondamenti all'euro per difetto fino a 49 centesimi compresi e per eccesso da 50 centesimi.

Sulla retta di frequenza stabilita sono previsti rimborsi d'ufficio dell'intera giornata (calcolata su 1/20 della retta mensile) per:

- a. scioperi del personale;
- b. chiusure disposte su ordinanza del Sindaco o altra autorità competente;
- c. giornate lavorative nei periodi di sospensione delle attività per Natale e Pasqua;
- d. situazioni che abbiano pregiudicato l'erogazione del servizio per l'intera giornata.

I rimborsi per malattia si applicano secondo le modalità stabilite con apposita Delibera Consiliare.

Per ulteriori informazioni sulle tariffe e sui rimborsi, si rinvia al Regolamento dei servizi alla prima infanzia (art. 11).

#### **7.g Dimissioni e rinuncia al servizio**

Nel caso di assenza non giustificata dalla famiglia, superiore ai 30 giorni consecutivi, sarà automaticamente decaduta la possibilità di continuare a fruire del servizio.

E' prevista la dimissione d'ufficio, previo avviso ai genitori, in caso di mancato pagamento della retta di frequenza per tre mesi, anche non consecutivi, nel corso dell'anno. I genitori potranno eventualmente concordare un piano di rientro, secondo le modalità stabilite nel suddetto Regolamento.

La frequenza all'asilo nido può cessare anche in corso d'anno per rinuncia da parte della famiglia. Tale rinuncia è da comunicarsi in forma scritta: il modulo apposito è disponibile presso gli asili nido o sul sito del Comune di Como. La dimissione decorrerà dal mese successivo a quello della richiesta. Per maggiori indicazioni in merito a "Dimissioni e Rinuncia al servizio", si rimanda al Regolamento citato.

## **8. ASPETTI SANITARI DEL SERVIZIO ASILI NIDO**

### **8.a Igiene e sicurezza**

Oltre agli aspetti educativi, il servizio ha, quale obiettivo prioritario, la salute e la sicurezza dei bambini e del personale, che sono tutelati accogliendo le indicazioni ricevute da ATS Insubria (Agenzia di Tutela della Salute).

Tutte le strutture rispettano le previste normative per quanto riguarda: dimensioni degli spazi, autorizzazione delle cucine alla produzione di pasti, dotazione di attrezzature a norma.

L'attenzione alla sicurezza dei bambini orienta le scelte degli arredi, dei materiali utilizzati, dei giochi e lo svolgimento di ogni attività quotidiana.

Sempre per ragioni di sicurezza i bambini non possono indossare: orecchini, mollette, catenine, braccialetti, collanine.

Gli ambienti sono controllati secondo quanto previsto dalle norme vigenti in materia di sicurezza. I necessari interventi di manutenzione su strutture, arredi e materiali vengono segnalati agli uffici competenti entro 24 ore dal riscontro del danno.

In tutti i plessi sono previsti ' Documenti di valutazione dei rischi' e un adeguato piano di evacuazione, costantemente aggiornati e verificati da tecnici comunali.

Le pulizie vengono effettuate secondo il protocollo HACCP e registrate su schede tecniche. Su tutte le superfici vengono effettuati controlli batteriologici a campione secondo il protocollo HACCP.

Tutti gli asili nido dispongono di una lavanderia interna.

Il Comune di Como provvede, con le opportune polizze assicurative, alla copertura di eventuali danni subiti dai bambini durante la loro permanenza negli asili nido e nei servizi integrativi.

### **8.b Allontanamento dei bambini dal nido per malattia**

Per la tutela della salute dei singoli e della comunità, come previsto dalle disposizioni dell'Agenzia di Tutela della Salute (ATS), vengono allontanati dal nido i bimbi che presentano:

- Temperatura corporea superiore a 38.5° C;
- Sospetta congiuntivite;
- Dissenteria (3 scariche liquide);
- Esordio di esantema improvviso e non altrimenti motivato da patologie preesistenti.

La famiglia deve quindi essere reperibile direttamente, o tramite altro adulto appositamente delegato, durante tutto il tempo di permanenza al nido del bambino.

La riammissione del bimbo al nido, dopo un'assenza per malattia infettiva o in seguito ad allontanamento, per i casi suddetti, è subordinata alla presentazione di un'autocertificazione da parte di un genitore, in cui questi dichiara di essersi attenuto alle indicazioni del medico.

Nell'eventualità di allontanamento per dissenteria, il bimbo non potrà frequentare il nido per 24 ore (quindi non potrà essere ammesso al nido il giorno successivo all'allontanamento).

Non è prevista la somministrazione di farmaci ai bambini, salvo casi di gravi patologie quali ad esempio convulsioni febbrili, diabete, epilessia, cardiopatie, e solo in caso di terapie "salvavita". Le relative richieste dovranno essere sottoscritte da entrambi genitori e certificate dal pediatra, che attesterà lo stato di malattia del bambino e formulerà una prescrizione specifica dei farmaci da assumere (conservazione, modalità e tempi di somministrazione, posologia), ai sensi del Regolamento dei servizi alla prima infanzia (art. 6, comma 10)

### **8.c Alimentazione**

In merito ai principi di sana alimentazione ed al menù vengono applicate le indicazioni contenute nel protocollo sanitario dell'Agenzia di Tutela della Salute (ATS). Il menù è differenziato per età e per stagione e può essere preparato all'interno della struttura o preparato in un'altra struttura e idoneamente trasportato.

Quotidianamente sono garantiti:

alle ore 10.00 uno spuntino a base di frutta;

alle ore 11.30 il pranzo;

alle ore 16.30 la merenda per i nidi che chiudono alle ore 18.00.

Annualmente si fornisce alle famiglie copia dei menù dedicati ai bambini oltre l'anno di età.

Per i bambini sotto l'anno di età, si definiscono con la famiglia le variazioni del menù, sulla base degli alimenti inseriti nella dieta dei piccoli.

È possibile, inoltre, concordare eventuali modifiche della dieta per bambini che presentano necessità alimentari particolari, per ragioni di salute o religiose/culturali, previa presentazione di auto-certificazione da parte dei genitori.

Ricordiamo che non è possibile richiedere che il bambino segua una "dieta in bianco" per più di tre giorni consecutivi.

Su indicazione del Regolamento UE 1169/2011 è stato predisposto l'elenco degli allergeni in riferimento al menù del nido. La tabella è consultabile sul sito [www.comune.como.it](http://www.comune.como.it).

Sul sito di ATS sono inoltre disponibili indicazioni generali nutrizionali sulle più comuni allergie alimentari.

## **9. PROGETTUALITA' EDUCATIVA AL NIDO: L'INTENZIONALITA' NEL FARE EDUCATIVO**

### **9.a Progetto educativo**

L'attività del servizio Asili Nido si svolge nell'ambito di un progetto educativo che sostiene la crescita e lo sviluppo dei bambini in condivisione con i genitori.

Il progetto educativo comprende la pianificazione degli obiettivi generali, delle attività, dei servizi, degli spazi e dei tempi di organizzazione della giornata al nido.

Le metodologie di intervento, che costituiscono il quadro di riferimento per tutto il personale, vengono discusse e condivise tra coordinamento pedagogico, equipe del nido e formatori.

Il progetto educativo è portato a conoscenza dei genitori durante gli incontri organizzati.

### **9.b Programmazione educativa**

L'attività dell'Asilo Nido si svolge all'interno del progetto educativo che fissa linee di indirizzo, modalità operative e motivazioni delle scelte effettuate.

Il "progetto educativo" è il documento nel quale vengono illustrati: la programmazione delle attività, l'organizzazione della giornata tipo, l'uso degli spazi e relativi tempi, i rapporti di collaborazione con i servizi territoriali.

L'osservazione costante delle esperienze che avvengono all'interno dei contesti educativi, spontaneamente tra i bambini o tra i bambini e gli adulti, costituisce la base imprescindibile per l'attuazione dell'intervento degli educatori e per la progettazione di un'azione educativa individualizzata.

Attraverso le verifiche intermedie e finali della programmazione, l'equipe educativa promuove il bilancio critico dell'esperienza svolta e orienta quella successiva, in un'ottica di miglioramento continuo e di flessibilità.

### **9.c Il Coordinatore Pedagogico**

Il coordinatore pedagogico concorre in maniera determinante alla definizione del progetto educativo, degli obiettivi del servizio Asili Nido e delle linee generali di organizzazione e funzionamento dei servizi alla prima infanzia.

In particolare, il coordinatore pedagogico:

- coordina e sovrintende la programmazione educativa e la gestione del servizio;
- individua diritti e bisogni dei bambini/e, con particolare attenzione all'uso dello spazio e alla fruizione di tempi significativi e compatibili con le esigenze di sviluppo psico-fisico dell'infanzia;
- in accordo con l'equipe educativa: articola e struttura gli spazi e i tempi in funzione dei bisogni dei bambini/e, del progetto pedagogico, del complesso delle attività, analizza e struttura i momenti di gioco e di routine e si occupa della formazione delle sezioni e dei gruppi, considerando aggregazione per gruppi omogenei per età ecc..
- mantiene i rapporti con le famiglie e ne promuove la partecipazione;
- sostiene programmi di raccordo con i servizi presenti sul territorio;
- funge da raccordo con l'ufficio amministrativo per gli aspetti organizzativi e amministrativi generali, favorendo il pieno ed efficace impiego delle diverse professionalità assegnate a ciascun servizio e la gestione collegiale del lavoro.

### **9.d Il Coordinatore Comunale**

Il coordinatore comunale collabora con il coordinatore pedagogico nella relazione con l'ufficio amministrativo e nello specifico si occupa del coordinamento del personale comunale

### **9.f L'equipe di educatori**

Il rapporto educatrice/bambini è 1:8, come previsto dalla DGR n. 2929/2020 della Regione Lombardia. Nel caso di inserimento di un bambino diversamente abile è prevista un'educatrice di supporto al gruppo.

Il personale educativo si confronta sulle scelte pedagogiche, condivide le esperienze e lo sguardo sui bambini, riconoscendo nel lavoro di equipe e nella responsabilità congiunta un fattore indispensabile per realizzare una comunità educante. L'equipe è il luogo del confronto e della rielaborazione di quanto avviene nell'attività quotidiana, della progettazione di ogni intervento educativo, secondo una metodologia condivisa.

Gli incontri, guidati dal coordinatore pedagogico, costituiscono un momento di riflessione e proposta in ordine alla programmazione, alla verifica del progetto educativo e agli aspetti organizzativi connessi all'attività di ciascun nido. Anche il personale ausiliario partecipa ad alcuni incontri, per l'organizzazione del lavoro e per la programmazione di eventi particolari.

### **9.g Il personale ausiliario**

Gli addetti ai servizi di pulizia curano la detersione e la sanificazione degli ambienti e delle attrezzature, nel rispetto delle norme previste dall'HACCP. Il loro ruolo è fondamentale per garantire ambienti sani, dove i bambini possano giocare in sicurezza e in una situazione di benessere.

Gli addetti al servizio mensa sono preposti alla preparazione e distribuzione dei pasti negli asili nido, nel rispetto delle norme previste dal piano dell'HACCP e del menù. La cura e la dedizione nella preparazione dei pasti, contribuiscono al grande ed entusiastico apprezzamento delle pietanze da parte dei piccoli utenti.

### **9.h Formazione continua del personale**

L'identità dei servizi, il rinnovamento della qualità delle proposte educative e il costante sostegno alla professionalità degli operatori, si fondano su un piano di formazione che si avvale di esperti, nei diversi ambiti disciplinari: pedagogico, psicosociale e sanitario.

La formazione dedicata agli educatori è costituita da percorsi specifici che affrontano, oltre a tematiche pedagogiche, anche argomenti inerenti la sicurezza degli adulti e dei bambini, quali: corsi antincendio, primo soccorso, disostruzione pediatrica.

I coordinatori approfondiscono, con supervisione di personale esperto, temi relativi ai molteplici aspetti del loro ruolo.

Il personale ausiliario è sempre aggiornato in materia di igiene e sicurezza, in conformità alle normative vigenti (HACCP, disposizioni ATS).

## **10. L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI E DEI MATERIALI**

Il nido è dotato di spazi interni ed esterni, differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo.

Lo spazio del nido è suddiviso in sale, articolate a loro volta in "angoli" nei quali i materiali e gli arredi sono organizzati in modo da costituire centri di interesse, pensati per favorire esperienze sensoriali, motorie ed espressive. Periodicamente, nel corso dell'anno formativo, gli educatori predispongono spazi e materiali, tenendo conto degli obiettivi prefissati per il gruppo dei bambini presenti. Spesso si prediligono le proposte di materiali "non strutturati" come materiali naturali e oggetti di uso quotidiano, che favoriscono esperienze sensoriali più ricche e libere da vincoli cognitivi.

Il nido, in quanto luogo pensato per accogliere anche i genitori, dispone anche di spazi di informazione e comunicazione per le famiglie.

E' possibile visionare gli spazi di ciascun nido grazie agli Open Day organizzati in presenza, di norma nel mese di marzo, o a quelli virtuali, disponibili sul sito del Comune di Como (pagina Asili Nido).

## **11. LA SCANSIONE DELLA GIORNATA**

### **11.a La giornata al nido**

Il nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 16.30, con possibilità di servizio di post nido dalle 16.30 alle 18.00.

Una giornata al nido risulta indicativamente così articolata:

- dalle 7.30 alle 9.30: accoglienza dei bambini e gioco/esplorazione libera dell'ambiente
- ore 9.30: igiene personale
- ore 10: spuntino a base di frutta fresca
- dalle 10.30 alle 11.15: gioco e proposte esperienziali
- ore 11.15: igiene personale e preparazione al pasto
- ore 11.30: pranzo
- ore 12.15: igiene personale e preparazione al riposo
- dalle 12.30 alle 13: uscite part-time
- ore 13: riposo pomeridiano
- ore 15: risveglio e igiene personale
- ore 15.30: gioco libero nelle sale
- dalle 15.30 alle 16.30: ricongiungimento
- ore 16.30: merenda per i bambini del post-nido
- dalle 16.30 alle 18: gioco e ricongiungimenti

### **11.b Rituali e routine**

L'accoglienza, il cambio, il pranzo, il sonno, il ricongiungimento con la famiglia sono momenti scanditi da gesti di cura e sono caratterizzati da tempi, spazi e oggetti che aiutano il bambino ad orientarsi durante la "giornata al nido".

Una scansione prevedibile delle fasi delle attività, seppur non meramente ripetitiva, aiuta i bambini a rassicurarsi, perché dà loro modo di prevedere ciò che sta per accadere e avere delle certezze che compensano l'ansia, che può scaturire dal loro limitato controllo della realtà esterna.

### **11.c Accoglienza e ricongiungimento**

L'accoglienza a inizio giornata rappresenta per il bambino il momento in cui egli lascia le figure familiari di riferimento per essere accolto dagli educatori e cominciare una giornata con altri bambini e altri adulti.

A volte il bimbo gradisce portare con sé un oggetto che gli ricordi la sua casa, come un peluche, una stoffa, un gioco, che può sostenerlo nel momento del distacco. Per ragioni di sicurezza non è però possibile che i piccoli portino con sé oggetti impropri e pericolosi (come giochi piccolissimi, monete, pile, posate, attrezzi vari, ombrelli).

Il ricongiungimento rappresenta il tempo del riavvicinamento del bambino alla famiglia, a volte carico di emozioni che il piccolo non sa come gestire.

Le modalità per far vivere al meglio questi momenti a ciascun bambino sono concordate tra famiglia ed educatori.

E' importante che i familiari entrino nella sala accompagnando il bambino sia la mattina, che nel momento del ricongiungimento: queste sono occasioni di brevi ma importanti passaggi di informazioni. La mattina il genitore può riferire agli educatori lo stato fisico ed emotivo del bimbo, mentre il pomeriggio può ricevere riscontro sul benessere del piccolo durante la giornata trascorsa al nido. Accoglienza e ricongiungimento non possono però essere momenti dedicati a lunghi dialoghi o confronti con la famiglia, per i quali è possibile invece fissare un appuntamento per un colloquio.

## **12. LE ATTIVITA' EDUCATIVE**

### **12.a I momenti di cura: l'importanza della relazione**

La cura non solo è trasversale ad ogni momento della giornata ma è da considerarsi come vera e propria attività educativa: cura affettiva, fisica, relazionale, cognitiva, nel rispetto dei ritmi dei bambini. Particolare considerazione è rivolta ai momenti del cambio, del pasto e del sonno: queste attività sono caratterizzate da un'attenzione individualizzata degli educatori nei confronti dei bambini, che consente ai piccoli di costruire una relazione affettiva significativa con gli adulti e di percepire l'ambiente del nido come rassicurante.

Così si crea un contesto in grado di accompagnare i bambini gradualmente verso l'autonomia personale, la cura del proprio corpo e la valorizzazione di sé.

### **12.b Il gioco del bambino**

Il gioco costituisce per il bambino lo strumento più importante per esprimere le proprie potenzialità, che sono colte dagli educatori, valorizzate e gradualmente trasformate in competenze, in un clima relazionale accogliente e capace di promuovere benessere diffuso e senso di appartenenza.

Le iniziative di gioco offrono al piccolo la possibilità di sperimentarsi e di esprimere la sua creatività in una dimensione di gradualità delle proposte che permette a ciascuno di vivere ogni esperienza secondo i propri ritmi.

In funzione della stagione e dei diversi momenti della giornata, si offre la possibilità di usufruire degli spazi esterni della struttura, dove i bambini sperimentano il piacere dell'esplorazione, del movimento, del contatto diretto con la natura.

## **13. IL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE AL NIDO: COLLABORAZIONE, DIALOGO, FIDUCIA**

Il personale educativo cura, con dedizione e attenzione, il rapporto con le famiglie, in quanto una buona relazione e un fluido processo di scambio, condivisione e collaborazione tra famiglia ed equipe educativa, rappresentano la condizione essenziale per il benessere del bambino al nido e per il sostegno alla genitorialità. La comunicazione tra educatori e genitori è importante anche nella prospettiva di una sintonia tra i bisogni individuali di ciascuna famiglia e la dimensione sociale e collettiva del servizio.

Ogni anno sono previsti numerosi momenti di incontro nido-famiglia al fine di mantenere un dialogo sempre aperto su ogni aspetto di crescita dei bambini:

- all'inizio di ogni anno formativo è organizzata una riunione con i genitori dei nuovi bimbi da inserire, a cui partecipano gli educatori della sala di riferimento e il coordinatore pedagogico. Viene, in essa, presentato il servizio e illustrato il progetto educativo. Seguono colloqui individuali tra i genitori e l'educatore di riferimento (che si occuperà dell'ambientamento del

loro bambino), le cui date e orari vengono concordati fissando un appuntamento prima dell'inizio dell'ambientamento;

- sempre all'inizio dell'anno formativo è anche previsto un incontro con i genitori dei bambini già frequentanti, a cui partecipano gli educatori della sala di riferimento e il coordinatore pedagogico;
- nelle prime settimane dell'anno formativo, si riunisce, secondo le modalità e con le competenze stabilite dal Regolamento dei servizi alla prima infanzia (artt. 14-15-16), l'Assemblea Genitori. Ciascuna Assemblea elegge annualmente i rappresentanti dei genitori che fungono da portavoce con il coordinatore pedagogico per eventuali richieste e proposte;
- colloqui individuali, focalizzati sul singolo bambino, con gli educatori e con il coordinatore pedagogico, possono essere richiesti nel corso di tutto l'anno formativo, previo appuntamento;
- riunioni di sala sono organizzate in corso d'anno, come momenti di confronto e scambio, in merito al percorso di crescita dei bambini e come occasioni di aggiornamento sulla programmazione educativa;
- momenti di festa, eventuali laboratori dedicati ad eventi particolari o incontri di gioco genitori-bambino, sono importanti opportunità di socializzazione tra le famiglie e di esperienza diretta di giochi e attività che solitamente sono proposte ai bambini al nido;
- in alcune occasioni sono programmati incontri a tema con esperti per discutere e confrontarsi su argomenti e problematiche educative, a sostegno della genitorialità;
- a fine anno è organizzato, per ciascuna sala, un incontro con gli educatori, il coordinatore pedagogico e i genitori, come momento di verifica finale.

Il calendario con le date di incontri, riunioni, eventi è predisposto annualmente dall'equipe educativa e comunicato in forma scritta alle famiglie all'inizio dell'anno formativo.

#### **14. AMBIENTAMENTO: SENSO E VALORE EDUCATIVO**

L'ambientamento consiste in un periodo durante il quale il bambino, alla presenza rassicurante di un adulto per lui significativo (preferibilmente lo stesso per tutta la durata dell'ambientamento), familiarizza con il nuovo contesto, entrando in contatto con persone e situazioni che non conosce.

La modalità prevalente di ambientamento è quella in piccoli gruppi; questo permette ai bambini di sperimentare fin da subito la socialità che caratterizza l'ambiente nido e permette alle famiglie di conoscersi tra di loro e condividere le emozioni e i pensieri che si attivano in questo particolare momento.

Il bambino, durante l'ambientamento, affronta la separazione dal proprio genitore, vivendo un'esperienza emotiva molto intensa: è fondamentale che in questo delicato momento l'educatore diventi per il piccolo una figura di riferimento, in grado di offrirgli attenzioni e cure che lo facciano sentire accolto e rispettato nei suoi bisogni, anche quando mamma e papà non sono presenti.

Per favorire un ambientamento sereno è essenziale quindi una stretta collaborazione tra educatori e genitori.

## **15. SERVIZI INTEGRATIVI**

I servizi integrativi proposti in orario curricolare, la cui attivazione è subordinata all'effettivo bisogno delle famiglie e alle risorse umane e finanziarie a disposizione del settore, sono: Post Nido, Spazio Gioco e Nido di agosto.

Con diverse modalità, offrono ai bimbi la possibilità di sperimentare relazioni con i coetanei, in ambienti strutturati per stimolarne la creatività, la curiosità e le abilità personali.

Questi servizi sono pensati per accogliere i bambini ma anche per sostenere le famiglie nel loro ruolo genitoriale.

### **15.a Post nido**

Il servizio di post nido, attivo da lunedì a venerdì dalle 16.30 alle 18.00, rappresenta un prolungamento della giornata di asilo trascorsa dal bambino, in continuità con le attività mattutine del servizio. La finalità generale del servizio di post nido è il mantenimento di un clima di benessere del bambino nel rispetto dei suoi tempi, garantendo momenti di cura a lui rivolti e assicurando alle famiglie la possibilità di una funzionale conciliazione famiglia-lavoro.

### **15.b Spazio Gioco**

Questo servizio è rivolto ai bambini dai 3 mesi ai 3 anni di età ed è attivo il mercoledì e il venerdì dalle 9.00 alle 12.00, presso lo Spazio Gioco di Via Palestro.

Lo Spazio Gioco è un luogo di incontro e di ascolto in cui i bambini, accompagnati da un adulto, possono giocare, conoscere altri bambini e divertirsi, in un ambiente sicuro e organizzato.

Per gli adulti frequentare uno Spazio Gioco può essere un'occasione importante, per conoscere altri adulti con i quali avere uno scambio di opinioni e di esperienze.

Il personale educativo garantisce costante attenzione alle esigenze di crescita e di relazione dei bambini ed è a disposizione dei genitori che desiderano approfondire temi o problematiche legate alla crescita dei propri figli.

### **15.c Nido di agosto**

Il servizio di Nido estivo inizia a chiusura dell'anno formativo del nido; è proposto alle bambine e ai bambini già frequentanti i nidi comunali e risponde alle esigenze dei genitori impegnati in attività lavorativa durante il mese di agosto. Offre ai bambini un contesto di benessere, esplorazione e socializzazione e si svolge sfruttando il grande giardino del nido.

### **15.d Modalità di iscrizione e tariffe**

Le iscrizioni a Post nido, Spazio gioco e Nido di agosto si effettuano secondo le modalità organizzative stabilite dalla Giunta Comunale al momento dell'attivazione del servizio.

Le rette sono approvate dalla Giunta Comunale contestualmente con quelle dell'asilo nido.

## **16. VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Durante l'anno, oltre al monitoraggio a cura degli operatori secondo indicatori condivisi e alle verifiche interne da parte del referente del servizio, vengono somministrati schede di valutazione e sondaggi alle famiglie, ad es. la scheda di fine inserimento e il questionario di gradimento a fine anno, strutturato e condiviso con il referente comunale e/o il tavolo tecnico.

Sarà inoltre a disposizione dei genitori una cassetta per i suggerimenti, con apposito modulo a cui viene data risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione.

I dati raccolti sono poi resi oggetto di riflessione e confronto con i genitori nella riunione di fine anno formativo e concorrono alla definizione di un piano di miglioramento progressivo della qualità del servizio erogato.

Si riportano le tabelle che specificano i fattori e gli indicatori di qualità e dettagliano la qualità garantita.

| <b>FATTORI QUALITA' EDUCATIVA</b>       | <b>INDICATORI</b>                                                                                                                                                            | <b>QUALITA' GARANTITA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Progetto educativo                   | Presenza di un progetto educativo, di riferimento per tutte le strutture                                                                                                     | Revisione annuale del progetto educativo da parte del Coordinamento Pedagogico, con eventuali modifiche in relazione agli esiti dei controlli sulla qualità del servizio                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. Programmazione educativa             | Elaborazione programmazione educativa per gruppo di riferimento con individuazione di: azioni, obiettivi educativi, tempi e spazi<br><br>Condivisione programmazione         | Una volta all'anno viene redatta una nuova programmazione.<br>Due volte l'anno ci sono dei momenti di verifica: uno a metà anno (con eventuale revisione e aggiornamento della programmazione iniziale) e uno a fine anno, per rilevare le criticità e progettare migliorie per il successivo anno formativo<br><br>I contenuti della programmazione sono condivisi con le famiglie durante incontri di sala e individuali, in corso d'anno |
| 3. Attenzione alle esigenze dei bambini | Rapporto numerico educatore- bambini presenti<br><br>Ambientamento<br><br>Incontri del personale educativo per confronto pedagogico e per ottimizzazione dell'organizzazione | Conforme alla normativa vigente (massimo 1:8 durante le attività finalizzate; massimo 1:10 nel restante tempo di erogazione del servizio)<br><br>Periodo, concordato tra famiglia e nido, dedicato al graduale inserimento del bambino (nuovo iscritto) al nido, in affiancamento con una figura a lui familiare<br><br>Riunioni di sala almeno una volta al mese, per costante confronto sulle azioni educative                            |
| 4. Aggiornamento del personale          | Formazione continuativa del personale                                                                                                                                        | Piano formativo annuale dedicato a: coordinatori pedagogici, educatori, personale ausiliario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | Riunioni periodiche del personale                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Riunioni di tutta l'equipe educativa una volta al mese</p> <p>Riunioni di gruppo del personale ausiliario una volta al mese</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. Partecipazione famiglie                                                        | Incontri di gruppo e individuali con le famiglie                                                                                                                                                                                                                              | <p>Incontri garantiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ riunione pre ambientamento</li> <li>○ colloquio individuale pre ambientamento</li> <li>○ riunione di sala a inizio anno formativo con genitori dei bambini già frequentanti</li> <li>○ Assemblea Genitori a inizio anno formativo, con elezione dei rappresentanti dei genitori</li> <li>○ riunioni di sala in corso d'anno per confronto e aggiornamento sulla programmazione</li> <li>○ colloqui individuali con le famiglie, in ogni momento dell'anno (su appuntamento)</li> <li>○ eventi dedicati ai genitori e/o a genitori-bambini</li> <li>○ riunione di sala come momento di verifica con i genitori a fine anno</li> <li>○ festa di Natale e festa di fine anno</li> <li>○ somministrazione annuale del questionario di verifica sulla qualità del servizio.</li> </ul> |
| 6. Adeguatezza spazi interni ed esterni della struttura e attenzione ai materiali | <p>Sale differenziate per fasce d'età dei bambini, articolate in angoli anch'essi differenziati per fasce d'età, tempi e modi di utilizzo</p> <p>Scelta, preparazione e predisposizione dei materiali in relazione al progetto pedagogico e alla programmazione educativa</p> | <p>Presenza di una sala piccolissimi e una sala medio-grandi (in alcune strutture, in base al numero e alle fasce di età dei bambini iscritti, la sala medi e sala grandi sono separate)</p> <p>Spazi esterni ampi e sicuri</p> <p>Materiali vari, curati e sicuri, con preferenze per l'offerta di materiali non strutturati e naturali</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>FATTORI QUALITA' DI SICUREZZA, IGIENE ALIMENTAZIONE</b> | <b>INDICATORI</b>                                                                                                                              | <b>QUALITA' GARANTITA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Qualità e informazioni relative all'alimentazione       | <p>Adeguamento ai protocolli e normative HACCP</p> <p>Condivisione contenuto del menù'</p> <p>Informazioni personalizzate su alimentazione</p> | <p>Conformità ai parametri normativi dei controlli periodici microbiologici e chimici di alimenti e attrezzature</p> <p>Presenza di menù stagionale</p> <p>Assicurata varietà all'interno del menù</p> <p>Menù allegato alla Carta dei Servizi e affisso in apposita bacheca, al nido</p> <p>Quotidiana informazione su cosa e quanto ciascun bambino ha mangiato tramite apposito foglio affisso in una bacheca dedicata alle comunicazioni di sala</p> |
| 8. Pulizia ambienti                                        | Interventi di sanificazione e disinfezione a norma di legge                                                                                    | Rigoroso rispetto dei piani di sanificazione e disinfezione di ambienti e attrezzature secondo la procedura operativa, allegata al manuale di autocontrollo HACCP, conforme alla normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9. Sicurezza ambientale                                    | <p>Adeguamento alla normativa vigente</p> <p>Presenza piano di evacuazione</p>                                                                 | <p>Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità (ATS e Comune) ed alle leggi vigenti</p> <p>Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria</p> <p>Aggiornamento piano evacuazione</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>FATTORI QUALITA' AMMINISTRATIVA</b>                     | <b>INDICATORI</b>                                                                                                                              | <b>QUALITA' GARANTITA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10. Informazione ai cittadini                              | Adeguate e trasparente informazione sulle modalità di erogazione del servizio e sulle sue caratteristiche organizzative e pedagogiche          | <p>Si garantisce la presenza di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Carta dei Servizi,</li> <li>○ Regolamento dei servizi alla prima infanzia,</li> <li>○ Informazioni disponibili sul sito del Comune di Como,</li> <li>○ presenza di un ufficio asili nido aperto al pubblico,</li> <li>○ Pubblicazione di materiale informativo</li> </ul>                                                                                                  |

|                                                                                              |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11. Semplificazione nei procedimenti di iscrizione                                           | Informazioni e aiuto nella presentazione della domanda d'iscrizione                                                                                                                                        | Supporto personalizzato alle famiglie nella compilazione del modulo d'iscrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 12. Gestione degli accessi                                                                   | Equo, imparziale, trasparente accesso ai servizi                                                                                                                                                           | <p>Rispetto delle normative vigenti e del Regolamento dei servizi alla prima infanzia del Comune.</p> <p>Pubblicazione delle graduatorie di ammissione entro 60 giorni dal termine delle iscrizioni</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 13. Flessibilità nella risposta alle esigenze delle famiglie                                 | Servizi con orari differenziati e possibilità di usufruire di differenti moduli orari di frequenza                                                                                                         | <p>Presenza sia di strutture che chiudono alle 16.30 che di strutture che chiudono alle 18.00</p> <p>Possibilità di scegliere tra moduli a frequenza full-time o part-time</p> <p>Flessibilità negli orari di ingresso e uscita, nel rispetto degli orari di apertura della struttura e dei ritmi dei bambini</p>                                                                                                                                                                                                          |
| 14. Modalità amministrative e organizzative adottate per garantire pari opportunità          | <p>Priorità nell'ammissione al nido</p> <p>Riduzione del rapporto numerico educatore-bambini in presenza di utenti con disabilità certificata</p>                                                          | <p>Garanzia di priorità in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bambini con L104/92 o in situazione di compromissione psico-fisica attestata da struttura sanitaria specialistica pubblica</li> <li>• situazioni di disagio familiare segnalate dai servizi sociali comunali</li> <li>• bimbi figli di donne vittime di violenza.</li> <li>• trasferimento da un nido comunale ad un altro</li> </ul> <p>Rapporto numerico educatore-bambini massimo 1:5 (in relazione alla gravità della disabilità)</p> |
| 15. Rilevazioni annuali risultanti sul grado di soddisfazione dell'utenza e pubblicizzazione | <p>Esiti rilevazioni risultanti dalla somministrazione del questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza</p> <p>Condivisione degli esiti durante le riunioni di fine anno con le famiglie utenti</p> | <p>Standard di gradimento pari al 85%</p> <p>Momento di confronto con le famiglie e raccolta di suggerimenti per futuri miglioramenti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                          |                                |                                                                          |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 16. Possibilità di presentare reclamo (in forma scritta) | Tempestiva risposta ai reclami | Garanzia di risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

### **17. APPLICAZIONE E ALLEGATI**

Il Comune si impegna ad attuare tutte le azioni organizzative necessarie a dare piena effettività ai principi, alle regole e agli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Le indicazioni qui contenute si applicano fino a quando non intervengano disposizioni contrarie o difformi, dettate con legge, ovvero contenute nei contratti collettivi di lavoro.

La presente Carta dei Servizi viene annualmente integrata da documenti di indirizzo dell'amministrazione comunale inerenti le informazioni sul sistema tariffario e il calendario scolastico.