



Comune di Castenaso

Carta dei Servizi Prima Infanzia





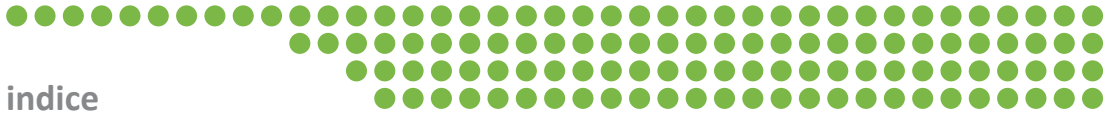
Indice

- **Premessa** **pag. 3**

- **Principi generali** **pag. 4**
 - I principi
 - Identità e finalità del nido
 - Le linee pedagogiche

- **I servizi** **pag. 8**
 - I servizi per la prima infanzia del Comune di Castenaso
 - Il nido Piccolo Blu
 - Il nido Piccolo Giallo
 - Il Piccolo Nido
 - Centro giochi bambini e genitori L'Oblò
 - Collegamenti con altri servizi del territorio

- **L'organizzazione** **pag. 15**
 - La struttura
 - L'organizzazione degli asili nido
 - Servizio di refezione e vigilanza igienico sanitaria
 - La giornata al nido
 - Modalità d'accesso
 - Inserimento
 - Rinunce
 - Regole igienico-sanitarie
 - Assenze
 - Partecipazione ai costi da parte dell'utenza
 - Attestazione indicatore isee del nucleo familiare
 - Retta mensile
 - Partecipazione delle famiglie al servizio nido



indice

- **Standard di qualità** **pag. 26**
 - Gli impegni del Comune
 - Impegni delle famiglie
 - Informazione e ascolto degli utenti
 - Indagini di customer satisfaction
 - Sintesi esiti questionari customer satisfaction nidi comunali a.S.2010/2011
 - Reclami
 - Tutela

- **Normative di riferimento** **pag. 35**
 - Leggi nazionali e regionali in materia di nidi e servizi per l'infanzia
 - Altre norme di interesse

- **Indirizzi utili** **pag. 36**



Premessa

La Carta dei Servizi, recependo le indicazioni legislative e normative, in tema di qualità dei servizi, vuole essere uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti, garantendo chiarezza, trasparenza ed il continuo miglioramento del servizio.

Nella Carta dei Servizi educativi per la prima infanzia del Comune di Castenaso trovano espressione concreta le linee regolamentari per il funzionamento e l'accesso approvate dal Consiglio Comunale.

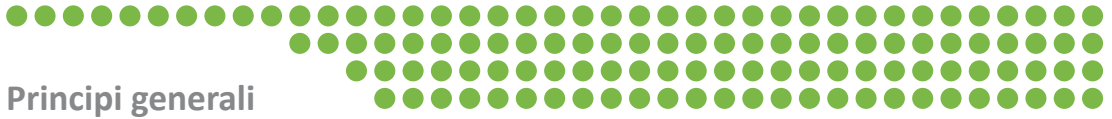
La Carta dei Servizi rappresenta un patto tra l'Amministrazione comunale ed i suoi cittadini, definisce le modalità di accesso ai servizi, la qualità minima garantita, la possibilità di presentare reclami. E' lo strumento attraverso il quale il Comune dichiara concretamente gli impegni assunti con i cittadini. Indica quali sono i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza a fronte di quanto definito nella Carta stessa.

Essa rappresenta quindi uno strumento di controllo del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per i cittadini di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

Per il cittadino, la Carta è la garanzia scritta di poter "esigere" le prestazioni dei servizi con la qualità dichiarata, uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità.

Per l'Amministrazione Comunale la carta è strumento di reciprocità, nell'ambito del quale l'utente è tenuto alla conoscenza e al rispetto delle modalità di organizzazione dei servizi. Tale conoscenza rende l'utente parte attiva e determinante per la qualità finale del servizio erogato.

Questa Carta dei servizi si compone di 6 sezioni. Nella prima sono enunciati i principi generali a cui si ispirano i servizi per l'infanzia del Comune di Castenaso, la seconda è dedicata alla presentazione dei diversi servizi e la terza alla loro organizzazione ed alle loro regole. La quarta parte è tutta dedicata agli standard di qualità garantiti, ma anche agli impegni delle famiglie oltre a riportare l'esito delle indagini condotte sulla soddisfazione dell'utenza. Infine sono riportati le normative di riferimento e gli indirizzi utili.



Principi generali

I PRINCIPI

I servizi educativi per la prima infanzia costituiscono un sistema di opportunità educative, che favoriscono lo sviluppo armonico e globale della personalità del bambino, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa, ricercando il suo benessere psicofisico e sviluppando le sue potenzialità cognitive, affettive e relazionali.

Rispondono ai bisogni sociali e di cura delle famiglie, in costante collaborazione con le stesse, in una prospettiva di sostegno alla genitorialità e di cooperazione educativa. Le famiglie sono pertanto coinvolte nel progetto pedagogico e viene loro garantito il diritto alla informazione ed alla partecipazione.

E' assicurata la frequenza ai bambini in situazione di disabilità o di svantaggio socio-culturale, per i quali sono previsti opportuni interventi educativi, al fine di garantire pari opportunità di frequenza ed una reale integrazione sociale.

Per il pieno raggiungimento delle finalità educative dei servizi per la prima infanzia comunali, si promuove il raccordo con la scuola dell'infanzia e con le altre istituzioni scolastiche, sociali e sanitarie presenti nel territorio.

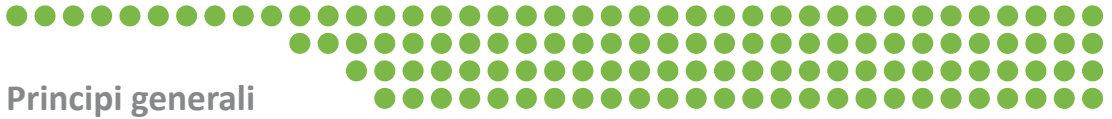
L'Amministrazione Comunale definisce un sistema di regole e garanzie che consentano la massima equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso la definizione chiara degli obiettivi, degli standard di qualità, delle modalità di accesso ai servizi, dell'organizzazione degli stessi nonché delle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



Principi generali

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

Eguaglianza	E' assicurata la parità di diritti a tutti gli utenti. Non sono motivo di esclusione dal servizio differenze di razza, religione, sesso, lingua, opinioni politiche. E' tutelato e garantito il diritto all'inserimento per bambini in situazione di disabilità o di svantaggio socio-culturale.
Imparzialità e rispetto	Gli operatori dei servizi svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività, garantendo completa imparzialità fra gli utenti ed il pieno rispetto delle diverse categorie di utenza.
Trasparenza	L'Amministrazione Comunale definisce criteri di accesso, modalità di partecipazione degli utenti al costo del servizio, modalità, tempi e criteri di gestione del servizio, dandone massima diffusione, attraverso il Regolamento dei Servizi educativi per la prima infanzia, il Regolamento per l'applicazione delle rette, la Carta dei Servizi, i Criteri per la formazione delle graduatorie di accesso, approvati dai competenti organi.
Partecipazione	E' garantita la partecipazione delle famiglie utenti alla gestione del servizio. E' assicurato il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti, presentare reclami.
Continuità	E' assicurato un servizio regolare e continuo, secondo il calendario di funzionamento approvato dal Responsabile Area Servizi alla Persona del Comune tenendo conto della concertazione con le OO.SS. Di norma, i servizi nido sono aperti da settembre a giugno di ogni anno scolastico, dal lunedì al venerdì, con sospensione nei periodi di vacanza natalizia e pasquale. Nel mese di luglio funziona il servizio indispensabile estivo a richiesta delle famiglie che ne hanno necessità per motivi di lavoro. Eventuali interruzioni e/o sospensioni possono avvenire per motivi imprevedibili o scioperi del personale comunicati preventivamente alle famiglie nei termini di legge.
Efficienza ed efficacia	Vengono individuati standard di qualità, garantendo strumenti di verifica agli utenti. Sono stati introdotti strumenti per rilevare annualmente il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato.



Principi generali

IDENTITA' E FINALITA' DEL NIDO

L'Asilo nido è un servizio educativo che risponde alle esigenze dei bambini da 9 mesi a tre anni, assicurando la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e promuovendo la cultura della prima infanzia. Opera in piena integrazione con i servizi sociali e socio-sanitari territoriali e in particolare con le scuole dell'infanzia.

Il servizio Asilo Nido si pone l'obiettivo di favorire lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- *dell'autonomia e identità dei bambini e delle bambine*
- *della personalità individuale nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali*
- *della comunicazione tra bambini, tra bambini e adulti, e tra adulti allo scopo di un confronto costruttivo*
- *del rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza e solidarietà, valorizzando ogni forma di diversità*
- *di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità di ogni bambino e sostenendoli nel processo di costruzione della loro identità e personalità.*

LE LINEE PEDAGOGICHE

L'Amministrazione comunale, al fine di garantire la qualità educativa, l'unitarietà, la coerenza e la continuità degli interventi, nonché il monitoraggio e la verifica dell'efficacia della programmazione e della formazione del personale, si avvale della funzione di coordinamento pedagogico, svolto da figura professionalmente competente in ambito psico-pedagogico.

La funzione pedagogica si sostanzia nell'elaborare l'indirizzo pedagogico-educativo dei servizi, concorrendo alla sua progettazione ed attuazione, nel garantire la continuità educativa del nido, nel pianificare momenti di verifica e di valutazione, nel sostenere e promuovere le competenze del personale educativo, nel favorire la messa in rete dei servizi a gestione diretta e di quelli a gestione indiretta, nonché pubblici e privati del territorio, promuovendone il costante confronto e scambio di esperienze.

I documenti che orientano e sostengono le idee e le linee pedagogiche educative dei nidi d'infanzia sono il Progetto Pedagogico e il Progetto Educativo, strumenti basilari di programmazione del servizio educativo.

Elaborato dal Coordinamento Pedagogico, il Progetto Pedagogico fornisce l'inquadramento



Principi generali

teorico comune per l'elaborazione e l'attuazione dei singoli progetti educativi dei nidi d'infanzia e definisce le linee guida della programmazione educativa, vale a dire gli orientamenti teorici a cui ogni nido d'infanzia deve attenersi nella programmazione e progettazione operativa.

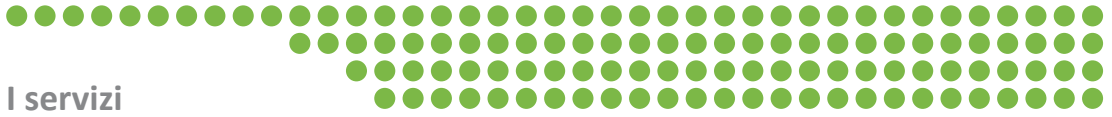
Il Progetto educativo costituisce un documento di pianificazione dell'attività pedagogica elaborato annualmente da ciascun gruppo di lavoro. E' uno strumento dal quale emergono gli indirizzi della programmazione educativa, rappresenta quindi la "carta di identità" di ciascun nido e di ciascuna sezione, perché definisce nel concreto le modalità di organizzazione della struttura e le linee della progettazione educativa.

La programmazione è compito professionale del gruppo di educatori di ogni sezione e di ogni nido con la supervisione del coordinatore pedagogico, tenuto conto dei bambini frequentanti e viene presentata ai genitori entro il mese di novembre, terminati gli inserimenti.

Anche gli arredi e spazi all'interno dei nidi si rifanno a un modello pedagogico-organizzativo per bambini in una fascia d'età fra i primi mesi e i 3 anni che si articola su un intreccio – incastro coerente fra allestimenti di angoli/centri di gioco; proposte di materiali diversificati e flessibili, suggestivi e fonti di scoperte. All'interno delle sezioni sono previsti diversi angoli per sostenere lo sviluppo del bambino in tutte le aree e aiutarlo a potenziarne le diverse funzioni, ci sono spazi per i giochi simbolici, per le regole, per esplorare, per creare e trasformare, per imitare ruoli.

La suddivisione degli spazi interni è stata pensata per offrire un ambiente rassicurante, capace di accogliere il bambino nei suoi bisogni affettivi, nei momenti di regressione, ma anche in grado di sostenere ed incoraggiare il suo desiderio di esplorare e conoscere la realtà.

Un ambiente così ideato garantisce ad ogni bambino la possibilità di sperimentare, costruire, fare e disfare, inventare.



I servizi

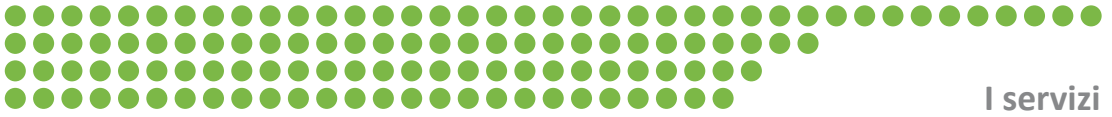
I SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA DEL COMUNE DI CASTENASO

Il Nido d'infanzia e i servizi integrativi sono servizi socio-educativi di interesse pubblico che accolgono i bambini fino all'età di tre anni e che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorrono con la famiglia alla formazione ed educazione dei bambini e delle bambine. Hanno lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

Nel Comune di Castenaso sono attualmente presenti 3 nidi d'infanzia, con la seguente capienza, tenuto conto dell'incremento della ricettività nella misura del 15% ai sensi della vigente normativa regionale:

- *Nido Piccolo Blu via Gramsci n. 41 n. 60 posti - bambino, dai 9 ai 36 mesi, con 4 sezioni a tempo pieno*
- *Nido Piccolo Giallo via Bargello n. 6 n. 54 posti – bambino, dai 13 ai 36 mesi, con 2 sezioni a tempo pieno e 2 sezioni a tempo parziale*
- *Piccolo Nido, via Natalia Ginzburg, 3, Villanova di Castenaso n. 14 posti –bambino, dai 13 ai 36 mesi, con 1 sezione a tempo pieno.*
- *Centro giochi per bambini e genitori “L'Oblò” Via Bargello n. 6, rivolto ai bambini da 0 a sei anni e alle loro famiglie.*

La presente offerta di servizi può essere ampliata, in relazione all'andamento della domanda proveniente dalle famiglie, tramite convenzioni per ulteriori posti-bambino con servizi per l'infanzia privati, regolarmente autorizzati al funzionamento (attualmente è in vigore la Convenzione con l'Asilo nido Baby World).



IL NIDO PICCOLO BLU

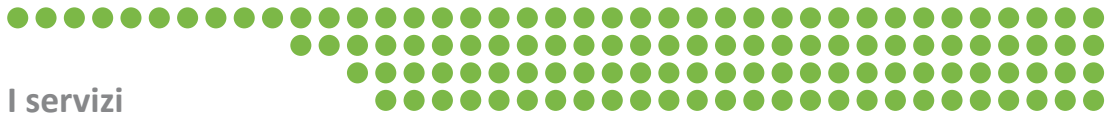


I servizi educativi del nido Piccolo Blu sono gestiti direttamente dal Comune, mentre i servizi ausiliari sono gestiti tramite appalto dalla Cooperativa Sociale Società Dolce.

Lo schema organizzativo è il seguente:

Sezioni Tempo Pieno	n° Bambini	n° Educatrici	n° Collaboratrici
Tigrotti 21-36 Mesi	15	2	1
Pulcini 21-36 Mesi	17	3	1
Elefantini 13-20 Mesi	13	2	1
Orsetti 9-12 Mesi	15	3	1
Totali	60	10	4

E' inoltre presente un'ausiliaria con orario ridotto, in particolare con funzioni di riordino/pulizia cucina. La composizione delle sezioni può cambiare di anno in anno in relazione al numero ed all'età dei nuovi iscritti, ad eccezione di 1 sezione sempre destinata ai lattanti 9-12 mesi.



I servizi

IL NIDO PICCOLO GIALLO



Il nido Piccolo Giallo è gestito in appalto da Società Dolce di Bologna, secondo il seguente schema organizzativo:

Sezioni 13-36 Mesi	n° Bambini	n° Educatrici	n° Collaboratrici
Cagnolini Tempo Pieno	12	2	1
Topolini Tempo Pieno	12	2	1
Leprotti Part-time	14	2	1
Micetti Part-time	16	2	1
Totali	54	8	4

All'interno del nido opera una coordinatrice pedagogico-gestionale della cooperativa in costante collaborazione con la pedagoga comunale al fine di offrire alle famiglie un servizio in linea con gli altri servizi presenti nel comune di Castenaso.

In questo nido è prevista la possibilità di aperture extracalendarie su richiesta di un numero minimo di famiglie (es. nel periodo di sospensione per vacanze natalizie o pasquali).

IL PICCOLO NIDO



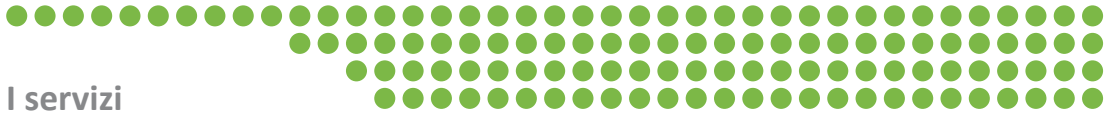
Il Piccolo Nido è gestito in appalto da Società Dolce di Bologna. E' un nido di recente apertura (inizio attività dal 10 gennaio 2011) situato nella nuova zona residenziale della frazione di Villanova.

Prevede il seguente schema organizzativo:

Sezioni 13-36 Mesi	n° Bambini	n° Educatrici	n° Collaboratrici
Koala Tempo Pieno	14	2	1

In questo nido è in corso la sperimentazione di pannolini lavabili e riutilizzabili denominata "Progetto Lavanda", avviata dal gestore tramite convenzione con la cooperativa Eta Beta.

La Cooperativa Società Dolce di Bologna nasce nel febbraio del 1988 ad opera di un gruppo di giovani studenti universitari con l'obiettivo di produrre servizi che favorissero una condizione di vita migliore e più serena. Da allora opera nel settore sociale, sanitario, educativo, ricreativo, riabilitativo ed assistenziale realizzando attività di progettazione e gestione di diverse tipologie di servizi alla persona. Gestisce da diversi anni alcuni servizi per l'infanzia del Comune di Castenaso, a lei aggiudicati tramite regolare gara d'appalto.



I servizi

In tutti i nidi le educatrici dispongono di una quota di monte-ore destinate ad attività non frontali.

Il personale dei nidi, sia quello dipendente che della cooperativa, è costituito da personale educativo in possesso dei titoli e dei requisiti e nel rapporto numerico previsti dalla normativa regionale vigente e da personale addetto ai servizi generali.

Il personale educativo è competente in merito alla cura e all'educazione dei bambini ed alla relazione con le famiglie, mentre il personale addetto ai servizi generali si prende cura dell'ambiente e dei materiali didattici, della distribuzione del pasto oltre che collaborare alla realizzazione delle attività ed alla assistenza ai bambini. L'insieme del personale operante nel plesso costituisce un gruppo di lavoro denominato "collettivo" che è complessivamente partecipe della funzione educativa secondo il principio del lavoro di gruppo, nell'ambito delle linee didattiche e organizzative elaborate dal collettivo.



CENTRO GIOCHI BAMBINI E GENITORI L'OBLÒ



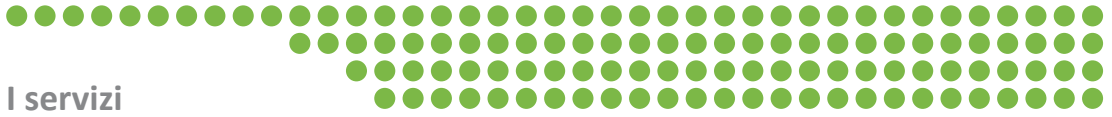
Il centro per bambini e genitori è rivolto alle famiglie con bambini piccoli 0-36 mesi, si propone per gli adulti come luogo di incontro e socializzazione in cui arricchire i propri modelli di relazione con i bambini, si propone con i bambini come luogo dove avviare le prime esperienze di autonomia, luogo di apprendimento e di gioco attivando le prime forme di socializzazione con i coetanei.

Il Centro per bambini e genitori è gestito da Società Dolce in appalto. Funziona, di norma dal mese di novembre al mese di giugno, per 3 pomeriggi la settimana. Il Centro Giochi "L'Oblò" è ubicato presso la sede del Nido "Piccolo Giallo". Per la propria attività utilizza i seguenti spazi: sezione part-time, atelier, aula-nave, oltre i servizi eventualmente necessari. Le modalità di funzionamento sono precisate dal Regolamento Servizi educativi prima infanzia artt. 19-20.

Oltre al personale educativo e ausiliario è presente una coordinatrice pedagogico-gestionale della cooperativa in costante collaborazione con la pedagoga comunale al fine di offrire alle famiglie un servizio in linea con gli altri servizi presenti nel comune di Castenaso.

Giorni di apertura	Orari	Educatrici	n° max bambini
Martedì	16.30-18.30	2	15
Mercoledì	15.00-17.00	2	15
Giovedì	16.30-18.30	2	15

Gli orari di apertura potranno subire modifiche, con atto del Responsabile di Area, in relazione alle scelte amministrative-organizzative espresse dalla Giunta comunale, alle necessità del servizio e dell'utenza.



I servizi

La gamma di proposte socio-educative è variegata. Tra le varie iniziative:

- *Uno spazio per giocare, fare merenda insieme e d'incontro per i genitori*
- *Attività legate a giochi psico-motori*
- *Laboratori di manipolazione e colore*
- *Laboratori creativi ed espressivi condotti da animatori esperti*
- *Incontri tematici tenuti da esperti rivolti ai genitori*
- *Feste di Natale, Carnevale e di fine anno*
- *Progetto Giardino aperto*
- *Lo Sportello 0-6, un servizio di consulenza educativa individuale su appuntamento condotto dalla coordinatrice pedagogica comunale.*

Per la fascia 0-12 mesi sono previste in particolare le seguenti iniziative:

- *Frequenza in una giornata dedicata*
- *Spazi morbidi per coccole (tatto e contatto)*
- *Gruppi discussione per neo-mamme*
- *Eventuali corsi di massaggio infantile (su richiesta in base al numero).*

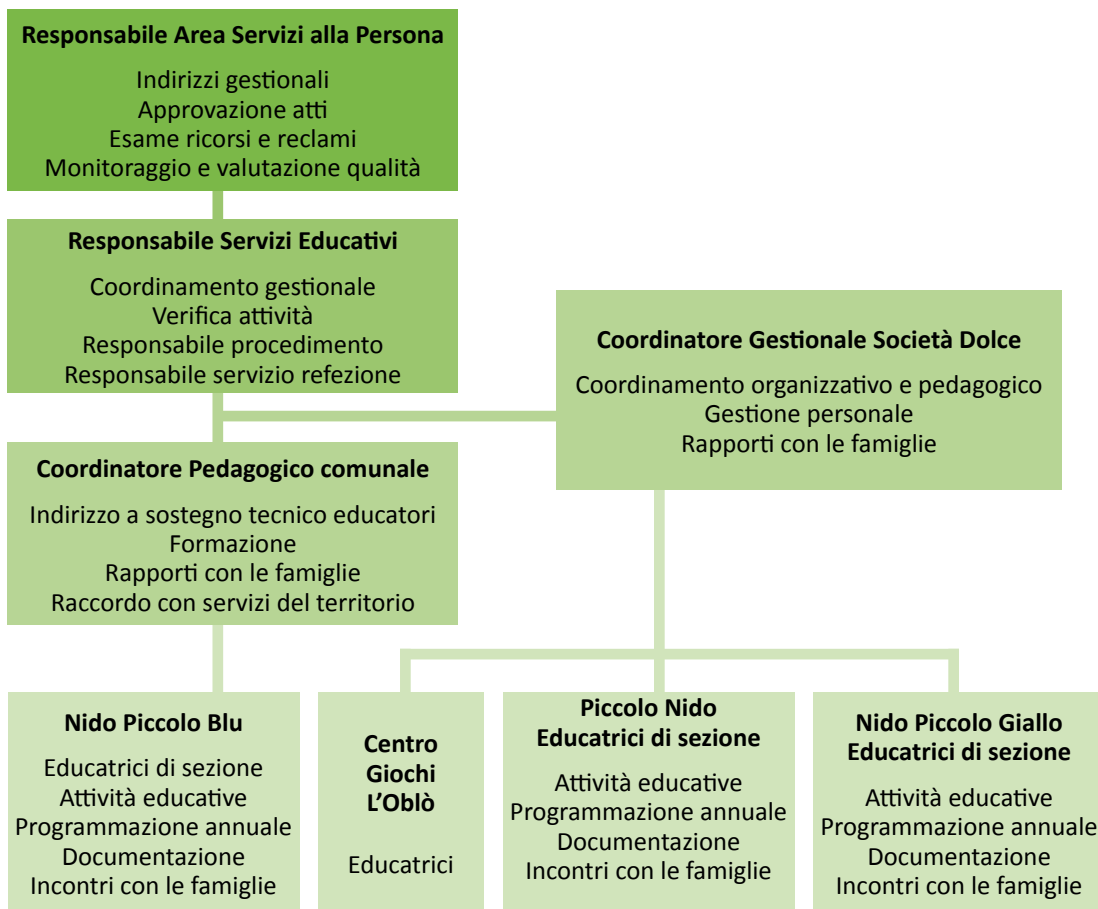
COLLEGAMENTI CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO

Gli Asili Nido sono in rete tra di loro e con gli altri servizi socio-educativi, scolastici e di sostegno alla genitorialità presenti a livello territoriale. Per problematiche particolari e specifiche che possano interessare uno o più bambini, la collaborazione con i servizi territorialmente competenti (es. pediatria di comunità, servizio Neuropsichiatra ASL, servizio sociale minori, ecc.) sarà continua per tutto il tempo di frequenza del nido.

È garantito il raccordo fra nidi e scuole dell'infanzia del territorio tramite il progetto di continuità e qualificazione 3-5 anni, che comprende anche momenti di interscambio e colloqui tra educatrici del nido ed insegnanti in fase di passaggio dei bambini dal nido alla scuola dell'infanzia.

LA STRUTTURA

La struttura organizzativa che si occupa dei servizi per l'infanzia del Comune di Castenaso è delineata nel seguente organigramma:



L'ORGANIZZAZIONE DEGLI ASILI NIDO

Il calendario di funzionamento dei servizi è stabilito annualmente dal Responsabile dell'Area "Servizi alla Persona", tenendo conto della concertazione con le OO.SS. come previsto dai contratti di lavoro. Di norma, i servizi nido sono aperti da settembre a giugno di ogni anno scolastico, dal lunedì al venerdì ad esclusione dei giorni di chiusura previsti annualmente dal calendario scolastico. Nel mese di luglio l'Amministrazione prevede il prolungamento del servizio, riservandolo alle famiglie con effettive necessità di affidamento che ne facciano richiesta.



L'organizzazione

L'orario di apertura degli asili nido comunali è il seguente:

- *Nido a tempo pieno dalle ore 8,00 alle ore 16,30, anticipabile alle 7,30 e posticipabile alle ore 17,30 per le famiglie che ne facciano specifica richiesta e che ne abbiano necessità per motivi di lavoro.*
- *Nido a tempo parziale dalle ore 8,00 alle ore 13,30, anticipabile alle 7,30 per le famiglie che ne facciano specifica richiesta e che dimostrino di averne necessità per motivi di lavoro.*

SERVIZIO REFEZIONE E VIGILANZA IGIENICO SANITARIA

All'interno dei nidi viene distribuito il pasto preparato dalla cucina centralizzata comunale, salvo per la fascia 9-12 mesi per i quali il pasto viene preparato direttamente nella sede che ospita i bambini di questa fascia d'età, ossia presso la cucina del nido Piccolo Blu.

Un esempio di menù settimanale per lattanti:

Giorno	Colazione	Pranzo	Merenda
Lunedì	Latte Biscotti secchi h. 9,30: Succo o spremuta	Pastina in brodo vegetale con manzo macinato Formaggio fresco Verdura cotta & Frutta fresca	Latte Biscotti
Martedì	Come lunedì	Pastina in brodo vegetale + passato Polpettone di suino Verdura cotta & Frutta fresca	Yogurt biologico
Mercoledì	Come lunedì	Pastina / riso in brodo di carne Sformato di tuorlo d'uovo e parmigiano Verdura cotta & Frutta fresca	Frullato di frutta
Giovedì	Come lunedì	Pastina in brodo vegetale al pomodoro Polpettine di pollo Verdura cotta & Frutta fresca	Polpa di frutta
Venerdì	Come lunedì	Pastina in brodo vegetale olio e parmigiano Filetto di halibut olio e limone Verdura cotta & Frutta fresca	Banana



L'organizzazione

Il menù, di norma articolato su 5 settimane, è vagliato dal competente servizio dell'Azienda USL per garantire un adeguato apporto nutrizionale. Le grammature sono stabilite dal medesimo servizio.

Il Comune di Castenaso, che gestisce il servizio di refezione collettiva tramite l'Istituzione SI-STeR, garantisce la corretta conservazione degli alimenti e preparazione dei pasti, attraverso l'applicazione dei sistemi di autocontrollo di cui al Regolamento CE 852/2004 e successive modifiche e promuove l'utilizzo di prodotti biologici e tipici/locali.

La verifica della qualità, oltre che dai controlli interni, è garantita dalla possibilità per i genitori durante l'inserimento di consumare il pasto con i propri bambini e durante l'anno, in particolare per i genitori facenti parte della Commissione Mensa, dalla possibilità di accedere, su prenotazione al mattino, all'assaggio del pasto durante l'erogazione del servizio.

Un esempio di menù settimanale per bambini 1-3 anni:

Giorno	Colazione	Pranzo	Merenda
Lunedì	Latte fresco bio Biscotti h. 9,30: Succo o spremuta	1/2 penne pomodoro e basilico Petto di pollo gratinato / polpettine Patate arrosto Frutta fresca	Latte Fresco Bio Biscotti
Martedì	Come lunedì	Sedanini al ragù Medaglioni di ricotta Piselli Frutta fresca	Yogurt bio alla frutta
Mercoledì	Come lunedì	Chifferini olio e parmigiano Sformato rustico Carote crude / cotte Frutta fresca	Succo di frutta bio Plum-cake bio
Giovedì	Come lunedì	Gnocchi al pomodoro Prosciutto cotto Pomodori Frutta fresca	Panino con marmellata



L'organizzazione

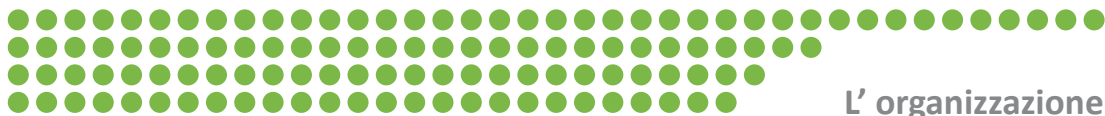
Giorno	Colazione	Pranzo	Merenda
Venerdì	Come lunedì	Risotto alle verdure Platessa al forno Insalata / zucchine Frutta fresca	Banana

La stessa Azienda USL, attraverso i propri servizi distrettuali, svolge la vigilanza igienico-sanitaria all'interno dei servizi ed in particolare rispetto alle modalità di dimissione e riammissione dei bambini per malattia, vigila sul rispetto delle norme igieniche all'interno del nido, indica la profilassi e i protocolli da attuare in caso di malattie infettive o problematiche igienico sanitarie verificatesi all'interno del servizio.

Sul sito del Comune di Castenaso (www.comune.castenaso.bo.it) vengono pubblicati e periodicamente aggiornati i menù somministrati ai bambini, nonché resi disponibili presso i nidi. Inoltre all'inizio di ogni anno scolastico il Comune fornisce ai genitori dei nuovi bambini inseriti il regolamento sanitario predisposto dall'Azienda USL, comprendente le modalità di dimissione e riammissione dei bambini per malattia e le regole per la somministrazione dei farmaci.

Eventuali richieste di diete speciali per motivi di salute, oltre la fase dello svezzamento, tramite presentazione di certificato medico del pediatra di base (riservate esclusivamente a coloro che presentano effettivi problemi di allergia o intolleranza o patologie momentanee) o per motivi religiosi, vanno presentate in forma scritta all'Istituzione SISTeR del Comune di Castenaso, Piazza Bassi, 2 -Castenaso, tel.051-6059253, fax 051-6059296.

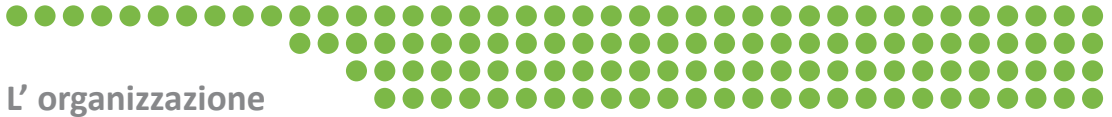
Il certificato per diete speciali legate a motivi di salute è valido di norma per un anno scolastico e va ripresentato, se persistono le condizioni per richiederlo, prima dell'inizio di ogni anno scolastico (possibilmente entro il 31 agosto). Il certificato può indicare unicamente gli alimenti da escludere.



LA GIORNATA AL NIDO

La giornata dell'asilo nido è caratterizzata da momenti di routine quali accoglienza, pranzo, sonno, cambio, attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici al fine di accogliere il bisogno di intimità, sicurezza, orientamento ed autonomia dei bambini e delle bambine.

Giornata tipo	
Accoglienza	8.00-9.00 (dalle 7.30 pre orario per i genitori che ne hanno fatto richiesta in base ad esigenze lavorative). Dopo tale termine i bambini verranno accettati solo per motivi straordinari che le famiglie dovranno comunicare in anticipo.
Colazione	7.30- 8.00 verrà data una piccola colazione ai bambini che frequentano con orario anticipato
Merenda	Ore 9.30: di norma a base di spremute, succhi di frutta o frutta
Pranzo	Il pranzo è fissato alle ore 11.30 circa I menu settimanali sono esposti presso i nidi e pubblicati sul sito del Comune. I pasti sono preparati dalla cucina centralizzata comunale (13-36 Mesi), all'interno della cucina del nido Piccolo Blu (9-12 Mesi)
Sonno	Tutti i bambini riposano nel pomeriggio, dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa, i lattanti anche al mattino (secondo le esigenze personali). Al Nido dovranno essere lasciati anche gli eventuali oggetti che il bimbo utilizza per il riposo (ciuccio, oggetto transizionale, ecc..).
Merenda	Ore 16.00 La merenda è fornita dalla cucina comunale, secondo quanto stabilito nel menù.
Uscita	dalle 16.15 alle 16.30 (fino alle 17,.30 per chi fruisce del servizio di post-orario). I bambini dovranno essere ritirati entro e non oltre le ore 16.30 da parte dei genitori che non hanno fatto richiesta del post orario . I bambini saranno consegnati solo ai genitori o alle persone maggiorenni da queste formalmente delegate. All'entrata di ogni sezione i genitori potranno trovare delle schede con il resoconto della giornata ("diario di bordo"). In caso di problemi particolari sarà l'educatrice a farli presente.



L' organizzazione

MODALITÀ DI ACCESSO

Annualmente l'Amministrazione comunale, con apposito bando, rende noti i criteri, le modalità ed i termini per l'accesso al servizio di asilo nido, promuovendone la massima informazione e pubblicizzazione sia mediante pubblicazione sul sito del Comune di Castenaso, sia mediante invio per posta del bando a tutte le famiglie residenti con bambini potenziali fruitori del nido.

Per iscrivere i bambini al nido i genitori interessati dovranno presentare apposita domanda presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Castenaso, con le modalità ed entro i termini stabiliti dal bando, pena esclusione della domanda. Di norma le domande vengono accolte nel mese di marzo. Qualora il numero delle domande superi la disponibilità dei posti disponibili, saranno approvate dal Responsabile Area Servizi alla Persona apposite graduatorie suddivise per fasce d'età (piccoli medi grandi) e per la sez. part-time, sulla base di criteri prestabiliti approvati dalla Giunta Comunale.

In sede di presentazione della domanda di accesso al servizio di asilo nido verrà richiesta ai genitori una quota di iscrizione, che sarà da considerarsi versata in acconto alla prima bollettazione del servizio, in caso di ammissione al nido.

In caso di permanenza in lista d'attesa oltre il 31 marzo 2011 (termine ultimo per le ammissioni), tale quota verrà restituita agli interessati. In caso di rinuncia volontaria al servizio, in qualsiasi momento presentata, tale quota non sarà restituita.

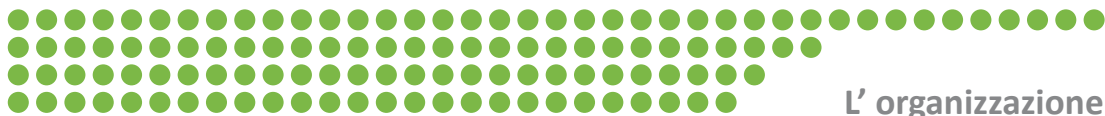
Si prevede inoltre da parte dei genitori dei bambini ammessi al servizio di asilo nido il versamento in acconto, entro la data indicata nella comunicazione di ammissione a seguito dell'approvazione delle graduatorie definitive, di un'ulteriore quota di conferma del posto assegnato. Tale quota sarà anch'essa detratta dalla prima bollettazione del servizio. Decorso il termine stabilito, il mancato pagamento della suddetta quota si intenderà come tacita rinuncia e il posto verrà ritenuto disponibile per altro bambino in graduatoria.

In caso di rinuncia successiva al pagamento della quota di accettazione del posto assegnato e prima dell'ingresso del bambino al nido, la quota versata non sarà restituita.

INSERIMENTO

Di norma prima dell'avvio del servizio viene svolta un'assemblea rivolta ai nuovi iscritti, seguita da un colloquio individuale.

L'inserimento dei bambini è programmato dal Coordinatore Pedagogico insieme al personale educativo secondo modalità graduali e non standardizzate, cercando di contemperare le esigenze educative con i bisogni dei singoli bambini e delle rispettive famiglie prevedendo, di norma, la presenza iniziale dei genitori. Il calendario degli inserimenti viene comunicato alle famiglie in tempo utile per permettere ai genitori di organizzare i loro tempi di vita e di lavoro.



L' organizzazione

L'inserimento dei nuovi iscritti deve essere preceduto da apposito colloquio con i genitori effettuato dal personale educativo al fine di uno scambio di informazioni e di conoscenza sullo sviluppo e le abitudini del bambino.

Gli inserimenti verranno effettuati in modo graduale e per gruppi di bambini, a partire dal mese di settembre, prevedendo inserimenti anche nel mese di ottobre per le sezioni dove viene inserito un elevato numero di bambini.

La durata dell'inserimento è di norma di quattro settimane. Non possono effettuarsi inserimenti oltre il 31 marzo.

La frequenza al Nido deve essere il più continua possibile, per assicurare un buon inserimento del bambino e stabilità organizzativa del servizio.

RINUNCE

La rinuncia volontaria al servizio deve essere presentata dal genitore in forma scritta.

La rinuncia presentata in corso d'anno scolastico determinerà la sospensione del pagamento della retta solo se dovuta a cambio di residenza o a gravi motivi (di salute, familiari, ecc.) oppure se il posto lasciato libero consentirà l'inserimento di un altro bambino in lista d'attesa (art.17 del Regolamento Servizi educativi per la prima infanzia).

REGOLE IGIENICO-SANITARIE

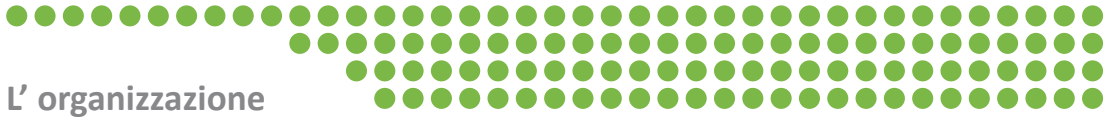
All'inizio di ogni anno scolastico è consegnata ad ogni famiglia una circolare contenente le regole da seguire in caso di indisposizione, malattia e assenze dei bambini, somministrazione dei farmaci all'interno del nido ecc.

I genitori o gli esercenti la potestà parentale, con la sottoscrizione della richiesta di frequenza, si impegnano a rispettare per sé e per i propri figli tutte le norme igienico - sanitarie fissate per la frequenza di comunità infantili astenendosi dal far frequentare i bambini nel momento in cui gli stessi si trovino in periodo di carenza per malattie di tipo infettivo diffuso.

ASSENZE

In caso di assenze, sia per malattia che per motivi familiari, i genitori sono tenuti ad avvisare tempestivamente le educatrici.

Nel caso di assenza per oltre 40 giorni, per motivi diversi dalla malattia o gravi ragioni documentate, i genitori vengono invitati a presentare idonea giustificazione dell'assenza. Valutata la situazione si può arrivare alla dimissione dal servizio con atto del Responsabile di area.



L' organizzazione

ASSENZE PER MOTIVI DI SALUTE

E' obbligatoria la presentazione del certificato medico per essere riammesso al nido:

- *quando i bambini sono assenti per malattia da oltre cinque giorni*
- *quando i bambini sono stati allontanati per sintomi di sospetta malattia (esantema cutaneo, temperatura superiore a 37,5° ascellari, scariche di diarrea, vomito ripetuto) o di malattie infettive*
- *(varicella, congiuntivite), anche se il ritorno all'asilo avviene il giorno successivo*

ASSENZE PER MOTIVI FAMILIARI:

Le assenze per motivi familiari devono essere comunicate in anticipo al personale oppure nei primissimi giorni dell'assenza, anche telefonicamente.

PARTECIPAZIONE AI COSTI DA PARTE DELL'UTENZA

La retta attribuita mensilmente a chi usufruisce del servizio di Asilo Nido, viene calcolata con il criterio della quota personalizzata in relazione alla situazione economica del nucleo familiare, nella misura del 2% (dell'1,5% per le sezioni part-time) del reddito ISEE di quella famiglia, secondo quanto deliberato annualmente dalla Giunta, congiuntamente ai parametri reddituali, nell'ambito della manovra tariffaria.

Per nuclei con reddito ISEE superiori a tali parametri reddituali, o per gli utenti che non presentano la dichiarazione ISEE o eventuali non residenti, vengono applicate le quote stabilite annualmente dalla Giunta Comunale nell'apposita deliberazione di approvazione delle tariffe.

La retta così determinata è valida, di norma, per la durata dell'anno scolastico, anche in relazione alla validità annuale dell'autocertificazione ISEE. Possono essere previste variazioni in corso d'anno solo in presenza di modifiche eccezionali alla situazione socio-economica del nucleo familiare.

Nel caso di famiglie residenti, con più di un figlio utente dei servizi educativi e scolastici comunali, si applicano le seguenti percentuali di riduzioni:

- *20% sulla tariffa dovuta per il 2° figlio.*
- *30% per il terzo figlio*
- *esenzione dal quarto figlio in poi.*

Per le famiglie che accolgono bambini in affido, in applicazione a quanto previsto dall'art. 9 della direttiva regionale n. 846/2007 e con la volontà di riconoscere il ruolo sociale dell'accoglienza, si stabilisce l'esenzione sulle rette dei servizi educativi e scolastici comunali.



In ogni caso i criteri applicati per la determinazione della retta di frequenza fanno riferimento al Regolamento comunale per l'applicazione delle rette dei servizi scolastici vigente.

ATTESTAZIONE INDICATORE ISEE DEL NUCLEO FAMILIARE

L'applicazione dell'ISEE (indicatore della situazione economica equivalente) al fine di determinare le priorità di accesso al servizio nido è stabilita dal Regolamento comunale ISEE (del. C.C. n. 63 del 19.07.2002, art.2).

Chi ritiene di poter ottenere un punteggio ai fini dell'accesso al servizio nido in relazione alla situazione economica del proprio nucleo familiare ed in relazione ai criteri approvati con deliberazione della G.C. n. 16 del 09/02/2012 punto 5), o comunque intenda far valere la situazione economica del nucleo al fine della posizione in graduatoria, deve presentare l'attestazione indicatore ISEE del nucleo familiare (redditi Irpef, valore del patrimonio immobiliare e mobiliare), con riferimento al Decreto Legislativo 109/98 e successive modifiche e integrazioni (normativa ISEE).

Chi non sia già in possesso di attestazione ISEE in corso di validità - nel qual caso sarà sufficiente allegarne copia al modulo di domanda - e sia interessato a presentarla, può richiederla gratuitamente:

ad un Centro Autorizzato di Assistenza Fiscale (CAAF)(v. elenco allegato);

allo Sportello Sociale del Comune di Castenaso, previo appuntamento (tel. 051/60.59.250-251). Si precisa che lo Sportello Sociale destina a tale attività la giornata di venerdì.

L'attestazione relativa al reddito ISEE del nucleo familiare, presentata in sede di domanda rimarrà valida per tutto l'anno scolastico successivo, salvo scadenza precedente l'ammissione al nido, e verrà considerata anche ai fini della determinazione della retta, qualora il bambino venga ammesso al nido.

I dati reddituali dovranno fare riferimento all'ultima dichiarazione dei redditi posseduta (l'anno di riferimento dovrà essere comunque lo stesso per tutti i componenti del nucleo).

Per quanto riguarda il patrimonio mobiliare e immobiliare la data di riferimento è necessariamente il 31/12 dell'ultimo anno.

Chi non dichiara la propria situazione reddituale familiare contestualmente alla domanda di ammissione all'asilo nido del proprio figlio, viene automaticamente collocato nella fascia di reddito massima.

RETTA MENSILE

Alla retta mensile attribuita è detratta una quota forfettaria, attualmente di Euro 2,58 (Euro 1,81 per le sezioni part-time), per ogni giorno di assenza dal servizio e corrispondente ai costi vivi (alimenti, pannolini, ecc.); dal 31° giorno di assenza continuativa, per giustificato motivo, la detrazione raddoppia passando a Euro 5,16 (Euro 3,62 per le sezioni part-time) al giorno; l'utente ha comunque l'obbligo, indipendentemente dalle detrazioni applicate per assenze, di pagare la quota mensile fino alla concorrenza del 30% della retta di contribuzione attribuita. L'aggiornamento successivo e futuro di tali quote, in riferimento al significativo modificarsi delle tariffe e dei costi di gestione del servizio, sarà approvato dalla Giunta Comunale.

Vengono inoltre previste riduzioni, per tutti gli utenti, sulle seguenti quote mensili in relazione ai periodi di vacanza di Natale e Pasqua: nella misura del 15% per i mesi di dicembre e gennaio, per le festività pasquali nella misura del 10%.

Per il solo mese di ammissione o per le chiusure straordinarie del servizio superiori ai 3 giorni, la retta attribuita verrà ridotta in proporzione al periodo di frequenza.

A tale retta dovranno essere aggiunte le eventuali quote fisse dovute per il servizio di prolungamento orario (pre e post orario), qualora richiesto. Tali tariffe, approvate annualmente dalla Giunta Comunale sono anch'esse soggette alla riduzione per chiusure del servizio e alla riduzione per pluriutenze dei servizi scolastici comunali.

In caso di rinunce definitive al servizio verrà comunque applicata l'intera retta mensile, detratti i giorni di assenza.

PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE AL SERVIZIO NIDO

I servizi educativi si avvalgono della partecipazione attiva dei genitori attraverso i seguenti organismi:

Assemblea dei genitori

Entro il mese di giugno viene convocata dall'Amministrazione l'assemblea dei genitori dei nuovi bambini iscritti e del personale in servizio al Nido quale momento di conoscenza reciproca e di presentazione del servizio. Durante l'anno sono possibili altri incontri qualora vengano richiesti dagli interessati per discutere di problemi generali del Nido anche con la presenza di esperti

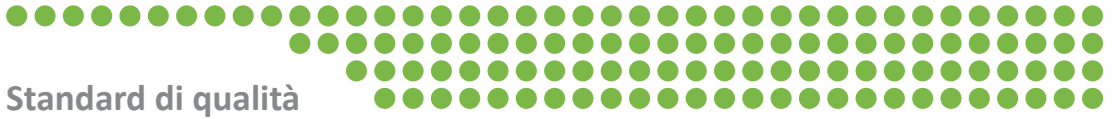
Incontri di sezione

il personale educativo delle singole sezioni convoca i rispettivi genitori almeno due volte l'anno: entro novembre per presentare, consegnare e discutere la programmazione educativa; nel mese di maggio per verificare e discutere lo svolgimento di tali attività avendo cura di fornire ai genitori ogni documentazione utile a tale verifica. Ulteriori incontri

saranno possibili qualora vengano richiesti dagli interessati o su iniziativa del personale educatore. Nel primo incontro di sezione viene anche nominato il rappresentante dei genitori nella commissione nido.

Colloqui individuali	Per i bambini nuovi iscritti viene effettuato, prima dell'inserimento, un colloquio necessario ad uno scambio informativo sul processo di inserimento del bambino nel gruppo sezione tra le educatrici della sezione in cui sarà inserito e la famiglia; ulteriori colloqui potranno comunque essere svolti se richiesti dei genitori concordando tempi e orari.
Commissione Nido	All'inizio di ogni anno scolastico viene costituita una commissione a carattere propositivo e consultivo rispetto all'attività complessiva del servizio. In particolare le compete la formulazione di proposte e pareri circa gli aspetti educativi ed organizzativi dei servizi, la promozione di iniziative volte a favorire la partecipazione dei genitori alla vita del servizio, la sensibilizzazione delle famiglie ai problemi educativi emergenti. Tale commissione è formata da un rappresentante dei genitori per ogni sezione. La Commissione individua un proprio referente che avrà il compito di convocare le riunioni quando lo riterrà necessario o su richiesta di altri componenti o di altri genitori. Tale Commissione sarà inoltre consultata/informata dall'Amministrazione comunale in merito a progetti di intervento riguardanti i Nidi.
Commissione Mensa	Per ciascuno degli asili nido comunali può essere nominato un rappresentante per la Commissione Mensa, organismo consultivo e propositivo nei confronti del Comune e dell'Istituzione SISTeR, che gestisce il servizio di refezione collettiva, per il monitoraggio e il miglioramento del servizio di refezione scolastica e degli asili nido.
Feste	Nel corso dell'anno scolastico vengono organizzate iniziative che caratterizzano momenti significativi della vita dei bambini e costituiscono un'occasione di incontro tra tutto il personale del Nido ed i genitori (es. festa di fine anno scolastico).

L'Amministrazione Comunale garantisce l'informazione e la pubblicizzazione delle regole d'accesso, delle caratteristiche e finalità dei servizi e delle attività che vi si svolgono. Assicura la trasparenza nella gestione e promuove percorsi di collaborazione con le famiglie al fine di perseguire migliori opportunità educative per i bambini.



Standard di qualità

GLI IMPEGNI DEL COMUNE

I principali criteri che guidano l'attività dell'Amministrazione comunale sono la ricerca della piena soddisfazione dell'utente e il perseguimento del miglioramento continuo del servizio offerto.

Con questi obiettivi vengono garantiti i seguenti standard:

- *Invio bando di accesso all'asilo nido a tutte le famiglie residenti con figli in età potenzialmente interessate al servizio e pubblicazione dello stesso sul sito del Comune*
- *Supporto nella compilazione della dichiarazione ISEE da parte dello Sportello Sociale.*
- *Approvazione graduatorie provvisorie di ammissione annuali entro 60 gg. dall'apertura del bando (e comunque non oltre il mese di maggio)*
- *Risposte ad eventuali ricorsi avverso le graduatorie di ammissione - inviati entro 15 giorni dalla data di spedizione della comunicazione da parte dell'Ufficio Servizi educativi di ammissione/non ammissione - entro 30 gg. dal ricevimento degli stessi al Protocollo dell'Ente*
- *Effettuazione controlli a campione sulle dichiarazioni rese dai genitori dei bambini ammessi agli asili nido: entro 45 gg. dall'approvazione graduatorie provvisorie*
- *Bollettazione del servizio: entro il giorno 15 del mese successivo a quello di erogazione del servizio*
- *Convocazione di un incontro di conoscenza del servizio nido particolarmente centrato sugli aspetti pedagogici dell'inserimento del bambino al nido, in fase di apertura del bando per la presentazione delle domande al servizio*
- *Convocazione di un'assemblea dei genitori dei nuovi iscritti prima dell'inizio del nuovo anno scolastico (di norma entro il mese di giugno)*
- *Almeno un colloquio individuale e due incontri di sezione con i genitori nel corso dell'anno*
- *Formazione ed aggiornamento continui del personale educativo.*
- *Utilizzo menù approvati dal servizio dietetico dell'ASL*
- *Rotazione menù su 5 settimane*
- *Utilizzo di pasta di semola, frutta e verdura fresche, provenienti da produzioni o coltivazioni biologiche*
- *Somministrazione di diete speciali per motivi di salute o religiosi*
- *Rispetto procedure di autocontrollo (HACCP) nell'ambito del servizio di refezione*



IMPEGNI DELLE FAMIGLIE

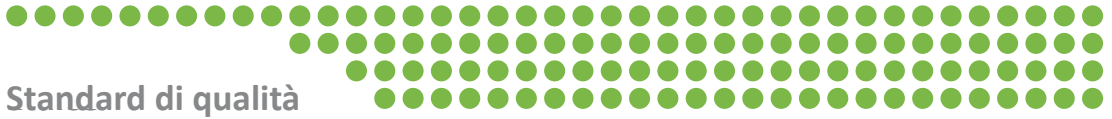
I genitori si impegnano a pagare la retta del servizio entro i termini fissati, a rispettare le regole di funzionamento del servizio come previste dal Regolamento comunale dei servizi educativi prima infanzia e gli accordi specifici presi con le educatrici in merito alle modalità di inserimento, frequenza del nido, comunicazioni, ecc.

Inoltre, in caso di bambini già frequentanti che rinunciano alla conservazione del posto per l'anno successivo, i genitori si impegnano a darne tempestiva comunicazione ai Servizi Scolastici ed Educativi.

INFORMAZIONE E ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'informazione e l'ascolto del cittadino utente è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale. Avviene principalmente attraverso:

- 1) rilevazioni di soddisfazione dell'utenza: annualmente si svolge una rilevazione, tramite questionario per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti;*
- 2) analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono all'Ufficio;*
- 3) verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.*



Standard di qualità

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Si riportano gli esiti dell'ultima rilevazione svolta con riferimento all'a.s. 2010/11, elaborate dall'Ufficio Servizi Educativi e Scolastici, a seguito di somministrazione di questionario consegnato a tutte le famiglie con bambini frequentanti gli Asili Nido comunali sia a gestione diretta che in appalto (Piccolo Blu, Piccolo Giallo, Piccolo Nido). Il questionario è stato proposto nel mese di giugno 2011, in modo che i genitori potessero esprimersi dopo l'esperienza di almeno un anno scolastico. Gli utenti complessivi degli Asili Nido comunali nell'a.s. 2010/11 sono stati 128, ai quali è stato consegnato il questionario di gradimento. Hanno risposto 83 famiglie, pari al 65% del totale.

Dai risultati della rilevazione emerge complessivamente un'ottima percezione del servizio, in sintonia con le aspettative comunque elevate degli utenti. Da una lettura approfondita emergono due dati interessanti che accomunano tutti e tre i servizi:

Punto di eccellenza: L'alta professionalità del personale educativo viene riconosciuta dall'utenza che ne evidenzia la capacità di sostenere le problematiche delle famiglie e la capacità di instaurare un ottimo rapporto con i bambini.

Punto di criticità: I tempi di funzionamento dei Nidi non sempre corrispondono alle esigenze dei genitori soprattutto per quello che riguarda l'orario di chiusura dei servizi, l'ampiezza dell'orario per portare e riprendere il bambino, il tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno. E' però da sottolineare che alla sezione F, la voce E, (tempi di funzionamento) risulta relativamente meno importante per i genitori rispetto alle altre.

Non si riscontrano scostamenti di rilievo negli esiti emersi per singolo nido rispetto al dato globale. Rispetto all'indagine svolta nell'a.s. 2006/07 la percezione da parte dei genitori del servizio offerto appare in linea con le attese e la valutazione complessiva del servizio nido è analoga a quella della precedente indagine (voto medio indagine a.s. 2006/07 9,36 su una scala da 1:10; voto medio indagine 2010/11 4,64 su una scala di 1:5, corrispondente a 9,28 su una scala da 1:10).

SINTESI ESITI QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION NIDI COMUNALI A.S.2010/2011

	Tutti i nidi	piccolo Blu	Piccolo giallo	piccolo nido
A. Accessibilità del servizio e caratteristiche della struttura	Punto di eccellenza: pulizia locali ed aree esterne: il 75% ritiene il livello ottimo, il 23% buono, il 2% sufficiente	Punto di eccellenza: pulizia locali ed aree esterne	Punto di eccellenza: pulizia locali ed aree esterne	Punto di eccellenza: pulizia locali ed aree esterne
	Criticità: tempi di attesa sugli esiti delle domande di iscrizione	Criticità: tempi di attesa sugli esiti delle domande di iscrizione	Criticità: tempi di attesa sugli esiti delle domande di iscrizione	Criticità: tempi di attesa sulle modalità di iscrizione, chiarezza sulle domande di iscrizione, essendo nido di nuova apertura, spazi verdi esterni percepiti meno adeguati rispetto al dato medio
B. Personale in Servizio	Punto di eccellenza su tutti gli aspetti, non rilevate criticità: il 97,5% ritiene che le educatrici gestiscano in modo competente il rapporto con i bambini, il 100% ritiene che il comportamento delle educatrici sia improntato alla cortesia e cordialità, 95% ritiene che i bambini siano osservati con attenzione, il 97,5% ritiene che il personale sia preparato ad offrire sostegno alle problematiche educative delle famiglie, il 92% ritiene che il personale risponda alle problematiche organizzative poste dalle famiglie in modo adeguato; clima sereno, rapporti fra personale e bambini, cura e igiene ritenuti più che soddisfacenti dalla totalità dei genitori	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si registrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi, leggermente inferiore alla media le risposte alle ultime 3 domande (clima familiare e sereno, rapporto tra personale e bambini ed adeguatezza igiene e pulizia sul servizio)	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi
C. Attività del Servizio	Punto di eccellenza: il 96% ritiene che i programmi didattici ed educativi siano validi e corrispondano a quanto pensato dai genitori, il 95% che vengano favoriti lo sviluppo e le capacità relazionali del bambino e le esperienze al nido siano adeguatamente documentate	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi
	Criticità: orari del nido: il 43% circa li considera più che adeguati, il 29% li considera adeguati, il 18% li considera sufficientemente adeguati, un 5% poco adeguati.	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi

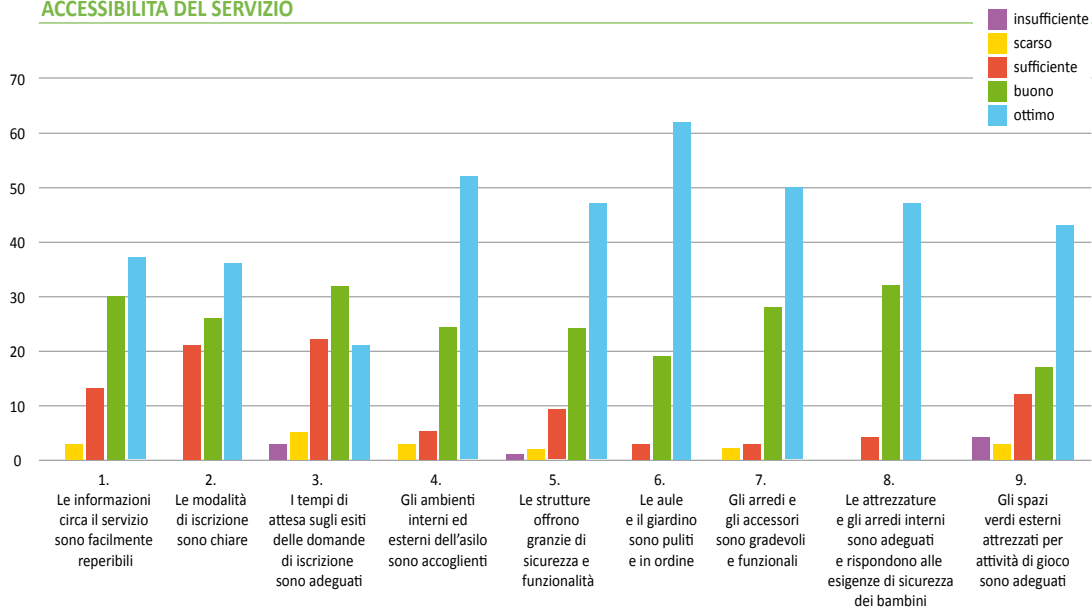
Standard di qualità

	Tutti i nidi	piccolo Blu	Piccolo giallo	piccolo nido
D. Comunicazione e partecipazione delle Famiglie	Punto di eccellenza: informazioni sulle attività e organizzazione del nido (il 95% le ritiene ottime o buone), adeguatezza informazioni sullo svolgimento giornata dei bambini al nido secondo l'85% circa	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi
E. Tempi di funzionamento del Servizio	Punto di eccellenza: adeguatezza orario di apertura giornaliera (l'82% lo ritiene più che adeguato, il 13% sufficiente)	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi
	Criticità: orario di chiusura giornaliera del servizio (il 14% non lo ritiene sufficiente, il 19% solo sufficiente), ampiezza dell'orario per portare e riprendere il bambino (il 13% lo considera insufficiente e il 20% sufficiente) e tempo di apertura nel corso dell'anno (il 17% circa lo considera non del tutto sufficiente, il 18% sufficiente)	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi
F. Importanza relativa delle 5 sezioni appena indicate (A-E)	il personale e l'affidabilità del servizio prestato rimangono gli aspetti prioritari secondo il 93% degli intervistati e sono anche quelli su cui è emerso un giudizio più che soddisfacente, minore importanza rivestono i tempi di funzionamento che sono molto importanti solo per il 51% degli intervistati	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi	Non si riscontrano scostamenti significativi rispetto al dato di tutti i nidi
Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto nel complesso	67% lo ritiene ottimo, il 29% buono, il 3,6% sufficiente, nessuno lo ritiene scarso o insufficiente	oltre i 74% lo ritiene ottimo, il 23% buono, il 3% sufficiente, nessuno scarso o insufficiente	il 58% lo ritiene ottimo, il 39% buono, 3% circa sufficiente, nessuno scarso o insufficiente	il 75% lo ritiene ottimo, il 17% buono, l'8% sufficiente
In generale, la retta è adeguata al servizio offerto?	Retta: 34% circa la ritiene completamente adeguata, il 28% la ritiene adeguata, il 24% la ritiene sufficientemente adeguata, quindi oltre l'86% la ritiene congrua, mentre la restante parte la ritiene poco o per nulla adeguata.	il 34% la ritiene completamente adeguata, il 20% adeguata, il 34% sufficientemente adeguata, quindi oltre l'88% la ritiene congrua, mentre la restante parte poco o per nulla adeguata	il 31% la ritiene completamente adeguata, la stessa percentuale la ritiene adeguata, il 22% sufficientemente adeguata, quindi oltre l'84% circa la ritiene congrua, mentre la restante parte poco o per nulla adeguata	il 42% la ritiene completamente adeguata, la stessa percentuale la ritiene adeguata, per un totale dell'84% circa che ritiene la retta congrua, la restante parte non la ritiene adeguata o non ha risposto

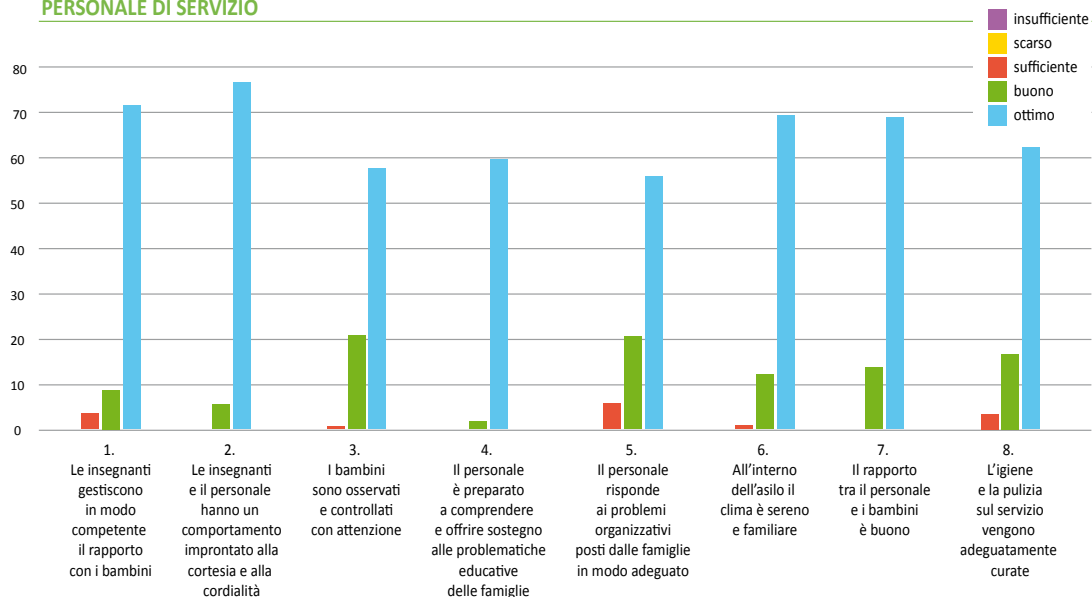
Suggerimenti espressi dai genitori:

miglioramento area esterna Piccolo Giallo (già inserita recinzione mobile) e Piccolo Nido (in corso), ampliamento orari pre-post e calendario funzionamento, garantire continuità rapporto bambini-educatrici (emerso da genitori Piccolo Giallo e Piccolo Nido).

ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

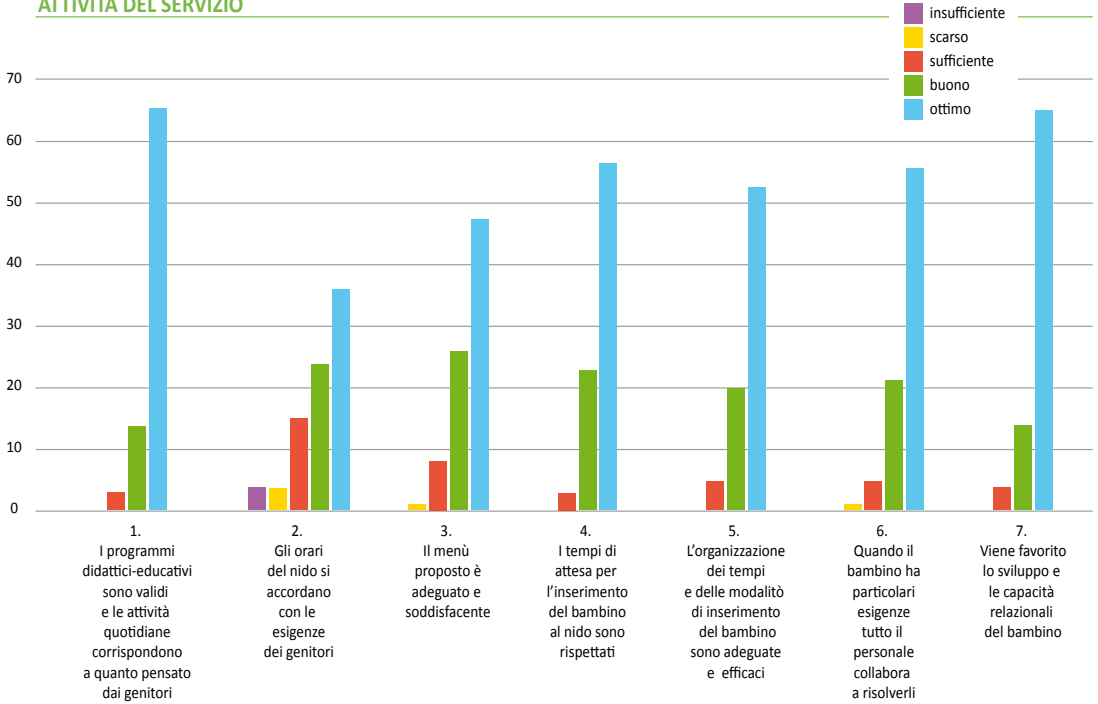


PERSONALE DI SERVIZIO

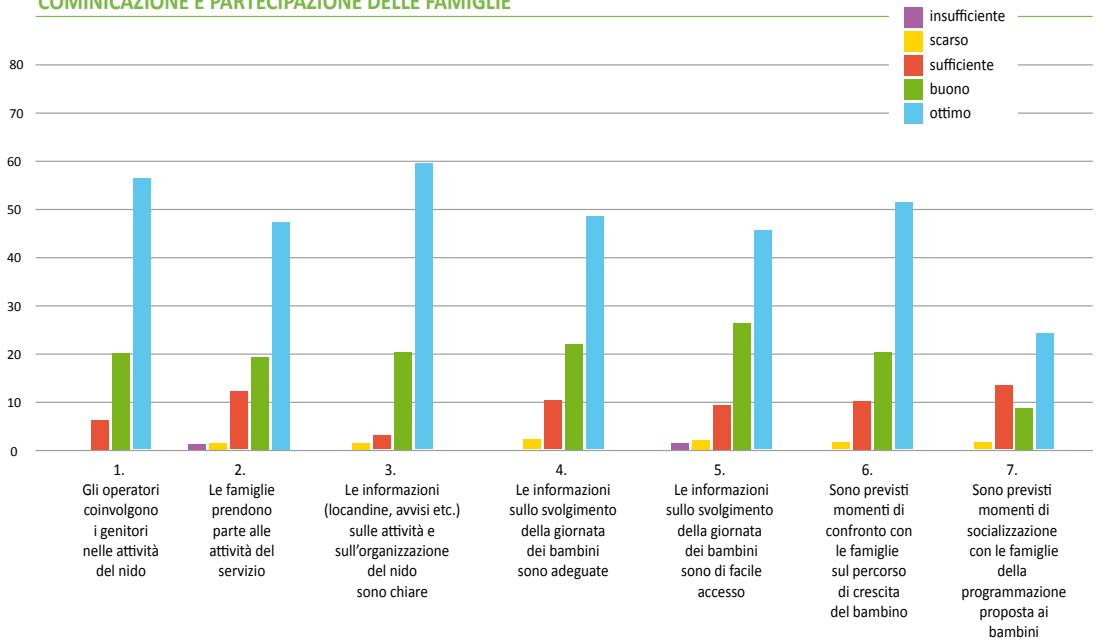


Standard di qualità

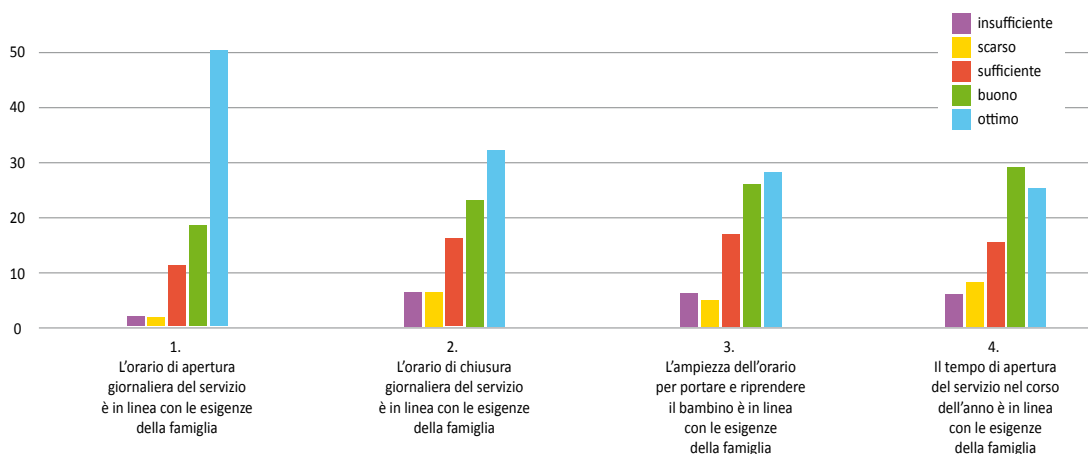
ATTIVITÀ DEL SERVIZIO



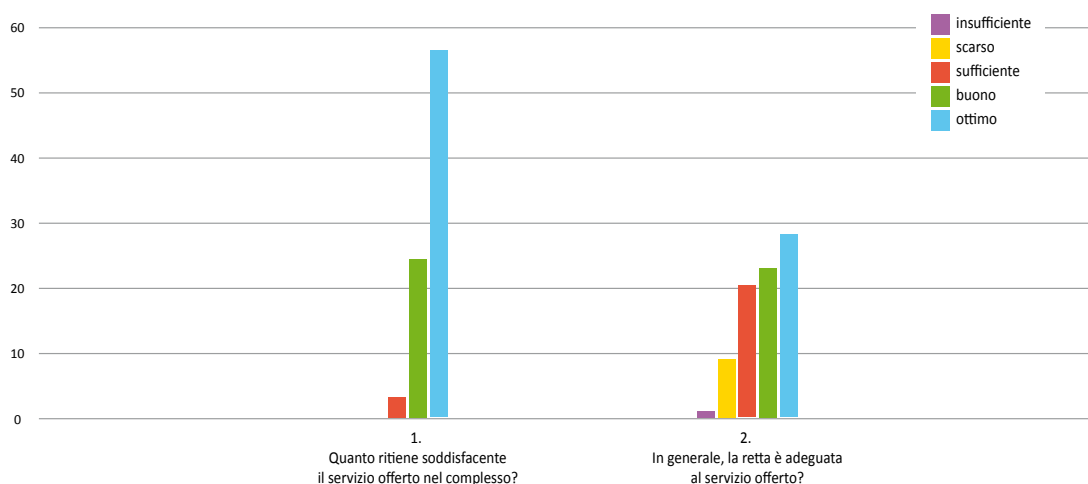
COMINICAZIONE E PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

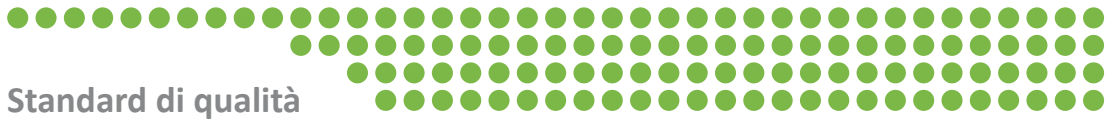


TEMPI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO





Standard di qualità

RECLAMI

Tutti i cittadini possono, individualmente o in forma associata, purché non in modo anonimo, avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento dei servizi ed anche sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi.

Anche il reclamo o il suggerimento, in un'ottica di partecipazione attiva dei cittadini, può costituire elemento utile alla correzione di criticità organizzative o alla ridefinizione dei servizi stessi in una società in continuo mutamento che necessita della costante revisione dei servizi erogati.

Reclami e segnalazioni vanno indirizzati al Responsabile dell'Area Servizi alla Persona e presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune o direttamente ai Servizi Scolastici ed Educativi, anche per telefono o via fax (051 789417 oppure 051 6059296) oppure inviando una e-mail (URP@comune.castenaso.bo.it).

I termini di risposta, che avviene di norma per iscritto a fronte di segnalazioni scritte, sono fissati in 30 giorni.

TUTELA

Ai sensi dell'art. 30 c. 1 della L. 69/2009 l'utente, qualora ravvisi la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante può promuovere, singolarmente o in forma associata, la risoluzione non giurisdizionale della controversia. Questa procedura è attivata con una richiesta indirizzata al Responsabile Area Servizi alla Persona.

LEGGI NAZIONALI E REGIONALI IN MATERIA DI NIDI E SERVIZI PER L'INFANZIA

Legge 6 dicembre 1971, n. 1044 Piano quinquennale per l'istituzione di asili-nido comunali con il concorso dello Stato (legge istitutiva)

Legge Regionale 10 gennaio 2000 n. 1 s.m.i. (LR 6 del 22.06.2012) - Norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia

Direttiva Regionale 25 luglio 2012 n. 85 sui requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia e relative norme procedurali, in attuazione dell'art. 1 , c. 3 e 3 bis della LR 1/2000, come modificata dalla LR 6/2012

ALTRE NORME DI INTERESSE

Legge 5 febbraio 1992 n. 104 - Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici

Decreto Legislativo 31 marzo 1998 n. 109 s.m.i. - Definizione di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate

Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 s.m.i. - Codice in materia di protezione dei dati personali

Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 s.m.i. - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa

Regolamento CE 852/2004 concernente l'igiene dei prodotti alimentari

Decreto Legislativo 9 aprile 2008 , n. 81 - Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro



Numeri utili

INDIRIZZI UTILI

Ufficio Relazioni con il Pubblico (iscrizioni, reclami) Casa Bondi, Via XXI Ottobre, 7, Castenaso, Tel. 051/60.59.239/248, fax 051 78.94.17, urp@comune.castenaso.bo.it

Sportello Sociale (attestazioni ISEE, richieste pre e post orario, rinunce, bollettazione servizi, certificazioni, ecc.) Piazza Bassi, 2 Castenaso Tel. 051/60.59.250/251, fax 051 6059296, e-mail: sportellosociale@comune.castenaso.bo.it

Servizi Educativi e Scolastici: Piazza Bassi, 2 Castenaso Tel. 051/60.59.131/256, e-mail: scuola@comune.castenaso.bo.it

Istituzione SISTeR del Comune di Castenaso, Piazza Bassi, 2 Castenaso, tel.051-6059253, fax 051-6059296 (presentazione di diete speciali per motivi di salute o religiosi)

Asili nido comunali:

- **Piccolo Blu**, Via Gramsci, 41, Castenaso, tel. 051-787673
- **Piccolo Giallo**, Via Bargello, 6, Castenaso, tel. 051-789552
- **Piccolo nido**, Via Natalia Ginzburg, 3, Villanova di Castenaso, tel. 051-781488
- **Centro Giochi L'Oblò** Via Bargello, 6, Castenaso, tel. 051-789552

Azienda USL - Pediatria di comunità: Via Marconi, 16, Castenaso tel. 051-6059503/051-809824 (sede Budrio)

ELENCO CAAF (CENTRI ASSISTENZA FISCALE) del territorio per assistenza e rilascio gratuito attestazione ISEE:

CGIL Camera del Lavoro

Via Gramsci, 21, Castenaso - tel. 051/787802

CISL

Via Nasica, 71/c, Castenaso - tel. 051/786482

CNA Servizi Bologna

Via Bottau, 4, Castenaso - tel. 051/787412 (preferibilmente dalle 9 alle 13)

**REALIZZATO A CURA DI:
Area Servizi alla Persona
del Comune di Castenaso (BO)**

PRIMA EDIZIONE Dicembre 2012