



CARTA DEL SERVIZIO
NIDI D'INFANZIA
CITTÀ DI VERCELLI



Indice

Premessa Perché la Carta del Servizio

Parte 1 Le finalità del servizio

Parte 2 I principi pedagogici che regolano il progetto educativo

Parte 3 Elementi Organizzativi del servizio

Parte 4 La qualità promessa

L'invito è quello di saper ascoltare quello che a volte non abbiamo tempo e pazienza di ascoltare...

La tesi è che se non apprendiamo ad ascoltare i bambini ci sarà difficile apprendere l'arte di stare a conversare con loro. Non solo, ci sarà difficile forse impossibile capire come e perché pensano e parlano, come fanno, chiedono, congetturano, teorizzano, desiderano, quali messaggi privilegiano, quali procedure esplorano e scelgono per guadagnare effetti e conoscenza...

Loris Malaquzzi

Uno strumento per dialogare

La Carta del servizio è un importante strumento di comunicazione fra l'Amministrazione e le famiglie: è un patto che definisce i valori ai quali si ispira il sistema dei nidi d'infanzia della Città di Vercelli, esplicita gli standard di qualità garantiti attraverso indicatori semplici e misurabili, definisce gli impegni attesi dalle famiglie per il benessere dei bambini. La Carta del Servizio però va ben oltre la pura descrizione dei nidi d'infanzia, perché il suo senso sta innanzitutto nel reciproco impegno di Amministrazione e cittadini/utenti a "render conto" delle responsabilità assunte per il buon funzionamento dei servizi.

Questa analisi approfondita del servizio ha dunque due fondamentali valenze: rendere trasparente un servizio complesso ed articolato che funziona grazie a una molteplicità di azioni che, in parte, si svolgono "dietro le quinte" e, nel contempo, mettere i genitori nella condizione di essere informati e di padroneggiare gli strumenti per partecipare e chiedere il rispetto di quanto dichiarato e garantito. Questo testo dunque, unitamente al Piano dell'Offerta Formativa e al Regolamento, materiali documentativi che l'Amministrazione fornisce alle famiglie, esprime proprio il nostro impegno al miglioramento continuo, alla diffusione della conoscenza, all'ascolto dei cittadini e alla partecipazione condivisa.

La Città di Vercelli propone un sistema integrato di gestione pubblica e privata dei servizi, che pur operando

con caratteristiche proprie organizzative e gestionali, collaborano ad un'offerta educativa comune a salvaguardia della qualità: siamo convinti che il confronto e la condivisione di buone pratiche non può che dare risultati positivi. Le finalità che i nostri servizi educativi perseguono derivano dal riconoscimento dei bambini come persone competenti, titolari del diritto ad essere attivi protagonisti del loro sviluppo all'interno in un contesto capace di sollecitare e favorire la piena espressione delle loro potenzialità individuali. Questo documento è la testimonianza che la nostra Amministrazione da sempre opera spinta al miglioramento e all'apertura verso esperienze innovative, nell'interesse a dedicare sempre più attenzione e maggiori opportunità per accompagnare i primi passi dei suoi cittadini più piccoli.

L'Assessore all'Istruzione

Andrea Raineri

Premessa

Perché la Carta dei Servizi

La Carta del Servizio è uno strumento con il quale i Nidi d'Infanzia del Comune di Vercelli intendono fornire tutte le informazioni relative ai servizi erogati, in una logica di trasparenza. La Carta del Servizio rappresenta un "contratto" che l'Ente stipula con i propri utenti al fine di garantire la loro soddisfazione sulla base dei livelli di servizio in essi definiti.

La Carta dei Servizio ha dunque le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Il Servizio Nidi d'Infanzia rende pubblica la propria Carta del Servizio attraverso la quale sarà possibile conoscere:

- l'organizzazione dei Nidi;
- le loro modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, indicatori e standard di servizio garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo del servizio e le modalità per effettuare eventuali reclami.

Parte 1

LE FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio Asilo Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella **Convenzione sui Diritti dell'Infanzia** approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo: *“convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività”*.

Inoltre ci preme sottolineare come il servizio Nidi d'Infanzia contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art. 24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art. 29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art. 13) e al gioco dei più piccoli (art. 31).

Il Servizio Nidi d'Infanzia è regolamentato anche dalle seguenti leggi:

- **LEGGE 6.12.1971 n° 1044;**
- **LEGGE REGIONALE 15.01.1973 n. 3:** Asili nido - Criteri generali per la costruzione, l'impianto e la gestione e il controllo degli asili-nido comunali
- **D.G.R. 20-6732 del 25 novembre 2013:** Aggiornamento standard minimi strutturali e organizzativi del servizio alla prima infanzia denominato micro-nido.
- **D.G.R. n. 48-14482 del 29 dicembre 2004:** Nido in famiglia - Individuazione dei requisiti minimi del servizio
- **DGR 2-9002 del 20 giugno 2008:** Sezione primavera – Approvazione direttive relative agli standard minimi del servizio.
- **D.G.R. n. 31-5660 del 16 aprile 2013:** Servizio per la prima infanzia denominato centro di custodia oraria - Aggiornamento standard minimi e organizzativi - Revoca D.G.R. n. 19-1361 del 20/11/2000

In aggiunta a quanto regolamentato dalla Normativa, nello specifico per la Città di Vercelli vige quanto stabilito dal **“Regolamento Generale per il Funzionamento dei Nidi d’Infanzia Comunali”** che in particolare all’Art.1 recita:

“Il Comune di Vercelli ha istituito e gestisce, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge (Legge 6.12.1971 n° 1044; Legge 23.01.1975 n° 698, Legge Regionale 15.01.1973 n° 3, Legge Regionale 24.07.1984 n° 32) gli asili nido comunali, il cui accesso è aperto ai bambini e alle bambine compresi nei limiti di età stabiliti dalla normativa vigente, residenti nel Comune, senza distinzione di razza, religione, etnia e gruppo sociale.

All’interno dell’asilo nido sono svolte attività educative e sociali per la prima infanzia atte a favorire, in collaborazione con la famiglia, l’armonico sviluppo psicofisico e sociale del bambino.

Garantisce, inoltre, in forma organizzata un complesso di attività volte a sviluppare le potenzialità psicofisiche e relazionali dei bambini inseriti, e favorisce, in particolare, l’inserimento e l’integrazione dei bambini disabili o in situazioni di svantaggio socioculturale.”

Gli interventi educativi che si svolgono all’interno dei Nidi d’Infanzia intendono perseguire i seguenti obiettivi:

- offrire ai bambini un luogo di crescita, di cura e di socializzazione al fine di garantire loro benessere psicofisico e sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e sociali, in stretto raccordo con i servizi sociosanitari presenti sul territorio, realizzando, alla luce dei più avanzati e aggiornati principi psicopedagogici, vere e proprie esperienze educative;
- consentire alle famiglie modalità di cura dei figli in un contesto esterno a quello familiare mediante il loro affidamento a figure con specifica competenza professionale;
- sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative, anche ai fini di facilitare l’accesso delle donne o del genitore singolo al lavoro, e di promuovere la conciliazione delle scelte professionali e

- familiari di entrambi i genitori in un quadro di pari opportunità tra i sessi;
- divenire luogo di informazione e formazione per tutti i genitori interessati e per gli operatori della struttura nonché sede di elaborazione e promozione della cultura dell'infanzia.



Parte 2

I PRINCIPI PEDAGOGICI CHE REGOLANO IL PROGETTO EDUCATIVO

Il percorso educativo che accomuna tutti i servizi educativi del Comune di Vercelli nasce dall'idea condivisa di un bambino attivo e competente, in grado di manifestare abilità in modo personale e unico.

Le nostre riflessioni sono partite dall'analizzare come troppo spesso le sperimentazioni dei bambini siano ignorate dagli adulti o peggio ancora ritenute sporchevoli, rumorose, fastidiose e quindi connotate negativamente.

Il ruolo dell'adulto al nido deve invece diventare di curiosità, di stupore e di condivisione con i bambini del piacere per le scoperte e le invenzioni quotidiane.

Le esperienze che proponiamo ai nostri bambini sono "fini a se stesse", non finalizzate a far emergere quanto un bambino sia più o meno bravo, ma tese a sottolineare l'esperienza in sé e la traccia che questa stessa lascia sulla persona.

I percorsi di esperienze e le sperimentazioni che proponiamo nei nostri nidi tendono ad offrire occasioni di gioco mediate principalmente dalle sensazioni, stimulate dai materiali, nell'intento di coinvolgere tutti i sensi.



I MATERIALI E LA PREDISPOSIZIONE DEGLI SPAZI

*L'educazione è un fatto di interazioni complesse,
molte delle quali si verificano solo
se anche l'ambiente vi partecipa.
(L. Malaguzzi)*



Il materiale,
gli oggetti scelti,
sono, insieme alla
predisposizione
degli spazi,
l'elemento
progettuale più
importante: l'attività
ruota attorno alla
scelta attenta e
scrupolosa dei
materiali e alla libera

scelta di essi da parte dei bambini.

L'allestimento dello spazio è il punto di partenza di ogni nostra azione educativa: la sezione, i saloni, ogni angolo del nido deve essere attrezzato in modo che i bambini possano autonomamente produrre le proprie sperimentazioni percettive.

Attraverso l'osservazione e l'analisi delle elaborazioni e delle azioni dei bambini si vanno poi successivamente a costituire allestimenti e dispositivi che vanno a stimolare la curiosità e la creatività infantile.

Ogni materiale selezionato deve dunque essere significativi sul piano percettivo: non riproduzioni, che cancellano le proprietà percettive dell'oggetto (es, frutta e verdura in plastica), ma la realtà delle cose, oggetti semplici, di uso quotidiano, con infinite possibilità di utilizzo da parte dei bambini che possono così sviluppare ciascuno il proprio personale percorso esperienziale.

Parte 3

ELEMENTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

ORARI E CALENDARIO

L'**orario** di funzionamento dei Nidi d'Infanzia della Città di Vercelli è attivato dal lunedì al venerdì ed è fissato in tre tipologie di tempi di frequenza:

tempo pieno: dalle ore 8.30 alle ore 17.00
part-time mattina: dalle 8.30 alle 13.30
part-time pomeriggio: dalle ore 13.30 alle ore 17.00

E' possibile usufruire del servizio di anticipo dalle ore 7.30 alle ore 8.30 e/o del prolungamento orario dalle ore 17.00 alle ore 18.00 dietro presentazione di motivata domanda. È altresì possibile l'organizzazione del servizio su orari diversificati in ragione di particolari progetti innovativi, approvati dalla Giunta Comunale.

Il momento del pranzo è parte integrante delle tipologie di frequenza antimeridiana.

Il **calendario** di apertura del servizio va indicativamente da settembre a giugno, con chiusura nel periodo natalizio e pasquale, nel rispetto della vigente normativa in materia. Allo scopo di dare concrete risposte a reali esigenze familiari, l'Amministrazione Comunale può promuovere una diversa articolazione del calendario educativo compatibilmente con le disponibilità finanziarie e di personale. Nel periodo estivo e durante i periodi di chiusura natalizia e pasquale potranno essere attivati progetti integrativi, garantiti in via esclusiva alle famiglie dei bambini già frequentanti le strutture comunali, i cui

genitori presentino **attestazione comprovante l'impegno in attività lavorativa per il periodo in oggetto.**

La giornata al nido

La permanenza del bambino al nido è fatta di azioni e gesti che tutti i giorni si ripetono: queste azioni seguono il tempo che scorre e danno il ritmo al suo essere lì, rappresentano insomma il contenuto principale della sua vita: mangiare, giocare, riposare, sono ciò che egli fa quotidianamente.

Accoglienza 7.30 – 9.30: *E' il momento dell'ingresso quotidiano del bambino al nido e dello scambio di notizie tra i genitori e le educatrici.*

Spuntino del mattino 9.30: *Conclusa l'accoglienza dei bambini si consuma insieme lo spuntino del mattino a base di frutta.*

Momento del cambio: *Offre la possibilità di un contatto ravvicinato e, oltre a essere occasione relazionale privilegiata tra adulto e bambino è importante opportunità per l'accrescimento della fiducia di base. Si ripete più volte nell'arco della giornata.*

Proposte educative 10.00 -11.00: *Momenti durante i quali il bambino attraverso il gioco, individuale o di piccolo gruppo, libero o strutturato, sperimenta e sviluppa abilità motorie, percettive, sociali, linguistiche e di pensiero.*

Pranzo 11.15: *Il pranzo si svolge in un ambiente in cui il clima è piacevole e dove si incoraggia l'autonomia del b/o e si sollecita la comunicazione nel gruppo. Con i più piccoli si seguono orari e diete individualizzate e si crea un'atmosfera di ancora maggior intimità fra adulto e b/o.*

Vengono rispettate le abitudini alimentari legate alle convinzioni religiose delle famiglie ed osservate le prescrizioni mediche per particolari intolleranze del bambino.

Sonno 13.00 -15.00: *E' un momento delicato durante il quale si crea una grande intimità adulto-bambino e tra i bambini stessi. Ciascuno ha il*

proprio lettino e può portare con sé un oggetto personale (ciuccio, bambola, peluche, copertina...)

Merenda 15.15: *I bambini si ritrovano dopo il riposo, mangiano, conversano tra loro e con l'adulto. Ci si avvicina alla conclusione della giornata*

Attività pomeridiane: 15.30-17.30: *Momenti durante i quali il bambino attraverso il gioco, individuale o di piccolo gruppo, libero o strutturato, sperimenta e sviluppa abilità motorie, percettive, sociali, linguistiche e di pensiero.*

Uscita: 16.00- 18.00: *E' il tempo dell'incontro e del ricongiungimento con la famiglia, del ritrovarsi al termine della giornata, del ritorno a casa.*



Inserimenti

Hanno diritto all'inserimento negli asili nido comunali i bambini e le bambine, residenti nel Comune di Vercelli, secondo i limiti di età stabiliti dalla normativa vigente, senza distinzione di razza, religione, etnia e gruppo sociale.



I bambini non residenti nel territorio comunale, i cui genitori richiedano per motivi di lavoro l'iscrizione al nido, sono ammessi solo in presenza di posti liberi ad avvenuto esaurimento della graduatoria dei residenti, e solo nel caso in cui il comune di residenza abbia stipulato idonea convenzione al riguardo. I posti disponibili nei vari asili nido comunali, sono stabiliti dall'effettiva capacità ricettiva, verificata annualmente, delle cinque strutture.

Al compimento dell'età limite di frequenza, la stessa è regolamentata in modo che chi raggiunge tale limite entro il mese di febbraio sia inserito alla scuola materna, chi lo raggiunge dopo il mese di febbraio prosegua la frequenza all'asilo nido.

Nell'ipotesi in cui non ci fosse posto alla scuola materna, la possibilità di prosecuzione della frequenza dell'asilo nido da parte del bambino che abbia compiuto tre anni entro il mese di febbraio è garantita, previa dichiarazione scritta attestante l'indisponibilità di accesso, rilasciata dal dirigente scolastico responsabile della scuola materna presso la quale il bambino doveva essere inserito.



Le domande di iscrizione possono essere presentate in qualunque momento dell'anno mediante la compilazione in duplice copia del modulo che è possibile ritirare presso gli uffici del Servizio nidi d'infanzia, presso il Front Office del Settore Politiche Sociali in P.^{zza} Municipio n. 9, presso l'URP oppure scaricare dal sito dell'Ente.

Il suddetto modulo, correttamente compilato in

ogni sua parte e corredato degli allegati richiesti, pena la nullità della domanda, dovrà essere presentato presso l'Ufficio Protocollo del Comune, P.^{zza} Municipio n. 5, inviato alla casella protocollo@cert.comune.vercelli.it utilizzando una casella PEC (con file firmato digitalmente) oppure utilizzando la casella CEC-PAC.

L'Ufficio nidi d'infanzia procederà alla programmazione degli inserimenti dei bambini sulla base dei criteri di priorità, dell'ordine di arrivo della domanda al Protocollo e in relazione alla disponibilità di posti nelle strutture. L'Ufficio nidi contatterà i genitori telefonicamente e, ove indicato, anche all'indirizzo mail, per comunicare l'avvenuta assegnazione del posto e per concordare l'inserimento presso il nido d'infanzia disponibile.

L'Ufficio nidi effettuerà alle famiglie n. 5 chiamate ai numeri indicati nella domanda, articolate nel corso di una settimana lavorativa, durante l'orario di ufficio.

La mancata reperibilità, ai numeri indicati nella domanda di ammissione, determinerà la cancellazione dalle liste di attesa.

A tale scopo viene richiesto di indicare recapiti telefonici e indirizzi mail attivi che garantiscano la reperibilità in ogni fase della procedura di ammissione.

A seguito della comunicazione telefonica, i genitori sono tenuti a presentarsi presso l'Ufficio nidi entro 10 giorni per presentare la documentazione richiesta ai fini di convalidare l'iscrizione.

I genitori contattati devono recarsi all'Ufficio Nidi per:

- effettuare la conferma dell'inserimento;
- individuare la struttura di destinazione;
- fornire le informazioni necessarie per l'inserimento;
- produrre copia del certificato di vaccinazioni rilasciato dall'Ufficio di Igiene con data aggiornata.

L'inserimento dei bambini nei nidi avviene in funzione della disponibilità dei posti nella struttura, a tempo pieno e a part-time, all'interno delle tre diverse sezioni (lattanti, medi, grandi).

Il primo giorno di frequenza al nido i genitori devono presentare apposito certificato medico attestante l'idoneità all'inserimento in comunità.

Le famiglie sono tenute ad assicurare la frequenza regolare dei figli, comunicando tempestivamente eventuali ritardi o assenze.

In modo particolare devono essere tempestivamente segnalate alle educatrici dell'asilo nido di frequenza le assenze per malattia infettiva.

La riammissione al servizio per assenze di qualunque tipo, dal quinto giorno, compresi i giorni di sabato e di domenica e i giorni festivi infrasettimanali, è subordinata alla presentazione di apposito certificato medico (D.P.R. 22/12/1967 N. 1518 ART. 42), salvo che la famiglia abbia prodotto autocertificazione antecedentemente l'assenza, motivando la stessa con cause diverse da quelle sanitarie.

Il rientro successivo ad un allontanamento per motivi di salute (se l'assenza è inferiore ai 5 giorni), comporta che il bambino sia riammesso solo dietro presentazione di autocertificazione del genitore che attesti di aver contattato il medico curante del bambino e di essersi attenuto alle indicazioni ricevute.

Se il problema dovesse ripresentarsi nel corso dell'anno 3 volte consecutive per lo stesso motivo il bambino sarà riammesso solo dietro presentazione di certificato medico.

Alla ripresa del nuovo anno scolastico i genitori sono tenuti a presentare certificato medico di riammissione.

La frequenza al nido deve avere carattere di continuità, al fine di garantire il benessere psico-fisico del bambino.

Dopo quindici giorni di assenza non giustificata, la famiglia del bambino é contattata dal personale addetto al Servizio; qualora l'assenza si protraesse ulteriormente con le stesse modalità, al termine di un ulteriore periodo di otto giorni di assenza il bambino sarà dimesso d'ufficio.

E' comunque sempre possibile ripresentare domanda d'iscrizione.



L'AMBIENTAMENTO AL NIDO

Al termine inserimento preferiamo il termine AMBIENTAMENTO: sembra banale, ma l'utilizzo dei due termini pone in prospettive mentali completamente diverse.

Il termine inserimento pone maggiormente l'accento sulla necessità del bambino di adattarsi alla situazione, lo pone in una prospettiva di passivo adattamento ad una situazione immutabile in cui lui deve modificarsi per inserirsi; il termine ambientamento pone invece in una prospettiva ecologica, dove si sviluppa un processo attraverso il quale il "sistema-bambino" (per sistema bambino si intendono sia il bambino che la sua famiglia) e il contesto educativo si adattano l'uno all'altro con modalità e strategie progettate.

L'educatore e il gruppo di lavoro progettano l'ambientamento come un vero e proprio ponte che facilita il passaggio dall'ambiente familiare alla dimensione sociale in modo che risulti come un percorso graduale, il più possibile gradevole sia per il bambino che per i genitori, calibrato individualmente su ogni situazione, con strategie specifiche e flessibili.

Al suo ingresso nel servizio, il bambino viene accolto e incoraggiato da un **educatore di riferimento** che lo accompagna nel suo nuovo percorso, gli restituisce un'immagine positiva di sé, lo sostiene affettivamente e, **gradualmente**, lo aiuta ad estendere la sua rete di relazioni.

Cosa dice il Regolamento

Il regolamento e le successive modifiche prevedono che il nido accolga i bambini in qualsiasi periodo dell'anno qualora vi fossero posti liberi, con l'esclusione del mese di dicembre e dei mesi estivi.

Generalmente comunque si concentrano le nuove accoglienze dal mese di settembre alla fine di novembre, e successivamente nei mesi di gennaio e febbraio per la copertura dei posti resisi liberi a causa di rinunce e/o passaggi alla scuola materna.

Il periodo di ambientamento prevede la presenza di un genitore (preferibilmente sempre lo stesso) per alcuni giorni accanto al bambino e viene articolato con una gradualità rispettosa del suo equilibrio psicofisico.

Gli ambientamenti al nido avvengono per piccoli gruppi (2/3 inserimenti in ogni gruppo –sezione), ogni 2 settimane.

Il primo colloquio con la famiglia

Il primo colloquio con la famiglia che precede l'inserimento ha lo scopo di offrire uno spazio di ascolto alle aspettative, alle eventuali ansie o problemi dei genitori rispetto a questa esperienza e di assumere informazioni sulle principali abitudini del bambino nei contesti di routines (sonno, cibo, bisogni fisiologici...) e nei contesti relazionali con gli adulti e gli altri bambini.

Durante il colloquio l'educatrice deve inoltre:



- introdurre informazioni generali sul servizio;
- esplicitare le norme di funzionamento;
- presentare tutte le figure che lavorano all'interno del nido;
- accompagnare i genitori in una visita di descrizione dei locali del nido e sul loro utilizzo;
- esplicitare il progetto educativo e descrivere le attività che il bambino svolgerà durante la sua permanenza al nido.

Serve inoltre a definire le modalità svolgimento del periodo di ambientamento e il ruolo del genitore in questo passaggio.

I colloqui con le famiglie vengono generalmente scadenziati qualche giorno prima del giorno concordato con gli uffici per l'inizio della frequenza. Vengono condotti dall'educatrice di riferimento per il gruppo in cui sarà inserito il bambino, e dunque in orario che le permetta di staccarsi dal gruppo per dedicare il tempo e l'attenzione necessaria alla famiglia (generalmente dalle 13.30 in poi).

Al primo colloquio, se è possibile, vengono invitati a partecipare entrambi i genitori, in modo tale da avere la possibilità di conoscere entrambi.



IL PERSONALE

Il personale che presta servizio presso i nidi d'Infanzia è costituito da personale educativo, operatori ausiliari e cuochi/e.

Personale educativo

I compiti assegnati al personale educativo sono relativi all'educazione e alla cura dei bambini e alla relazione con le famiglie, con funzioni connesse all'organizzazione e al funzionamento dell'asilo nido

L'educatore deve seguire costantemente il gruppo di bambini affidato, curandone l'incolumità, l'igiene personale, l'alimentazione, lo svolgimento delle attività ludiche e formative.

La professionalità e la competenza dell'educatore si esprimono in rapporto:



- all'ambiente nido:
 - nella definizione collegiale della progettazione educativa generale;
 - nella programmazione educativa per gruppi e individuale attraverso gli strumenti dell'osservazione e della documentazione;
 - nel corso dell'elaborazione di una metodologia che partendo dalle singole realtà ed esigenze dei bambini, si realizza in un progetto capace di rinnovarsi sulla base di una costante verifica;
 - nella cura educativa dei bambini, predisponendo adeguate opportunità per vivere esperienze qualitative e formative;
- al bambino:
 - nel rapporto individualizzato attraverso l'attenzione e gli aspetti comunicativi-relazionali;
 - nell'attività di piccolo-grande gruppo e nell'osservazione delle dinamiche interpersonali;

- nelle attività abituali di accoglienza (pranzo, riposo, cura personale);
- alle famiglie:
 - nei colloqui di inserimento;
 - nella realizzazione dei percorsi di ambientamento;
 - nell'accoglienza e relazione quotidiana con il bambino, i genitori o altre figure che si occupano di lui;
- all'ambiente esterno:
 - negli organismi di gestione e partecipazione;
 - nella programmazione di interventi sul territorio che mirino alla diffusione della cultura dell'infanzia;

Operatori socio-educativi

L'operatore socio-educativo collabora con il personale educativo, al fine di costituire all'interno del nido un ambiente educante significativo.

Deve pianificare, gestire, controllare e registrare giornalmente il consumo dei prodotti per le pulizie dei locali, segnalando ai responsabili l'usura di attrezzature e materiali, assicurandone la corretta conservazione, secondo le direttive della vigente normativa in materia di controllo e di sicurezza sul posto di lavoro.

All'operatore in particolare competeranno funzioni in rapporto:

- all'ambiente nido:
 - nel mantenere le condizioni funzionali e igieniche degli spazi interni ed esterni, delle attrezzature e dei materiali anche con lo svolgimento di semplici lavori di manutenzione e con l'ausilio di mezzi meccanici;
 - nello svolgimento di attività di lavanderia;
 - nello svolgimento di attività connesse all'allestimento dello spazio per il riposo;
 - nella partecipare agli incontri di programmazione generali e specifici di organizzazione del lavoro;

- nella collaborazione con il personale educativo per particolari momenti previsti dal progetto educativo e per lo svolgimento delle attività ad essi connesse (feste, assemblee con i genitori, formazione, incontri collettivi)
 - al bambino:
 - accudire i bambini in caso di necessità o di momentanea assenza degli educatori;
- nell'accompagnamento dei bambini negli spostamenti fuori sede;



Personale di cucina

i compiti del personale di cucina sono individuati in :

- gestione delle attività di cucina, con pianificazione delle attività giornaliere di ricevimento e stoccaggio delle derrate alimentari, di controllo della qualità e quantità e della corretta identificazione dei prodotti e della data di scadenza;
- preparazione e porzionatura dei pasti, sulla base delle tabelle dietetiche approvate dagli organi competenti;
- cura dell'attrezzatura e del materiale in dotazione della cucina, nel rispetto delle normative vigenti in materia igienico sanitaria, di sicurezza e di utilizzo delle attrezzature (D.P.R. 626 del 1994, D.P.R. 283 del 1962, D.P.R. 377 del 1980, D.Lgs 155 del 1997).

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati nella cucina interna.

Le derrate alimentari vengono fornite tramite l'Azienda Farmaceutica Municipalizzata, dalla ditta Alessio s.p.a di Caresanablot.

Periodicamente vengono attuati controlli sulla corretta applicazione delle procedure di autocontrollo HACCP a cura di tecnici designati dalla stessa Azienda Farmaceutica Municipalizzata e sono effettuati dallo Studio Qtre di Novara.

L'alimentazione è differenziata in base all'età e non è un prodotto casuale, ma è il risultato di un'elaborazione complessa che prevede scelte tecniche e nutrizionali: le tabelle dietetiche sono state definite da pediatri e nutrizionisti e sono approvate dagli organi sanitari competenti.

La predisposizione dei menù, nel loro ritmo settimanale, mensile e stagionale, garantisce un apporto calibrato ed equilibrato di tutti gli alimenti utili al bambino.

Per i bambini in fase di svezzamento o che presentano patologie o intolleranze alimentari sono seguite le diete richieste con certificato del medico curante e approvate dall'ASL.

E' garantito il rispetto delle abitudini alimentari religiose delle famiglie. In occasione di compleanni e/o altre ricorrenze, è consentito ai genitori contribuire con alimenti dolci o salati, o con bibite non gasate. Per evitare l'insorgere di malattie infettive a trasmissione alimentare, tali alimenti devono essere confezionati (con film di chiusura termosigillato), e con la data di scadenza leggibile, in modo tale che la cuoca possa verificarne la data di scadenza ed eventuali manomissioni.

IL DIVEZZAMENTO ALIMENTARE E IL MENU'

Con il termine divezzamento o svezzamento si indica il passaggio da un'alimentazione esclusivamente lattea ad un'alimentazione diversificata, con un'introduzione di cibi diversi e semisolidi,

indispensabili per fornire al lattante, dopo il 4° mese di vita, un adeguato apporto nutrizionale.

Il divezzamento avviene secondo quanto concordato tra la famiglia e il pediatra di riferimento del bambino, sulla base delle indicazioni nutrizionali approvate dall'ASL e inserite nel Menù.

Il Menù per i Divezzi si suddivide in due stagionalità Primavera/estate e Autunno/Inverno.



MENU' PRIMAVERA/ESTATE – ASILI NIDO COMUNE DI VERCELLI					
	LUNEDI	MARTEDI'	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
I SETTIMANA	Frutta mista Pasta al sugo di verdure Rosciutto cotto naturale Formaggio al taglio Carote brasate Pane fresco M: Yogurt alla frutta naturale	Frutta mista Risotto alla parmigiana Crocchette di vitellone verdure Crocchette di patate verdure Insalata mista di stagione Pane fresco Torta con succo di frutta	Frutta mista Risotto di verdure fresche con orzo o pastina caloppine di tacchino limone Filetto di platessa al limone Patate in insalata Pane fresco M: Gelato o Yogurt alla frutta/naturale	Frutta mista Insalata Salsa all'olio extravergine salvia e parmigiano Sformato di ricotta Insalata di stagione Pane fresco M: Mousse di frutta	Frutta mista Risotto alle zucchine Crocchette di platessa/naturale al forno Verdura di stagione cotta Pane fresco M: latte fresco o the con biscotti
II SETTIMANA	Frutta mista Risotto al pomodoro basilico Frittata all'ortolana Insalata mista Pane fresco Yogurt alla frutta/buvande	Frutta mista Insalata all'olio extravergine salvia e parmigiano Filetto di pollo al pomodoro Filetto di platessa al limone Verdura di stagione cotta Pane fresco M: Macedonia di frutta	Frutta mista Risotto alla milanese Bocconcini di vitello Formaggio al taglio Insalata Verdura cruda in insalata Pane fresco M: Gelato o Yogurt alla frutta/naturale	Frutta mista Insalata Nestrone di verdure pastina/orzo/migliorini Filetto di platessa al limone parmigiano Patate lesse Pane fresco M: Pane con marmellata o the o latte fresco	Frutta mista Pasta al pomodoro fresco basilico Formaggio fresco al taglio Insalata mista Verdura di stagione cotta Pane fresco M: latte fresco o the con biscotti
III SETTIMANA	Frutta mista Pasta al pesto Frittata alle zucchine Verdura di stagione cotta Pane fresco Torta con latte fresco the	Frutta mista Pizza al pomodoro Rosciutto cotto naturale Formaggio al taglio verdure miste in padella Pane fresco M: Yogurt alla frutta/naturale	Frutta mista Risotto di verdure fresche con riso Crocchette di vitellone verdure al forno Crocchette di patate verdura Purea di patate Pane fresco M: Gelato o Yogurt alla frutta/naturale	Frutta mista Insalata Salsa all'olio extravergine salvia e parmigiano Salsa di tacchino al forno Frittata al naturale Carote grattugiate Pane fresco M: Mousse di frutta	Frutta mista Risotto alle verdure Filetto di platessa alla parmigiana con olio extravergine e limone Insalata mista Pane fresco M: latte fresco o the con biscotti
IV SETTIMANA	Frutta mista Pasta di semolino romana Formaggio al taglio (crescenza, ricotta primo sale) Insalata di stagione all'olio extravergine Pane fresco Yogurt alla frutta/bu	Frutta mista Insalata di porri e sedani con riso Bocconcini di vitello Frittata al naturale Zucchine trifolate Pane fresco M: Macedonia di frutta	Frutta mista Pasta al pomodoro basilico Filetto di pollo al forno Filetto di platessa al limone Verdura di stagione cotta Pane fresco M: Gelato o Yogurt alla frutta/naturale	Frutta mista Insalata Risotto di verdure fresche con pasta/orzo/migliorini Polpettine di patate formaggio Insalata mista Pane fresco M: focaccia con the e succo di frutta	Frutta mista Pasta al pesto Filetto di nasello al pomodoro Verdure di stagione lesse Pane fresco M: latte fresco o the con biscotti

MENU' AUTUNNO/INVERNO – ASILI NIDO COMUNE DI VERCELLI					
	LUNEDI	MARTEDI'	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
I SETTIMANA	Frutta mista Pasta al forno Prosciutto cotto natu Formaggio al taglio Carote brasate Pane fresco M: Yogurt alla frutta	Frutta mista Risotto alle verdure Cochette di vitellone verdure Crocchette di patate verdure Insalata mista di stagione	Frutta mista Risotto di verdure fresche con orzo Scaloppine di tacchino al limone Filetto di platessa al limone Patate in insalata Pane fresco	Frutta mista Risotto al pomodoro Frittata alle verdure Verdura di stagione cotta/cruda Pane fresco Pane con marmellate con succo di frutta	Frutta mista Pasta all'olio extravergine salvia e parmigiano Filetto di nasello al pomodoro Verdure di stagione lessate Pane fresco M: latte fresco o the con biscotti
II SETTIMANA	Frutta mista Risotto di verdure fresche con pasta/orzo/miglio Filetto di pollo al pomodoro Filetto di platessa al limone Insalata mista Pane fresco M: Yogurt alla frutta/naturale	Frutta mista Gnocchetti sardi al pomodoro Polpettine di patate formaggio e prosciutto Polpettine di patate formaggio e verdure Verdura di stagione cotta/cruda Pane fresco Torta con latte fresco e the	Frutta mista Risotto alla milanese brodo di verdure Bocconcini/bollito di vitellone Formaggio al taglio Carote, piselli e patate Pane fresco M: Frullato di frutta	Frutta mista Minestrone di verdure pastina/orzo/miglio Filetto di platessa al parmigiano Patate lesse Pane fresco Focaccia con succo di frutta	Frutta mista Pasta al pesto Formaggio fresco al taglio Verdura di stagione cotta cotta/cruda Pane fresco M: latte fresco o the con biscotti
III SETTIMANA	Frutta mista Pasta all'olio extravergine salvia e parmigiano Frittata con verdure Verdura di stagione cotta/cruda Pane fresco Torta con succo di frutta	Frutta mista Pizza al pomodoro Prosciutto cotto natu Formaggio al taglio verdure miste in padella Pane fresco M: Yogurt alla frutta	Frutta mista Minestrone con riso Cochette di vitellone verdure al forno Crocchette di verdure Purea di patate Pane fresco Frullato di frutta/budino	Frutta mista Pasta alla ricotta Filetto di tacchino al pomodoro Frittata al naturale Carote grattugiate Pane fresco Pane con marmellate con the o latte fresco	Frutta mista Risotto alle verdure Filetto di platessa alla parmigiana Foglia di finocchio e limone Verdura di stagione cotta/cruda Pane fresco M: latte fresco o the con biscotti
IV SETTIMANA	Frutta mista Pasta al pomodoro origano Filetto di pollo al forno Filetto di platessa al limone Verdura di stagione cotta/cruda Pane fresco M: Yogurt alla frutta/naturale	Frutta mista Pocchi di semolino romana Formaggio al taglio verdure (senza sale) Insalata di stagione Pane fresco Torta con cucco di the	Frutta mista Pasta di porri e sedano al riso Bocconcini di vitellone Frittata al naturale Purea di patate Pane fresco M: Frullato di frutta	Frutta mista Pasta al sugo di verdure Sfornato di ricotta Verdura di stagione cotta/cruda Pane fresco Pane con marmellate con the o latte fresco	Frutta mista Risotto alla parmigiana Crocchette di platessa nasello al forno Verdura di stagione cotta/cruda Pane fresco M: latte fresco o the con biscotti

Parte 4

LA QUALITA' PROMESSA

La Carta del Servizio di Asilo Nido integra e completa i principi fissati nel Regolamento del Servizio Asili nido del Comune di Vercelli

Un momento importante e centrale nella definizione della Carta di un servizio, è l'individuazione degli indicatori che danno la fotografia dell'obiettivo di qualità che il servizio ha raggiunto e che intende mantenere.

Gli indicatori, così definiti, sono un punto di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti.

Sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio:

- la qualità della sicurezza,
- la qualità alimentare,
- la qualità professionale,
- la qualità dell'ambiente interno,
- la qualità della partecipazione delle famiglie.

Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e dai relativi indicatori:

- Qualità della sicurezza: possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nella struttura;



- Qualità alimentare: rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, attenzione nella elaborazione dei menù;
- Qualità professionale: possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale, collegialità, modalità pedagogica e organizzativa;
- Qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai bambini ed alle bambine e agli adulti
- Qualità della partecipazione delle famiglie: relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extra didattiche, rispetto delle differenze.



E' garantita la presenza e il rispetto sia dei requisiti di legge per l'autorizzazione all'apertura sia dei livelli di qualità descritti nelle schede tecnico-pedagogiche.

INDICATORI DELLA CARTA DEL SERVIZIO ASILO NIDO

<p align="center">LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA Elementi di valutazione indicatori Dove/come verificare</p>

- **Documentazione e segnaletica**
 - a. Piani di emergenza - *Affissione*
 - b. Piano di esodo visibile- *Affissione*
 - c. Visibilità e corretta installazione della cartellonistica della sicurezza - *Osservazione diretta*
 - d. Controlli semestrali degli estintori portatili - *Cartellini estintori*

- **Presidi di sicurezza:**

- a. protezione delle prese elettriche
- b. nessun filo elettrico scoperto
- c. medicinali e sostanze tossiche in luoghi chiusi a chiave
- d. detersivi in luoghi non accessibili ai bambini
- e. protezione davanti ai termosifoni
- f. maniglioni antipánico

INDICATORE: Osservazione diretta

<p style="text-align: center;">LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE Elementi di valutazione Indicatore Dove/come verificare</p>
--

- **Menù elaborati da tecnici specialistici qualificati**

- a. I menù sono strutturati almeno su 4 settimane, seguendo la stagionalità

INDICATORE: Esperienza diretta



- **Diversificazione del menù:**

Nella preparazione dei menù:

- a. si tiene conto di eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento
- b. per patologie certificate dal pediatra è garantita la preparazione di “diete speciali”.
- c. per motivi etico-religiosi è garantita la preparazione di pasti alternativi

d. per lievi indisposizioni del bambino, per brevi periodi e su richiesta dei genitori è possibile avere una dieta “in bianco”

INDICATORE: Esperienza diretta

● **Informazioni ai genitori**

- a. Affissione del menu ed eventuali aggiornamenti stagionali
- b. Rispetto delle preparazioni quotidiane dei pasti previsti dal menu

INDICATORE: Esperienza diretta; indicazioni visibili in bacheca

<p style="text-align: center;">LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE DEL NIDO Elementi di valutazione Indicatore Dove/come verificare</p>
--

● **Stabilità/Continuità del team del nido**

- a. team del nido stabile rispetto al percorso educativo dei gruppi-bambini

INDICATORE: Esperienza diretta

● **Stabilità/Continuità dei gruppi di bambini**

- b. gruppi-bambini stabili durante il percorso educativo, salvo diversa organizzazione legata a progetti specifici

INDICATORE: Esperienza diretta

● **Presenza di un progetto educativo condiviso**

- c. Studio ed elaborazione di percorsi educativi innovativi e condivisi all'interno del team di lavoro

INDICATORE: presenza di documentazione- distribuzione alle famiglie di materiale informativo relativo al Piano dell'Offerta Formativa dei Nidi d'Infanzia della Città di Vercelli e del Progetto Educativo di ogni nido

- **Documentazione**

d. Elaborazione periodica di materiale di documentazione a disposizione delle famiglie

INDICATORE: affissione in bacheca di materiale di documentazione-distribuzione alle famiglie

<p style="text-align: center;">LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO Elementi di Valutazione Indicatori Dove/come verificare</p>
--

- **Qualità educativa nell'organizzazione degli spazi**

Gli spazi interni ed esterni sono oggetto del progetto educativo e della programmazione annuale aggiornata sui gruppi bambini Progetto educativo e programmazione annuale.

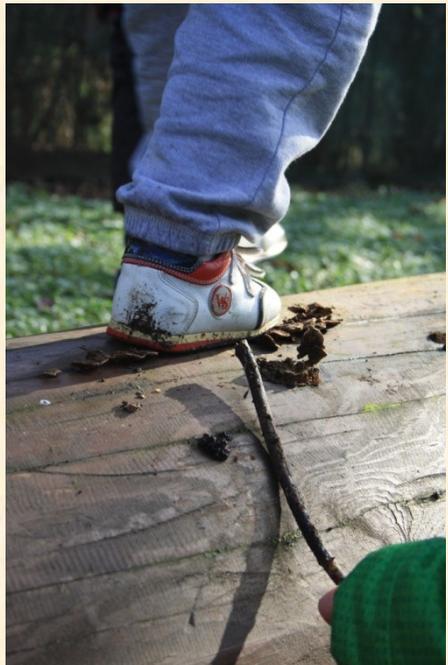
Interni

- a. lo spazio del sonno soddisfa il bisogno di tranquillità del bambino
- b. gli spazi sono organizzati in modo tale da favorire le attività dei bambini in piccoli gruppi
- c. lo spazio favorisce il gioco autonomo e l'accesso ai materiali

INDICATORE: Osservazione diretta

Esterni

- a. lo spazio esterno favorisce l'esplorazione della natura



b. lo spazio esterno favorisce la socializzazione e l'autonomia dei bambini in piccoli gruppi

INDICATORE: Osservazione diretta

• **Arredi adeguati per i bambini e gli adulti**

Nell' asilo sono assicurati

- a. Sedie e tavoli di altezza giusta per i bambini
- b. Parte degli arredi accessibili per i bambini
- c. Sedie per adulti per colloqui e incontri a piccoli gruppi

INDICATORE: Osservazione diretta

**LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE
FAMIGLIE**

Elementi di valutazione Indicatore Dove/come verificare

• **Presentazione ai genitori del Piano dell'Offerta Formativa dei Nidi d'Infanzia della Città di Vercelli e della programmazione annuale prevista dal progetto educativo**

- a. Almeno 1 incontro di presentazione ai genitori nell'ambito del quale vengano affrontati i seguenti ordini del giorno:
calendario annuale e orario del servizio
composizione dei gruppi-bambini o sezioni
nominativi e ruoli del personale del nido
composizione e /o attività comitato di gestione
iniziative rivolte alle famiglie
presentazione del Piano dell'Offerta Formativa

INDICATORE: Esperienza diretta – pubblicizzazione dell'evento tramite affissione o esposizione



- ***Incontri collettivi o di sezione o a piccoli gruppi per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori.***

b. Circa 2 incontri nell'anno scolastico

INDICATORE: Convocazioni e documentazione degli incontri

- ***Colloqui individuali per personalizzare l'intervento educativo***

c. Colloqui individuali con i genitori (a richiesta)

INDICATORE: Convocazioni singole o calendario dei colloqui visibile

- ***Attività straordinario di apertura***

d. Eventuali incontri a tema con esperti per i genitori nell'anno scolastico

INDICATORE: Distribuzione Programma degli incontri

CHI VALUTA LA QUALITA' E CON QUALI STRUMENTI

Monitoraggio annuale

Il Coordinatore Pedagogico del Comune di Vercelli compie periodicamente attività di monitoraggio della qualità erogata dai servizi di asilo nido in gestione diretta e affidata in appalto con le seguenti azioni specifiche:

- a. verifica annuale degli indicatori di qualità su tutte le strutture
- b. attività di formazione specifica per la realizzazione di progetti di miglioramento

- c. formazione annuale congiunta pubblico/privato per educatori, personale ausiliario e di cucina
- d. ampliamento dell'offerta formativa con progetti annuali di laboratori e iniziative per bambini e famiglie in base a progetti concordati e disponibilità finanziarie.

Rilevazione della soddisfazione degli utenti dei nidi d'Infanzia

Il Comune Vercelli ogni anno intraprende iniziative volte a rilevare la soddisfazione dell'utenza attraverso differenti strumenti, scelti in base alle esigenze di pianificazione, progettazione e verifica attraverso un Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente.

TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

IN CASO DI RECLAMI E DI VIOLAZIONI DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Il Comune di Vercelli è a disposizione delle famiglie che intendessero presentare reclami e segnalare il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta.

Come presentare il reclamo: Il reclamo deve essere formulato con chiarezza, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

A chi inviare il reclamo Il reclamo scritto, che riporta la dicitura "Al responsabile del Servizio Asili Nido del Comune di Vercelli", e deve essere inoltrato a:

***Servizio Nidi – Comune di Vercelli – P.^{zza} Municipio – 13100
VERCELLI***

E-MAIL: servizio.nidi@comune.vercelli.it FAX: 0161-596517

Entro 30 giorni di tempo si provvederà a rispondere in forma scritta al reclamo.

Il reclamo non sostituisce la presentazione di ricorsi amministrativi previsti dalle normative vigenti.



GARANZIE A TUTELA DELL'UTENTE E RIPRISTINO DEGLI STANDARD

Nel caso in cui venisse riscontrato il mancato rispetto degli indicatori dei livelli di qualità previsti dalla presente Carta del Servizio verranno attivate le necessarie procedure di ripristino.

L'impegno fondamentale del Comune di Vercelli è quello di evitare, nei limiti del possibile, disservizi all'utenza, e di decadimento dei livelli di qualità previsti, agendo su una attività costante di monitoraggio e progettazione di percorsi di miglioramento per tutti i servizi descritti all'interno della presente Carta.

Note

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Città di Vercelli

Servizio Nidi

Settore Cultura, istruzione e Manifestazioni

P.^{zza} Municipio.

0161.596520 0161.596519

e-mail: servizio.nidi@comune.vercelli.it