



Città di Lissone

Provincia di Monza e della Brianza

*Settore Istruzione, Politiche Giovanili e per l'Infanzia
Servizio Asilo Nido e Politiche per l'Infanzia*



CARTA DEI SERVIZI DELL'ASILO NIDO COMUNALE "TIGLIO"

Lettera alla cittadinanza

Con la Carta dei servizi, l'Amministrazione s'impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati affinché sia in linea con le esigenze e con le aspettative delle famiglie, proponendo un servizio dinamico e flessibile che cresce con i propri cittadini.

La Carta dei servizi è un altro passo nella direzione di un rapporto sempre più diretto, partecipato e trasparente con la cittadinanza.

L'Amministrazione Comunale di Lissone intende offrire alla cittadinanza un servizio per la famiglia e per i propri bambini, in grado di rispondere all'esigenza di cura, educazione, socializzazione nei primi tre anni di vita, nel pieno rispetto dell'unicità, e delle caratteristiche di ciascun bambino.



INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI

Finalità	p. 7
La Mission del servizio	p. 3
Principi fondamentali	p. 4
Conoscere l'Asilo Nido	p. 5
Iscrizioni	p. 5
Graduatoria	p. 6
Calendario annuale	p. 7
Orari	p. 7
Tariffe	p. 8
Rimborsi	p. 8

PERSONALE

p. 9

VALORI EDUCATIVI DEL SERVIZIO

p. 10

Il bambino/a	p. 10
Inserimento	p. 11
Altri momenti	p. 11
Accoglienza	p. 11
Attività e materiali	p. 11
Cambio	p. 11
Pranzo	p. 12
Cambio	p. 12
Sonno	p.12
Ricongiungimento	p.12

PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

p. 13

Modalità di confronto	p. 13
Comitato di Gestione	p. 14
Trasparenza delle informazioni	p. 14

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

p. 15

MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

p. 15

SERVIZI AGGIUNTIVI

p. 15

Buoni	p. 15
-------	-------

NUMERI E INDIRIZZI UTILI

p. 16

Finalità

La Carta dei servizi è uno strumento di comunicazione ed informazione che si propone di:

- ✓ far conoscere l'offerta del servizio comunale rivolto ai bambini 0-3 anni e alle loro famiglie;
- ✓ garantire adeguati standard di qualità dell'Asilo nido comunale;
- ✓ tutelare e facilitare la partecipazione delle famiglie al servizio;
- ✓ fornire adeguati strumenti di controllo e valutazione.

La Carta dei servizi indica i contenuti e gli obiettivi su cui si costruisce l'educazione dei bambini inseriti all'Asilo nido ed il rapporto tra le famiglie e gli operatori del servizio.

La Mission del Servizio

Accompagnare con professionalità, consapevolezza e rispetto i/le piccoli/e nel loro cammino verso il conseguimento dell'autonomia, fornendo gli strumenti per esprimere le proprie potenzialità espressive ed intellettive, in un luogo sereno e stimolante per la crescita affettiva, cognitiva e sociale.

Creare con le famiglie un rapporto di collaborazione e fiducia reciproca che permetta ai genitori di affidare il proprio bambino agli operatori della struttura in sicurezza, e favorendo un ambiente il più sereno possibile.

Realizzare sul territorio di Lissone una rete di collaborazione con gli altri servizi che si occupano di prima infanzia al fine di condividere una visione comune del bambino nella sua unicità e globalità di persona.

Principi Fondamentali

I principi che ispirano la **mission** del servizio, sono:

1. **Eguaglianza e imparzialità:** offerta a tutti i bambini delle migliori opportunità di crescita, senza distinzioni e senza discriminazioni di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
2. **Diritto d'accesso:** criteri d'accesso al servizio equi ed imparziali, applicati mediante procedure determinate dal Regolamento dell'Asilo nido.
3. **Certezza nell'erogazione del servizio e rispetto degli standard qualitativi:** dalla rispetto della normativa vigente (D.G.R. 20588 del 11.02.2005 e dalla D.G.R. 20943 del 16.02.2005) e predisposizione di strumenti atti al monitoraggio della qualità percepita.
4. **Trasparenza:** predisposizione di strumenti di informazione chiari, semplici e corretti, tra Asilo nido e famiglie, al fine di creare una sinergia costante e funzionale.
5. **Tutela della privacy:** rispetto e attenzione verso ciò che rappresenta il privato della famiglia e dei piccoli/e.

Si propone inoltre di garantire:

una significativa costruzione di **relazioni** siano esse all'interno del nido (attraverso il coinvolgimento in attività e proposte specifiche) siano esse sottoforma di costruzione di canali di **rete** con strutture comunali esterne (es.: biblioteca, centro anziani,ecc.) al fine di promuovere **azioni di accompagnamento e sostegno alla genitorialità** in varie forme.

Conoscere l'Asilo nido

L'Asilo Nido Comunale Tiglio è costituito da 4 sezioni (piccoli, medi, grandi e primavera) per un totale di 80 bambini Con età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni.

La struttura è stata progettata puramente per finalità educative ed, infatti, si presenta come un'ampia costruzione a piano terra con grandi finestre ad altezza bambini che affacciano su un suggestivo ed esteso giardino.

Negli anni, l'organizzazione degli spazi interni ha previsto, oltre alla definizione dell'Ambiente come strumento di educazione, anche l'allestimento di laboratori specifici come "lo spazio per la psicomotricità", " il laboratorio di pittura" e "il laboratorio dei travasi".

Indicazioni anche fotografiche possono essere viste sul sito del Comune di Lissone.

Iscrizioni

Per l'anno educativo 2014/2015 sono aperte sino al 15 GIUGNO 2014; per l'anno educativo 2015/2016, in via sperimentale, saranno aperte sino al 30 APRILE 2015; successivamente verrà valutata la data più idonea in funzione della risposta delle famiglie.

Le domande devono pervenire entro la scadenza all' Ufficio Protocollo, in via Gramsci 21 presso la sede del Comune.

Alla domanda, debitamente compilata, vanno allegati i seguenti documenti:

- ✓ autocertificazione o stato di famiglia;
- ✓ dichiarazione dei datori di lavoro con orari di servizio e sede di lavoro;
- ✓ certificazione ISEE.

I moduli d'iscrizione sono presenti anche sul sito del Comune di Lissone <http://www.comune.lissone.mb.it>

Il Comune di Lissone si riserva di verificare a campione quanto dichiarato dalle famiglie.

Graduatoria

La graduatoria per l'accesso al servizio è composta in base ai criteri definiti nel Regolamento per la Gestione dell'Asilo nido, scaricabile sul sito del Comune di Lissone.

I criteri sono basati sulle seguenti priorità in ordine d'importanza:

Condizioni legate alla persona/famiglia:

- bambini/e con disabilità certificata dall'autorità sanitaria competente;
- bambini/e segnalati dal servizio sociali territoriali;
- bambini/e con genitori/fratelli/sorelle con disabilità certificata o patologie gravi documentate;
- bambini/e con famiglie monoparentali (nubile/celibe-vedovo/a, separato/a, divorziato/a)

Condizioni occupazionali:

- bambini/e con famiglie in cui almeno un genitore ha perso il lavoro in maniera documentata nell'ultimo anno
- bambini/e con famiglie con almeno tre figli
- bambini/e con famiglie in cui entrambi i genitori lavorano
- bambini/e con fratelli/sorelle che nello stesso anno frequentando la stessa struttura
- bambini/e iscritti anche nell'anno precedente rimasti in lista di attesa

Condizioni economiche

- valutate a seguito della presentazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica (ISEE)

La graduatoria è organizzata in quattro liste corrispondenti alle fasce d'età dei bambini e alle sezioni in cui saranno inseriti (piccoli, medi, grandi, primavera).

Dopo l'approvazione la graduatoria è resa pubblica mediante affissione alla bacheca dell'Asilo Nido, presso gli uffici comunali e sul sito internet del comune (www.comune.lissone.mb.it).

Calendario Annuale

L'Asilo nido è aperto dalla prima settimana di settembre fino all'ultima di luglio, per 47 settimane complessive, secondo il calendario annuale che è comunicato alle famiglie entro il mese di settembre.

Il **mese di settembre** viene dedicato al rientro dei bambini/e già inseriti nell'anno scolastico precedente ed ai numerosi nuovi inserimenti; durante tale periodo **il servizio chiuderà entro le ore 16.00** . Non è quindi previsto il dopo asilo.

Orari

L'Asilo nido è aperto dal lunedì al venerdì secondo i seguenti orari:

Entrata dalle 7.30 alle 9.15

Uscita dalle 15.15 alle 16.00

Dopo asilo uscita dalle 16.00 entro le 18.00

Sezione primavera

Entrata dalle 8.30 alle 9.15

Uscita entro le 15.30

Part-time

L'Amministrazione mette a disposizione 6 posti, a frequenza part-time mattutina dalle 7.30 alle 12.30, con una riduzione della retta di frequenza del 40%.



Tariffe

Le famiglie dei bambini/e ammessi/e partecipano alle spese sostenute dall'Amministrazione Comunale per la gestione del servizio attraverso il pagamento di rette di frequenza definite dall'Amministrazione.

Le rette di frequenza sono determinate in base alla situazione **Isee**.

In caso di mancata presentazione della certificazione Isee si applicherà la **retta massima**.

Per la sezione Primavera è prevista una **quota fissa, di € 230,00**.

Valore ISEE	Fascia	Rimborso gior.
Part-time	7° fascia 40% in meno rispetto alla retta di fascia ISEE di appartenenza	
Sezione primavera	6° fascia € 230,00	6° fascia € 3,00
oltre 15.000	5° fascia € 391,00	5° fascia € 4,99
da 11.000 a 15.000	4° fascia € 350,00	4° fascia € 4,37
da 7.000 a 11.000	3° fascia € 294,00	3° fascia € 3,75
da 3.000 a 7.000	2° fascia € 250,00	2° fascia € 3,20
Da 0 a 3.000	1° fascia € 119,00	1° fascia € 1,56

In caso di frequenza di due o più fratelli, **ai successivi** spetta una **riduzione della retta del 50%**.

Agli utenti, aventi diritto alla frequenza, **dopo le ore 16.00**, sarà applicato un aumento del **20%** sulla retta prevista per la fascia d'appartenenza, con riduzione proporzionale fino a due giorni.

Rimborsi

Il rimborso della retta è dovuto quando il bambino sia stato assente per malattia per almeno **7 giorni** continuativi d'apertura effettiva dell'Asilo nido, e per i giorni di chiusura stabiliti dall'Amministrazione Comunale.

La quota riferita al dopo asilo non è rimborsabile in caso d'assenze o malattia

Personale

L'equipe è il gruppo di lavoro che contribuisce alla realizzazione della progettazione educativa definendo gli obiettivi educativi, i tempi, le strategie, gli strumenti e la verifica degli interventi attuati.

L'equipe è così costituita:

la coordinatrice la quale svolge compiti d'indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e valutazione della qualità.

Promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi opportuni e necessari per garantire la funzionalità educativa ed organizzativa del servizio in sinergia con l'Assessorato e il Settore Istruzione, Politiche Giovanili e per l'Infanzia;

le educatrici alle quali compete la completa cura e l'attenzione ai bisogni dei bambini, la condivisione dei diversi momenti, la stimolazione delle esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale;

il personale ausiliario che collabora con le educatrici nello svolgimento delle attività della giornata e provvede alla pulizia ed al riordino degli spazi, alla loro predisposizione per i laboratori ed alla distribuzione del pranzo e delle merende;

il personale di cucina che prepara i pasti per i bambini secondo i menù approvati dal servizio competente della ASL.

Il personale addetto provvede inoltre alla cura e l'igiene della cucina ed è responsabile della conservazione delle derrate alimentari e del piano d'autocontrollo previsto dalla normativa HACCP.

Valori educativi del servizio

Il bambino

L'Asilo Nido Tiglio basa la propria progettazione pedagogica sul concetto di "BAMBINO COMPETENTE": individuo che partecipa attivamente alla costruzione della propria conoscenza e della propria autonomia, attraverso la relazione educativa tra i diversi soggetti e l'ambiente che lo circonda.

L'ambiente

Elemento fondamentale di educazione atto anche a comunicare il senso d'accoglienza e di cura, non solo come espressione delle scelte educative durante tutti i momenti della giornata. Valido contributo strutturato nella trasmissione di regole, di limiti e di esperienze di condivisione.

La famiglia

L'equipe dell'Asilo nido Tiglio sostiene i genitori nel percorso di crescita del proprio bambino, attraverso momenti di confronto e condivisione programmati durante l'anno, in un'ottica di flessibilità ed accoglienza.

Pre-inserimento

Costituisce un insieme di occasioni programmate di incontro tra genitori ed operatori del Servizio che rappresentano il primo approccio tra famiglie e Asilo nido:

- ✓ colloqui preliminari ed individuali fra i genitori e l'educatrice di riferimento;
- ✓ incontri a gruppi per discutere le modalità d'inserimento.

Inserimento

Periodo della durata di circa 2 settimane durante il quale i/le bambini/e vengono inseriti all'Asilo nido; ciò avviene in modo gradualmente, con la presenza di uno dei genitori, per consentire un sereno e positivo adattamento al nuovo ambiente. Durante l'inserimento il/la bambino/a "vive" con il genitore l'Asilo nido: conosce il nuovo ambiente, le figure adulte ed i ritmi della giornata affiancato da un educatore di sezione.

È importante che il genitore sia presente in queste due settimane per rassicurare il bambino/a e, soprattutto, per costruire un legame, che coinvolge il piccolo/a, il genitore e l'educatore di riferimento, basato sulla fiducia e sulla collaborazione per il benessere del bambino/a.

L'educatore di riferimento rappresenta una vera e propria "ancora emotiva" per il bambino/a, instaurando con lui, e con i genitori, un rapporto "privilegiato" ma non esclusivo. Il genitore sarà invitato dall'educatore ad allontanarsi gradualmente dal bambino, nel rispetto dei tempi di adattamento individuali.

La giornata educativa

Accoglienza

È il momento in cui il/la bambino/a si separa dai genitori per essere accolto dalle educatrici e, pertanto, di estrema importanza.

Proprio in virtù della sua valenza, è fondamentale rendere questo momento il più sereno possibile, concordando con i genitori le modalità più idonee per questo passaggio e rispettando i tempi e i bisogni del singolo bambino/a.

Attività e Materiali

I bambini/e sperimentano attraverso l'esperienza e l'esplorazione conoscitiva la molteplicità dei materiali proposti durante i laboratori e acquisiscono nuove competenze.

I materiali e i giocattoli che sono utilizzati all'Asilo nido sono scelti tenendo conto della funzionalità educativa, dell'uso degli spazi, secondo i criteri previsti dalla normativa sulla sicurezza e la pulizia.

L'Asilo nido sostiene un approccio ecologico ed il rispetto dell'ambiente e della natura. I materiali ed i giocattoli, pertanto, non sono necessariamente prodotti commerciali, ma possono essere costruiti con materiali riciclati.

Cambio

Il cambio è un'occasione di rapporto privilegiato e di scambi verbali mediante i quali al bambino/a viene data la possibilità di conoscere le parti del suo corpo attraverso modalità diverse per ciascun bambino/a e nel rispetto delle singole esigenze.

Inoltre, con il supporto dell'educatrice, il bambino/a potrà intraprendere quel cammino che lo/a porterà ad un sempre maggior controllo delle proprie funzioni fisiologiche e alla conquista di una maggior autonomia nella cura e nell'igiene del proprio corpo.

Pranzo

Il momento del pranzo rappresenta un'importante attività di socializzazione. La manipolazione del cibo in un primo tempo, e l'uso delle posate in quello successivo, porta gradualmente il piccolo/a a mangiare da solo/a facendolo/a sentire competente ed autonomo.

I menù dell'Asilo nido sono elaborati con la collaborazione di una dietista secondo le disposizioni dell'ASL.

Sono suddivisi in base all'età dei bambini/e e alle stagioni (menù estivo e invernale).

E' possibile richiedere, ad inizio inserimento, o in corso dell'anno, una dieta speciale per quei bambini/e con certificati problemi di salute o in base all'appartenenza religiosa.

Sonno

Dopo il pranzo ai bambini/e vengono proposte attività di rilassamento che rendano più graduale e naturale il passaggio al momento del sonno.

L'addormentamento avviene in un ambiente tranquillo e sereno, spesso con l'accompagnamento di musiche rilassanti e con le dolci coccole delle educatrici.

Ricongiungimento

Dalle 15.15 in poi ai bambini/e, suddivisi in gruppi, sono proposte attività meno strutturate nell'attesa del ritorno a casa.

Tranne che per la Sezione Primavera (per la quale l'uscita avviene dalle 15.00 alle 15.30) , il ricongiungimento è preceduto da un momento di merenda.

Al momento del ricongiungimento i genitori, attraverso lo scambio con le educatrici e le informazioni esposte nelle bacheche, possono scoprire i momenti più significativi della giornata del loro bambino/a.

Partecipazione delle famiglie

Le famiglie hanno il **diritto** di essere informate su tutto ciò che riguarda il loro bambino/a, sulle attività e le proposte educative.

Le famiglie possono trovare nel Servizio uno spazio d'ascolto su tutto ciò che riguarda la crescita e la relazione con i figli/e e partecipare alle proposte educative.

I genitori hanno il **dovere** di riconoscere e accettare il principio della tutela del bene comune, anche quando in contrasto con le richieste individuali, e di rispettare le regole e gli orari che regolano il funzionamento del servizio.

Modalità di confronto

Il confronto e lo scambio fra famiglie e l'equipe del servizio può avvenire con diverse modalità.

Incontri di sezione: sono momenti d'informazione e di collaborazione con le famiglie che approfondiscono le tematiche e i problemi relativi alla sezione d'appartenenza del bambino/a.

Colloqui individuali: costituiscono un importante momento di conoscenza reciproca tra gli operatori, la coordinatrice e le singole famiglie, possono essere richiesti in qualunque momento dell'anno.

Incontri tematici: sono occasioni di confronto e riflessione per approfondire temi d'interesse per le famiglie, in relazione allo sviluppo ed alle fasi di crescita del proprio bambino.

Laboratori per le famiglie: sono finalizzati ad interventi operativi per la predisposizione di spazi o la preparazione di materiali per i bambini/e ed alla realizzazione d'iniziativa particolari e momenti di festa.

Feste: sono importanti momenti d'aggregazione, consentono di avviare e consolidare rapporti di conoscenza e collaborazione **con** le famiglie e **tra** le famiglie, e danno la possibilità di vivere l'Asilo nido in una dimensione diversa dalla quotidianità.

Comitato di Gestione

Tutte le famiglie che fruiscono dell'Asilo nido possono dare il proprio contributo all'organizzazione complessiva del servizio attraverso il Comitato di Gestione.

Il Comitato di Gestione è un organismo interno all'Asilo nido composto da una rappresentanza delle famiglie, del Consiglio e degli operatori.

Svolge i seguenti compiti:

- verifica periodicamente l'organizzazione e lo svolgimento delle attività;
- propone all'Amministrazione azioni di miglioramento del servizio;
- promuove la partecipazione delle famiglie alla gestione del servizio.

Trasparenza delle informazioni

Il servizio garantisce una puntuale e precisa informazione alle famiglie, in merito:

- ✓ alla quotidianità del proprio bambino;
- ✓ ad approfondimenti rispetto alle attività di laboratorio;
- ✓ alle attività e iniziative particolari;

Tali comunicazioni avvengono attraverso l'utilizzo di diversi strumenti:

- ✓ comunicazioni quotidiane fra operatrici del servizio e i famigliari;
- ✓ comunicazioni scritte consegnate personalmente alla famiglia;
- ✓ notizie ed informazioni collocate negli spazi personali del bambino/a;
- ✓ avvisi affissi in modo visibile nelle apposite bacheca presenti nel nido.

Rapporti con il pubblico

Il Comune di Lissone, nel promuovere il miglioramento delle prestazioni dell'Asilo nido, sollecita il coinvolgimento attivo delle famiglie, che possono far pervenire durante l'intero anno educativo osservazioni e suggerimenti alla Coordinatrice, al personale educativo o alla Dirigente del settore Istruzione.

È possibile presentare reclamo scritto nel caso in cui si riscontrino mancanze od omissioni rispetto a quanto riportato nella Carta dei Servizi. I reclami possono essere presentati presso l'Asilo nido, tramite il modulo predisposto.

I suggerimenti ed i reclami scritti, indirizzati alla Coordinatrice del servizio o alla Dirigente del settore devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità di chi lo invia; al fine di garantire una risposta scritta al reclamo pervenuto, nei tempi previsti dalla normativa (30 giorni).

Monitoraggio della qualità

Nel mese di luglio, alle famiglie dei bambini/e dell'ultimo anno, viene proposto un questionario sulla qualità del servizio. I dati ricavati consentono di rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza del servizio e di introdurre miglioramenti alla qualità del servizio.

Il questionario è redatto in forma anonima e va riconsegnato in apposite cassette poste all'interno delle sezioni.

Servizi aggiuntivi

Buoni socio assistenziali

Il Comune di Lissone eroga un buono in denaro a favore delle famiglie residenti, con ISEE inferiori ad € 22.500 per figli che frequentano asili nido privati. L'importo del buono corrisponde alla differenza tra la retta dell'Asilo nido comunale e quella del nido privato, per un massimo di € 200,00 mensili. L'erogazione del buono parte dal mese in cui si è presentata la domanda. L'applicazione non è retroattiva.

NUMERI E INDIRIZZI UTILI

Comune di Lissone

Via Gramsci 21

Tel. 039 73971

Dirigente del Settore

Istruzione, Giovani e Sviluppo Economico

Dott.ssa Angela Levatino

Via Gramsci 21

Tel. 039 7397264

e-mail angela.levatino@comune.lissone.mb.it

Coordinatrice dell'Asilo Nido e Servizi Prima Infanzia

Elisabetta Caspani

Via del Tiglio 10

Tel. 039 462385

e-mail elisabetta.caspani@comune.lissone.mb.it

Asilo nido Tiglio

Via del Tiglio 10

Tel. 039 462385

e-mail nido@comune.lissone.mb.it

Settore Istruzione, Giovani e Sviluppo Economico

Via Gramsci 21

Tel. 039 7397228