

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **"II PETTIROSSO NIDO di ARTOS"**

*"Una prova della  
correttezza del  
nostro agire  
educativo è la felicità  
del bambino."*

*(M. Montessori)*



**Versione aggiornata al 4 Gennaio 2022**

#### **CONTATTI**

**NIDO "Il Pettirosso di Artos"**

Via IV Novembre, 15 - 21042 Caronno Pertusella (VA)  
TEL. 02.9659214 E-MAIL: [pettirosso@fondazioneartos.it](mailto:pettirosso@fondazioneartos.it)

**UFFICIO Fondazione Artos**

Sede legale Piazza A. Moro, 1 – 21042 Caronno Pertusella (VA)  
TEL. 02.80898505 E-MAIL: [info@fondazioneartos.it](mailto:info@fondazioneartos.it)

## **SOMMARIO:**

|  |    |
|--|----|
| LA CARTA DEI SERVIZI   | 4  |
| OBIETTIVI DEL SERVIZIO EDUCATIVO                                     | 4  |
| I PRINCIPI GENERALI E I VALORI CHE ISPIRANO IL SERVIZIO              | 5  |
| IL PROGETTO EDUCATIVO  | 5  |
| IL PROGETTO PEDAGOGICO   | 6  |
| GLI AMBIENTI E GLI SPAZI .....                                       | 7  |
| I MOMENTI DELLA GIORNATA E LE CURE .....                             | 7  |
| GESTIONE DEL SERVIZIO OFFERTO  | 8  |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO                                     | 8  |
| IL CALENDARIO 2021 - 2022 .....                                      | 9  |
| MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO: ISCRIZIONI, RETTE, RINUNCE         | 10 |
| RETTE DI FREQUENZA E PAGAMENTI                                       | 12 |
| MODALITA' DI AMBIENTAMENTO   | 13 |
| LA SALUTE DEL BAMBINO  | 14 |
| MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE                           | 15 |
| STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE:  | 16 |
| DISAGI DELL'UTENTE E RISARCIMENTI .....                              | 16 |
| PERSONALE E STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'INTERVENTO EDUCATIVO           | 16 |
| COORDINATRICE .....  | 16 |
| EDUCATRICE DI RIFERIMENTO.....                                       | 16 |
| AUSILIARIE.....  | 17 |
| AZIENDA SPECIALIZZATA AGGIUDICATARIA DELL'APPALTO DELLA CUCINA ..... | 17 |
| STRUMENTI.....   | 17 |
| INCONTRI DI GRUPPO, DI SUPERVISIONE .....                            | 17 |
| INTERVENTI DI RETE.....  | 18 |
| A CHI RIVOLGERSI PER SAPERNE DI PIÙ.....                             | 18 |

La Carta dei Servizi di un Nido descrive l'organizzazione ed il funzionamento del servizio per consentire alla cittadinanza e alle famiglie di conoscerlo al fine di utilizzarlo al meglio.

In particolare, la nostra Carta dei Servizi vuole garantire i seguenti principi:

- l'eguaglianza nella erogazione del servizio, ovvero l'impegno nel cercare di garantire a bambini e famiglie un rapporto non discriminante rispetto alle differenze di cui ogni bambino e /o famiglia sono portatori;
- la certezza dell'erogazione del servizio ovvero l'impegno nel cercare di offrire un servizio continuo e costante, secondo modalità stabili di funzionamento;
- la trasparenza nell'erogazione del servizio ovvero l'impegno affinché tutti gli utenti abbiano a disposizione le informazioni riguardanti l'accesso, la frequenza e l'organizzazione del nido.

L'obiettivo della Fondazione Artos, che attualmente gestisce "Il Pettiroso Nido di Artos", è quello di offrire un servizio pronto a sostenere il bambino in un percorso di crescita che favorisca la piena inclusione e l'integrazione sociale, servizio arricchito dalla collaborazione delle famiglie e quindi volto a favorire la loro partecipazione attiva garantendo il diritto all'informazione e alla conoscenza delle attività che si realizzano.

Il nostro servizio viene costantemente monitorato, verificato e valutato in collaborazione con le famiglie.

Per questo la Carta dei Servizi rappresenta un impegno che assumiamo nei confronti dei cittadini e nello stesso tempo è un invito rivolto alle famiglie per cooperare e garantire la massima funzionalità ed efficacia del servizio.

*Ricordiamoci sempre che "è necessario che l'insegnante guidi il bambino, senza lasciargli sentire troppo la sua presenza, così che possa sempre essere pronto a fornire l'aiuto desiderato, ma senza mai essere l'ostacolo tra il bambino e la sua esperienza.*

*Il bambino è insieme una speranza e una promessa per l'umanità" (Cit. Maria Montessori).*

*Il Presidente*

*Marina Gargiulo*

I servizi educativi alla prima infanzia rappresentano una delle priorità di Fondazione Artos, che persegue l'obiettivo di soddisfare i bisogni dei piccoli cittadini e delle loro famiglie attraverso la proposta di un'offerta educativa pensata e realizzata con la finalità principale di garantire risposte qualitativamente valide. 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.

L'Ente Gestore è FONDAZIONE ARTOS- sede legale Piazza A. Moro, 1 – 20142 Caronno Pertusella (VA) – Tel. 02.80898505 - [www.fondazioneartos.it](http://www.fondazioneartos.it) – [info@fondazioneartos.it](mailto:info@fondazioneartos.it). Fondazione Artos è un ente di diritto privato fondato dal Comune di Caronno Pertusella. Agisce nel rispetto della Legge, del suo Statuto e della Carta Europea dei diritti del bambino.

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi definisce ed esplicita le finalità e gli impegni dei servizi e costituisce un patto fra Fondazione Artos e utenti, bambini e famiglie, per garantire il buon funzionamento del servizio, inclusi i reciproci diritti e doveri. Con la Carta dei Servizi Fondazione Artos definisce gli standard di qualità, si impegna ad adottare strumenti per il controllo degli stessi e ad attivare azioni di miglioramento.

Gli strumenti di controllo utilizzati sono:

- indagini sulla soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato;
- ricerche qualitative sulle pratiche educative del servizio;
- ricerche sui bisogni delle famiglie di bambini da 0-3 anni;
- valutazione delle osservazioni pervenute dall'utenza.

## OBIETTIVI DEL SERVIZIO EDUCATIVO

Il Nido è un luogo in cui si elabora e si promuove la cultura dell'infanzia e dei suoi diritti. Il bambino è considerato un soggetto di diritti e il Nido sostiene la sua evoluzione nel rispetto dei progressi che manifesta nell'arco della giornata, dei mesi, degli anni. Il Nido propone un contesto relazionale armonioso nel quale i bambini possano sperimentare relazioni con adulti diversi da quelli del contesto familiare e con i pari.

Obiettivi socioeducativi:

- **Offrire** al bambino un ambiente accogliente e protettivo, ricco di cure necessarie al suo benessere quotidiano, capace di fornirgli strumenti per un equilibrato sviluppo psicofisico.
- **Promuovere** una cultura del bambino piccolo, che lo consideri come persona speciale, unica, portatrice di bisogni individuali e di valori collettivi.
- **Affiancare** la famiglia nella crescita dei figli, rispondendo alle esigenze di flessibilità occupazionali dei genitori.

## I PRINCIPI GENERALI E I VALORI CHE ISPIRANO IL SERVIZIO

- **Uguaglianza e unicità della singola persona**  
Il nido accoglie tutti i bambini in età che richiedono l'ammissione, compatibilmente con il numero dei posti disponibili, senza alcuna distinzione di sesso, diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica. Vengono garantite risposte "ad personam", pari opportunità, equità, giustizia e cortesia.
- **Integrazione**  
I bambini diversamente abili e quelli in condizione di particolare disagio sociale hanno priorità d'accesso.
- **Partecipazione**  
Il Nido valorizza e sostiene la partecipazione delle famiglie con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo e al confronto costante.
- **Trasparenza**  
Fondazione Artos garantisce l'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio, in merito ai diritti e alle opportunità di cui godono gli utenti.
- **Riservatezza**  
I bambini frequentanti e le loro famiglie hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e dei dati personali sensibili.

## IL PROGETTO EDUCATIVO

Il progetto nasce dal contributo di teorie e ricerca pedagogiche, oltre che dall'esperienza quotidiana di confronto all'interno del gruppo di lavoro coordinatrice-educatrici-auxiliarie e con le famiglie. La coordinatrice ne cura la traduzione nell'operatività quotidiana attraverso il lavoro di gruppo con gli operatori e il confronto con le famiglie.

### Il servizio si impegna a:

- Informare le famiglie in merito al progetto, agli obiettivi educativi e ai contenuti delle esperienze quotidiane, attraverso momenti di confronto e di documentazione delle esperienze sia individuali che di gruppo.
- Garantire progetti di integrazione dei bambini diversamente abili, fondati sul piano educativo individualizzato, sul profilo dinamico funzionale elaborato dal Servizio di Neuropsichiatria Infantile, in collaborazione con le famiglie e gli altri organi competenti.

### I genitori si impegnano a:

- Fornire tutte le informazioni utili a garantire la conoscenza del bambino per favorirne l'accoglienza.
- Informarsi sul progetto e sulle attività del nido.
- Partecipare ai momenti di incontro organizzati per favorire partecipazione e confronto.

| Impegni di qualità  | Condizione garantita  | Standard di qualità  |
|---|---|--|
| Trasparenza ed informazione alle famiglie                           | Comunicazione del progetto pedagogico                                     | Illustrazione del progetto all'ingresso dei gruppi dei bambini (ambientamento) |
| Confronto sul progetto e sulle scelte educative                     | Svolgimento di incontri di piccolo gruppo ed educatrice di riferimento    | Svolgimento di almeno due Incontri all'anno                                    |
|   | Organizzazione di almeno un colloquio annuale individuale con la famiglia | Colloquio garantito al 100% delle famiglie                                     |
| Confronto genitori ed educatrice su temi individuati dalle famiglie | Organizzazione di gruppi opzionali  | Minimo 4 incontri all'anno   |

## IL PROGETTO PEDAGOGICO

Il progetto pedagogico si ispira a Maria Montessori, Elinor Goldshmid e all'esperienza del centro ungherese di Loczy. *“Aiutami a fare da solo”* è il filo conduttore dell'agire educativo, la figura di riferimento, la cura dell'ambiente, una relazione significativa con il bambino e con la sua famiglia favoriscono un percorso di crescita verso l'autonomia e il piacere della scoperta.

Il progetto pedagogico de *“Il Pettiroso Nido di Artos”* racchiude l'insieme dei valori e delle azioni che si fondano sul rispetto per l'unicità della persona-bambino e per la sua storia; ciò si concretizza in un'organizzazione e programmazione dettagliata, nella cura quotidiana degli spazi e nell'intervento educativo del gruppo di lavoro. La modalità d'intervento è supportata dalla consapevolezza che i bambini, per la costruzione di un apparato di pensiero, abbiano bisogno di stabilità, continuità, ripetitività nonché di un clima pacato che promuova la concentrazione.

| Impegni di qualità    | Condizioni minime garantite   | Standard di qualità  |
|-----------------------|---|--|
| Benessere del bambino | Educatrice di riferimento per ogni gruppo di bambini  | Stabile durante l'ambientamento, al pranzo, al sonno e alle attività del mattino                             |
|                       | Ai bambini piccolissimi sono assicurate cure con un rapporto educatrice bambino 1/1 al pranzo, al sonno e alle cure igieniche             | Tutte le volte che è necessario secondo il ritmo del bambino   |
|                       | Per ogni gruppo di bambini è disponibile una quantità adeguata di materiali e di giochi strutturati (stabili, diversificati per utilizzo) | I giochi sono rinnovati al bisogno e sono a portata di mano dei bambini                                      |
|                       | Libero accesso a tutti gli spazi presenti al piano (stanze da gioco, giardino, bagni, camera da letto)                                    | A seconda della curiosità e dell'interesse del bambino   |
|                       | Personalizzazione degli oggetti della cura  | Asciugamano, copriletto, vestiario di cambio, quaderno casa-nido. Ad ogni bambino è riservato un armadietto. |

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
|                            | È assicurata la disponibilità dell'educatrici ad offrire informazioni sulla giornata del bambino e il suo percorso di crescita | Tutti i giorni a tutte le famiglie attraverso il quaderno personale casa-nido.<br>Colloqui individuali secondo necessità |
|                            | E' prevista la variazione del menù. Si prevede l'utilizzo di prodotti biologici  | Rotazione del menù (autunno-inverno e primavera-estate) con cicli di 4 settimane   |
| Informazione alle famiglie | Esposizione del menù   | Il menù è esposto e scaricabile dal sito <a href="http://www.fondazioneartos.it">www.fondazioneartos.it</a>              |
|                            | Comunicazione dell'attività realizzata col gruppo  | Comunicazione alle famiglie negli incontri periodici di piccolo gruppo e giornalmente al genitore presente               |

## GLI AMBIENTI E GLI SPAZI

La struttura è articolata su tre livelli, è ubicata in una zona attigua alla scuola media, e agli uffici comunali.

Al piano terra lo spazio comprende i servizi di: lavanderia, spogliatoio, personale e cucina.

Al primo piano lo spazio è suddiviso in sale che ospitano solitamente gruppi di bambini piccoli al di sotto dei 14 mesi e più grandi tra 14 e i 36 mesi e comprende: le sale riservate alle attività di gioco e di riposo dei bambini, l'atrio, la saletta da pranzo, i bagni dei bambini e degli adulti e l'ufficio.

Al secondo piano lo spazio, costituito da una sala, un salone e da una saletta attigua, ospita bambini dai 14 ai 36 mesi, è articolato con mobili riservati alle attività di gioco, comprende inoltre un locale deputato al pranzo dei bambini e una zona per il sonno.

La struttura è all'interno di un giardino di mq. 1.200 recintato e piantumato. Una parte di esso è ad esclusivo uso dei bambini dell'asilo per attività esterne.

### Il servizio si impegna a:

- Predisporre al nido ambienti specifici per le diverse attività ed età dei bambini (spazi per il gioco, bagni, luoghi per il riposo e per il pranzo, aree per l'incontro e l'aggregazione tra adulti e bambini e tra bambini) rispettando tutti gli standard previsti dalla D.G.R. n. 2929 del 09/03/2020 e successive modifiche e integrazioni, nonché le normative in materia di sicurezza.
- Effettuare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'edificio, preferibilmente durante il periodo di chiusura.

### I genitori si impegnano a:

- Utilizzare correttamente gli spazi e gli arredi, con responsabilità e rispetto delle linee d'indirizzo di Fondazione Artos.

## I MOMENTI DELLA GIORNATA E LE CURE

La giornata al nido è progettata cercando di conciliare i tempi del bambino e del gruppo con le esigenze organizzative. L'accoglienza al mattino e l'uscita, lo spuntino, il pranzo, il sonno, il risveglio, la merenda e l'igiene personale sono considerati momenti di cura altamente significativi per la costruzione di una relazione calda e di stimolo alla costruzione del pensiero.

## GESTIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

- **Fondazione Artos** - responsabile del servizio erogato.
- **Preparazione dei pasti.** La cucina all'interno del nido prepara pranzi e merende individualizzate per i piccolissimi e menù più omogenei per i grandicelli.
- **Commissione educativa** ha una funzione propositiva relativa:
  - al miglioramento dell'offerta educativa del servizio;
  - alla diffusione di una cultura del bambino quale persona speciale portatore di valori;
  - alla promozione di attività e servizi a sostegno della genitorialità e dell'armonia familiare;
  - alla promozione del servizio offerto dal nido sul territorio;
  - alle opere e provvedimenti di carattere straordinario.

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Destinatari:</b> | il nido accoglie i bambini in età dai 3 ai 36 mesi (come da Delibera D.G.C. n. 28 del 13/03/2018), residenti e non residenti nel territorio;   |
| <b>Orario:</b>      | dalle 7.30 alle 18.30;   |
| <b>Capienza:</b>    | 60 bambini;  |
| <b>Sede:</b>        | la struttura è ubicata a Caronno Pertusella (VA) in via IV Novembre, 15;   |
| <b>Personale:</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>- una coordinatrice;</li><li>- educatrici in numero tale da mantenere il rapporto operatore socio-educativo/bambini presenti 1:8 per le ore di attività finalizzata e 1:10 nelle restanti ore (DGR 20588/05, DGR 2929/20) garantendo la compresenza per tutto l'orario di apertura del servizio.</li><li>- 4 ausiliarie.</li></ul> Tutto il personale qualificato effettua periodicamente corsi di formazione e aggiornamento (20 ore annuali per le educatrici e 40 ore per la coordinatrice) |
| <b>Cucina:</b>      | è affidata ad un'impresa specializzata per la preparazione di pranzo e merende.  |

### Il servizio:

- garantisce l'apertura oltre i 205 giorni previsti nel DGR 2929 del 2020 secondo il calendario definito dall'ente gestore proseguendo la normale attività del Servizio educativo Nido e senza subire cambiamenti organizzativi;
- è aperto agli utenti dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 18,30;
- informa le famiglie (almeno cinque giorni prima) delle modifiche degli orari di funzionamento del servizio, derivanti da scioperi, assemblee sindacali o altri eventi che incidano sulla regolare attività del nido.

### Il genitore:

- rispetta gli orari d'ingresso e uscita;
- presenta domanda scritta per accedere al servizio nel mese di Luglio.



| Impegni di qualità         | Condizioni minime garantite   | Standard di qualità   |
|----------------------------|---|---|
| Tempi di funzionamento     | Apertura annuale nei periodi Settembre – Luglio   | È garantita un'apertura di oltre 205 giorni   |
| Informazione alle famiglie | Comunicazione a tutte le famiglie, del calendario di funzionamento annuale del servizio | Comunicazione di eventuali variazioni alle famiglie entro il mese di Novembre   |
|                            | Comunicazione a tutte le famiglie, delle interruzioni del servizio, con preavviso       | Comunicazione con almeno 5 giorni di preavviso della possibile interruzione del servizio o del funzionamento a regime ridotto mediante affissione in bacheca degli avvisi ai genitori, comunicando le effettive modalità di funzionamento |

## IL CALENDARIO 2021 - 2022

Per l'anno educativo 2021-2022, il servizio prevede:

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Martedì 31 Agosto                  | h 15:30 merenda al Nido per i bambini che già frequentano             |
| Mercoledì 1 Settembre              | Riapertura del nido   |
| Lunedì 6 Settembre                 | Inizio ambientamenti di Settembre                                     |
| Lunedì 4 Ottobre                   | Inizio ambientamenti di Ottobre                                       |
| Lunedì 1 Novembre                  | Chiusura per la festa di Ognissanti                                   |
| Mercoledì 8 Dicembre               | Chiusura per la Festa dell'Immacolata                                 |
| Dal 24 Dicembre al 31 Dicembre 202 | Chiusura per le Festività Natalizie (il nido riapre Lunedì 3 Gennaio) |
| Giovedì 6 Gennaio                  | Chiusura per la Festa dell'Epifania                                   |
| Venerdì 7 Gennaio                  | ponte dell' Epifania  |
| Dal 15 al 18 Aprile                | Chiusura per le festività Pasquali                                    |
| Giovedì 2 Giugno                   | Chiusura per la Festa della Repubblica                                |
| Venerdì 3 Giugno                   | Chiusura per ponte  |
| Venerdì 29 Luglio                  | Ultimo giorno di apertura per l'Anno Educativo 2021-2022              |

## MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO: ISCRIZIONI, RETTE, RINUNCE

Le iscrizioni avvengono nel mese di Maggio, tramite pubblicazione del bando d'iscrizione nelle bacheche Comunali e sul sito della Fondazione Artos, per il successivo anno educativo con la possibilità di scegliere l'inizio dell'ambientamento nel mese di Settembre oppure di Ottobre.

Sempre sul sito internet della Fondazione Artos è presente, nella sezione Documenti, tutta la modulistica da presentare al momento dell'iscrizione.

Nel mese di Novembre, vengono riaperte le iscrizioni per il mese di Gennaio, in base alla disponibilità dei posti e all'esaurimento della lista d'attesa della graduatoria in essere.

| POSSIBILI ORARI DI FREQUENZA                                   |
|--|
| PART TIME MATTINO (ingresso 7.30-9.15 uscita 12.30-13.15)      |
| PART TIME POMERIGGIO (ingresso 12.30-13.15 uscita 15.45-18.00) |
| TEMPO PIENO RIDOTTO (ingresso 7.30- 9.15 uscita 15.45- 16.30)  |
| TEMPO PIENO (ingresso 7.30- 9.15 uscita 15.45- 18.00)          |
| TEMPO PIENO LUNGO (ingresso 7.30- 9.15 uscita 15.45- 18.30) *  |

\*la frequenza per questa fascia oraria è garantita con un minimo di 6 bambini iscritti

Possono essere iscritti al nido bambini in età compresa fra i 3 e i 36 mesi.

- L'iscrizione al servizio è valida sino al compimento dei tre anni di età del bambino e per l'anno d'iscrizione in cui ciò avviene, salvo rinuncia scritta, fino a chiusura dell'anno in corso.
- L'ammissione è subordinata alla stesura di una graduatoria, elaborata in base a dei criteri stabiliti dall'ente responsabile del servizio.
- I bambini al di sotto dei 6 mesi vengono accolti solo ed esclusivamente a fronte di comprovate esigenze socioeconomiche del nucleo familiare valutate dai Servizi Sociali (come da Delibera D.G.C. n. 28 del 13/03/2018).

I criteri per la definizione della graduatoria di ammissione sono contenuti nella Deliberazione della Giunta comunale n. 19 del 5 marzo 2019. I criteri per la determinazione delle rette e i relativi importi definiti dalla Delibera di Giunta annuale ed eventuali aggiornamenti normativi sono reperibili sul sito web del Comune di Caronno Pertusella.

### Il servizio provvede:

- a informare tutte le famiglie residenti in merito ai tempi, alle modalità d'iscrizione e ai criteri di selezione vigenti, fornendo a richiesta assistenza nella compilazione della domanda d'ammissione, comunicando l'esito della valutazione di ciascuna domanda ed effettuando controlli di veridicità delle dichiarazioni;
- a comunicare entro 30 giorni dal termine di presentazione della domanda di iscrizione tramite e-mail l'ammissione o la non ammissione del bambino e alle famiglie dei nuovi bambini ammessi la data fissata per l'inizio dell'ambientamento;
- ad elaborare la graduatoria dei bambini ammessi in ordine di punteggio (direttamente calcolabile anche dall'utente) e la lista d'attesa.

**Il genitore:**

- presenta la domanda d'iscrizione secondo le modalità indicate dal servizio;
- fornisce a Fondazione Artos tutte le informazioni sulla condizione professionale e familiare dei componenti il nucleo familiare eventualmente richieste ad integrazione della domanda medesima;
- in caso di controllo, fornisce al servizio competente la dimostrazione delle condizioni dichiarate ai fini all'ammissione;
- in caso di errore nell'assegnazione del punteggio o di esclusione può presentare ricorso in forma scritta all'ufficio istruzione nei termini indicati nelle diverse fasi della procedura;
- alla domanda deve allegare la documentazione indicata sul bando, ed eventuale certificazione di intolleranze alimentari o "diete speciali";
- la scelta dell'orario per la fruizione del servizio viene stabilita al momento dell'iscrizione ed è valida tutto l'anno. Può essere fatta richiesta di modifica, da presentare entro il 20 del mese precedente, soltanto a seguito di una nuova attività lavorativa o modifica dell'orario di lavoro debitamente documentata. Alla coordinatrice spetta il soddisfacimento o meno della domanda secondo le esigenze organizzative del servizio.

| <b>Impegni di qualità</b>        | <b>Condizioni minime garantite</b>   | <b>Standard di qualità</b>  |
|----------------------------------|--|---|
| Trasparenza e rispetto dei tempi | Pubblicazione manifesto per iscrizioni   | Bando nel mese di Maggio e, secondo disponibilità di posti, nel mese di Novembre  |
|                                  | Elaborazione graduatoria pubblica  | Entro 30 giorni dal termine finale per la presentazione delle domande   |
|                                  | Risposta a ricorsi verso il mancato accoglimento delle domande di ammissione   | Entro 30 giorni dalla presentazione dei ricorsi   |
|                                  | Tempi di controllo e veridicità delle autodichiarazioni presentate   | Entro 10 giorni dalla comunicazione scritta all'interessato di avvio al procedimento  |
| Accoglienza e informazione       | Assistenza all'utente su quesiti relativi ad ammissioni, rette, rinunce, prolungamento orario e altri aspetti amministrativi | Informazioni giornaliere, a tutti coloro che lo richiedono, presso l'ufficio del Nido negli orari di presenza della coordinatrice |
|                                  | Consulenza individuale per domande di ammissione   | Consulenze giornaliere, a tutti coloro che lo richiedono, presso l'ufficio del Nido, negli orari di presenza della coordinatrice  |

## RETTE DI FREQUENZA E PAGAMENTI

L'ammissione al nido comporta per la famiglia l'onere di una retta, comprensiva di pasti e dispositivi per l'igiene personale (pannolini, crema per il cambio, salviettine, fazzoletti, ecc.) da pagare mensilmente.

### L'ente responsabile del servizio (Fondazione Artos):

- prevede, per il solo mese di Luglio, la possibilità di frequentare settimanalmente previa richiesta presentata alla coordinatrice entro il 15 Maggio; in caso di frequenza della durata di 4 settimane, viene applicata la tariffa mensile; in caso di non frequenza per l'intero mese di Luglio non è richiesta alcuna quota;
- in occasione della sospensione del servizio per le vacanze natalizie, prevede una diminuzione del 5% per il solo mese di Dicembre;
- comunica annualmente alle famiglie eventuali cambiamenti nel sistema di applicazione e calcolo, tempi e modalità di pagamento della retta di frequenza;
- all'inizio di ogni mese viene trasmessa alla famiglia la fattura per il pagamento della retta che deve avvenire entro i termini indicati.

### Il genitore è tenuto:

- a presentare all' Ufficio di Artos, entro e non oltre la fine del mese di giugno di ogni anno (per i bambini già frequentanti) e all'atto dell'iscrizione (per i nuovi iscritti), dichiarazione ISEE in corso di validità rispetto alla quale viene definita la retta mensile; quest'ultima rimane valida per l'intera durata dell'anno educativo, salvo intervengano significative variazioni della condizione economica dell'utente, che l'utente stesso deve segnalare con istanza di revisione;
- al pagamento mensile anticipato della tariffa nei tempi indicati sulle fatture e nei modi contenuti nel Contratto;
- al pagamento di € 20,00 in aggiunta alla retta mensile, in caso di iscrizione fino alle ore 18.30;
- a fornire le certificazioni utili alle modifiche dell'importo mensile della retta.

| ONORE ECONOMICO MENSILE A CARICO DELLA FAMIGLIA PER IL PERIODO SETTEMBRE - LUGLIO |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Ripartizione ISEE   | Tariffa piena<br>(7.30/9.15 - 15.45/18.00) | Tariffa ridotta<br>(7.30/9.15 - 15.45/16.30) | Tariffa part time<br>(7.30/9.15 - 12.30/13.15) |
| Fascia 1 - < 6.000  | € 160,00                                   | € 144,00                                     | € 120,00                                       |
| Fascia 2 da 6.001 a 12.000  | € 277,00                                   | € 249,30                                     | € 207,75                                       |
| Fascia 3 da 12.001 a 18.000   | € 395,00                                   | € 355,50                                     | € 296,25                                       |
| Fascia 4 da 18.001 a 25.000   | € 512,00                                   | € 460,80                                     | € 384,00                                       |
| Fascia 5 > 25.000   | € 560,00                                   | € 504,00                                     | € 420,00                                       |

| ONORE ECONOMICO SETTIMANALE A CARICO DELLA FAMIGLIA PER IL SOLO MESE DI LUGLIO |  |  |  |
|--|--|--|--|
| Ripartizione ISEE  | Tariffa piena<br>(7.30/9.15 - 15.45/18.00) | Tariffa ridotta<br>(7.30/9.15 - 15.45/16.30) | tariffa part time<br>(7.30/9.15 - 12.30/13.15) |
| Fascia 1 - < 6.000   | € 43,00                                    | € 38,70                                      | € 32,25  |
| Fascia 2 da 6.001 a 12.000   | € 75,00                                    | € 67,50                                      | € 56,25  |
| Fascia 3 da 12.001 a 18.000  | € 107,00                                   | € 96,30                                      | € 80,25  |
| Fascia 4 da 18.001 a 25.000  | € 139,00                                   | € 125,10                                     | € 104,25                                       |
| Fascia 5 > 25.000  | € 151,00                                   | € 135,90                                     | € 113,25                                       |

## MODALITA' DI AMBIENTAMENTO

Per favorire la conoscenza del progetto pedagogico e dei tempi dell'ambientamento, il servizio organizza un incontro con le famiglie, prima dell'ingresso del bambino, tenuto dalla coordinatrice.

Al fine di favorire la reciproca conoscenza del bambino, dell'educatrice di riferimento e dei genitori,

### il servizio prevede:

- un colloquio con la singola famiglia e l'educatrice che si prenderà cura del bambino;
- un periodo di presenza quotidiana al nido di un genitore o di una figura familiare;
- la gradualità e l'individualizzazione dei tempi di presenza del bambino al nido in base ai bisogni ed al benessere di quest'ultimo e della famiglia.

### Il genitore si impegna a:

- partecipare ai momenti di incontro previsti;
- fornire tutte le informazioni utili per un buon ambientamento del bambino;
- confrontarsi con gli educatori per attuare le modalità più appropriate a facilitare il distacco quotidiano dal genitore;
- garantire la presenza di un familiare del bambino nei momenti richiesti dall'educatrice.

| Impegni di qualità                   | Condizioni garantite                           | Standard di qualità  |
|--------------------------------------|--|--|
| Benessere del bambino e del genitore | Colloquio individuale                          | Una settimana prima dell'inizio dell'ambientamento   |
|                                      | Personalizzazione del tempo dell'ambientamento | Il tempo quotidiano di permanenza al nido, in presenza o assenza del genitore, è concordato con lo stesso sulla base dell'osservazione del bambino |

### Corredo Personale:

Si consiglia di far indossare ai bambini un abbigliamento comodo e pratico che consenta la massima libertà di movimento e la possibilità di avviare una pratica autonomia personale nel vestirsi e svestirsi. Si invita ad adeguare i cambi alla crescita e al cambio di stagione (lana/cotone, pantalone corto/lungo, ecc.) e di accertarsi dell'effettiva presenza degli indumenti nelle sacche. Tutto il corredo deve essere contrassegnato con il simbolino scelto all'inizio della frequenza.

Ogni bambino, all'inizio della frequenza, deve portare con sé:

- 1 sacca di tela contrassegnata all'esterno dal nome del bambino contenente:
  - 3 magliette intime e 3 mutandine (o in alternativa, per i piccolissimi, 3 body);
  - 3 paia di calze di cotone;
  - 3 paia di pantaloni corti e 2 paia di pantaloni lunghi;
  - 2 magliette a manica lunga e 2 a manica corta;
  - 1 tuta felpata;
  - 1 paio di calze antiscivolo;
  - 2 asciugamani da bidet con anello rigido posto nella parte centrale del lato lungo;
  - 1 copriletto di cotone (cm 80X120);
  - 1 ciuccio da lasciare al nido (per i bambini che lo utilizzano);

- 1 paio di pantofoline (complete di scatola) da utilizzare esclusivamente all'interno dei locali del nido; per i piccolissimi (al di sotto dell'anno) calze antiscivolo;
- 1 quadernino per le comunicazioni educatrice - famiglia.

## LA SALUTE DEL BAMBINO

La salute di ogni bambino che frequenta il Nido è importante per sé e per gli altri, per garantire il benessere di tutti:

### Il servizio nido si impegna a:

- Somministrare antipiretici, previo consenso preventivo scritto dei genitori, solo nel caso in cui il bambino presenti febbre elevata (temperatura esterna superiore a 38° C) ed il familiare sia impossibilitato ad arrivare in breve tempo al nido.
- Somministrare eventuali farmaci salvavita a fronte certificato medico del pediatra di base in cui siano indicate: posologia, modalità di somministrazione e corretta conservazione del farmaco.
- Segnalare tempestivamente al genitore sospetti stati di malessere del bambino e anticiparne l'uscita.
- Fornire una dieta in bianco (in caso di indisposizione) o diete speciali per certificate situazioni patologiche.

### Il genitore si impegna a:

- Informare le educatrici circa lo stato di salute e/o eventuali patologie riscontrate nel bambino.
- Segnalare eventuali malattie del bambino, potenzialmente trasmissibili o di qualsiasi stretto contatto in casa.
- Essere reperibile direttamente o tramite altro adulto delegato durante tutto il tempo di permanenza al nido del bambino.
- Provvedere tempestivamente al ritiro del bambino dal nido, se contattato in caso di malessere.
- Consegnare i certificati medici ove e quando richiesti.
- Fornire e tenere aggiornati gli abiti per il cambio del bambino.

Secondo le direttive ATS, è previsto l'allontanamento dal nido, se il bambino presenta:

- febbre (temperatura esterna superiore a 38° C);
- diarrea, alla terza scarica, intesa come più scariche di feci liquide o feci che contengono sangue o muco;
- vomito, per più di due volte in una giornata, o anche per una sola volta se si accompagna a diarrea o cefalea, se contiene sangue o vi sia il rischio di disidratazione;
- difficoltà di respiro, sia che si tratti di ostruzione alta (laringite) che bassa (asma);
- sospetto trauma cranico;
- ustioni;
- stomatite;
- congiuntivite.

La frequenza al nido è incompatibile con le seguenti condizioni di salute:

- stomatite aftosa se il bambino non è in grado di controllare la saliva, finché il curante non stabilisca che la condizione non è infettiva;
- eritema con febbre: finché il curante non determina la non contagiosità;
- congiuntivite purulenta: finché il curante non approva la riammissione con o senza trattamento;
- pediculosi: fino al mattino successivo al primo trattamento;

- scabbia: fino al termine del trattamento;
- faringite streptococcica: fino a 24 ore dopo l'inizio del trattamento e finché il bambino non sia apiretico da 24 ore;
- pertosse: fino a 5 giorni completi di adeguata terapia antibiotica;
- parotite: fino a 9 giorni dopo l'insorgenza della tumefazione parotidea;
- epatite A: fino ad una settimana dopo l'insorgenza della malattia (se i sintomi sono lievi) e dell'ittero, se presente.

In caso di allontanamento dal nido per tutti i casi sopracitati, è opportuno che il bambino resti a casa fino alla guarigione o almeno il giorno successivo, per controllare l'evoluzione della sintomatologia e consultare il Pediatra al quale resta affidata la salute del bambino. Sarà lui ad indicare ai genitori quando è opportuno che il bambino riprenda la frequenza.

## MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

**Prestazioni erogate** al fine di promuovere la partecipazione dei genitori:

- colloqui individuali programmati che danno modo ai genitori di conoscere e condividere i momenti di crescita dei loro figli;
- incontri a piccolo gruppo: sono un'ulteriore opportunità di aiuto ai genitori nelle scelte riguardanti i bambini;
- incontri di aggregazione (merenda d'inizio anno, aperitivo di Natale);
- incontri a tema;
- incontri di presentazione del Nido di inizio anno (Settembre/Ottobre) per i nuovi iscritti;
- una giornata di apertura del servizio alla cittadinanza (open day);
- un'assemblea informativa per l'elezione dei rappresentanti dei genitori e sintesi del lavoro svolto;
- la costituzione della Commissione Educativa con funzioni propositive, formato da n. 4 rappresentanti delle famiglie, da n. 1 rappresentante del personale, dalla coordinatrice del nido.

**I genitori si impegnano:**

- a rispettare la libertà educativa, intesa come autonomia progettuale e culturale nell'ambito delle finalità del servizio;
- a partecipare ai momenti di incontro organizzati dal servizio;
- ad accedere al nido nei momenti concordati con gli educatori.

| Impegni di qualità                          | Condizione garantita  | Standard di qualità  |
|---|---|--|
| Informazione alle famiglie                  | Manifesto pubblico per le domande. Esposizione della graduatoria delle domande e degli ammessi e lista d'attesa*.                 | Esposto all'interno del nido e in tutte le bacheche comunali |
|   | Comunicazioni di servizio   | Esposte nella bacheca degli avvisi del nido                  |
|   | La carta dei servizi e il contratto di servizio*  | Consegnati ai genitori                                       |
| Trasparenza e coinvolgimento delle famiglie | Scambi quotidiani al mattino e all'uscita; svolgimento di incontri individuali o di gruppo; incontri su temi pedagogici specifici | Consegna dei verbali degli incontri a tema                   |

\* Pubblicazione sui siti web di Fondazione Artos e del Comune di Caronno Pertusella.

## STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Per la valutazione del servizio nel mese di Giugno viene somministrato ai genitori un questionario di CUSTOMER SATISFACTION che permette di raccogliere suggerimenti e proposte nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio e con l'obiettivo di rispondere maggiormente alle esigenze e alle aspettative delle famiglie.

La famiglia può comunque rivolgere istanze, reclami, osservazioni o apprezzamenti riguardanti il servizio in qualsiasi momento dell'anno, presso la sede legale della Fondazione Artos, sita a Caronno Pertusella in Piazza A. Moro, 1. Il servizio: svolge un'indagine in merito alla segnalazione; risponde mediante la coordinatrice tramite colloquio o in forma scritta e interviene in caso si evidenzino un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.

| Impegni di qualità                               | Condizioni garantite              | Standard di qualità             |
|--|-----------------------------------|---------------------------------|
| Accettazione segnalazioni, ricorsi, osservazioni | Risposte a segnalazioni e reclami | Entro 30 giorni dal ricevimento |

## DISAGI DELL'UTENTE E RISARCIMENTI

Qualora venga accertato il mancato rispetto degli impegni o l'utente non abbia potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa carta, il Servizio riconoscerà per particolari eventi, specifiche forme di risarcimento.

| Evento   | Risarcimento per l'utente   |
|--|---|
| Interruzioni anche non continuative del servizio a seguito di scioperi del personale o altre cause imputabili a Fondazione Artos | È prevista la restituzione delle quote giornaliere spettanti, determinate dividendo la tariffa mensile per i ventiduesimi |

## PERSONALE E STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'INTERVENTO EDUCATIVO

### COORDINATRICE

È la persona di riferimento per le famiglie e per le educatrici; è responsabile della qualità organizzativa e pedagogica del servizio. Fa da raccordo con le istituzioni esterne.

### EDUCATRICE DI RIFERIMENTO

È la persona competente nell'ascolto dei bisogni dei bambini e delle famiglie, capace di osservare, comprendere e rispondere in modo adeguato. Compito delle educatrici è la stesura e l'aggiornamento del progetto pedagogico che si concretizza nella preparazione e cura dell'ambiente, nell'organizzazione attenta al dettaglio dei momenti di cura legati al benessere quotidiano: pranzo, sonno, cambio del pannolino. La specificità dell'educatrice di riferimento è quella di costruire gradualmente una relazione significativa allo scopo di promuovere la conquista della fiducia e un positivo sviluppo affettivo del bambino.



## AUSILIARIE

- Sono presenti per l'intera giornata con turni collocati in via ordinaria dalle 7,30 alle 18.30.
- Garantiscono l'ordine e l'igiene degli spazi.
- Rilevano i problemi riguardanti il mantenimento e il buon funzionamento della struttura.
- Favoriscono il benessere dei bambini collaborando con gli educatori soprattutto al pranzo e al risveglio.
- Partecipano, per quanto di competenza, al lavoro di gruppo con gli educatori.
- In caso di necessità provvedono alla vigilanza dei bambini.

## AZIENDA SPECIALIZZATA AGGIUDICATARIA DELL'APPALTO DELLA CUCINA

- Prepara i pasti nel rispetto dei principi dietetici espressi dal menù validato dall'ATS.
- Garantisce la preparazione di menù speciali, quando previsto.
- Si rifornisce delle materie prime e opera nella manipolazione-produzione degli alimenti attenendosi al manuale di autocontrollo igienico-sanitario.

## STRUMENTI

Insieme alla programmazione e al confronto all'interno del gruppo di lavoro, l'osservazione è uno strumento fondamentale per una buona formulazione del progetto educativo perché permette di conoscere i bisogni emotivi-affettivi.

## INCONTRI DI GRUPPO, DI SUPERVISIONE

Rispettare l'unicità del bambino e rispondere ai suoi bisogni significa conciliare le esigenze del singolo con quelle dei compagni, senza privarli delle stesse attenzioni. Ciò richiede una messa a punto delle strategie organizzative condivise, ma anche un forte impegno emotivo.

| Impegni di qualità                          | Condizione garantita  | Standard di qualità  |
|---|---|--|
| Professionalità della coordinatrice         | Confronto in gruppo su tematiche pedagogiche ed organizzative e sul progetto del servizio   | Svolgimento di almeno un incontro mensile  |
| Professionalità delle educatrici            | Sostegno al lavoro di gruppo delle colleghe e ausiliarie, attività inerente il progetto pedagogico, programmazione, supervisione formazione professionale | Incontri individuali o a nucleo per tutte le educatrici. Ad esse è garantito un monte ore settimanale destinato ad attività progettuali, di verifica a gruppo, di elaborazione delle osservazione del bambino, ad attività di formazione e agli incontri con le famiglie |
| Professionalità delle operatrici d'appoggio | Appoggio alle educatrici e partecipazione alla realizzazione del progetto pedagogico  | Sono garantite alle operatrici 10 ore di formazione pedagogica   |

## Il servizio garantisce

- l'assegnazione di un'educatrice per gruppo di bambini, presente secondo turni, correlati all'età e alla presenza giornaliera del numero dei bambini;
- l'educatrice di sostegno per i bambini disabili, se richiesto dal servizio di Neuropsichiatria infantile o da specifica certificazione medica.

## INTERVENTI DI RETE

Il Nido per perseguire le finalità previste nel progetto pedagogico si relaziona con i servizi presenti sul territorio: Scuole dell'Infanzia e Servizi Sociali.

Partecipa, inoltre, al tavolo di confronto 0-6 secondo il decreto legislativo n. 65 del 13 aprile 2017.

## A CHI RIVOLGERSI PER SAPERNE DI PIÙ

### Alla coordinatrice per:

- Calendario di apertura
- Documentazione
- Progetti speciali
- Menù o diete speciali
- Formazione degli operatori
- Turni di lavoro
- Commissione educativa
- Criteri e procedure d'ammissione
- Criteri di applicazione delle rette
- Presentazione domanda d'iscrizione
- Richieste dell'anticipo di ingresso e di uscita
- Rinunce al servizio
- Trasferimenti
- Risultati delle indagini di soddisfazione dell'utente
- Reclami e segnalazioni

### Alla coordinatrice e/o alle educatrici per:

- Progetto pedagogico
- Arredi e spazi
- Modalità di ambientamento
- Open day
- Attività proposte
- Sul piano d'evacuazione dell'edificio
- Cure igieniche

Caronno Pertusella, Gennaio 2022

*“Per aiutare un bambino,  
dobbiamo fornirgli un ambiente  
che gli consenta di svilupparsi liberamente.”*

*(M. Montessori)*