



# CARTA dei SERVIZI degli ASILI NIDO



COMUNE di  
BRUGHERIO



COMUNE di  
MONZA



COMUNE di  
VILLASANTA

AMBITO TERRITORIALE DI MONZA

ASSEMBLEA DEI SINDACI



COMUNE di  
BRUGHERIO  
Assessorato ai Servizi Sociali  
Bertilla Cassaghi



COMUNE di  
MONZA  
Assessorato alla Famiglia  
e alle Politiche Sociali  
Stefano Carugo



COMUNE di  
VILLASANTA  
Assessorato ai Servizi Sociali  
Bruna Rovelli

### Per l'Ufficio di Piano - Ambito Territoriale di Monza

Valeria Borgese    Antonia Ferrari    Manuela Maiocchi    Monica Piva

### Per gli Asili Nido

Antonella Cambiaghi    Giovanna Magni    Maria Grazia Perego    Liana Rondi

### Direzione di Piano

Chiara Previdi

Hanno collaborato:  
coordinatrici, educatrici, genitori  
dei Comuni di Brugherio, Monza, Villasanta  
e per l'apporto tecnico  
Alessandro Battistella - consulente IRS



Redazione e progetto grafico  
Comunicazione Sociale - Staff di Direzione  
Laboratorio Starcopy - Centro Diurno Ergoterapico  
Comune di Monza

Illustrazioni  
Gianluigi Castelli

Stampa

Finito di stampare il 26.01.2009

## PRESENTAZIONE DEGLI ASSESSORI

La Carta degli Asili Nido è la prima esperienza di un documento pubblico voluto e concertato dalle nostre Amministrazioni che mettono in risalto la centralità del cittadino coinvolgendolo nel processo di costruzione.

E' il frutto dell'attenzione che i nostri Assessorati hanno per gli interessi generali e per gli obiettivi strategici dell'Ambito Territoriale nel rispetto delle peculiarità delle proprie realtà cittadine e del mandato ricevuto.

La Carta degli Asili Nido orienta il cittadino nell'utilizzo delle strutture dà informazioni per accedere al Servizio e lo coinvolge nel miglioramento dell'offerta.

La carta degli Asili Nido è ora a disposizione dei Genitori, degli Operatori e di tutte le realtà che si occupano di Famiglia e di Prima Infanzia.

24.10.2008

Assessorato ai  
Servizi Sociali  
Bertilla Cassaghi

Assessorato alla Famiglia  
e alle Politiche Sociali  
Stefano Carugo

Assessorato ai  
Servizi Sociali  
Bruna Rovelli



COMUNE di  
BRUGHERIO



COMUNE di  
MONZA



COMUNE di  
VILLASANTA

AMBITO TERRITORIALE DI MONZA

ASSEMBLEA DEI SINDACI



## Comune di Brugherio

Asilo Nido Torazza - Via N.Sauro, 135 Tel. 039.870457

Asilo Nido Kennedy - Via Kennedy Tel 039.879710

Per avere informazioni:

e-mail: [l.rondi@comune.brugherio.mi.it](mailto:l.rondi@comune.brugherio.mi.it)

e-mail: [e.sangalli@comune.brugherio.mi.it](mailto:e.sangalli@comune.brugherio.mi.it)

## Comune di Monza

Asilo Nido Cazzaniga - Via Debussy, 10 Tel.039/38.78.88

e-mail: [nidocazzaniga@comune.monza.mi.it](mailto:nidocazzaniga@comune.monza.mi.it)

Asilo Nido Cederna - Via Poliziano, 8 Tel.039/83.03.12

e-mail: [nidocederna@comune.monza.mi.it](mailto:nidocederna@comune.monza.mi.it)

Asilo Nido Triante - Via Monte Bianco, 13 Tel.039/73.01.78

e-mail: [nidotriante@comune.monza.mi.it](mailto:nidotriante@comune.monza.mi.it)

Asilo Nido Libertà - Via Bertacchi, 23 Tel. 039/28.41.818

e-mail: [nidoliberta@comune.monza.mi.it](mailto:nidoliberta@comune.monza.mi.it)

Asilo Nido San Rocco - Via Nazario Sauro Tel. 039/20.03.013

e-mail: [nidosanrocco@comune.monza.mi.it](mailto:nidosanrocco@comune.monza.mi.it)

Asilo Nido San Fruttuoso - Via Tazzoli, 4 Tel. 039/74.17.61

e-mail: [nidosanfruttuoso@comunemonza.mi.it](mailto:nidosanfruttuoso@comunemonza.mi.it)

Asilo Nido Centro - Piazza Matteotti, 1 Tel. 039/36.73.72

e-mail: [nidocentro@comune.monza.mi.it](mailto:nidocentro@comune.monza.mi.it)



## Comune di Villasanta

Asilo Nido Girotondo - Via della Resega , 3 tel. 039. 23754288

e-mail: [asilo.nido@comune.villasanta.mi.it](mailto:asilo.nido@comune.villasanta.mi.it)

# INDICE

1. Introduzione	Pag. 6
2. La mission dei nostri Asili Nido: lo scopo, i valori, le caratteristiche e i destinatari	Pag. 8
3. Principi fondamentali, impegni e garanzie	Pag. 9
4. Diritti e doveri	Pag. 10
5. Come funziona il Nido	Pag. 11
5.1 Il Nido e la Famiglia	
5.2 I primi giorni al Nido	
5.3 Gestì di cura quotidiana	
5.4 Cosa fanno i bambini al Nido	
5.5 Come funziona il Nido e chi ci lavora	
5.6 Gli orari di apertura	
5.7 I mesi in cui è aperto	
5.8 Come si calcola il contributo di frequenza	
5.9 Come fare per vedere un Nido	
6. Cosa devo fare per iscrivere mio figlio	Pag. 19
6.1 Dove vado	
6.2 Quale Nido può frequentare	
6.3 Come viene formulata la graduatoria di ammissione al Nido	
6.4 Cosa devo fare se decido di non mandare più il mio bambino al Nido	
7. La partecipazione	Pag. 20
7.1 Comitato Nido	
7.2 Attività di promozione e sviluppo territoriale	
7.3 Con chi collaboriamo	
8. Qualità nei Nidi - <i>il fare Nido</i>	Pag. 21
8.1 Accoglienza	
8.2 Professionalità	
8.3 Trasparenza	
8.4 Integrazione	
8.5 Ambiente	
9. Obiettivi di Miglioramento della Qualità	Pag. 31
10. Ci interessa la Vostra opinione	Pag. 32
<b>Normativa</b>	Pag. 33
<b>Tasca contenente i dettagli dei tre Servizi</b>	





## INTRODUZIONE

### La cultura e la mission dei Servizi Sociali

Ascoltare e tenere presente il punto di vista del **ciudadino**, delle **famiglie** e degli **operatori** che conoscono, utilizzano o lavorano per i nostri Asili Nido è un aspetto che fa parte della **Cultura** stessa dei **Servizi Sociali** ed Educativi.

La **Carta dei Servizi degli Asili Nido** è lo strumento che dà la possibilità di **rendere conto**, di **sviluppare la qualità** e **comunicare con chiarezza e trasparenza** il lavoro che viene svolto per i bambini delle nostre città.

**Il cittadino e le famiglie** possono utilizzarla per **proporre e partecipare al miglioramento** del servizio offerto.

Può essere utile anche a chi si occupa delle problematiche e dell'evoluzione dei Servizi per la Prima Infanzia.

Nel **percorso di costruzione** della Carta ci siamo confrontati con chi frequenta il Nido e con chi ci lavora:

**Genitori e Personale del Nido.**

Abbiamo lavorato per scriverla con **un linguaggio comprensibile a tutti:**

la soddisfazione espressa e i suggerimenti dati negli incontri sono diventati le parole usate per **raccontare cosa è il Nido, cosa si fa, quali risultati otteniamo e in cosa possiamo migliorare.**

Ringraziamo la Provincia di Milano che ha finanziato il percorso formativo condotto dal Dott. Alessandro Battistella - Consulente IRs

Il gruppo di lavoro

24 Ottobre 2008







## **2. La mission dei nostri Asilo Nido: lo scopo, i valori, le caratteristiche e i destinatari**

**Il Nido è un servizio educativo e sociale pubblico rivolto a famiglie  
con bambini da 0 a 3 anni.**

**Propone esperienze di  
gioco e di socializzazione  
ricche e significative  
per accompagnare la crescita e lo sviluppo  
di ciascun bambino  
in un ambiente sicuro e a sua misura.**



**Rispetta e aiuta a rispettare la personalità e  
le differenze tra i bambini,  
avviandoli a comprendere  
il valore della regola e della libertà reciproca.**

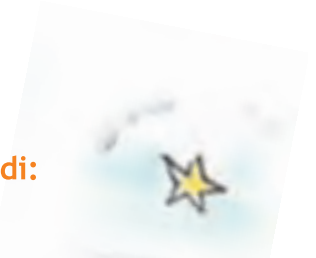


**Cura le relazioni con le famiglie e  
fornisce occasioni di confronto sulle modalità educative.  
Aiuta a conciliare i tempi di lavoro e i tempi di cura della famiglia .**



### 3. Principi fondamentali, impegni e garanzie

I nostri Asili Nido sono organizzati e gestiti ponendo attenzione ai principi di:  
**Sicurezza, Trasparenza, Uguaglianza e Rispetto delle Differenze**



L'impegno delle tre Amministrazioni e di tutto il Personale dei Nidi nel riferirsi a questi valori inizia quando una famiglia iscrive il suo bambino al Nido, prosegue durante tutta la sua frequenza e li accompagna nella crescita sostenendoli nell'ingresso alla scuola materna.

**Nei nostri Asili Nido:**

- I **genitori** hanno l'opportunità di **essere informati** sulle regole per accedere al servizio e sui **criteri** con cui vengono fatte le graduatorie.
- Le **graduatorie** sono rese **pubbliche**.
- Il **Regolamento**, le **Normative** e il **Progetto Educativo** sono a disposizione dei genitori e sono **consultabili**.
- Non viene compiuta **nessuna discriminazione** nell'erogazione del Servizio per motivi di sesso, razza, etnia, cittadinanza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- Il **Progetto Educativo** pone al centro l'**ascolto**, l'**accoglienza**, la **continuità educativa**, l'attenzione ad evitare e **contrastare stereotipi e pregiudizi** connessi al genere, alla razza, alla cittadinanza, alla religione, alle condizioni sociali.
- Nello svolgimento della propria attività gli operatori e le operatrici del nido hanno pieno **rispetto dei diritti, dei bisogni e degli interessi dei bambini e dei genitori e dei ritmi di vita e di sviluppo individuali** dei bambini.
- L'Amministrazione attraverso tutte le sue componenti, garantisce la **regolarità e la continuità del Servizio** e delle attività educative assicurando, anche in situazioni di conflitto sindacale, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.
- L'**alimentazione** dei bambini è curata in modo differenziato **per fasce di età**, nel rispetto delle **tabelle dietetiche** proposte dall'**ASLmi3**.
- La **preparazione dei pasti** avviene nel rispetto dell'**HACCP**, cioè delle norme di analisi e prevenzione dei rischi, in base alla normativa vigente ed il personale riceve adeguata formazione e supervisione.
- Gli **arredi**, l'organizzazione degli **spazi**, le **attrezzature** e i **giocattoli** utilizzati per le attività sono a norma in modo da **garantire la sicurezza** dei bambini.
- Le **norme per la prevenzione degli incendi** sono rispettate e le prove di evacuazione regolarmente attuate.



## 4. Diritti e Doveri

Il personale educativo e amministrativo è attento e preparato ad accogliere le esigenze dei genitori e dei bambini e a fornire informazioni sui diritti e i doveri reciproci.

*Nei nostri Asili Nido  
i genitori hanno i seguenti diritti:*

- ricevere comunicazioni chiare e rispetto delle regole di accesso, alla tutela dei dati personali e sensibili
- essere informati sui programmi dell'Asilo Nido, sui principi educativi che li ispirano, sulle attività svolte dai propri figli
- partecipazione nelle forme e nei modi previsti dai regolamenti e dalla programmazione delle attività
- essere ascoltati, esprimere osservazioni e proposte sul servizio e ricevere risposte adeguate
- semplificazione e snellimento delle procedure

*E' importante che i genitori rispettino norme e doveri:*

- attenersi al regolamento dell'Asilo Nido
- pagare regolarmente la retta
- dare le informazioni che possono essere utili alla migliore erogazione del servizio per i propri figli
- fare frequentare i bambini in buona salute
- favorire la progettazione individualizzata per il proprio figlio dando le informazioni necessarie su eventuali interventi in corso e precedente utilizzo di servizi pubblici e/o privati
- dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro del personale
- utilizzare in modo appropriato gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Nido
- rispettare le normative vigenti
- segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi



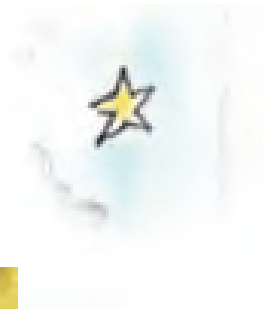
## *5. Come funziona il nido*

Le persone che lavorano per il Nido utilizzano la professionalità e l'esperienza per decidere quali giochi e attività sono appropriate per i bambini che stanno frequentando. I momenti dell'ingresso alla mattina, del pasto, del sonno e del ritorno a casa sono pensati per il benessere dei piccoli e delle loro famiglie. E' così che ogni anno vengono definite le linee generali contenute nel Progetto Educativo . La Programmazione delle attività specifiche viene fatta periodicamente e accompagna il lavoro delle educatrici in modo flessibile.



*La Programmazione realizza ogni giorno le condizioni ottimali per lo sviluppo armonico dei bambini attraverso:*  
*la relazione con le famiglie*  
*l'organizzazione degli spazi*  
*l'accoglienza dei bambini*  
*i momenti di cura*  
*le esperienze di relazione e di gioco*  
*la professionalità degli operatori*

*Il Progetto Educativo è attento ai processi di crescita individuali e dell'intero gruppo dei bambini.  
E' elaborato e verificato dagli operatori del Servizio e condiviso dalle famiglie.*



## 5.1 Il Nido e la famiglia

Nel Nido si incontrano e si confrontano esperienze educative diverse.

Il rapporto con i genitori viene valorizzato favorendo reciproche occasioni di conoscenza, scambio e confronto.

Il personale educativo è particolarmente attento al rapporto con i genitori perché una relazione improntata sulla fiducia è utile al bambino per crescere in modo armonico.

Per questo motivo sono previsti:

*colloqui pre-inserimento*  
*colloqui individuali*  
*assemblea generale*  
*riunione di sezione*  
*momenti di festa e convivialità*  
*incontri a tema con esperti della prima infanzia*  
*Comitato nido*





## 5.2 I primi giorni al Nido

La presenza del genitore nei primi giorni al Nido è fondamentale per accompagnare il bambino in questa esperienza.

**Il genitore è accanto al suo bambino** mentre conosce tutto ciò che è nuovo: situazioni, spazi, materiali, bambini e altri adulti.



*In questa fase di inserimento al nido si costruisce l'esperienza concreta che consolida il rapporto di fiducia e di collaborazione tra l'educatrice e il genitore.*

### *5.3 Gestì di cura quotidiana*

Sono i momenti che aiutano il bambino a vivere serenamente ogni giorno. Sono pensati e programmati dall'educatrice dal momento in cui il bambino arriva al nido a quando ritorna a casa. Un buon saluto al mattino facilita il distacco da mamma e papà e un buon ri-incontrarsi a fine giornata aiuta il bambino e i genitori a riprendere il contatto con l'ambiente familiare.

*Durante il cambio,  
il pranzo, il riposo e la merenda  
le educatrici pongono cura  
al “come” ogni bambino vive questi momenti.  
La stessa attenzione viene posta nei momenti di gioco  
affinché l'esperienza sia realmente piacevole.*



## 5.4 Cosa fanno i bambini al Nido

Il personale del Nido organizza l'ambiente tenendo presente ogni anno lo specifico gruppo di bambini. Vengono proposte esperienze di gioco che rispettano i ritmi di crescita di tutti e del singolo bambino. In ogni spazio si predispongono “angoli pensati” in cui l'educatrice promuove l'interesse e la curiosità rispetto a esperienze sensoriali, motorie ed espressive.

### *I bambini giocano:*

*scoprono e sperimentano  
(cestino del tesoro, gioco di scoperta, travasi, ecc.)*

*esprimono la creatività  
(pittura, manipolazione, ecc.)*

*fanno finta di ....  
(angolo della casa, parrucchiera, meccanico, travestimenti, ecc.)*

*leggono immagini, ascoltano,  
raccontano, drammatizzano  
favole e fiabe  
(il teatro dei burattini, la musica,  
le esperienze sonore)*



*hanno spazi per sperimentarsi in attività psicomotorie  
fanno esperienze in  
biblioteca, ai parchi pubblici, al mercato ecc.*

## 5.5 Come funziona il Nido e chi ci lavora

Il buon funzionamento del Nido dipende dal lavoro di diverse figure professionali che svolgono differenti attività organizzate in momenti di programmazione e pianificazione comune.

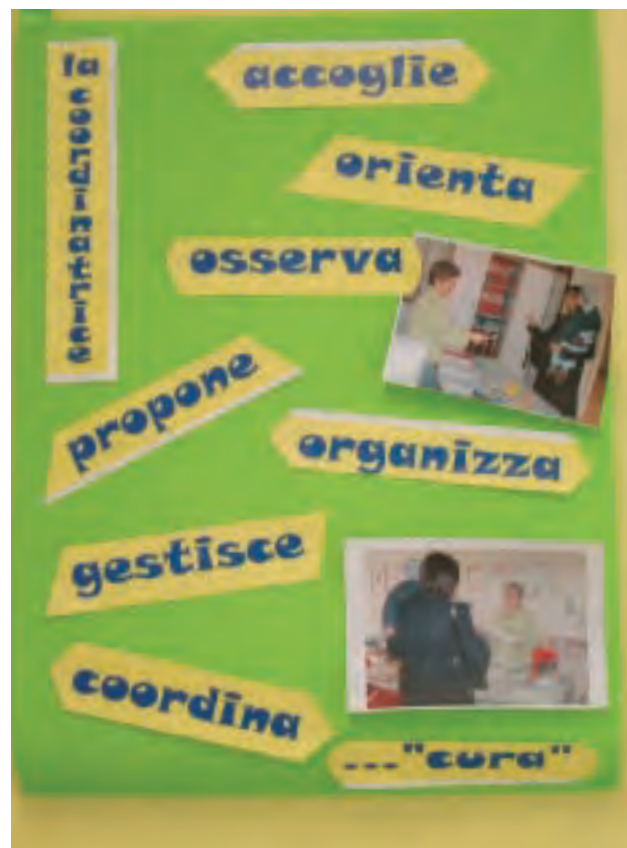
Per il Nido lavorano:

- la responsabile
- la coordinatrice
- le educatrici
- le ausiliarie
- la cuoca.



Altre figure professionali operano per più Nidi per aspetti amministrativi, gestionali e per la formazione.

*La formazione permanente e l'aggiornamento su temi specifici sono previsti per tutto il personale. Questo permette di mantenere e sviluppare la qualità del lavoro di ogni Nido e la crescita professionale dei Servizi Asili Nido dei Comuni di Brugherio, Monza e Villasanta.*



## ***5.6 Gli orari di apertura del Nido***

I Nidi sono aperti dalle 7.30 alle 18.00, dal lunedì' al venerdì'.

Durante l'arco della giornata sono possibili piu' fasce orarie di frequenza.

Nelle schede di ogni Comune inserite nell'ultima pagina troverete i dettagli.

Gli orari di permanenza dei bambini sono concordati tra operatori e genitori in base alle esigenze lavorative della famiglia.

## ***5.7 I mesi in cui è aperto***

I Nidi aprono i primi giorni di settembre e chiudono verso la fine di luglio.

Il calendario di apertura del Nido viene definito di anno in anno e può prevedere aperture aggiuntive.



## ***5.8 Come si calcola il contributo di frequenza***

Viene calcolato in base alla certificazione ISEE, secondo percentuali stabilite dalle singole Amministrazioni Comunali.

L'ISEE (Indicatore Economico di Situazione Economica Equivalente) certifica la situazione economica della famiglia (in dettaglio nelle schede di ogni Comune).

## ***5.9 Come fare per vedere un Nido ed avere informazioni***

Nel corso dell'anno si organizzano giornate di apertura durante le quali gli operatori accompagnano le famiglie alla conoscenza del Servizio.

Per ulteriori approfondimenti le responsabili e le coordinatrici dei Nidi sono disponibili a colloqui individuali previo appuntamento (in dettaglio nelle schede di ogni Comune).



## **6 Cosa devo fare per iscrivere mio figlio**

### **6.1 Dove vado**

Per iscriversi all'Asilo Nido occorre compilare l'apposita modulistica. Ogni famiglia può ritirare e riconsegnare i moduli nei tempi e nei luoghi previsti dall'Amministrazione Comunale (in dettaglio nelle schede di ogni Comune).

### **6.2 Quale Nido può frequentare**

Nell'Ambito Territoriale di Brugherio, Monza, Villasanta viene data la priorità di ingresso ai bambini del Comune di residenza.

### **6.3 Come viene formulata la graduatoria di ammissione al Nido**

La graduatoria di ammissione viene formulata dagli Uffici competenti. I criteri, che tengono conto delle condizioni socioeconomiche familiari, sono deliberati dalle singole Amministrazioni Comunali (in dettaglio nelle schede di ogni Comune). La graduatoria è pubblica. Viene esposta ed è consultabile:

- presso gli Asili Nido dei tre Comuni
- sul sito del Comune in cui è stata fatta la domanda.
- sul sito [www.ambitodimonza.it](http://www.ambitodimonza.it)
- per Monza presso l'Ufficio Servizi Educativi Prima Infanzia
- per Villasanta presso l'Ufficio Relazione con il Pubblico-URP



Le famiglie aventi diritto al posto vengono contattate dai competenti Uffici entro un mese dalla pubblicazione. In caso di ulteriore disponibilità di posti, a seguito di rinuncia o dimissioni in corso d'anno, si provvederà all'assegnazione in ordine di graduatoria.

### **6.4 Cosa devo fare se decido di non mandare più il mio bambino al Nido**

Le dimissioni dal Nido vanno comunicate per iscritto nei tempi e nei termini stabiliti. (in dettaglio nelle schede di ogni Comune).



## 7 La partecipazione

Ogni Nido è parte della città e le famiglie che lo frequentano portano il loro bagaglio di conoscenze, di stili comportamentali e di cultura. Il Nido accoglie e favorisce lo scambio tra servizio e comunità diventando luogo di cultura per l'infanzia. La collaborazione con gli altri Servizi pubblici e privati comporta la partecipazione alle iniziative locali e alla promozione di attività rivolte al miglioramento della qualità della vita per i nostri bambini.

### 7.1 Comitato Nido

Il Nido comunale è un servizio che viene gestito con la partecipazione delle famiglie e delle rappresentanze delle formazioni sociali del territorio: questo avviene attraverso il Comitato Nido.

I temi affrontati riguardano dimensioni politico-istituzionali, culturali, pedagogiche. Il parere è consultivo.

E' composto dai rappresentanti:

- dei politici del Comune
- dei genitori
- del personale del Nido
- della coordinatrice/direttrice del Nido

Il Comitato Nido è convocato periodicamente dal Presidente (eletto dai membri del comitato); è stilato un verbale che può essere visionato su richiesta dai genitori.

### 7.2 Attività di promozione e sviluppo territoriale

E' possibile conoscere i Nidi attraverso iniziative rivolte anche a bambini e genitori che non frequentano i Servizi.

- Manifestazioni in cui il Nido è aperto alla cittadinanza
- Eventi organizzati da altri Servizi e/o Istituzioni
- Momenti informativi/formativi organizzati dalle diverse agenzie educative e scolastiche
- Costruzione e diffusione di materiale divulgativo sull'Asilo Nido
- Pubblicazione articoli su riviste di settore



### 7.3 Con chi collaboriamo

**Continuità Nido/Scuola d'Infanzia.** Quando il bambino lascia il Nido per affrontare l'esperienza della **Scuola per l'Infanzia** le educatrici sanno che è un momento importante per lui e per i suoi genitori. Il Nido fornisce informazioni sui Servizi e le Scuole del territorio per facilitare il percorso futuro. Vengono, inoltre, organizzate attività ed incontri con le insegnanti della Scuola. Il lavoro comune che si realizza durante l'anno tra le educatrici e le insegnanti favorisce lo scambio di conoscenze e competenze specifiche di ciascun contesto educativo per garantire ai bambini un percorso di crescita coerente ed unitario.

Nel Nido l'attenzione al benessere del singolo bambino e ai temi dell'infanzia fa sì che gli operatori lavorino in collaborazione con i **Servizi Sociali e le Biblioteche dei Comuni**, con i **Consultori Familiari**, con i reparti delle **Aziende Ospedaliere** e le realtà **Sanitarie Private Convenzionate**. Vengono realizzati scambi formativi e finanziati **progetti con le Università e la Provincia**.

**Associazioni, Cooperative, volontariato e gruppi di genitori.** Il Nido vive all'interno di una rete di servizi sul territorio con i quali intreccia forme di **collaborazione e scambi di esperienze**. Attraverso incontri ed iniziative comuni i genitori con i loro bambini hanno l'opportunità di conoscere altre persone, di scoprire e condividere momenti di vita.

## 8 Qualità nei Nidi

*il fare nido*



Parlare di qualità per i nostri Nidi ha il significato di raccontare e comunicare quegli aspetti che sono propri di un servizio educativo e sociale pubblico.

La Carta è uno strumento informativo e conoscitivo che evidenzia la serietà e l'impegno nell' offrire qualità nei nostri Servizi.

E' stata costruita con il contributo di operatori, educatrici, genitori, dirigenti e responsabili dei Servizi ed esperti della comunicazione e della prima infanzia.

La partecipazione di tutti ha dato valore al "*fare nido*".

Il lavoro di ogni giorno all'interno dei Servizi, l'ascolto e il confronto, hanno permesso di individuare e condividere ciò che è importante fare bene per offrire un buon servizio.

Le dimensioni su cui si basa la qualità dei nostri Asili Nido sono:

**Accoglienza**  
**Professionalità**  
**Trasparenza**  
**Integrazione**  
**Ambiente**





## 8.1 Accoglienza



Per i nostri Servizi l'accoglienza è

- lavorare per costruire un rapporto di conoscenza tra le famiglie, gli operatori e i cittadini
- mettere delle buone basi per creare relazioni più approfondite con le famiglie dei bambini.

E' di buona qualità quando:

<b>il significato di accoglienza è condiviso da tutto il personale del Servizio attraverso</b>	Incontri in cui le educatrici si confrontano e programmano Incontri per la verifica delle attività programmate Presentazione del Servizio da parte degli Amministratori Comunali
<b>è per tutti cittadini e si realizza con</b>	Visite guidate per tutti i cittadini Visite guidate per il singolo su richiesta Informazioni dirette Informazioni su richiesta Informazioni su richiesta concordate Modulistica predisposta e modulistica multilingue Presenza eventuale del mediatore linguistico
<b>è per le famiglie e tutti coloro che frequentano il Nido in quanto sono previste</b>	Persone che accolgono Senso, tempi e spazi concordati fra personale educativo Tempi e spazi concordati tra personale educativo e famiglia Informazioni dirette Distribuzione programmata della Carta dei Servizi
<b>è continuativa nel tempo perchè</b>	Ogni giorno avviene con modalità concordate per il singolo bambino e per il gruppo dei bambini (età e caratteristiche) Offrono le informazioni richieste entro tempi definiti



## 8.2 Professionalità'

Abbiamo considerato la professionalità come l'insieme delle **competenze di base** acquisite con il Titolo di Studio a cui si aggiungono le conoscenze teoriche e pratiche sperimentate nei **percorsi formativi e di aggiornamento**. In questo modo il nostro personale sviluppa la **capacità** di utilizzare le competenze nel rapporto con il singolo bambino, con il gruppo dei bambini, con i genitori, tra i colleghi.

Ha la possibilità di applicare le conoscenze nel programmare, realizzare e gestire attività ludico-espressive. Acquisire la capacità di lavorare in gruppo e dare un valido contributo a staff esterni al Nido dove operano diverse professionalità.

La professionalità è di buona qualità se prevede forme continuative di sviluppo e valorizzazione del personale :

<b>titolo di studio</b>	Normativa regionale rispettata
<b>selezione del personale</b>	Concorso pubblico per le educatrici Attenta selezione del personale ausiliario
<b>periodo di prova</b>	Periodo definito per legge ( sei mesi) Tutor per l'accompagnamento dei nuovi assunti Programmazione, monitoraggio e verifica con relazione finale
<b>formazione e aggiornamento</b>	Permanente Supervisione psicopedagogica Periodica su temi specifici
<b>responsabile e coordinatore</b>	Figura prevista da normativa Formazione dedicata Confronto tra responsabili dei Nidi dei diversi Comuni
<b>gruppi di lavoro programmati e pianificati</b>	All'interno del Nido Tra i diversi Nidi Tra professionisti diversi Tra Istituzioni diverse





## 8.3 Trasparenza

Trasparenza per noi significa dare informazioni semplici, corrette e tempestive in modo da favorire la comprensione e il rispetto delle regole da parte di chi utilizza o entra in contatto con il Nido.

Il Nido viene gestito rispettando e facendo rispettare le regole previste dalla normativa che devono essere divulgate in modo chiaro e completo.

E' di buona qualità quando le norme e le regole sono:

<b>conosciute e note</b>	Tutti possono accedervi Alcune vengono distribuite e/o consegnate su richiesta Sono previsti momenti di presentazione da parte di un rappresentante dell'Amministrazione Sono condivise dal personale dei Servizi Sono organizzati momenti informativi e formativi per tutto il personale dei Servizi
<b>di semplice consultazione</b>	Sono raccolte in un unico documento (regolamento - Carta Servizi) Vi sono riferimenti alle normative nazionali e regionali
<b>chiare</b>	Sono scritte in un linguaggio comprensibile per tutti
<b>presentate per favorire la comprensione</b>	Hanno carattere istituzionale Vengono presentate dai referenti del Nido Viene data possibilità al singolo di approfondire
<b>rispettate dal personale</b>	procedure di controllo applicate: timbratura, consegna programmazione e verifica (tempi, modalità, criteri definiti)
<b>fatte rispettare</b>	È prevista firma per accettazione (modulistica) Esiste figura preposta alla vigilanza Esiste un controllo sui contributi di frequenza (retta) E' previsto un richiamo scritto se non rispettate Sono previste sanzioni

E' possibile inoltre:  
presentare proposte e reclami  
utilizzare moduli cartacei e on-line  
consultare il sito [www.ambitodimonna.it](http://www.ambitodimonna.it) per avere risposte personalizzate

## 8.4 Integrazione

L'integrazione viene realizzata se il Nido è consapevole di **far parte di una più ampia realtà** di Servizi e Istituzioni dove le scelte e i modi di operare di ciascuno incidono, in parte, su tutti i servizi offerti ai cittadini. Per questo il Servizio ha **rapporti di conoscenza e/o di lavoro** con le diverse realtà della città, ha ben presente che nel Nido si incontrano **diverse culture** e che la **tutela dei soggetti più fragili** è un compito del Servizio Pubblico.

E' di buona qualità quando:

<b>l'accesso al Nido non è discriminato in base alle etnie e/o confessioni religiose</b>	Non sono richiesti requisiti ai fini dell'inserimento in graduatoria
<b>sono coinvolti : Famiglie-operatori-cittadini-terzo settore etc...</b>	Partecipazione delle famiglie ad attività all'interno del Nido per favorire scambio di conoscenze e di culture Informazione da e verso il Nido di iniziative/attività, con altre agenzie territoriali Iniziativa organizzata dal Nido a cui possono partecipare famiglie e bambini che non frequentano Partecipazione dei Nidi ad organismi territoriali che realizzano progetti destinati a tutti i cittadini Progetti in partnership con Istituzioni Pubbliche, con le realtà del privato profit e no profit Convenzioni e Protocolli operativi
<b>vengono rispettate le situazioni di bambini e famiglie in cui vi è fragilità o disabilità certificata</b>	Hanno priorità di accesso Viene applicata la normativa (L.104) Viene concertato un Progetto Educativo Individualizzato La programmazione prevede incontri con Specialisti che hanno in cura il bambino Vengono stabiliti incontri di monitoraggio e verifica I genitori sono coinvolti nel percorso di progettazione individualizzata



## 8.5 Ambiente

L'ambiente riguarda la logistica, la struttura e la sicurezza.

E' di buona qualità quando vengono rispettate le caratteristiche legate alla:

<b>struttura</b>	<p>Piano di valutazione del rischio (L.626/1994) Presenza di un preposto alla sicurezza per ogni struttura Prove di evacuazione Controlli programmati rispondenti alle vigenti normative (ASL, D.L.gs 9/4/08 n° 81) Spazi e attrezzature destinati a specifiche attività educative Spazi e attrezzature per adulti Standard minimi di funzionamento in base alle vigenti normative (D.G.R.20588/05)</p>
<b>logistica</b>	<p>Parcheggio Abbattimento barriere architettoniche</p>
<b>normativa igienico - sanitaria</b>	<p>Applicazione normativa Controlli programmati rispondenti alla vigente normativa di riferimento (ASL, HCCP.)</p>





## 9 Obiettivi di miglioramento della Qualità

Con il Piano Sociale di Zona 2009/2011 si intende migliorare la Qualità dei nostri Asili Nido. Si lavorerà prevedendo le seguenti azioni nei diversi ambiti:

### Accoglienza

- potenziare l'apertura degli Asili Nido
- aumentare la partecipazione dei Nidi alle attività organizzate dal territorio
- predisporre modulistica multilingua
- migliorare la comunicazione (informazioni, modulistica, utilizzo dei siti)
- organizzare l'assemblea all'inizio dell'anno educativo con l'Assessore di riferimento

### Professionalità'

- programmare percorsi di accompagnamento e tutoraggio del personale neo-assunto
- garantire formazione e aggiornamento costanti nel tempo per tutti gli operatori che lavorano nei Servizi
- realizzare momenti di confronto e verifica tra gli operatori degli Asili Nido dei tre Comuni per favorire lo scambio e la costruzione di buone prassi
- partecipare a momenti di raccordo provinciale

### Trasparenza

- snellire le procedure amministrative
- elaborare insieme ai genitori una modulistica uniforme per i tre Comuni per favorire le loro osservazioni e proposte

### Integrazione

- individuare criteri di accesso condivisi per i tre Comuni
- costruire protocolli operativi di raccordo tra Nido e Scuola dell'Infanzia
- ampliare e migliorare il Servizio attraverso confronti e convenzioni con il privato e con il privato no profit

### Ambiente

- studiare e concertare soluzioni relative ai parcheggi e agli accessi preferenziali ai Nidi
- potenziare spazi ed attrezzature per operatori
- valorizzare le aree verdi di pertinenza degli Asili Nido



Si intendono inoltre potenziare e promuovere le attività di educazione ambientale e alimentare



## 10 Ci interessa la vostra opinione

La Carta dei Servizi aiuta il cittadino a capire cos'è e come funziona un Nido, come è possibile utilizzarlo e la Qualità del Servizio che viene offerto.

Pensiamo che i genitori si aspettino che il Nido sia un posto accogliente e che le persone che si prenderanno cura del loro bambino siano capaci di capirlo, aiutarlo, accudirlo e farlo giocare. Probabilmente sono anche interessati ad essere coinvolti in merito a tutto quello che il Nido affronta per migliorare la Qualità.

E' per questo motivo che i genitori sono invitati a partecipare agli incontri sia singoli che con gli altri genitori.

In queste occasioni può esprimere proposte o fare osservazioni.

In ogni Nido vi sono bacheche con avvisi e informazioni per consentire a tutti di conoscere iniziative interne al Nido o proposte educative e culturali che possono interessare.

Sono affisse anche eventuali disposizioni di Servizio affinché i genitori ne siano informati e possano chiedere approfondimenti.

Periodicamente viene richiesta la compilazione di un questionario per permettere al Servizio Asili Nido e alle Amministrazioni dei tre Comuni di raccogliere in modo omogeneo e costante ciò che l'insieme dei genitori pensa del Servizio offerto. Il questionario è reperibile presso i Nidi e scaricabile dal sito [www.ambitodimonza.it](http://www.ambitodimonza.it)

E' inoltre possibile far pervenire direttamente opinioni, proposte e difficoltà riscontrate sia utilizzando il contatto on line previsto nel sito (nella home page a sinistra in basso clicca su sportello contatti e invia e-mail) sia presso i Nidi e l'Ufficio Relazioni col Pubblico.



## Normativa

La normativa regionale regola *il funzionamento del Servizio Asili Nido*, le principali fonti sono :

- L.R n° 3 del 2008 “Governo della rete degli interventi dei servizi alla persona in ambito sociale e socio sanitario”
- DGR 20588 del 11.2.2005 “Requisiti Servizi Sociali per la prima infanzia”
- DGR 20943 del 16.2.2005 “Criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia e di accoglienza residenziale per i minori”

I singoli Comuni deliberano *il regolamento* degli Asili Nido Comunali del proprio territorio.

- Il Regolamento è a disposizione dei cittadini e dei genitori che utilizzano il Nido. (in dettaglio nelle schede di ogni Comune)

Per quanto riguarda la normativa nazionale che regola *l'area dei Servizi e della Famiglia* si possono consultare :

- L.R n° 3 del 2008 “Governo della rete degli interventi dei servizi alla persona in ambito sociale e socio sanitario”
- L.328 del 2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- L.285 del 28.8.1997 “Disposizione per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza”

Per quanto riguarda la *sicurezza* e *l'ambiente* riferirsi a:

- D.L. n° 155/1997 “Attuazione delle direttive 93/43 CEE e 96/3/CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari”
- D.L.gs. 9 aprile 2008 n° 81 “Testo Unico”

Le *attività di promozione* e *sviluppo territoriale* sono sostenute da normativa nazionale e regionale. Si segnalano le principali fonti che prevedono bandi per finanziare progetti.

- L.R. 23 del 6.12.1999 “Politiche regionali per la famiglia”
- L.285 del 28.8.1997 “Disposizione per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza”

Per *l'integrazione dei bambini in situazioni di disabilità* la normativa di riferimento è nazionale:

- L.104 del 1992 “Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”

La normativa nazionale indica nella *Carta dei Servizi* lo strumento di indirizzo per un corretto rapporto con i fruitori improntato da informazione, partecipazione e centralità del cittadino.

- L.328 del 2000 art 13 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali
- D.L 30 luglio 1999 n°286 (attuazione della L. N°59/1997)
- Legge 281 del 30 luglio 1998 “Disciplina dei diritti dei consumatori utenti”

Per i cittadini che vivono in Lombardia è di interesse consultare la recente L.R n° 3 del 2008 “Governo della rete degli interventi dei servizi alla persona in ambito sociale e socio sanitario” articolo 9, comma 1 e 3.

## A cosa serve la carta dei servizi:

La Carta dei Servizi è uno strumento di rendicontazione, trasparenza e sviluppo della Qualità dei Servizi che esprime la cultura e la mission dei Servizi Educativi e dei Servizi Sociali perchè:

- è di utilità per il cittadino/ fruitori del Servizio
- ne assume i punti di vista

La Carta coniuga informazione, tutela, partecipazione e sviluppo delle qualità considerandoli componenti fra loro complementari.



E' un' **opportunità** che le Amministrazioni Comunali e gli Operatori dei Servizi hanno per comunicare con chi potrebbe utilizzare un servizio:

- chi sono
- che cosa fanno
- quali sono gli obiettivi di miglioramento che intendono porsi coinvolgendo progressivamente il cittadino che utilizza i Servizi nel percorso di valutazione
- quali risultati hanno ottenuto

*Viene data ai genitori  
all'inizio dell'esperienza all'Asilo Nido  
per cominciare bene un percorso di conoscenza e di confronto  
costruttivo.*