



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



**ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015**

CARTA DEI SERVIZI ASILO NIDO COMUNALE

Prima Parte: PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza
Imparzialità, trasparenza e partecipazione
Libertà e collegialità
Continuità
Efficienza ed efficacia

Seconda Parte: GUIDA AL SERVIZIO ASILO NIDO

A chi si rivolge
Come siamo Organizzati
Caratteristiche educative del Servizio
Giornata "Tipo" al Nido
Accessibilità

Terza Parte: STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ASILO NIDO

Quarta Parte: COME CONTROLLARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Strumenti di valutazione della qualità
Reclami
Rimborsi

Per Concludere: COME CONTATTARCI



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015

PRIMA PARTE:

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il Comune di Lovere nella gestione dei servizi socio-educativi si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole sostanzialmente uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Tali regole tuttavia si differenziano e si caratterizzano in funzione delle finalità del servizio e nel rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza, per valorizzarne le peculiarità e le risorse e per essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili.

In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza gestendo, con particolare attenzione, le situazioni inerenti soggetti portatori di handicap e/o appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità, trasparenza e partecipazione

Gli operatori dei diversi servizi svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti. In tale prospettiva e al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente affinché l'utente possa:

- verificare la corretta erogazione del servizio fornito;
- collaborare al miglioramento dello stesso;
- esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- esercitare la facoltà di presentare reclami ed istanze e di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

Il Regolamento comunale prevede l'istituzione di un Comitato (C.A.N.) che opera, in qualità di organo consultivo, per una partecipazione attiva degli utenti e delle istituzioni al funzionamento e miglioramento dei servizi.

Libertà e collegialità

La programmazione delle attività educative viene realizzata, nel rispetto della libertà del singolo operatore, attraverso momenti collegiali di confronto e di formazione.

Vengono assicurati interventi regolari per l'aggiornamento degli operatori usufruendo anche della collaborazione di istituzioni ed esperti esterni.

Continuità

L'erogazione dei servizi sarà assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni.

Eventuali interruzioni o sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da:

- Guasti e/o manutenzioni straordinarie e impreviste necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture;



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



**ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015**

- Cause di forza maggiore.

In questi casi, ci si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Efficienza ed Efficacia

Obiettivo prioritario è il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio grazie all'adozione delle soluzioni organizzative più funzionali a tale scopo.



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015

SECONDA PARTE:

GUIDA AL SERVIZIO ASILO NIDO

L'Asilo Nido è un servizio socio-educativo che ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, l'equilibrato sviluppo fisico e psichico del bambino e la sua socializzazione.

Ha il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo:

- cure adeguate sul piano igienico - alimentare,
- stimolazioni sensoriali, motorie, affettive, intellettive ed espressive,
- un ambiente di vita idoneo e sereno.

1 - A CHI SI RIVOLGE

Il nido, sito in Lovere, è un servizio educativo e non solo assistenziale; va inteso quale luogo di formazione, accogliente, con orari flessibili e prestazioni diverse.

E' gestito dall'Amministrazione Comunale, tramite appalto di servizio, ed accoglie i bimbi residenti nel Comune di Lovere, nei Comuni dell'Ambito Alto Sebino e nei Comuni fuori Ambito, di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni. L'accesso viene garantito tramite apposita graduatoria formulata a seguito assegnazione del punteggio primario, secondo la scheda appositamente aggiornata.

L'Asilo Nido ha lo scopo di offrire ai bimbi un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo. Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari del territorio rivolti all'infanzia, favorisce la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale e agli altri servizi esistenti.

2 - COME SIAMO ORGANIZZATI

L'Asilo Nido è uno spazio fisico e relazionale dove i piccoli possono esplorare e conoscere, esprimersi e imparare, stabilire contatti e relazioni con le persone, con gli oggetti, con uno spazio di vita....

Affinché ciò avvenga, la giornata trascorre in un ambiente ampio, facilmente esplorabile che mette a disposizione materiali e giochi utilizzabili in completa libertà, in modo da organizzare attività creative e stimolanti, affinché i bambini si esprimano come sono, con le loro capacità, progetti e sentimenti.

Il Nido quale luogo di accoglienza, cura ed incontro, è educativamente fondamentale e la sua costituzione passa attraverso una serie di accorgimenti ed attenzioni quali:

- Costituzione delle sezioni come ambiti di riferimento per i bimbi
- Cura delle attività prescelte e loro ritmica alternanza
- Organizzazione funzionale ed accogliente degli spazi
- Rispetto dei tempi di ogni bambino
- Possibilità di attività comuni o in microgruppi
- Valorizzazione delle routine quotidiane
- Disponibilità e ascolto empatico da parte degli adulti operanti
- Collaborazione e rispetto reciproco
- Condivisione ed armonia



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



**ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015**

Attenzione particolare è dedicata all'inserimento del bimbo prevedendo, all'inizio dell'anno scolastico, opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio.

Particolare impegno ed attenzione sono prestati alla soluzione delle problematiche dei bambini disabili al fine di ottimizzare l'offerta del nido nei loro confronti.

a) La struttura

L'edificio che ospita l'Asilo Nido è situato in una zona tranquilla; nello stesso immobile è presente anche la Scuola statale dell'infanzia e la mensa scolastica.

Sono garantite le condizioni generali di stabilità e la sicurezza degli impianti e degli arredi in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti.

Per garantire la sicurezza dei bambini e degli operatori viene predisposto un Piano d'emergenza; è stato attuato operativamente mettendo in atto strategie educative e didattiche mirate, al fine di far interiorizzare il concetto di sicurezza e tutela a partire dalla prima infanzia.

I piani di evacuazione vengono abitualmente simulati attraverso attività di gioco specifiche, nel comune interesse ed obiettivo di garantire la sicurezza e la salvaguardia della salute dei piccoli.

La struttura è costituita da più locali, tutti al piano terreno, direttamente collegata ad vasta area verde attrezzata con opportuni arredi e giochi ed utilizzabile per le attività ricreative.

I locali sono arredati ed organizzati in modo da costituire spazi finalizzati alle varie esigenze:

- un grande salone suddiviso in modo da offrire vari "angoli" a tema, ad esempio: l'angolo morbido, l'angolo tana, l'angolo lettura, l'angolo del gioco simbolico, lo spazio motorio.
- un locale attiguo destinato ad ospitare i laboratori per le attività di manipolazione, disegno, pittura, travasi, ...
- una stanza allestita per la realizzazione del gioco euristico.
- lo spazio per il pranzo e per le attività a tavolino è contiguo al salone
- una cameretta è stata opportunamente attrezzata per il riposo.

Completano la struttura i locali di servizio quali un piccolo spazio cucina, la dispensa, i bagni dei bambini, del personale, la lavanderia, i ripostigli per il materiale.

Per l'accoglienza è stato allestito uno spazio arredato con armadietti personalizzati e un piccolo spazio gioco opportunamente attrezzato ed arredato al fine di favorire un sereno distacco dai familiari ed un positivo avvio della giornata.

I suddetti ambienti sono stati pensati a misura di bimbo; sono suddivisi in angoli accoglienti e stimolanti, nei quali ci si può muovere con sicurezza, sentendosi a proprio agio, fare numerose esperienze, trovare punti di riferimento e orientarsi autonomamente. Ai bambini più piccoli è dedicato uno spazio specifico, ancora più protetto e raccolto, nel rispetto delle esigenze dei piccini.



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



**ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015**

b) Il servizio socio-educativo e ausiliario – Il Personale

Il servizio viene garantito, mediante convenzionamento, da un soggetto esterno all'Ente individuato mediante procedura di gara così come disciplinata dal Dlgs 163/2006 e s.m.i. per la tipologia del servizio di cui trattasi.

- *Le educatrici* nell'Asilo Nido operano nel rispetto degli standard previsti dalla normativa regionale:

1 educatrice ogni 7 bambini

Le Educatrici, in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa di riferimento, operano nel Nido rispondendo ad obiettivi di armonico sviluppo psicofisico, di socializzazione del bambino e d'integrazione dell'azione educativa della famiglia. Ad esse competono altresì le operazioni di igiene e pulizia del bambino, la somministrazione del pasto e la cura del momento del sonno.

L'educatrice con funzione anche di coordinatrice, che ha rapporti diretti e continui con la Ditta appaltatrice del servizio, sovrintende all'andamento del Servizio in esecuzione degli indirizzi del Comitato di Gestione e dell'Amministrazione Comunale.

Si interessa della prima conoscenza del bambino e della relativa famiglia in collaborazione anche con l'assistente sociale per situazioni che necessitano di appoggio socio – assistenziale.

Coordina il personale per i problemi attinenti alla conduzione del Nido.

Provvede alle spese minute ed urgenti.

Gestisce il servizio per l'aspetto amministrativo ed organizzativo in collaborazione con i vari Uffici Comunali di competenza.

Individua le esigenze formative e propone iniziative di aggiornamento.

Insieme al gruppo di lavoro individua le iniziative di collaborazione e partecipazione dei genitori dei bimbi.

- *L'ausiliaria* garantisce l'assolvimento delle funzioni di pulizia generale degli ambienti, strumenti ed oggetti, cura il lavaggio, il riordino e la distribuzione della biancheria e di aiuto in cucina. L'ausiliaria è tenuta, nei momenti di necessità, alla collaborazione poiché è figura di supporto complementare al lavoro dell'educatrice.

- *La psicopedagoga* ha regolari incontri con le educatrici affinché possano crescere sulle tematiche educative e per approfondire la conoscenza dei bambini; è disponibile a colloqui con i genitori che ne esprimono la richiesta.

c) Alimentazione e dieta

Il servizio Asilo Nido non essendo dotato di cucina, ma solo di un piccolo angolo cottura, si avvale della mensa scolastica, contigua al nido, spazio sicuro e igienicamente protetto, collocato all'interno della Scuola dell'infanzia statale.

La cuoca prepara i pasti nel rispetto delle indicazioni dietetiche ed igieniche date dall'A.S.L., provvede all'igiene ed alla pulizia degli utensili e della cucina ed alla conservazione delle derrate alimentari.



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



**ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015**

L'alimentazione dei bambini è curata, differenziata ed equilibrata secondo le indicazioni di esperte dietiste della prima infanzia; viene variata settimanalmente e preparata giornalmente in loco.

Le tabelle nutrizionali sono esposte nella bacheca relativa alle informazioni per i genitori.

Alle famiglie viene anche consegnata all'inizio dell'anno una copia della dieta.

Il personale non può somministrare ai bambini medicinali di alcun genere.

d) Il Comitato Asilo Nido (C.A.N.)

Alla gestione dell'Asilo Nido partecipa un Comitato, il C.A.N. che, in qualità di organo consultivo:

- ha compiti propositivi di verifica, di controllo e consultivi su temi legati alle problematiche organizzative e gestionali dell'Asilo Nido, e ha come obiettivo quello di promuovere la partecipazione delle famiglie alla gestione sociale del Nido.
- sottopone all'Amministrazione Comunale proposte in merito alla realizzazione di opere di miglioramento del Servizio, acquisti di attrezzature e gestione dei fondi destinati all'Asilo Nido.
- formula proposte all'Amministrazione Comunale in ordine alla revisione del Regolamento di gestione dell'Asilo Nido.
- Ai sensi dell'art.4 del Regolamento comunale il Comitato è composto da:
 - n. 5 rappresentanti del Consiglio Comunale, almeno uno dei quali in rappresentanza delle minoranze;
 - n. 3 genitori eletti dall'Assemblea dei genitori, designati dai genitori stessi;
 - n. 1 rappresentante del personale educativo ed ausiliario;

Il Presidente e il Vicepresidente vengono eletti dai componenti del comitato al loro interno.

Le funzioni di Segretario sono svolte, a turno, da uno dei componenti del Comitato.

e) Il Ruolo della famiglia

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'Asilo Nido. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro.

Per lavorare bene con i piccoli è necessaria infatti la collaborazione della famiglia; essa è infatti il luogo privilegiato dell'educazione e tutta l'organizzazione dell'asilo è attenta alle relazioni con i genitori per costruire comprensione e condivisione.

L'inserimento- Lasciare il proprio figlio al nido è una esperienza delicata per i genitori così come per il bambino. Pertanto l'inserimento è gestito, nelle prime settimane, con gradualità e con tutte quelle strategie che permettono di facilitare il momento del distacco. Inizialmente il padre/madre è presente perché dà sicurezza e stimola il bambino nell'esplorazione e nella conoscenza del nuovo ambiente. Man mano che l'ambientamento procede la sua presenza si renderà sempre meno necessaria.

I colloqui - Il primo colloquio con la famiglia avviene qualche tempo prima che il bambino inizi a frequentare. E' essenziale per iniziare a conoscersi, raccogliere tutte le informazioni sul bimbo e per essere informati sul funzionamento e sulle regole del



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



**ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015**

servizio offerto. Durante l'anno i genitori sono invitati ad altri due colloqui individuali, al fine di scambiarsi impressioni sulla crescita del bambino, sulle sue reazioni di fronte alle nuove esperienze e sulla vita del nido in generale. Le educatrici sono sempre disponibili ad incontrare chiunque senta la necessità di ulteriori momenti di confronto o chiarimenti.

Le riunioni - I genitori sono invitati durante il corso dell'anno ad alcuni incontri. Ci si ritrova per presentare le attività, i progetti di lavoro ma anche per conoscere tutti, comprese le altre figure professionali che operano nella struttura, magari affrontando con loro argomenti di interesse comune.

Le feste - All'Asilo si organizzano la festa di "Benvenuto", la festa di "Natale" e a giugno di "Fine anno". La festa è un momento di ritrovo pieno di sentimento ed emozione; è in particolare una occasione per testimoniare la gioia e il piacere di stare tutti insieme!

Porte aperte al Nido - Ogni anno nel mese di aprile il Nido di Lovere organizza un evento per farsi conoscere sul territorio, aprendo le sue porte a chi è interessato a visitare la struttura e conoscere le attività che quotidianamente vi si svolgono. Durante la giornata c'è l'opportunità di incontrare le educatrici, di parlare con persone che già usufruiscono del servizio e di avere chiarimenti sul progetto educativo.

Uno spazio per crescere insieme

Ogni giorno i genitori possono incontrarne altri, conoscersi e riconoscersi nelle altrui difficoltà e soddisfazioni. Se si hanno dubbi, domande, curiosità si possono incontrare persone che dello stare con i bambini ne hanno fatto un mestiere: le educatrici e la psicopedagoga.

f) Controlli e igiene

Il controllo igienico e degli standard relativi al personale e alla struttura è di competenza dell'A.S.L. della Provincia di Bergamo, che effettua sopralluoghi periodici. L'Asilo Nido Comunale rispetta le indicazioni contenute nelle Circolari regionali di settore.

3 - CARATTERISTICHE EDUCATIVE DEL SERVIZIO

L'Asilo Nido si caratterizza con una programmazione educativa che rispetta e valorizza le esigenze e le potenzialità dei bambini delle diverse fasce di età per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Favorire l'acquisizione di adeguati livelli di autonomia in relazione ad alimentazione, igiene, abbigliamento;
- Favorire lo sviluppo di nuove e più strutturate modalità comunicative,
- Promuovere un armonico sviluppo motorio;
- Stimolare lo sviluppo cognitivo attraverso la scoperta e l'esperienza dell'ambiente e della realtà circostante;
- Favorire un equilibrato sviluppo affettivo e sociale attraverso significativi contesti relazionali e momenti di incontro con figure di riferimento con gli altri bambini.



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



**ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015**

Le modalità attraverso cui si sviluppano gli obiettivi è l'approccio ludico graduale che prevede la realizzazione di attività esplorative, giochi di imitazione, di costruzione, esperienze grafiche, musicali, motorie e manipolative.

Il raggiungimento degli obiettivi viene verificato, periodicamente, con osservazioni sul gruppo e sul singolo bambino, condotte sia dalla singola educatrice sia dal gruppo delle educatrici e attraverso la compilazione di apposite schede di osservazione.

La metodologia

Al Nido di Lovere i bambini sono suddivisi in gruppi a seconda dell'età e delle competenze; questi sono però flessibili e offrono la possibilità di scegliere il gioco o l'esperienza più rispondente ai bisogni e ai desideri di quel momento.

Ogni gruppo è seguito da una educatrice, referente sia per i bambini che per i genitori fin dal primo momento dell'inserimento.

L'educatrice ha il ruolo di favorire i rapporti tra i piccoli, e tra questi ultimi e l'adulto, oltre a predisporre una programmazione che offra a ciascuno la possibilità di sperimentare tante attività:

Attività motorie: percorsi, tunnel, salti, capriole, scivolo, tappeti, scale, tricicli....

Attività manipolative: didò, farine, granaglie, carta, coriandoli, sabbia, costruzioni....

Attività sensoriali: giochi sonori, percorsi tattili, cestino dei tesori, esperienze olfattive...

Attività espressive: disegno, pittura, canti, balli, filastrocche, racconti, fiabe, gioco libero...

Attività simboliche: travestimenti, ruoli, magie, trasformazioni, "facciamo finta che"...

I laboratori

Nei laboratori le attività sono simili a quelle sopra indicate, con alcune caratteristiche precise: sono collocate all'interno di un progetto strutturato, fanno riferimento all'acquisizione di obiettivi precisati, in luoghi predisposti e con modalità previste e programmate.

Il ruolo di coloro che partecipano è quello di calarsi nei panni di piccoli scienziati od esploratori che scoprono e inventano il mondo intorno a loro.

I laboratori progettati sono manipolativi, grafico-pittorici, sensoriali, musicali e d'acqua.

Il mondo diventa grande

Alcune iniziative prevedono di uscire dalla struttura; uscire significa allargare il repertorio di esperienze, affrontare situazioni e ambienti nuovi, incontrare persone diverse, ... conoscere un mondo più grande! E così si va nel bosco, in piscina, in biblioteca, in visita alla scuola dell'infanzia.

Altre volte è il mondo a entrare nel nido attraverso persone che portano una proposta operativa e il piacere di stare con i bambini (operatori del Servizio Civile, tirocinanti universitarie, psicomotricista, Coro anziani...)



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015

4 - GIORNATA TIPO AL NIDO

La quotidianità al Nido è scandita da tempi e attenzioni rivolti a soddisfare i bisogni primari e di sviluppo di ognuno.

7.30/9.30

L'accoglienza è pensata in modo che il bambino possa salutare tranquillamente il genitore al momento dell'arrivo in Asilo, e dedicarsi serenamente al gioco.

9.30/11.30

Le attività progettate per i bambini sono pensate in funzione del loro benessere e dello sviluppo cognitivo e affettivo. Si pone attenzione all'allestimento dello spazio di gioco, alla sicurezza dei materiali, alla varietà delle proposte perché risultino mai stancanti e arricchenti.

11.30/13.00

Il pasto e il cambio sono momenti molto importanti; il primo, è vissuto in un ambiente tranquillo, privo di fretta e ansie. I bambini sono stimolati dall'essere insieme ad altri coetanei mentre le educatrici li accompagnano a familiarizzare con i diversi cibi. Il menù segue una tabella nutrizionale redatta dall'A.S.L. Il secondo è invece un'occasione di relazione unica fra educatrice e bambino, fatto di calma, di parole, di confidenza ed affetto.

13.00/16.00

Il sonno è importante rispettare le abitudini del bambino (l'orsetto o la copertina, il ciuccio o il biberon) in modo da aiutarlo ad affrontare con serenità il momento di ... chiudere gli occhi. Una educatrice racconta una storia o canta la ninna nanna, e veglia durante il suo sonno, pronta al momento del suo risveglio.

16.00/17.00

La merenda e il ricongiungimento sono speciali attimi da condividere in tutta tranquillità. I giochi che seguono lo spuntino sono pensati per facilitare il ricongiungimento alla famiglia (tranquilli, piacevoli e rilassanti); inoltre prima di salutarsi, l'educatrice che segue il bambino racconta alla famiglia la giornata appena trascorsa.

5 - ACCESSIBILITA'

Periodo e Orari di apertura

L'Asilo Nido è aperto dal 1° settembre al 31 luglio di ogni anno con esclusione dei seguenti periodi:

- vacanze natalizie
- vacanze pasquali
- mese di agosto

Le date dei suddetti periodi sono precisate con avviso in bacheca entro il mese di ottobre di ogni anno.

Il Nido è aperto dalle ore 7.30 alle 17.00:



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015

Entrata: dalle 7.30 alle 9.30
dalle 11.00 alle 11.30 (per il part-time pomeridiano)

Uscita: dalle 12.30 alle 13.00 (per il part-time mattutino)
dalle 16.15 alle 17.00 (per il tempo pieno e part-time pomeridiano)

Post orario: dalle 17.00 alle 18.00 (*per impegni lavorativi di entrambi i genitori oltre le ore 17.00 l'Amministrazione comunale organizza il servizio di custodia, con un numero minimo di richieste, previa valutazione dei casi, richiedendo una integrazione della retta, a presentazione di relativa documentazione*).

Modalità di Iscrizione

Le domande di iscrizione, debitamente compilate e con allegata la documentazione attestante la situazione socio-economica del nucleo familiare (ISEE in corso di validità), devono essere consegnate all'Ufficio comunale ai Servizi sociali:

- **dal 2 al 31 maggio** per le ammissioni e per le riammissioni per il nuovo anno scolastico.

Nel corso dell'anno si effettuano nuove ammissioni in base alla disponibilità dei posti.

Sono ammessi con priorità i residenti del Comune di Lovere. Qualora vi fosse una disponibilità di posti potranno essere ammessi i bambini non residenti.

La partecipazione degli utenti al costo del servizio (retta), per fasce di reddito, viene definita dall'Ambito Alto Sebino della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi, con sede in Lovere, per i nidi comunali e privati che hanno accreditato il servizio; a tal fine la C.M.L.B. predispone annualmente una informativa per le famiglie residenti nei comuni dell'Ambito per l'accesso ai servizi "Asilo nido" del territorio.

In caso di eccedenza di domande rispetto alla disponibilità dei posti l'Ufficio comunale preposto formula una graduatoria delle richieste di ammissione, attribuendo un punteggio secondo quanto definito nel prospetto aggiornato allegato A) al Regolamento comunale.

Detta graduatoria è pubblicata e può essere consultata da chi ha presentato domanda di ammissione al servizio presso l'ufficio Servizi sociali.

Modalità di ammissione e frequenza

Ricevuta la conferma dell'ammissione, i genitori prendono contatto con la Coordinatrice del Nido per un colloquio informativo, per una prima conoscenza del bambino e per una presentazione dell'organizzazione del servizio e delle modalità di inserimento.

Prima dell'inizio della frequenza i genitori avranno un colloquio con l'educatrice che seguirà il bambino.

L'inserimento del bambino avviene secondo modalità graduali e flessibili. Di norma per il primo inserimento è obbligatoria la presenza di un familiare.



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015

TERZA PARTE

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ASILO NIDO

Vengono assicurati i seguenti standard di qualità:

Procedure di iscrizione e Servizi amministrativi

Viene garantita l'assistenza di idoneo personale per la compilazione della modulistica di iscrizione e per risolvere eventuali problemi.

La comunicazione dell'accettazione della domanda presentata nel mese di maggio verrà effettuata entro il 30 giugno. Con la comunicazione verranno inviate anche le modalità di inserimento ed il regolamento sanitario ASL.

Il Servizio Servizi sociali si impegna ad assumere e a rispettare i fattori di qualità dei servizi amministrativi di seguito specificati:

- correttezza delle procedure e delle informazioni anche con modulistica specifica;
- trasparenza dell'azione amministrativa;
- informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
- efficacia ed efficienza dei procedimenti amministrativi;
- riduzione dei tempi di attesa per la risposta a specifiche istanze;
- affidabilità e tempestività con acquisizione di informazioni anche telefoniche;
- sicurezza nel trattamento dei dati personali.

Inserimento

Si garantisce l'impiego di una modalità di inserimento sperimentata ed in grado di rispondere in modo flessibile alle esigenze dei bambini. Tale modalità sarà illustrata al genitore durante l'incontro con gli operatori.

La durata media della fase di inserimento è di 2 settimane.

Ogni educatore provvede all'inserimento di un gruppo di bambini di età omogenea divenendone punto di riferimento.

Si garantisce una organizzazione che prevede l'inserimento dei bambini in sezioni diverse secondo la fascia di età di appartenenza.

Accoglienza giornaliera

Si garantisce la presenza di n° 2 unità di personale dalle 7.30 alle 8.30.

Dalle ore 9.00 vi è la compresenza di tutto il personale educativo.

Attività educativa e di gioco

Viene garantita e comunicata una programmazione educativa differenziata per fasce d'età.

Ogni Educatrice di norma segue il proprio gruppo di bambini durante l'attività educativa. I bambini, piccoli, permangono in ambienti specifici più protetti e adatti alle loro proposte educative;

I bambini giocano con materiale sicuro ed adeguato alla loro età.



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



**ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015**

Per i bambini medi e grandi viene proposta una rotazione settimanale delle attività. Ogni attività viene svolta in uno specifico spazio (laboratorio).
Ogni attività ha una durata media di 30/45 minuti.
Ogni giorno viene esposto un breve resoconto dell'attività svolta durante la giornata.
In funzione della stagione e dei diversi momenti della giornata, si offre la possibilità di usufruire di spazi interni e/o esterni della struttura.

Cura della persona

Ogni educatrice segue il proprio gruppo di bambini nella cura ed igiene personale e ne è responsabile;
E' previsto un bagno attrezzato per la cura e l'igiene personale dei bimbi.
Si garantiscono durante la giornata un minimo di 4 cambi per bambino.
Si garantisce il rispetto delle indicazioni previste dal regolamento sanitario degli asili nido comunali della locale ASL.

Refezione – Alimentazione

Si assicura una cucina interna alla struttura con personale qualificato.
Si garantisce il rispetto delle tabelle dietetiche indicate dall'A.S.L. si effettuano variazioni dietetiche solo a seguito di prescrizioni del pediatra e confermate dall'A.S.L.
Si garantisce la presenza dell'educatrice di riferimento per ogni gruppo di bambini durante il momento del pranzo.
Si garantisce il rispetto dei seguenti orari:
pranzo: ore 11.45;
merenda: alle ore 15.30 per il gruppo dei piccoli, alle ore 16.00 per i medi e grandi.

Contatti con le famiglie

Si garantisce la possibilità di visitare il nido, previo appuntamento telefonico, tutti i giorni durante il periodo di apertura, dalle ore 13 alle ore 15.
A settembre si organizza un incontro assembleare con i genitori utenti per la presentazione del servizio.
Entro la fine del mese di Ottobre, dopo che è terminata la fase di inserimento, si organizza un'assemblea di sezione per la presentazione del programma annuale.
Entro la fine del mese di Giugno si organizza un incontro dell'educatrice con i genitori del rispettivo gruppo per la verifica di fine anno.
Prima dell'inserimento si effettua un colloquio individuale per la compilazione della scheda conoscitiva. Dopo il periodo d'inserimento (a distanza di un mese e massimo entro due mesi) si effettua un colloquio di verifica con i genitori.
Durante l'anno si garantisce la possibilità di effettuare colloqui individuali, in giorni ed orari prestabiliti.

Separazione positiva al termine della giornata

L'uscita al termine delle attività giornaliere avviene dalle ore 16.15 alle 17.00 e per chi usufruisce del prolungamento di orario (su richiesta dei genitori e previa autorizzazione dell'Ente) dalle 17.00 alle ore 18.00.



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



**ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015**

Nel momento dell'uscita dei bambini, le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata. Nel caso in cui il genitore abbia bisogno di un colloquio con l'educatrice si rimanda alle modalità d'incontro stabilite nella presente carta.

Dimissioni al termine del triennio di frequenza

E' previsto un momento di festa nel mese di giugno per la chiusura dell'anno scolastico dove si salutano i bambini che andranno alla scuola materna.

Alla famiglia viene consegnato un raccoglitore con i lavori.

Sono pensate e realizzate insieme alle insegnanti della Scuola dell'infanzia delle strategie che favoriscano la continuità tra Asilo Nido comunale e Scuola dell'Infanzia statale.



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015

QUARTA PARTE

COME CONTROLLARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1 - *Strumenti di valutazione della qualità*

L'Amministrazione comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio, sia in modo diretto, sia attraverso la collaborazione degli utenti. In tale prospettiva si attueranno:

- Incontri periodici di valutazione e verifica con la coordinatrice ed il personale educativo;
- Questionario annuale per la valutazione delle qualità percepita dall'utenza.

Sulla base delle attività precedenti ci si impegna annualmente a:

- Pubblicare un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- Definire un piano di miglioramento della qualità del servizio erogato

2 - *Reclami*

Qualora i genitori intendano presentare un reclamo sul funzionamento del servizio dovranno farlo per iscritto inviandolo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) del Comune. A fronte di ogni reclamo, il Comune si impegna a riferire il risultato degli accertamenti entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo e, ove necessario, ad indicare i tempi entro i quali si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

3 - *Rimborsi e restituzione cauzione*

Il Comune si impegna a rimborsare, previo accertamenti, quanto versato e non dovuto da parte dell'utente.

Il Comune si impegna a restituire la cauzione versata all'atto della prima iscrizione previa comunicazione del ritiro definitivo del bimbo da parte dei genitori.

Il Comune provvederà, entro 30 giorni, agli accertamenti necessari per le opportune verifiche e, riconosciuta la validità della richiesta, provvederà all'accredito del rimborso entro 60 giorni dalla data della richiesta.



COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO

Via G. Marconi, 19 - 24065 Lovere (BG) - Villa Milesi
Codice fiscale 81003470168 - Partita I.V.A. 00341690162
Codice ISTAT 016128 - Codice Catasto E704



**ALLEGATO alla
DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 81 DEL 28.04.2015**

PER CONCLUDERE

COME CONTATTARCI

Per avere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi a

Ufficio Servizi Sociali del Comune di Lovere,

Via G. Marconi 19,

- lunedì, mercoledì giovedì e venerdì,

- martedì

- giovedì

dalle ore 10:00 alle ore 12:30
esclusivamente dalle 16:00 alle 18:00
anche dalle 17:00 alle 18:00

oppure chiamare i seguenti numeri:

Ufficio Servizi sociali

Tel. 035 983623 – interno 5

Fax. 035 983008

E-mail: serv.allapersona@comune.lovere.bg.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 035 983623 - interno 2

E-mail: uff.segreteria@comune.lovere.bg.it

Coordinatrice Asilo Nido

Tel. 035 983708