CARTA DEI SERVIZI ASILO NIDO «STELLA STELLINA»

BRIGNANO GERA D'ADDA

INDICE

Cliccando sui titoli dell'indice è possibile accedere direttamente alla sezione desiderata

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI..... 1

1a. Cos'è la carta dei servizi.....
1b. La nostra mission.....
1c. I principi fondamentali della carta dei servizi.....

2. CHI SIAMO..... 3

2a. Partecipazioni, collaborazioni e presenza nel territorio.....
2b. Dove siamo e come contattarci.....
2c. Certificazione di qualità.....

3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO ASILO NIDO "STELLA STELLINA"..... 6

3a. Descrizione proposta.....
3b. Ambiti d'intervento.....
3c. Destinatari.....
3d. Giornata Tipo.....
3e. Modalità di ambientamento.....
3f. Spazi e ambiente.....
3g. Costi.....

4. IL PROCESSO DI LAVORO..... 19

4.a Modalità di organizzazione: monitoraggio e verifica.....

5.PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI..... 20

5.a Gestione risorse Umane.....
5.b Modalità relativa al trattamento dati.....

6.GLI STANDARD DI QUALITA'..... 22

6a. Strumenti per la valutazione della qualità percepita.....
6b. Standard di qualità relativi all'utente.....

7.INFORMAZIONE E TUTELA..... 25

7a. Diritto all'informazione.....
7b. La partecipazione: diritti e doveri degli utenti.....
7c. Gestione suggerimenti e reclami .....

8.MODALITA' DI ACCESSO..... 27

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

1A. COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta l'impegno scritto che la cooperativa prende con i propri utenti, ed è uno strumento di tutela per tutte le persone che usufruiscono dei servizi della cooperativa. La carta dei servizi è sempre consultabile presso la sede della Cooperativa Fili Intrecciati Fa.

1B. LA NOSTRA MISSION

Ogni persona ha diritto a realizzare il proprio progetto di vita.

La Cooperativa si propone di promuovere con ogni mezzo l'educazione globale sia dei minori a rischio che delle persone con disabilità; di prevenire il disadattamento e la devianza; di sensibilizzare persone e strutture ai bisogni psico-sociali dei minori privi di idonee cure familiari; di favorire le condizioni di inclusione di ogni persona al di là delle proprie fragilità. Si riaffermano, a fondamento delle proprie attività, la centralità della persona nel pieno rispetto delle diversità individuali, l'accoglienza, la famiglia, la tutela dei minori e delle loro famiglie.

1C. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi, Fili Intrecciati Fa intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento della cooperativa ai quali si ispira il nostro agire;
- far conoscere i propri progetti e servizi alle persone che intendono avvalersene;
- informare sulle modalità di erogazione dei servizi;
- impegnarsi al conseguimento degli specifici obiettivi di qualità;
- adoperarsi affinché l'erogazione dei servizi sia improntata su criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza e riservatezza.
- garantire la libertà d'accesso degli utenti ai servizi senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.

2. CHI SIAMO

La cooperativa Fili Intrecciati Fa è impegnata nel settore dei minori, della disabilità e del disagio attraverso la gestione dei servizi per la cura e l'accompagnamento dei minori e delle persone disabili, ponendo attenzione al percorso di vita delle stesse. L'intervento educativo proposto si basa sulla valorizzazione della relazione-incontro tra l'operatore e l'utenza, con le famiglie e la committenza pubblica e privata.
L'accoglienza e la disponibilità, la cura e l'ascolto, diventano per noi, strumenti di valorizzazione della persona nella sua complessità, affinché sia risorsa nella sua diversità.

Ponendo particolare attenzione alla progettualità, la cooperativa opera nei seguenti ambiti:

- Servizi di assistenza scolastica-handicap e disagio;
- S.F.A. servizi formativi all'autonomia;
- Servizio CSE;
- Progetto LIVE;
- Servizi domiciliari per minori e disabili;
- atelier per disabili;
- Servizi residenziali, semi residenziali
- Servizi di Asilo Nido;
- servizi per la prima infanzia;
- squadra di basket;

Ogni servizio è monitorato dal coordinatore che attraverso lo strumento dell'équipe, formata da educatori professionali, educatori in formazione, e assistenti educatori, monitora e orienta i servizi.

2A. PARTECIPAZIONI, COLLABORAZIONI E PRESENZA NEL TERRITORIO

La Cooperativa Fili Fa è associata ai seguenti organismi:

- Consorzio Fa
- Consorzio territoriale Cum Sortis
- Confcooperative – Federsolidarietà

La cooperativa nel corso degli anni ha fatto nascere rapporti di fiducia e collaborazione con diversi soggetti tra cui le amministrazioni comunali e associazioni.
Partecipa con propri rappresentanti al Piano di Zona del territorio di Treviglio e paesi limitrofi;

.

2B. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

La sede legale della cooperativa è a Brignano Gera d'Adda, via Spirano 34/36.
La sede operativa del servizio: Brignano Gera d'Adda in via Facchinetti 4.
Presso la sede legale di Brignano è attivo il servizio di segretaria dalle 9.00 alle17.00 dal lunedì al venerdì
Tel. 0363 382353 **Fax.** 0363 381541 **mail.** info@filiintrecciatifa.it
sito:www.consorziofa.it **sito prima infanzia:** www.filiintrecciatifa.it
Coordinatore del Servizio Asilo Nido " Stella Stellina": Dr.ssa Camilla Mazzoleni

2C. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La cooperativa è certificata secondo il sistema qualità UNI EN ISO 9001:2015, in particolare ha ottenuto la certificazione di qualità per i processi interni alla cooperativa: progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari ed educativi per la prima infanzia, per minori, disabili e nuclei familiari monoparentali, in ambito residenziale, semi residenziale, diurno, di assistenza scolastica e territoriale.

3. CARTA D'IDENTITA'
DEL SERVIZIO ASILO NIDO "STELLA STELLINA"

3A. DESCRIZIONE PROPOSTA

L'Asilo Nido " Stella stellina"è un servizio educativo che si affianca alla famiglia per offrire ai bambini dai tre mesi ai tre anni esperienze di socializzazione, crescita e cura, nel rispetto dei bisogni individuali.
L'Asilo Nido è aperto dalla prima settimana di settembre a fine luglio; le chiusure per Natale, Pasqua e altre festività sono programmate dal calendario del Nido comunicato a inizio anno (VEDI ALLEGATO A.)
L'Asilo Nido garantisce pertanto i 205 giorni minimi di apertura annuali, come da normativa vigente e prosegue regolarmente con le medesime attività e organizzazione di Asilo Nido per il periodo successivo ai 205 giorni e nel mese di luglio. L'apertura del servizio è di cinque giorni alla settimana, da lunedì a venerdì, per 9 ore giornaliere consecutive dalle 7.30 alle 16.30. Nell'arco di questo tempo d'apertura la famiglia può scegliere tra due fasce orarie:
Tempo pieno 7.30 - 16.30
Tempo part time mattino 7.30 - 13.00

Il progetto educativo del servizio si pone come obiettivo l'integrazione e lo scambio tra i diversi protagonisti: bambini, genitori e figure educative.
Per favorire un sano ed armonico sviluppo del bambino, è importante che tutte le figure preposte alla sua educazione collaborino sinergicamente, supportandosi ed agendo in un **sistema formativo integrato.**
I protagonisti dell'Asilo Nido sono per noi **i bambini, i genitori e le figure educative.**

OBIETTIVI VERSO I BAMBINI:

Gli obiettivi verso i bambini prevedono il raggiungimento di alcune competenze, diversificate per fasce d'età, nell'ambito di aree di sviluppo: area del movimento, area della comunicazione e del linguaggio, area della sensorialità, della percezione e della logica, area dell'identità e della relazione.

AREA DEL MOVIMENTO:

Con i seguenti obiettivi: rendere consapevoli i bambini del proprio corpo in relazione all'ambiente, allo spazio e agli altri, favorire l'acquisizione di una autonomia corporea e la libera espressività, favorire lo sviluppo della coordinazione e della precisione dei movimenti e l'esplorazione del contesto, consentire lo sfogo e la canalizzazione delle energie.

AREA DELLA SENSORIALITÀ, DELLA PERCEZIONE E DELLA LOGICA:

Con i seguenti obiettivi: sviluppare alcune abilità sensoriali (tattili, visive, olfattive, uditive), favorire l'acquisizione di una manualità più precisa, consentire l'approccio e la sperimentazione con materiali diversi e che non sempre possono essere proposti a casa.

AREA DELLA COMUNICAZIONE E DEL LINGUAGGIO:

Con i seguenti obiettivi: soddisfare l'interesse continuo e costante che i bambini di questa età hanno nei confronti dei libri, far nascere nel bambino la curiosità e la gioia del guardare un libro sia con l'adulto che da solo, abituare il bambino fin da piccolo all'utilizzo del libro, favorire lo sviluppo del linguaggio.

AREA DELL'IDENTITÀ E DELLA RELAZIONE:

Con i seguenti obiettivi: riconoscere se stessi e gli altri, favorire la collaborazione, la socializzazione e il rispetto degli altri, facilitare il riconoscimento dei diversi ruoli e la creazione di una propria identità, sostenere il nominare e nominarsi.

Si prevede inoltre di perseguire alcuni obiettivi specifici legati all'area dell'autonomia attraverso la promozione di progetti che favoriscano l'acquisizione graduale e commisurata alle età dei bambini di alcune autonomie:

AUTONOMIA A PRANZO:

Con i seguenti obiettivi: prendere le bavaglie e riportarle al "segno" dopo il pasto, stare seduti, utilizzare la forchetta e il cucchiaio, bere dal bicchiere da soli e versarsi l'acqua dalla brocchetta, assaggiare tutto, riporre il proprio piatto sul carrello a fine pasto. Attraverso il gioco del cameriere preparare la tavola per sé e per i compagni.

AUTONOMIA AL CAMBIO:

Prima e dopo il pasto e nel momento del cambio i bambini verranno aiutati a fare da soli nel lavarsi le manine, togliersi i pantaloni e i calzini. Consente il raggiungimento di questo obiettivo l'utilizzo di abbigliamento comodo come i pantaloni con l'elastico e la tuta, per la qual cosa viene richiesta la collaborazione dei genitori.

Controllo sfinterico: Va precisato che i bambini hanno tempi di maturazione differenti e in particolare tale obiettivo viene raggiunto generalmente dai bambini oltre i due anni d'età.

AUTONOMIA NEL GIOCO:

Con l'obiettivo di aiutare il bambino a fare da solo, scegliendo i giochi che preferisce. Autonomia nel gioco significa saper scegliere un'attività, sapersi muovere e orientare nello spazio del nido e nei diversi angoli di interesse, rispettare il gioco dei compagni aspettando il proprio turno, aiutare nel riordino.

3B. AMBITI D'INTERVENTO

I genitori che affidano i propri figli al Nido desiderano che i bambini possano sentirsi bene, sicuri, protetti "come a casa" e, nello stesso tempo, che sperimentino proposte interessanti e si relazionino con altri bambini e altri adulti.

Il nostro Nido offre l'intimità di un ambiente famigliare nel quale il bambino può vivere relazioni privilegiate e, contemporaneamente, ha la possibilità di godere di opportunità di gioco e di incontro con le educatrici e con altri bambini.

LE PROPOSTE EDUCATIVE

Il gioco è l'essenza stessa dell'Infanzia, l'età in cui si impara a vivere.
Ed è tale l'impegno, la concentrazione, la serietà del bambino, quando gioca,
che sembra dire 'non disturbatemi: sto lavorando!
"Silvia Vegetti Finzi"

Oltre alla possibilità di gioco libero offerto dalla strutturazione delle sezioni ad angoli di interesse, l'equipe educativa predispone annualmente percorsi educativi costituiti da una programmazione specifica per ogni gruppo di bambini, definita in base all'osservazione dei bambini stessi, del loro livello di sviluppo, delle capacità e degli interessi mostrati.

Nelle proposte educative si predilige l'utilizzo di materiali naturali e di recupero per offrire ai bambini delle esperienze sensoriali e creative più ricche e rispondenti alle loro esigenze. Gli angoli gioco sono perlopiù organizzati con giochi e arredi di legno e oggetti "reali" di uso comune. Nel momento del pasto vengono utilizzate stoviglie di ceramica, bicchieri di vetro e posate di acciaio.
Ogni proposta di gioco, che sia libera o che sia strutturata, promuove l'acquisizione di alcune competenze e lo sviluppo e la sperimentazione nell'ambito di aree di sviluppo.
Tra le diverse proposte abbiamo:

- **manipolazione e travaso**
- **lettura e narrazione**
- **Progetti natura e con elementi naturali**
- **Giocare con i suoni e i colori**
- **Percorsi motori**
- **Pittura**
- **Cestino dei tesori e gioco euristico**
- **...e molto altro**

3C. DESTINATARI

L'Asilo Nido Stella Stellina accoglie bambini dai 3 ai 36 mesi sia del Comune di Brignano Gera d'Adda che di altri Comuni.

3D. GIORNATA TIPO

La giornata al Nido è scandita da routine, ossia da quei momenti che si ripetono ogni giorno come l'accoglienza e il ricongiungimento, il momento del pasto e della merenda, il momento del sonno, il momento del cambio.

Esse rivestono un'importanza fondamentale perché:

- Scandiscono con regolarità e prevedibilità il tempo dell'Asilo Nido;
- Sono rassicuranti per il bambino, poiché gli danno stabilità e continuità rispetto al fluire degli eventi;
- Costituiscono momenti di attenzione individualizzata educatore – bambino, favorendo la relazione, il rapporto di fiducia ed il dialogo verbale – non verbale;
- Concorrono al raggiungimento dell'autonomia, una delle finalità principali del progetto educativo;

LA GIORNATA AL NIDO HA LA SEGUENTE STRUTTURAZIONE:

07.30 - 09.00 momento di accoglienza e di gioco
09.00 - 09.30 spuntino con frutta, gioco del chi c'è e canzoni
09.30 - 09:45 igiene
09:45 - 10:45 proposte educative e momento di riposo per i più piccoli
10:45 - 11.00 igiene
11.00 - 11.45 pranzo
11.45- 12:30 igiene e gioco libero
12.30 -13.00 uscita per i bambini del part time
12.30 - 15.00 momento del riposo per i tempi pieni
15.00 - 15.45 igiene- merenda e gioco libero in attesa del ricongiungimento con i famigliari
15.45 - 16.30 uscita per i bambini del tempo pieno

3E. MODALITÀ D'AMBIENTAMENTO

Il momento dell'ambientamento, essendo molto delicato, necessita di particolari attenzioni affinché ogni bambino possa essere accolto nella modalità più serena e confortevole.
Un buon ambientamento consente ai bambini di vivere serenamente la giornata al nido e ai genitori di sviluppare gradualmente il senso di fiducia verso le figure educative e il nido in generale.

A tal fine vengono utilizzati i seguenti strumenti/modalità:

- Il colloquio, che viene svolto con uno o entrambi i genitori prima dell'inserimento del bambino a cura dell'educatrice di riferimento e della coordinatrice, al fine di raccogliere le informazioni utili circa la storia del bambino e le sue abitudini;
- la gradualità dell'inserimento e la presenza della figura familiare: è prevista una gradualità nell'avvicinamento all'esperienza dell'Asilo Nido, con la presenza della figura famigliare , in un periodo indicativo di una/ due settimane, con un progressivo distacco di questa al passare dei giorni.

3F. SPAZI E AMBIENTE

"Lo spazio è come un acquario nel quale si riflettono i pensieri,
i valori, le attitudini di chi lo progetta e di chi lo abita"
(Loris Malaguzzi)

L'Asilo Nido "Stella Stellina" è sito in Via Facchinetti 4 a Brignano Gera d'Adda in un contesto molto accogliente e completamente ristrutturato.

Il nostro pensiero e agire educativo si concretizza attraverso un'attenta analisi e organizzazione degli spazi in modo che possano essere:

- **Riconoscibili:** affinché il bambino possa orientarsi e ambientarsi con facilità;
- **Flessibili:** accanto alle costanti, riteniamo importante che possano essere via via modificati in base agli interessi e ai messaggi che i bambini stessi ci danno nel loro agire quotidiano;
- **Coerenti nell'organizzazione delle proposte ludiche e accessibili:** abbiamo pensato e organizzato i diversi angoli gioco cercando di scegliere lo spazio e i materiali più appropriati in modo da consentire al bambino di agire la proposta di gioco senza prevedere il continuo intervento dell'adulto;

Il servizio è organizzato in sezioni allestite, in base alle età e ai bisogni dei bambini, ad angoli di **interesse** e di gioco per lo sviluppo di competenze cognitive, affettive/relazionali, motorie, linguistiche e sensoriali e possono variare in corso d'anno in funzione delle mutate esigenze o dei progetti educativi.

Gli angoli di interesse che possono essere presenti sono:

- **L'Angolo morbido** allestito con giochi sia per i piccoli che per i più grandi: specchio con sbarra per il raggiungimento della stazione eretta, pannelli sensoriali, cesta delle bottigliette sonore, cesta dei sonaglietti e dei giochi di suzione, cesta degli animali e dei libretti...
- **L' Angolo della tana** per creare spazi di intimità, di contenimento e di relazione tra bambini e tra bambini ed educatori;
- **Gli angoli della cucinetta, della casa e delle bambole** per permettere ai bambini di "far finta di", ossia di imitare gesti e azioni che appartengono alla loro quotidianità. Sono angoli dotati di piatti, bicchieri, posate, vivande, tavolino, seggioline, telefono, lettino, fasciatoio, bambole di diversa dimensione, vestitini, asse da stiro...
- **L'Angolo della lettura:** allestito o su un soppalco o in una zona della sezione con tanti libri di varie forme, per la lettura individuale e collettiva con l'educatrice.
- **L'Angolo dei travestimenti:** per potersi calare nei panni di alcuni adulti con l'aiuto di cappelli, sciarpe, foulard, scarpe, trucchi, collane, borsette...
- **L'Angolo del movimento:** attraverso giochi o strutture stabili o attraverso la predisposizione periodica di percorsi motori.
- **L'Angolo delle macchinine e del trenino** con pista e garage
- **L'Angolo dei materiali naturali e di riciclo** dove i bambini possono impilare, infilare, creare e sperimentare.
- **L'Angolo degli animali della fattoria o della savana o del mare** con allestimento a tema.
- **L'Angolo delle costruzioni** per poter sperimentare, attraverso tentativi ed errori, la stabilità dei loro prodotti e per incrementare la padronanza della motricità fine.

Nel Nido è presente inoltre un **laboratorio** con diversi materiali naturali e di riciclo e un tavolo luminoso dove i bambini possono fare importanti esperienze cognitive e sensoriali.

Oltre alle sezioni e al laboratorio, l'Asilo Nido è strutturato in: una zona ingresso con gli armadietti dei bambini, pannelli informativi e una piccola libreria per i genitori; bagni a misura di bambino e una piccola cucina.

Il momento del pranzo si svolge all'interno di ogni singola sezione e la nanna allestendo appositamente una delle sezioni. All'esterno del nido c'è inoltre un ampio **giardino** arredato sia con elementi naturali che con proposte educative che consentono al bambino di fare significative esperienze sensoriali, motorie, di crescita e di collaborazione.

Gli spazi interni ed esterni sono ampi e sicuri. Gli ambienti sono pensati ed organizzati per favorire il benessere e l'espressione delle potenzialità dei bambini.

3G. COSTI

	Retta residenti	Retta non residenti
Tempo pieno 07:30 - 16:30	€ 525,00	€ 570,00
Tempo part time mattino 07:30 - 13:00	€ 460,00	€ 490,00

Le rette sono comprensive di aliquota al 5%

Alla quota fissa mensile va aggiunta la quota pasto giornaliera che va corrisposta sulla base dell'effettiva frequenza (€5,00 + iva per i tempi pieni e €4,80 + iva per i part time.). La quota pasto potrebbe subire adeguamenti indicati dalla ditta fornitrice di pasti.
I pannolini non sono inclusi nella retta

Le rette sono comprensive di aliquota al 5%

4. IL PROCESSO DI LAVORO

4.A MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE: MONITORAGGIO E VERIFICA

Per meglio garantire l'efficacia degli interventi educativi, la Cooperativa identifica gli obiettivi, la metodologia e i tempi di realizzazione del progetto educativo dell'anno e dei progetti individuali degli utenti. A tale scopo viene preposto il lavoro dell'equipe formata dagli operatori e dal coordinatore del servizio. Nello specifico il progetto educativo dell'anno viene predisposto dopo un'attenta osservazione dei primi mesi dei gruppi dei bambini ed elaborato sulla base delle esigenze emerse e degli obiettivi di crescita che si intendono raggiungere e viene presentato ai genitori durante una riunione. Il monitoraggio del progetto avviene mensilmente durante le riunioni di equipe e la verifica finale nei mesi di giugno/luglio. A conclusione dell'anno educativo vengono presentati ai genitori, in sede di riunione, l'andamento del progetto e gli obiettivi raggiunti. Anche i progetti individuali degli utenti sono oggetto di lavoro dell'equipe educativa e seguono all'incirca i medesimi tempi di stesura, monitoraggio e verifica del progetto generale. I progetti individuali sono composti dalle seguenti parti: osservazione, obiettivi, verifica finale e input alla riprogettazione.

5. PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI

5.A GESTIONE RISORSE UMANE

All'interno dell'Asilo Nido lavora e collabora per il benessere dei bambini del personale qualificato composto dalle educatrici, dalla coordinatrice e dalla ausiliaria. Periodicamente possono essere presenti nel nido altre figure educative: leve civiche, tirocinanti e volontari. Il personale amministrativo opera invece presso la sede della Cooperativa.

Le educatrici: Il ruolo delle educatrici è essenzialmente legato alla messa in atto di strategie educative e alla predisposizione di esperienze che aiutino il bambino ad organizzare la propria identità. Le educatrici fungono da registe, predisponendo gli spazi e i materiali; accompagnano i bambini in tutte le esperienze della giornata all'Asilo Nido; progettano e osservano, sempre presenti per ogni esigenza dei bambini ma anche consapevoli dell'importanza di lasciare loro spazio di provare ad esprimersi da soli; tengono e intessono le relazioni con le famiglie d'origine. Il rapporto numerico previsto dalla normativa vigente è di 1 educatore ogni 8 bambini.

La coordinatrice garantisce il presidio pedagogico e gestionale del servizio; è presente in struttura alcuni giorni della settimana, collabora con le educatrici alla stesura del progetto, della programmazione e della verifica relativi all'anno educativo in corso, conduce le riunioni con le famiglie, mantiene i rapporti con l'Amministrazione Comunale, guida gli incontri periodici con gli educatori al fine di raccogliere e discutere le eventuali difficoltà riscontrate ed è presente durante i colloqui con le famiglie.

Il personale ausiliario si occupa delle pulizia dei locali e dei materiali garantendo la massima cura dell'aspetto igienico. L'organizzazione delle pulizie è pensata nel rispetto dei tempi dei bambini senza interferenze nelle proposte di gioco in un'ottica di collaborazione tra personale ausiliario ed educativo. Il personale ausiliario può collaborare con il personale educativo nelle attività di laboratorio e nelle fasce orarie di ingresso, pranzo ed uscita dei bambini.

Il personale amministrativo si occupa di tutti gli aspetti riguardanti la gestione amministrativa del servizio e delle rette.

Tirocinanti, leve civiche e volontari: presenti periodicamente nel servizio a supporto delle educatrici e delle attività educative.

5.B MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DATI.

Tutta la documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate.
I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy,
secondo quanto previsto dal GDPR 679/16 così come integrato dal D.Lgs. 101/2018.
In qualità di Titolare del Trattamento per i servizi a titolarità della Cooperativa o, ove previsto, in qualità di Responsabile del Trattamento per quei servizi affidati in gestione alla Cooperativa da enti terzi, Fili FA ha provveduto ad effettuare un'analisi di impatto,
ha predisposto un registro dei trattamenti, ha elaborato le necessarie linee guida, conserva un registro data breach
e ha nominato Responsabili interni e addetti al trattamento dei dati.
Ad ogni utente dei nostri servizi viene consegnata l'informativa sul trattamento dei dati e vengono fatte firmare, ove necessario e nelle modalità
stabilite dalla legge, i consensi e le liberatorie previste.

6. GLI STANDARD DI QUALITA'

6A. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Dato che il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie sono ritenuti essenziali, annualmente il Nido propone ai genitori la compilazione del questionario di gradimento (Allegato 2) che consente di rilevare la soddisfazione delle famiglie rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio. I risultati della valutazione vengono elaborati e restituiti al Comune; i rilievi e le proposte dei genitori vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative.

6B. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALL'UTENTE

Gli aspetti qualificanti che contraddistinguono l'offerta agli utenti del nostro Nido possono essere riassunti in alcune parole- chiave:

competenza	accoglienza	sicurezza	affidabilità
La competenza educativa, frutto di una solida esperienza acquisita nel tempo e di una **formazione e supervisione continua,** è per noi una delle condizioni indispensabili per realizzare un progetto educativo coerente con l'idea di bambino protagonista della propria esperienza.	Il bambino e la famiglia vengono accolti al Nido con un'alta **attenzione** grazie alla cura della relazione e ad un rapporto quotidiano che tiene conto il più possibile delle caratteristiche e delle necessità di ciascuno.	La sicurezza dei bambini e del personale è garantita dal rispetto degli standard previsti dalla normativa e in particolare dall'applicazione della normativa D.Lgs. 81/08 e106/09, oltre che da un'attenta manutenzione.	L'affidabilità del servizio è l'esito di una **serie di attenzioni quotidiane rivolte**: agli ambienti, al progetto educativo e organizzativo, alla professionalità degli operatori.

La Cooperativa prevede un sistema di monitoraggio costante degli interventi, al fine di una continua verifica del corretto svolgimento del servizio; in particolare gli standard di qualità per i quali il Servizio si impegna al costante rispetto sono:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE
Garanzia della regolare erogazione del servizio	a) apertura giornaliera del servizio agli orari indicati b) sostituzione del personale assente
Garanzia del servizio educativo e dei progetti	a) Progettazione educativa di gruppo, con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche e compiti b) Elaborazione di progetti individuali per ciascun bambino
Frequenza regolare di incontri con le famiglie	a) Almeno 2 incontri assembleari durante l'anno b) Colloqui individuali con i genitori c) scambio quotidiano alla consegna e riconsegna dei bambini
Garanzia dell'inserimento	a) Riunione con i genitori dei bambini al primo inserimento b) Colloquio inserimento tra educatrice di riferimento, Coordinatrice e genitore c) inserimento graduale della durata di circa 15 giorni e presenza di un adulto di riferimento per i primi giorni.
Passaggio di informazioni tra operatori relativamente ai bambini	a) Frequenza media quindicinale delle riunioni di equipe del personale educativo b) Presenza di strumenti formalizzati per la comunicazione interna quotidiana
Garanzia dell'igiene personale del bambino	3 cambi giornalieri per il bambino che frequenta il servizio a tempo pieno
Garanzia del Menù	a) Attivazione della personalizzazione della dieta per allergie o intolleranze b Rispetto del menù di base programmato
Garanzia della competenza e aggiornamento degli operatori	a) 20 ore medie annue di formazione e supervisione per ogni posto di educatore previsto in pianta organica; b) 40 ore medie annue di formazione e supervisione per il coordinatore
Ascolto dell'utenza e informazione	a) Soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale b) Strumenti specifici per le segnalazioni e i reclami c) Definizione del calendario del nido entro i 40 giorni precedenti l'avvio del servizio d) Informazione all'utenza in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore)

L'Asilo Nido, grazie ai suoi standard di qualità, è :
Accreditato presso Risorsa sociale Gera d'Adda

Iscritto nell'elenco delle strutture accreditate con L'INPS

Certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015

7. INFORMAZIONE E TUTELA

7A. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Riteniamo che gli interventi educativi verso i bambini siano tanto più efficaci e produttivi quanto più vi è il coinvolgimento della famiglia.

Vengono pertanto favoriti momenti formali e informali di scambio e di informazioni che garantiscono trasparenza e trasmettono conoscenza e fiducia circa l'operato del servizio.

Il nostro rapporto di continuità e collaborazione con le famiglie è di quattro tipi:
Quotidiano, nei momenti della consegna al mattino e del ricongiungimento.

Nei momenti di colloquio individuale con le famiglie: vengono svolti colloqui individuali con le famiglie prima dell'inserimento al Nido, a metà anno e a giugno.

Nelle riunioni: Vengono promosse tre riunioni in corso d'anno arricchite da immagini, come momento di condivisione di opinioni e di chiarimenti; due nel mese di luglio (una per i genitori nuovi e una per le famiglie dei bambini già frequentanti a verifica dell'andamento dell'anno) e una nel mese di novembre al fine di presentare alle famiglie la programmazione specifica dell'anno educativo .

Nei momenti di festa annuali: Festa di Natale, della mamma e del papà e festa di chiusura

Il nido utilizza inoltre tre importanti **strumenti di informazione** alle famiglie:

- Il progetto educativo dell'anno che viene presentato e consegnato nel mese di novembre
- l'utilizzo dell'app " in buone mani": accedendo tramite il QR Code consegnato alle famiglie i genitori possono visionare quotidianamente le attività svolte dal loro bambino/a e avere informazioni sul pasto, cambio e sonno.
- Una presentazione mensile che racconta le proposte educative svolte

7B. LA PARTECIPAZIONE: DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I genitori utenti hanno diritto:

- alla libera scelta del servizio
- alla conoscenza del funzionamento del servizio
- alla conoscenza delle funzioni e dei ruoli degli operatori
- alla conoscenza del progetto educativo, delle proposte educative svolte mensilmente e alla verifica finale
- a colloqui individuali di scambio e di confronto con gli educatori e il coordinatore
- alla privacy

I bambini utenti hanno diritto:

- alla libera scelta delle proposte di gioco
- alla cura e all'attenzione di personale qualificato
- a spazi e arredi sicuri, a loro misura e che favoriscano lo sviluppo di competenze
- a proposte educative rispondenti alle loro necessità e ai processi di crescita

I doveri fondamentali dei genitori utenti sono:

- rispettare il personale operante in una dimensione costante di collaborazione
- comunicare agli operatori particolari condizioni che potrebbero inficiare il lavoro dell'operatore
- rispettare le normative sanitarie e gli orari di organizzazione del servizio

7C. GESTIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti e i familiari degli utenti del Servizio possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. In allegato il **modulo** per le **segnalazioni** e i **reclami** (**Allegato 1**)

8. MODALITÀ DI ACCESSO

Le iscrizioni relative ad ogni anno educativo sono aperte dopo l'Open Day per un periodo di circa tre settimane (indicato da apposito volantino) a seguito del quale viene stilata una graduatoria. E' possibile comunque iscriversi tutto il restante anno fino ad esaurimento dei posti. L'ammissione all'Asilo Nido avviene presentando domanda all'Ufficio Comunale – Servizi alla persona.

La possibilità di accesso senza distinzione di "diversa abilità, religione, nazionalità, etnia" che la normativa regionale chiede di esplicitare, è da sempre garantita dal nostro Nido.

Costituiscono titolo preferenziale per l'inserimento in graduatoria:
la frequenza dell'anno precedente, l'inizio frequenza tra settembre e novembre, la residenza nel Comune di Brignano Gera d'Adda e i genitori entrambi lavoratori.

ALLEGATO 1

MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE

ALLEGATO 1: MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione
del Coordinatore del Servizio del Responsabile della Cooperativa

_____

GENERALITA'
Nome e Cognome _____

In qualità di _____

(specificare famigliare di riferimento; tutore legale; amministratore di sostegno; altro)

GENERALITA' DELL'UTENTE
Nome e Cognome _____

Oggetto della comunicazione
- SUGGERIMENTO
- SEGNALAZIONE
- RECLAMO
- ALTRO

Breve descrizione

_____

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.
Data_____ Firma _____

<u>FILI INTRECCIATI s'impegna a rispondere al presente reclamo entro quindici giorni dalla ricezione del presente.</u>

A cura del Referente Qualità:
La segnalazione origina una non conformità ☐ SI ☐ NO
n°

Viene inviata una risposta al segnalante in data _____ protocollo _____

Alla cortese attenzione del Responsabile della Cooperativa Fili intrecciati Fa:
Referente dell'Ente richiedente (nome e ruolo): _____

ALLEGATO 2

SCHEDA SODDISFAZIONE FAMIGLIE

ALLEGATO 2: SCHEDA SODDISFAZIONE FAMIGLIE

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DALLE FAMIGLIE CHE USUFRUISCONO DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO

Care mamme e papà,
giunti al termine di questo anno educativo riteniamo utile proporvi un breve questionario per conoscere i vostri pareri e consigli a noi preziosi per verificare l'esperienza.
Vi chiediamo quindi gentilmente di compilare il questionario di seguito riportato.

1. Dove o da chi avete saputo dell'esistenza del Nido?

☐ Amici
☐ Volantino e/o locandina informativa
☐ Comune
☐ Altro

2. Dando un punteggio da 1 a 5, quale valore attribuireste:

- Al livello di utilità del Nido per i vostri figli ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Avete osservato dei cambiamenti nel comportamento dei vostri bambini da quando frequentano il Nido? Quali? (es. sviluppo di competenze e capacità relazionali...)
_____
_____
_____
- Al livello di utilità del Nido per voi genitori ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- All'organizzazione degli spazi e dei materiali ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Alle proposte educative ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Al progetto educativo ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- All'organizzazione della giornata educativa ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- All'organizzazione e alle modalità dell'inserimento del bambino al Nido ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Agli orari e ai tempi di apertura durante l'anno ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Alle informazioni giornaliere sul bambino ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Al ruolo dell'educatore ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Al ruolo del coordinatore ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

3. Quando ha deciso di partecipare a questa esperienza quali aspettative aveva? Sono state corrisposte?
_____
_____
_____

4. Ha suggerimenti da darci per migliorare il nostro lavoro?
_____
_____
_____

5. Su una scala da 1 a 5, indichi ora il suo livello di soddisfazione complessiva per l'esperienza fatta:

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

6. Complessivamente quale giudizio date dell'esperienza?
_____
_____
_____

Data di compilazione_____

Asilo Nido _____

Operatore _____

ALLEGATO A.

ASILO NIDO << STELLA STELLINA >>
BRIGNANO GERA D'ADDA

Calendario educativo 2026/2027

Per l'anno educativo 2026/2027 il servizio di Asilo Nido "Stella Stellina" è attivo da settembre a fine luglio per un totale di 223 giorni l'anno.
L'Asilo Nido garantisce pertanto i 205 giorni minimi di apertura annuali come da normativa vigente inerente i requisiti di funzionamento e i 215 giorni minimi di apertura annuale come da requisiti di accreditamento. Il servizio prosegue regolarmente con le medesime attività e organizzazione di Asilo Nido per il periodo successivo ai 205/215 giorni e nel mese di luglio.

Il calendario dell'anno educativo 2026/2027 sarà così articolato:

- **inizio attività**: martedì 1° settembre 2026 con orario dalle 7.30 alle 13.00; da mercoledì 2 settembre 2026 con orario dalle 7.30 alle 16.30;
- **conclusione attività**: venerdì 30 luglio 2027
- **chiusura per festività natalizie**: dal 24 dicembre 2026 al 6 gennaio 2027 (compresi)
- **chiusura per festività pasquali**: dal 26 marzo 2027 al 29 marzo 2027 (compresi)

Il servizio è inoltre chiuso nelle seguenti date:
- 5 ottobre 2026 (festa del patrono)
- 7 e 8 dicembre 2026 (Immacolata)
- 2 giugno 2027 (Festa della Repubblica)

CONTATTI

ASILO NIDO "STELLA STELLINA"

Via Facchetti, 4
Brignano Gera d'Adda (BG)
Tel. Asilo Nido: 3408867805
Tel. Ufficio: 0363/382353
Fax 0363/381541
Mail: info@filiintrecciatifa.it
Sito Cooperativa Fili: www.filiintrecciatifa.it
Coordinatore del servizio: Camilla Mazzoleni

ULTIMO AGGIORNAMENTO:
LUGLIO 2026

Redatta a cura del Responsabile Area
Verificata e approvata dalla Direzione