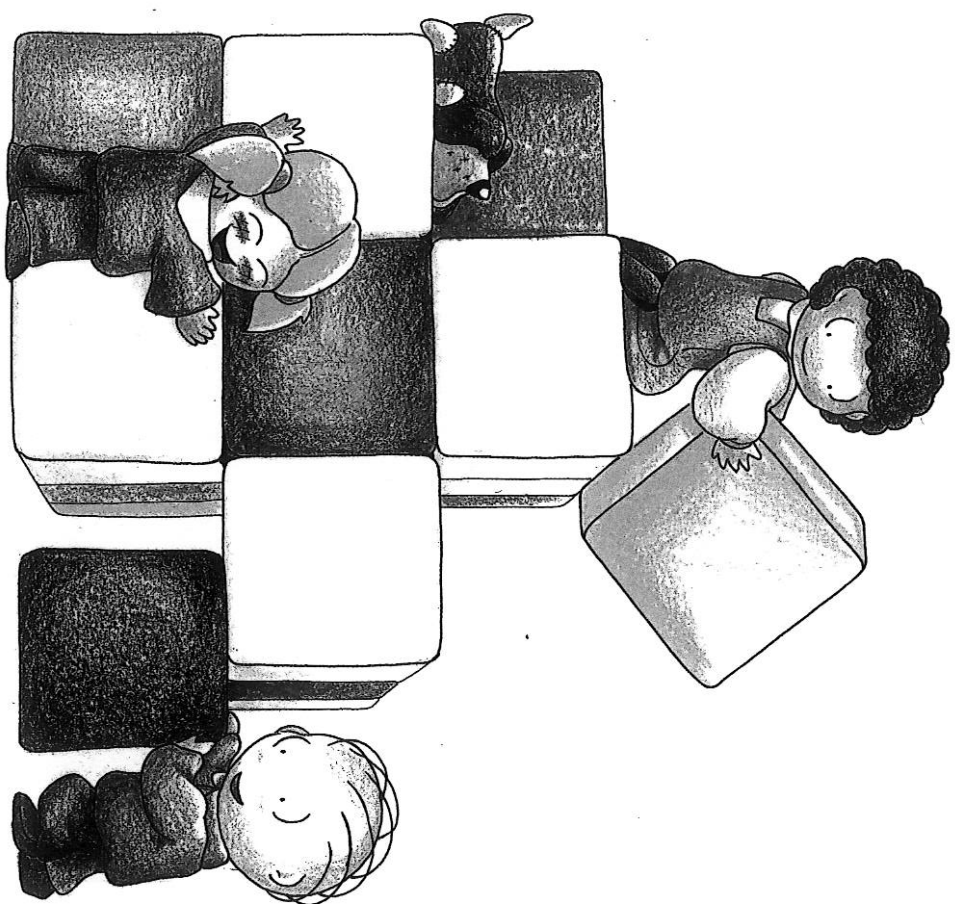




COMUNE DI ARCO
Assessorato alle Attività Culturali
e Istruzione

Carta dei servizi per la prima infanzia



Questa piccola guida è nata con lo scopo di far conoscere ai genitori e a tutti coloro che si occupano di educazione le diverse tipologie di servizio per la prima infanzia esistenti sul territorio del Comune di Arco.

L'Asilo Nido comunale è il principale servizio offerto ai bambini dalla nascita ai tre anni e si caratterizza come uno spazio educativo – sociale di qualità per il processo di crescita del bambino e come supporto alle famiglie nell'educazione dei figli.

Sulla base dei programmi di governo, in questi ultimi mesi, accanto alla volontà di sostenere e valorizzare questo servizio tradizionale, l'Amministrazione ha messo a punto scelte progettuali diversificate che tengono conto del mutamento demografico e sociale delle famiglie, e, sempre rispettando i bisogni fondamentali dei bambini, rispondono alle nuove esigenze che si vengono a manifestare.

In quest'ottica è stata effettuata un'indagine sulla qualità del servizio asilo nido e sono state raccolte le esigenze e le aspettative dei cittadini.

Vi sono così attività in fase sperimentale, servizi con tipologie organizzative diverse, con integrazione di cooperative che operano sul sociale e con possibilità da parte delle famiglie di usufruire di fasce orarie differenziate.

Il panorama dei servizi offerti alla prima infanzia si arricchisce così di varie opportunità; e questo opuscolo vuole essere un ulteriore segno dell'attenzione dell'Amministrazione per i suoi piccoli cittadini e delle volontà di rispondere, nell'ottica di un continuo miglioramento, alle esigenze delle famiglie con la prospettiva che Arco diventi sempre più, nella comprensione di tutti noi, una effettiva Città dei Bambini.

L'Assessore alle Attività Culturali e Istruzione

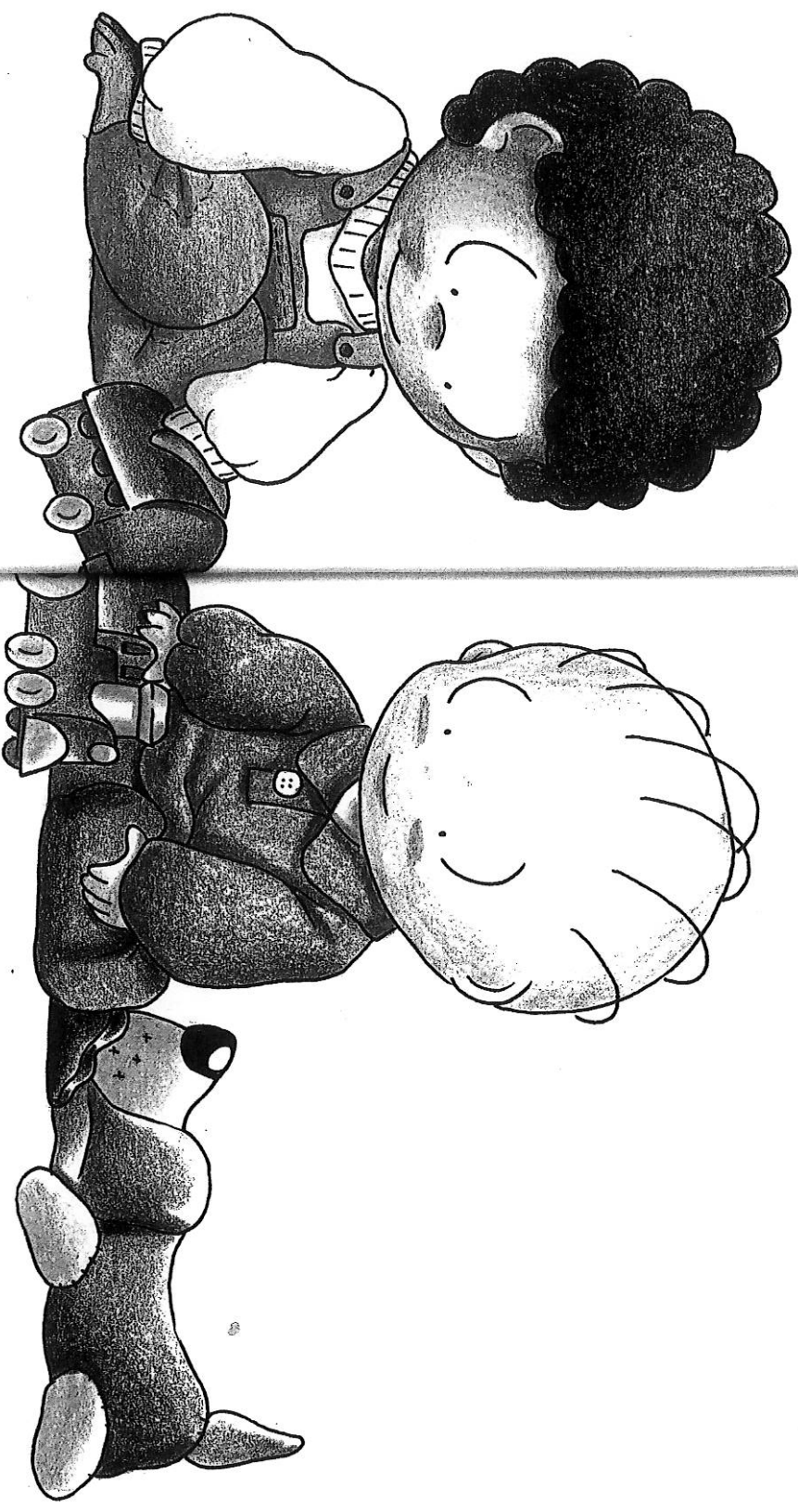
Ruggero Morandi

Realizzato, nell'ambito del "Progetto Qualità" del Comune di Arco, a cura della Direzione Area Servizi, del Personale e del Comitato di Gestione dell'Asilo Nido, con la collaborazione della società Galgano & Associati di Milano.

Illustrazioni di Luca Parisi
Stampa Grafica 5 - Arco

Novembre 2002

La carta dei servizi educativi dalla nascita ai tre anni



L'Amministrazione comunale di Arco ha adottato la presente Carta dei servizi educativi per garantire maggiore informazione circa le finalità, le condizioni, le modalità dell'accoglienza e dell'organizzazione dei servizi educativi offerti alla prima infanzia.

La Carta garantisce la partecipazione attiva al servizio da parte degli utenti e del personale nella valutazione del progetto educativo e nella verifica dei fattori di qualità dei servizi offerti.

Le caratteristiche della Carta

La Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 aprile 1994 inerente i "principi a cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici" ed è stata sviluppata da un gruppo di lavoro formato dalle educatrici e dal personale dell'Asilo Nido di Arco e da alcuni genitori appartenenti al Comitato di Gestione nell'ambito del progetto di sviluppo dei servizi offerti dall'ente in ottica di Qualità.

Tale Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o nel momento in cui dovessero intervenire variazioni sostanziali.

In particolare la Carta è formata da:

1. una parte "fissa" ("il libretto") di descrizione del Servizio, con validità pluriennale
2. una parte "variabile" composta da schede, rinnovate e distribuite annualmente, che riportano:
 - gli standard di prestazione del servizio ed i relativi i valori che l'Amministrazione punta a migliorare di anno in anno.
 - i risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti.

I principi fondamentali della Carta

La Carta si ispira ai seguenti principi fondamentali previsti dalla Direttiva:

1. Eguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. Imparzialità e regolarità.

Chi eroga il servizio educativo di asilo nido deve agire secondo criteri di obiettività ed equità nei confronti di tutti gli utenti.

L'Amministrazione garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.

3. Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono protagonisti responsabili dell'attuazione di questa carta attraverso una gestione partecipata che si realizza in particolare nel Comitato di gestione dell'Asilo nido.

Viene garantita la partecipazione delle famiglie al funzionamento ed al controllo dei servizi ed il diritto a ottenere informazioni, dare suggerimenti e a presentare reclami

L'attività educativa, l'organizzazione del servizio sono fondati su criteri di qualità, efficacia ed efficienza.

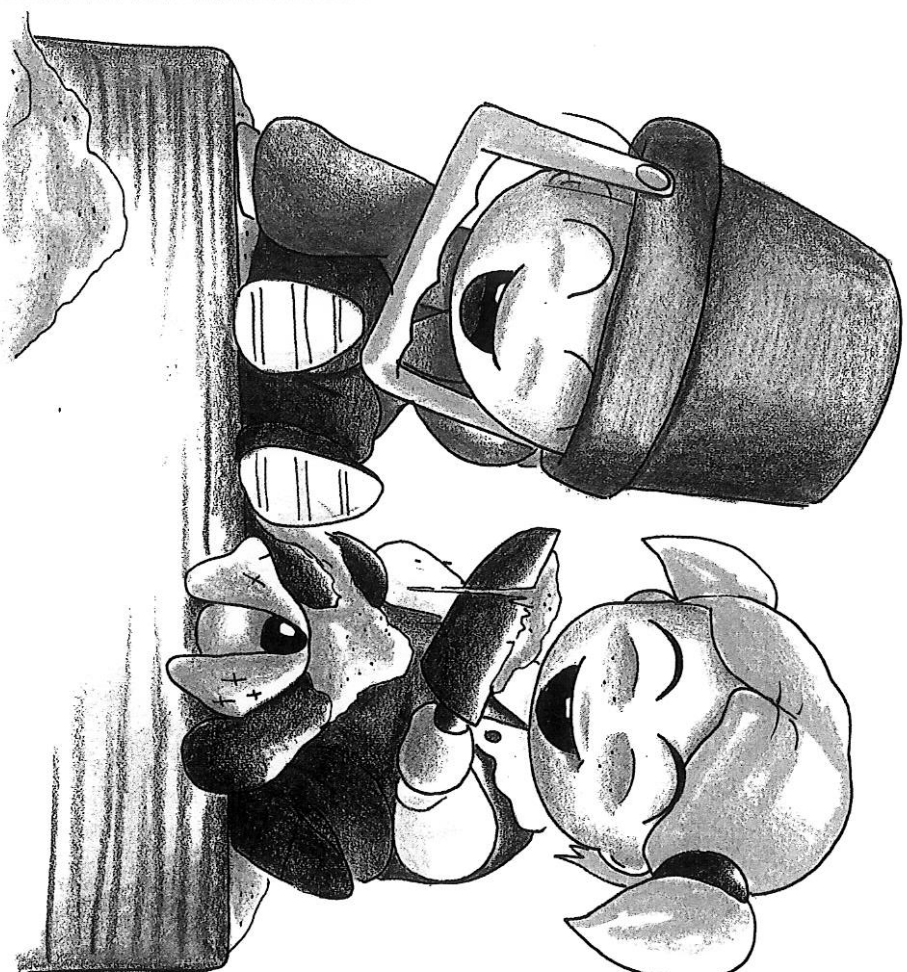
Le nostre ambizioni

Con l'adozione della Carta dei servizi educativi per la prima infanzia l'Amministrazione desidera impostare la sua azione, sulla base di un piano durevole e globale secondo questa "dichiarazione di intenti":

- curare l'efficacia del servizio;
- garantirne la qualità;
- ascoltare la voce dei cittadini e delle famiglie;
- soddisfare le esigenze espresse dalle famiglie definendo i seguenti obiettivi:

1. il miglioramento dell'offerta di servizi integrativi all'Asilo Nido con possibilità di usufruire di fasce orarie diversificate,
2. l'adozione di standard di qualità che definiscano i livelli di prestazione garantiti dal servizio offerto,
3. l'attuazione di un processo costante di valutazione e controllo, attraverso la partecipazione delle famiglie,
4. la rilevazione periodica del grado di soddisfazione degli utenti e la raccolta di nuove esigenze.

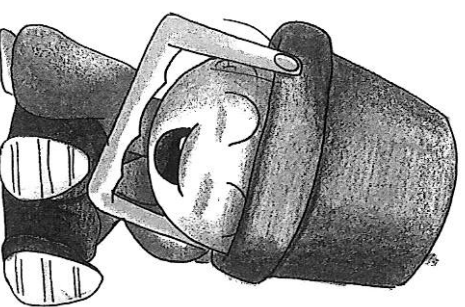
Cos'è l'asilo nido



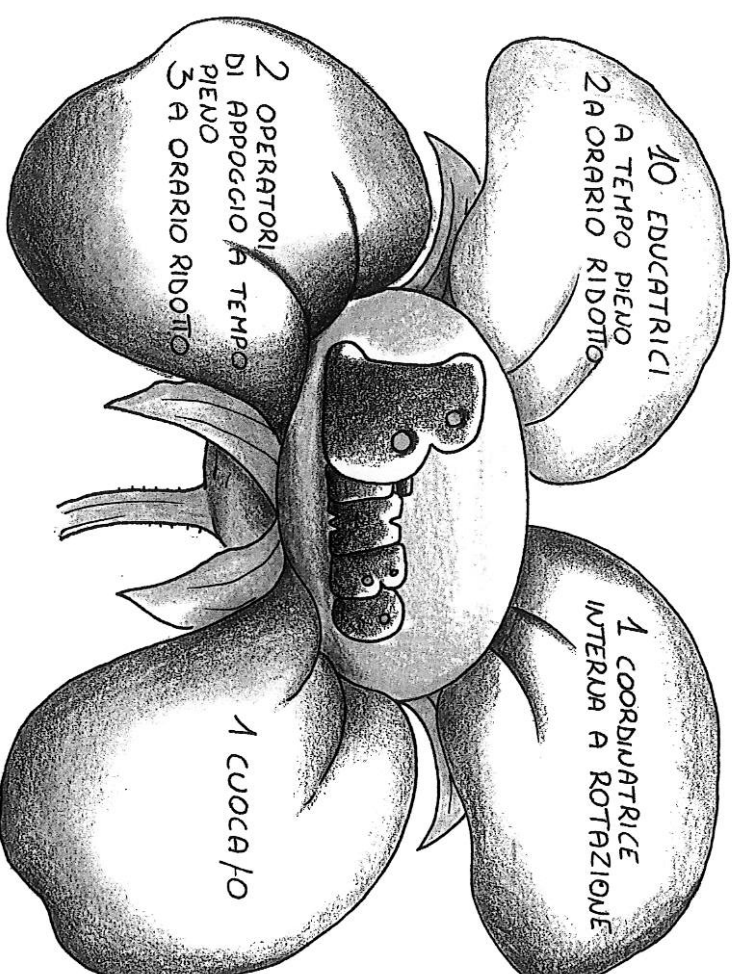
Servizio principale offerto ai bambini dalla nascita ai 3 anni è l'Asilo Nido di Arco, non solo come risposta alle necessità dei genitori che lavorano, ma come opportunità per crescere in un luogo pensato e creato per promuovere lo sviluppo psicofisico dei bambini.

L'attività del servizio è coordinata da un progetto di lavoro, condiviso da tutto il personale del Nido per rispondere alle esigenze fisiologiche, affettive, relazionali e cognitive dei suoi piccoli ospiti. Questo progetto viene opportunamente modificato e rivalutato in modo progressivo attraverso il confronto tra educatori e genitori in funzione anche dei percorsi di aggiornamento effettuati annualmente da tutto il personale.

Riportiamo qui di seguito gli aspetti fondamentali inerenti i servizi offerti dall'Asilo Nido ai suoi piccoli ospiti e alle loro famiglie. In particolare diamo un descrizione di come si svolge la vita al nido, delle persone che se ne occupano e come vengono gestite le varie attività.



CHI C'E' AL NIDO



Come mostra la figura, il personale del Nido è composto da:

- 10 educatrici a tempo pieno
- 2 educatrici a orario ridotto
- 1 coordinatrice, a rotazione annuale tra le educatrici
- 5 operatori d'appoggio (ausiliarie)
- 1 cuoca.

Per migliorare costantemente la qualità del servizio offerto, tutto il personale partecipa a corsi di aggiornamento specifici organizzati dal Servizio Scuole Materne della Provincia di Trento in collaborazione con l'Amministrazione Comunale. La selezione delle educatrici avviene tramite concorso pubblico.

COSA SI FA AL NIDO?

L'inserimento

All'inizio di ogni anno scolastico vengono programmati gli inserimenti dei futuri bambini che frequenteranno il nido. Il periodo dell'inserimento è molto delicato e gli spazi e l'attività del personale sono programmati quanto più possibile in funzione di questo periodo. Ogni bambino viene accolto insieme ad uno dei genitori per un tempo variabile a seconda delle esigenze del piccolo (da 2 a 4 settimane circa). Lo scopo è di fare in modo che il bambino conosca l'ambiente e le educatrici a cui fare riferimento e soprattutto impari, via via, a fidarsi incondizionatamente.

Ogni educatrice si occupa di 5 bambini fino ai 18 mesi o di 8 bambini dai 18 ai 36 mesi.

In genere il gruppo è seguito dalla stessa educatrice, con la quale si instaura un rapporto affettivo importante, che diventa base essenziale per trascorrere serenamente **"il tempo del nido"**.

La giornata al nido

La giornata inizia con l'**accoglienza del mattino**, che ha luogo dalle 7,30 alle 9,15 circa, orario in cui i bambini arrivano al nido e vengono accolti dalle educatrici presenti.

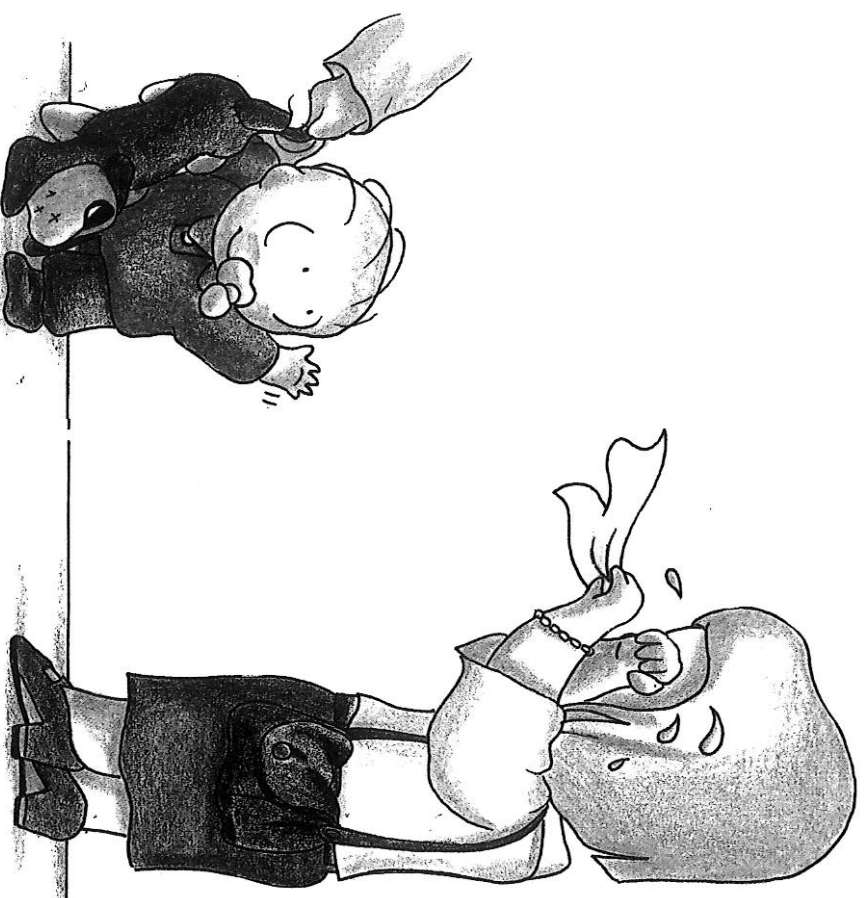
Subito dopo ogni educatrice raggruppa i suoi bambini e svolge con loro un'attività di gioco specifica che varia giornalmente ed in funzione dell'età dei piccoli.

In quest'arco di tempo vengono proposte alcune attività come:

- *Manipolazione e travasi con acqua, sabbia, farina gialla, riso, pasta;*
- *Impasto con pasta pane, didò casalingo;*
- *Collage: tagliare ed incollare: carta, stoffa, riso, pasta, foglie;*

- *Pittura con colori a dito, con pennelli ed altri arnesi: spugne, rulli, tappi;*
- *Attività che stimolano il linguaggio: racconti di fiabe, canzoni mimate, filastrocche;*
- *Attività motoria con tappeti, grossi cubi di spugna, tunnel in tessuto, corde, spazzole, palle, foulards per strisciare, gattonare, saltare, e correre e ballare.*

Tali attività hanno lo scopo di promuovere lo sviluppo cognitivo dei piccoli, dando loro il piacere di **manipolare, pasticciare, sporcarsi**.



Particolare peculiarità rivestono il gioco del “**cestino del tesoro**” e il “**gioco euristico**”, il primo rivolto ai piccoli di età compresa tra i sei e i dodici mesi e il secondo ai bambini di età compresa tra i dodici e ventiquattro mesi.

Ambedue i giochi sono costituiti da materiali cosiddetti “poveri” che escludono la plastica e che permettono al bambino di fare esperienze sensoriali diversificate. Infatti, solitamente, ai bambini vengono offerti giocattoli di plastica che forniscono solamente stimoli visivi e sonori.

Con il “cestino del tesoro” ed i suoi oggetti in metallo, sughero, tessuto, legno, pelliccia ecc., il bambino **tasta, assaggia, odora**, interiorizzando informazioni cognitive ed affettive importanti. Utilizza materiale di gioco inusuale come colini, grossi tappi di sughero, coperchi di latta, nastri, spazzole di legno, spugne naturali, altrimenti inesplorati da bimbi di sei, otto mesi.

“Il gioco euristico”, (dal greco “eureka”, “scoperta”) è il gioco della scoperta. Ricorrendo all'uso di materiale naturale (come barattoli di latta, catenelle in metallo, cilindri di cartone, palline da tennis, scatole, cestini in vimini, corde, nastri ecc...) il bambino apprende spontaneamente alcuni concetti importanti come:

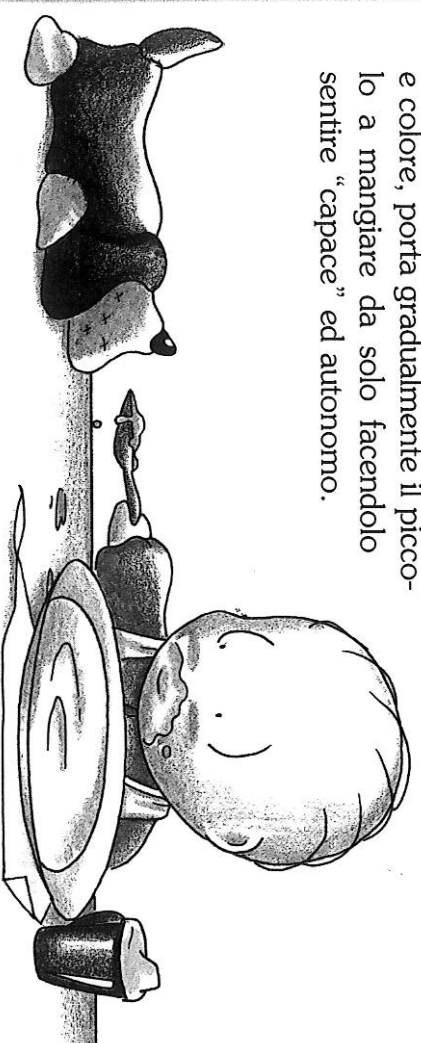
- *relazione tra contenente e contenuto*
 - *causa ed effetto*
 - *dentro e fuori*
 - *vuoto e pieno*
 - *grande e piccolo*
- dove le azioni di **selezionare, seriare e classificare** implicitamente diventano prerequisiti importanti per facilitare un buon apprendimento.

Terminate le attività, l'educatrice condivide con il gruppo il momento della “cura del corpo”: il cambio dei panni, l'uso del vasino, la pulizia delle manine, richiedono un'attenzione, uno

scambio, un contatto il più possibile individualizzati. Attraverso di essi la relazione affettiva adulto-bambino si rafforza. Queste attività precedono un importante momento della giornata del nido: il momento del pasto, che ha luogo intorno alle ore 11.00.

“La pappa”

Infatti una particolare cura viene riservata alla confezione e somministrazione del cibo. Nel momento del pasto la convivialità trova spazio in un ambiente appositamente organizzato. La manipolazione della pappa, di differente consistenza e colore, porta gradualmente il piccolo a mangiare da solo facendolo sentire “capace” ed autonomo.



“La nanna”

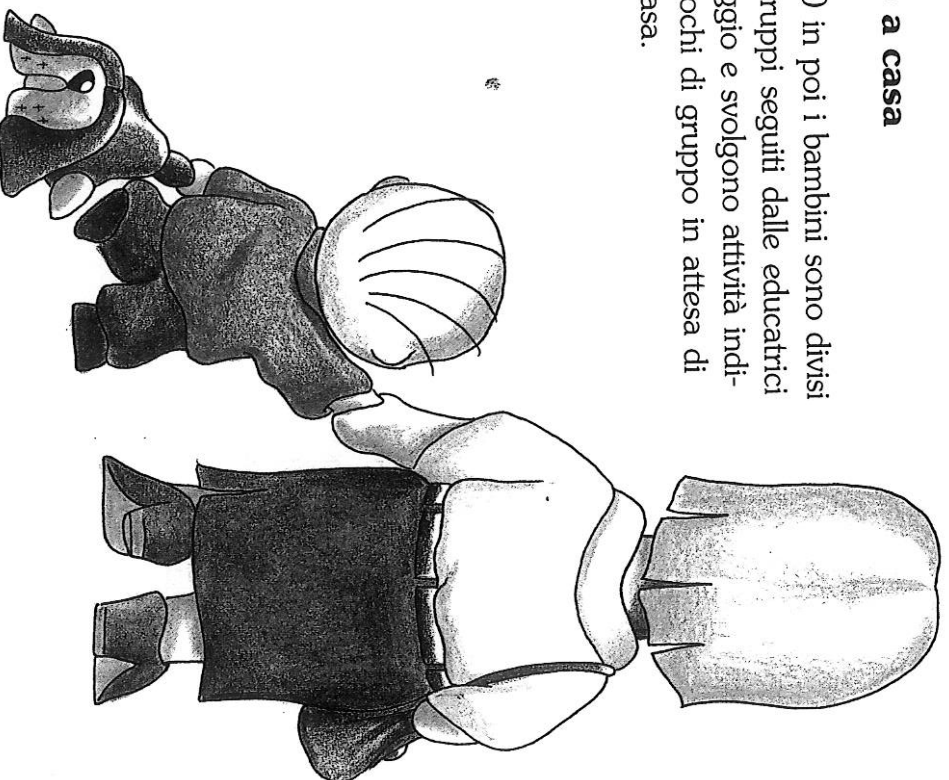
Dopo il pasto i bambini giocano per un'altra mezz'ora con costruzioni, libretti, ecc... poi vengono cambiati e spogliati per il riposo pomeridiano. Ogni bimbo riposa nel suo lettino o in un piccolo sacco a pelo assieme ai suoi compagni, accoccolati sopra un'apposita pedana, mantenendo quanto più possibile i “riti di casa” con ciuccio ed orsetto se di uso abituale. Una musica di sottofondo e le coccole delle educatrici fanno loro compagnia e invitano i piccoli al riposo.

“La merenda”

Al risveglio i piccoli vengono rivestiti e riordinati per la merenda che precede l'arrivo dei genitori. Infatti le attività, il cambio, il pasto, il sonno e quindi la merenda, sono gli appuntamenti quotidiani ad orario fisso che permettono al bambino di avere una scansione temporale definita e conosciuta rispetto allo svolgersi della giornata. Questo lo rassicura rispetto all'ora in cui il genitore farà ritorno: sedersi a “fare merenda” per i piccoli significa essere certi che di lì a poco abbracceranno nuovamente mamma e/o papà.

Il ritorno a casa

Dalle 15,30 in poi i bambini sono divisi in piccoli gruppi seguiti dalle educatrici del pomeriggio e svolgono attività individuali o giochi di gruppo in attesa di tornare a casa.



Famiglia ↔ nido

L'orario di lavoro dei genitori e quello dell'educatrice del loro bambino spesso non coincidono, cosicché diventa necessario mantenere una comunicazione ed un rapporto di continuità con i genitori attraverso strumenti e incontri specifici.

Quotidianamente, su appositi taccuini, le educatrici riportano, per ogni bambino del gruppo, sinteticamente, le notizie riguardanti il pasto, il cambio, il sonno nonché l'attività particolare svolta.

Alla fine di ogni giornata i genitori possono consultare questi taccuini e confrontarsi con le educatrici per sapere come il proprio bambino ha trascorso la giornata, cosa ha mangiato ecc.

Il genitore è reso partecipe dello svolgimento delle giornate di suo figlio anche attraverso altri canali, quali:

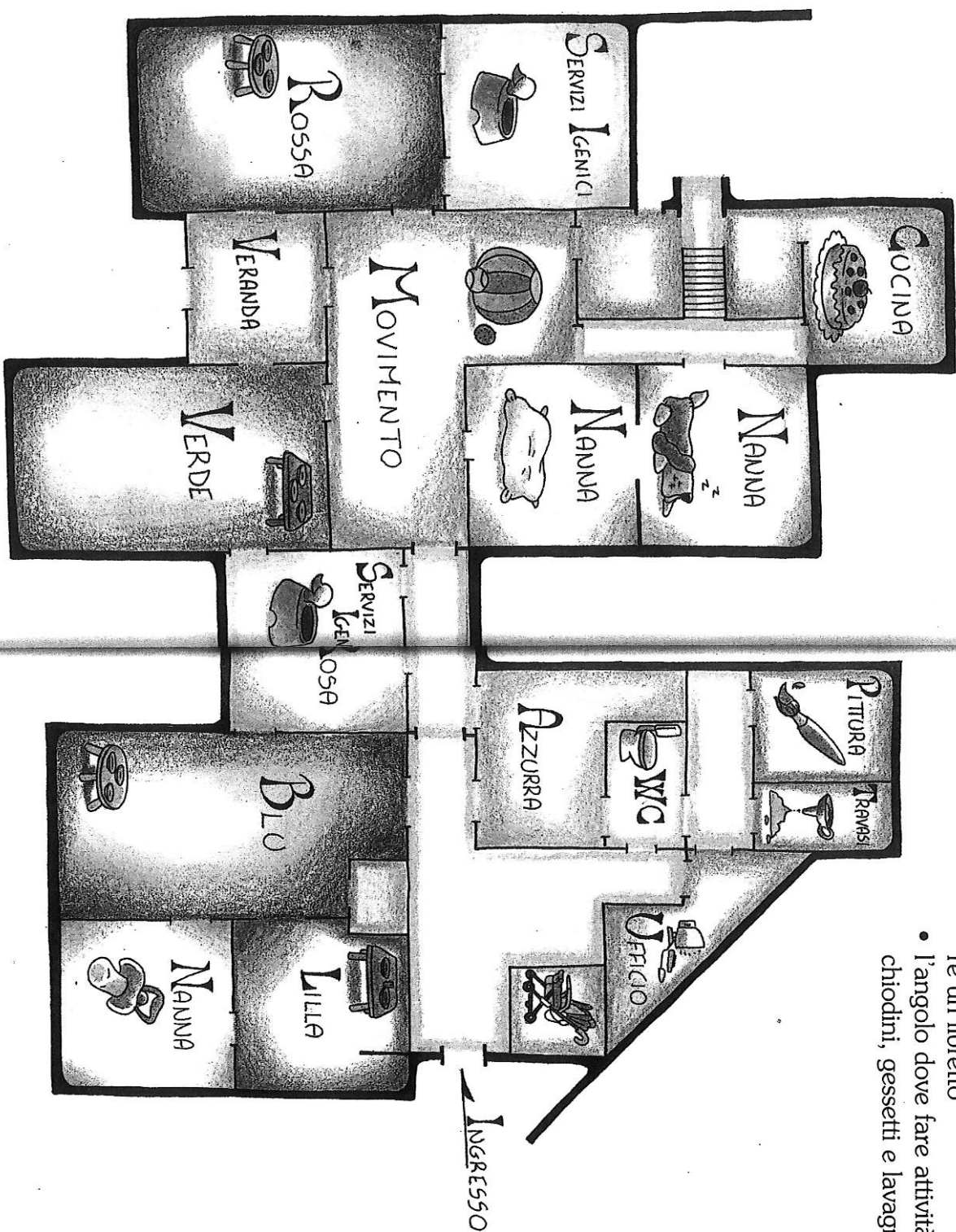
- colloqui individuali periodici;
- assemblee di sezione con video dei momenti della vita del bambino al nido;
- serate di lavoro: dove i genitori sono coinvolti nella preparazione di materiali, di giochi e addoppi per i giorni di festa;
- festa di Natale, festa d'Estate dove l'invito è esteso a nonni, fratellini, zii;
- serate a tema organizzate dall'Amministrazione Comunale con esperti del settore.

Genitori, bimbi, educatori quindi, tutti coinvolti in questo grande progetto di sviluppo; tutti impegnati in un reciproco scambio d'affetto dove grandi e piccini trovano un'occasione di crescita costante, dove dare equivale spesso a ricevere, dove amare diventa indispensabile.

A coronare quest'esperienza, per ricordare questo tratto di strada percorso insieme, una piccola raccolta di foto darà ad ogni bimbo l'opportunità di ricostruire il proprio vissuto. A presto.....!!!!!!

Gli spazi

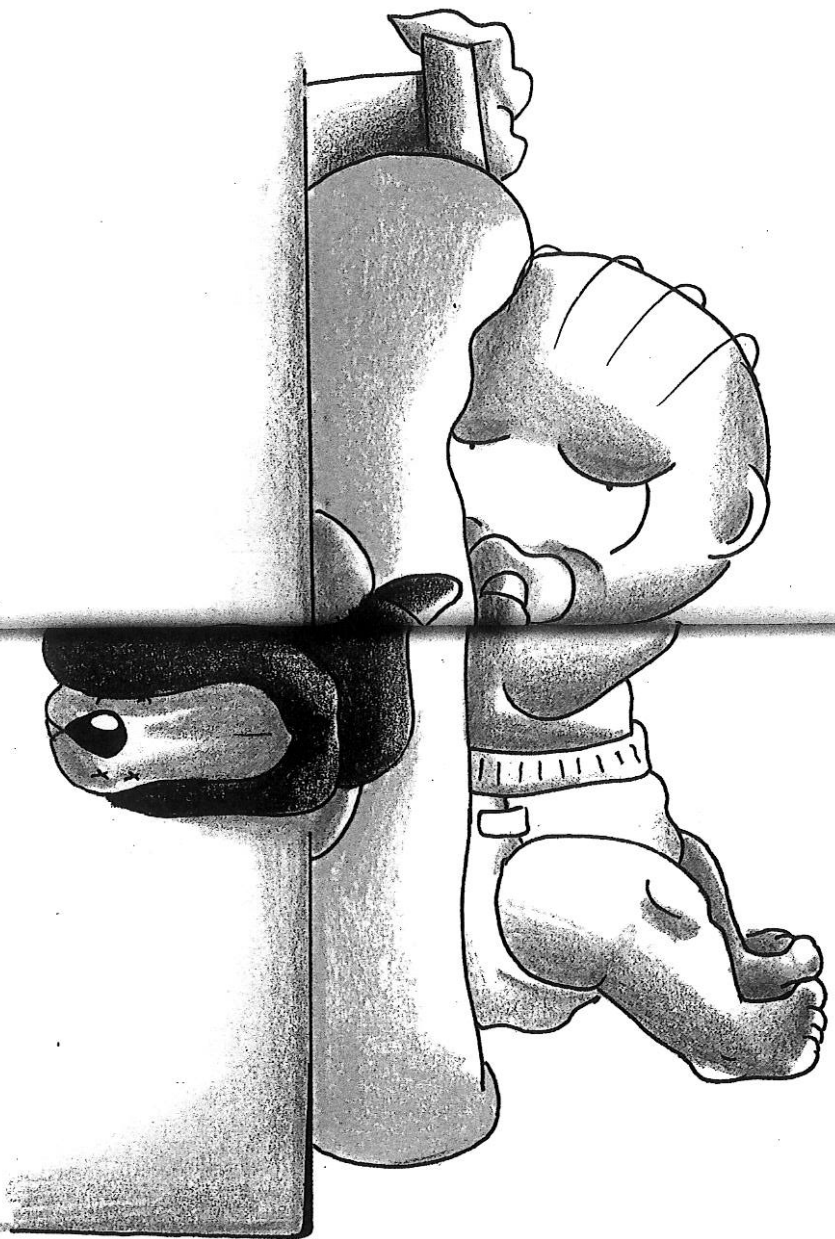
Nell'arco della giornata i bimbi occupano spazi consueti e strutturati in modo tale da permettere loro di muoversi autonomamente



e in sicurezza. Possono alternativamente utilizzare:

- "l'angolo del simbolico" con cucinetta, bambole, travestimenti ecc..... per imitare i ruoli degli adulti (mamma, papà, pizzaiolo, dottore etc.)
- "l'angolo morbido" dove rilassarsi o sfogliare un libretto
- l'angolo dove fare attività da tavolino come chiodini, gessetti e lavagne, incastri ecc.

Un ambiente sano

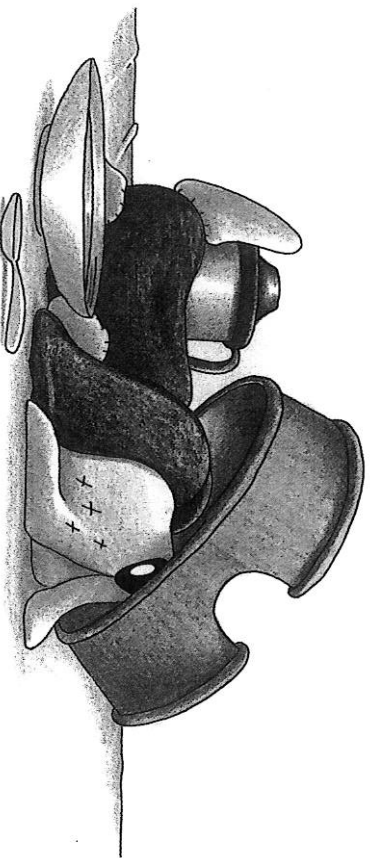


All'interno dell'Asilo Nido si pone particolare attenzione ad una corretta igiene dell'ambiente in cui il bambino vive.

Il ruolo del personale ausiliario, cui va la responsabilità della pulizia di ambienti e biancheria, prevede un insieme di azioni intraprese per garantire la prevenzione di problemi legati all'igiene degli ambienti.

Queste attività sono il risultato di conoscenze acquisite tramite corsi di aggiornamento, dalle capacità tecniche degli operatori e sono legate alle esperienze personali maturate dagli stessi all'interno dell'Asilo Nido.

In particolare la pulizia degli ambienti è garantita dalla disinfezione giornaliera dei servizi sanitari e dei fasciatoi e dalla pulizia quotidiana di tutti gli spazi utilizzati dai bambini.



A TAVOLA

Norme dietetiche

Una sana e corretta alimentazione è determinante per la giusta crescita dei bambini.

E' per questo che ci impegniamo progressivamente a migliorare le proposte alimentari e, attraverso un approccio educativo, a orientare genitori e bambini verso modelli alimentari corretti.

I menù proposti sono redatti tenendo conto di:

- LARN: Livelli di Assunzione giornaliera Raccomandata, di energia e Nutrienti per la popolazione italiana
- delle direttive dell'Istituto Nazionale della Nutrizione
- delle tabelle dietetiche dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento.

I menù

I menù sono stilati dalla cuoca/o in ruolo e supervisionati da una dietista della Provincia.

Sono differenziati in cinque settimane e sono ispirati al modello mediterraneo, in cui vengono privilegiati i cereali, i legumi, la verdura e la frutta, integrandoli con alimenti proteici come carne, pesce, uova e formaggio.

Sono previsti due tipi menù:

- Invernale (da ottobre a maggio).
- Estivo (da giugno a settembre).

Comprendono una variazione per i bambini in via di svezzamento seguendo le indicazioni del pediatra.

Alternative al menù

E' prevista una dieta leggera in caso di malessere temporaneo. Per motivi di salute o intolleranza alimentare su presentazione di certificato medico, si provvede all'adeguamento della dieta. Altre esigenze particolari vengono valutate dall'Amministrazione con la massima disponibilità.

In occasione dei compleanni dei bambini, in conformità alle norme HACCP, non si accettano dolci casalinghi.

Norme igieniche HACCP

Da tempo è stato introdotto e applicato il piano di autocontrollo HACCP in vigore ai sensi del D. L.vo 155/97, che prevede l'adozione di un manuale per l'igiene. E' uno strumento che permette al cuoco di verificare la propria attività nelle varie fasi (ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, confezionamento e somministrazione dei cibi, sanificazione dei locali) attraverso la compilazione di apposite schede. Per gli eventuali punti critici che si dovessero verificare in queste fasi, sono previste le relative azioni correttive. Questo sistema ha lo scopo di ridurre i pericoli per la tutela dell'igiene e soprattutto di prevenirli.

Il confezionamento in loco delle pietanze servite, l'uso di materie di prima scelta, l'inserimento di nuovi alimenti biologici come il miglio, l'orzo, i legumi, la pasta integrale e il budino evidenziano l'impegno dell'Amministrazione nel soddisfare al meglio le richieste dei genitori che affidano i loro figli al nostro servizio.

Esempio di menù settimanale

	GRANDI	PICCOLI	VARIAZIONE MENÙ ESTIVO
Lunedì	Risotto con zucchine Formaggio Carote trifolate Verdura cruda	Crema di zucchine con pastine Ricotta o certosino Purè di patate	Risotto con zucchine Formaggio Carote trifolate o all'olio Verdura cruda
Martedì	Polenta e spezzatino di vitello Piselli stufati Verdura cruda	Brodo di carne di pollo con pastina Carne di pollo macinato Purè di patate	Pasta al basilico Fettine di tacchino al limone Piselli stufati Verdura cruda
Mercoledì	Pasta al pomodoro Uova strapazzate o all'olio Verdura cruda	Minestra in brodo vegetale Uovo strapazzato Purè di patate e carote	Pasta al pomodoro Uova strapazzate Zucchine trifolate o all'olio verdura cruda
Giovedì	Gnocchi al ragù Fagiolini all'olio verdura cruda	Semolino in brodo vegetale Tacchino al vapore macinato o omogeneizzato di coniglio Purè di patate	Gnocchi al ragù Fagiolini Verdura cruda
Venerdì	Passato di verdura con pastina Trota al forno Patate all'olio Verdura cruda	Passato di verdura con pastina Trota al forno Purè di patate	Minestra di verdura con pastina Trota al forno Patate all'olio Verdura cruda
	Merenda - Pane e marmellata con latte con orzo	Merenda - Yogurt	Merenda - Yogurt

Breve storia del nido

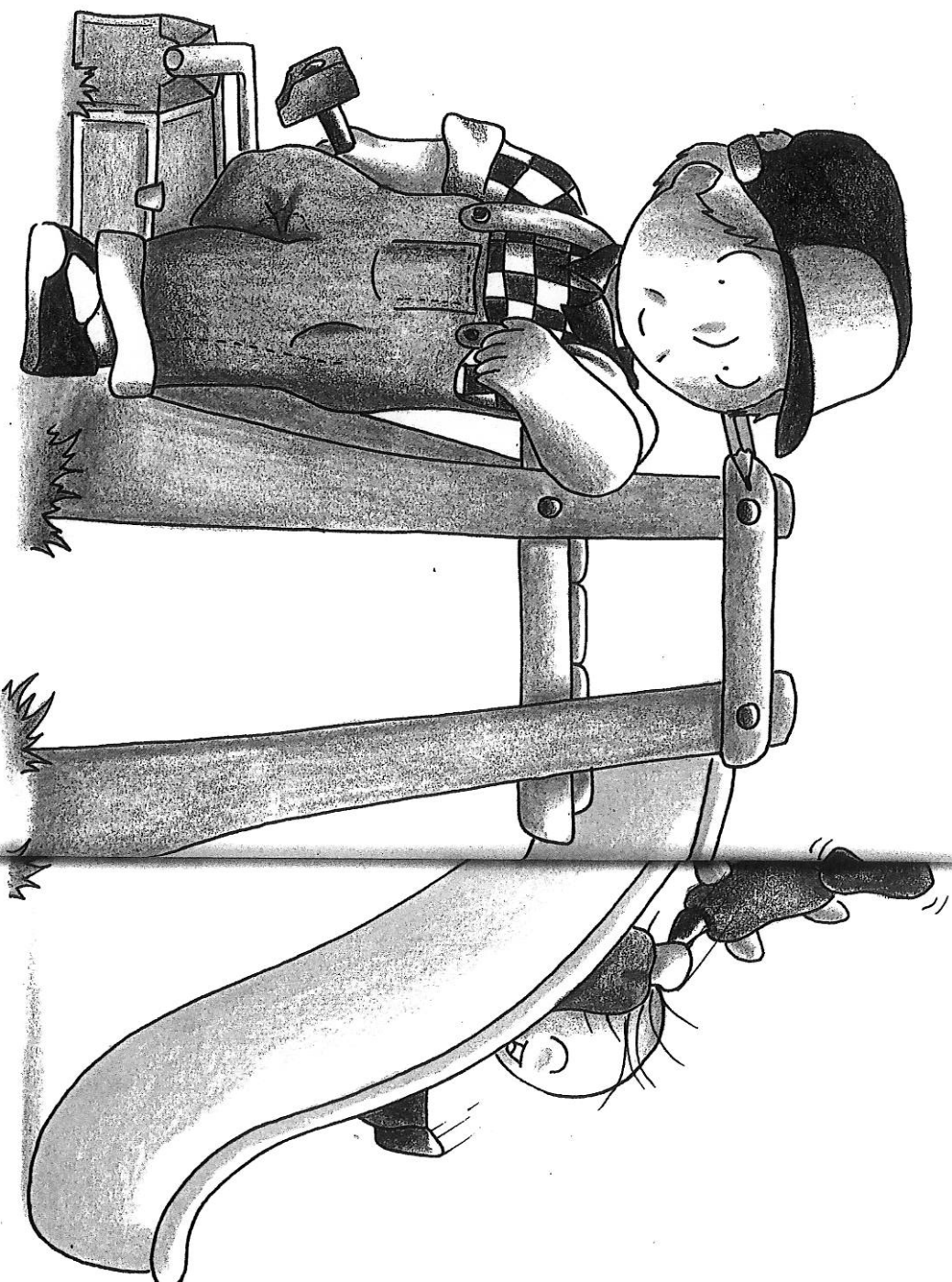
L'Asilo Nido di Arco è gestito dalla Pubblica Amministrazione dal 1977. Nel 1980 viene inaugurata la nuova sede in via Donatori di Sangue.

Negli anni che seguono per la struttura è un continuo rinnovarsi: negli spazi, con ristrutturazioni interne, e nell'arredo, con l'acquisto di materiali nuovi.

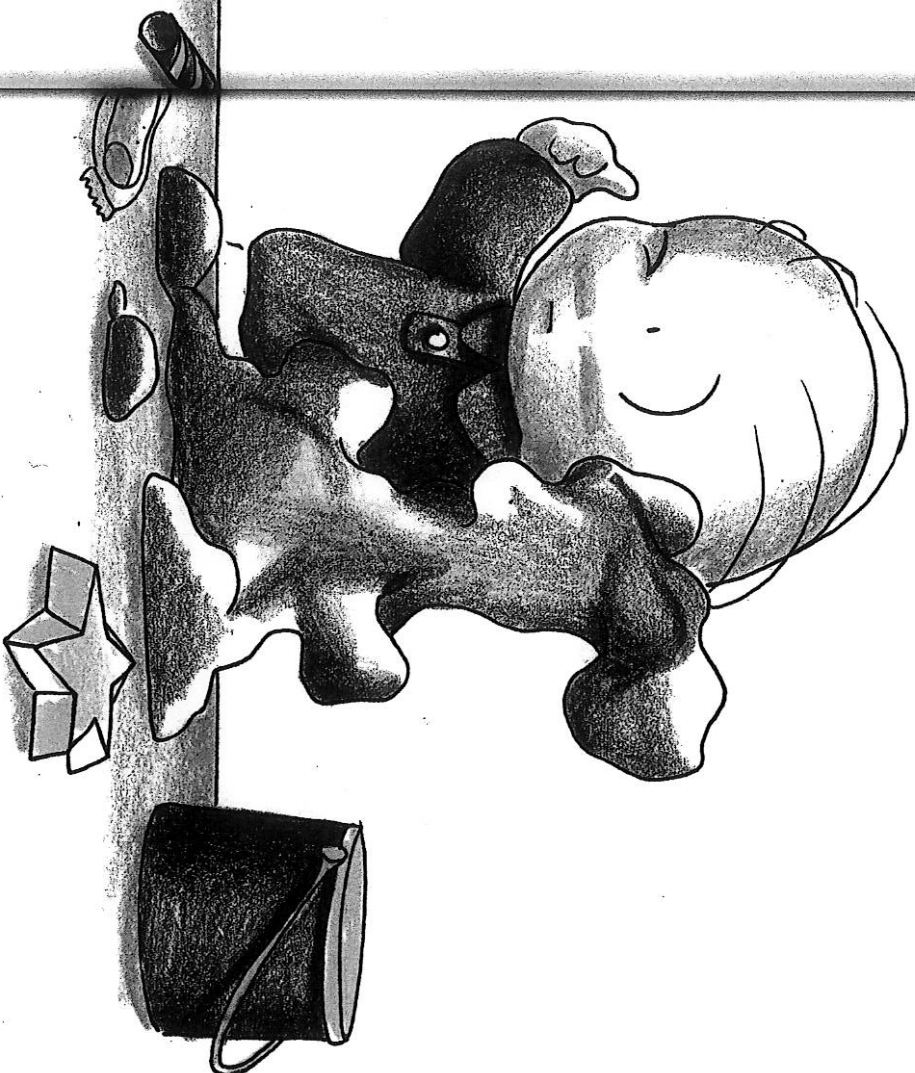
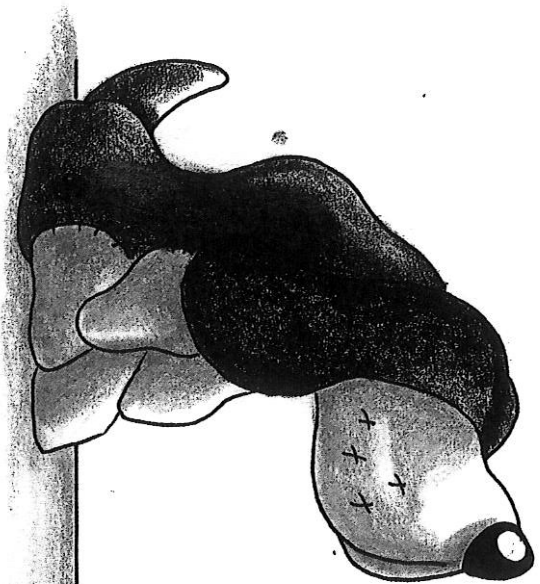
Un considerevole intervento per il miglioramento degli ambienti è avvenuto nel 1991 in occasione del "decennale". I genitori sono stati coinvolti nei vari lavori occorsi per migliorare stanze, arredi e giochi.

I bambini possono inoltre usufruire di un ampio spazio verde che circonda l'edificio: il giardino è attrezzato con giochi adatti al loro sviluppo e alla loro voglia di muoversi.

Tutta la struttura è immersa nel verde, lontana dal traffico ma comunque facilmente raggiungibile dal centro di Arco.



La qualità promessa



La classificazione degli standard

Per definire gli obiettivi di qualità dell'Asilo Nido si stabiliscono i seguenti standard riferiti ai livelli di prestazioni garantiti.

Gli standard che proponiamo riguardano le seguenti aree:

- il rapporto e la comunicazione tra famiglia e asilo nido
- l'attività didattica svolta al nido
- la garanzia di inserimento
- la garanzia dei menù proposti
- la garanzia di pulizia degli ambienti
- il rispetto dell'emissione della retta di frequenza.

Gli obiettivi di qualità, che abbiamo definito con gli "standard", possono variare di anno in anno come "valore" e come "tipologia" in funzione delle iniziative di miglioramento che continuiamo ad intraprendere.

Le prestazioni degli standard

Nella scheda allegata alla Carta e relativa all'anno scolastico 2002/2003 sono riepilogati gli standard di partenza che intendiamo adottare: ogni anno, se interverranno variazioni, questi standard saranno aggiornati e la nuova "scheda" sarà inviata a tutti i possessori della "Carta". Tale "scheda", conservata nell'apposita tasca della copertina, consentirà di costruire l'andamento, nel tempo, del valore degli standard dei servizi.

I piani di miglioramento degli standard

In conclusione, terremo gli standard sotto controllo per realizzare i due seguenti obiettivi:

- mantenere i valori degli standard promessi per l'anno scolastico in corso;
- formulare, durante l'anno in corso, opportuni piani per il miglioramento degli standard dei servizi per gli anni successivi.

I controlli degli standard

I risultati delle verifiche relative agli standard riferiti all'anno scolastico in corso saranno riportati nella scheda inserita nell'apposita tasca. Ogni anno verrà eseguita una indagine di valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio e i risultati verranno proposti con le stesse modalità qui descritte.

La descrizione degli standard

Proponiamo qui di seguito la descrizione degli standard inerenti l'anno scolastico 2002-2003 e le aree prima segnalate; i valori previsti per tali standard sono riportati nella "scheda" annuale.

Per quanto riguarda il **rapporto tra famiglia e asilo nido**, abbiamo adottato diversi standard di riferimento con l'obiettivo di garantire una comunicazione continua e quanto più possibile personalizzata con la famiglia del bambino presente al nido. A questo scopo gli standard previsti sono:

- le assemblee generali, aperte a tutti i genitori, con la presenza di tutto il personale dell'asilo (educatrici, cuoca, operatori d'appoggio)

- le riunioni "di gruppo", tra singola educatrice e le famiglie dei bambini che appartengono ad un determinato gruppo
- i colloqui individuali tra educatrice di riferimento e genitori del bambino.

Rispetto all'**attività didattica** programmata e svolta con i bambini e che permette la loro crescita psicologica e sociale, l'asilo nido si impegna a garantire una serie di laboratori mensili che permettano la manipolazione di materiale, l'espressione attraverso la pittura, il movimento, l'utilizzo e lo sviluppo della voce e del linguaggio.

I genitori possono verificare il rispetto di tale garanzia non solo attraverso i racconti dei bambini, ma anche attraverso i taccuini compilati dalle educatrici in base alle attività svolte quotidianamente.

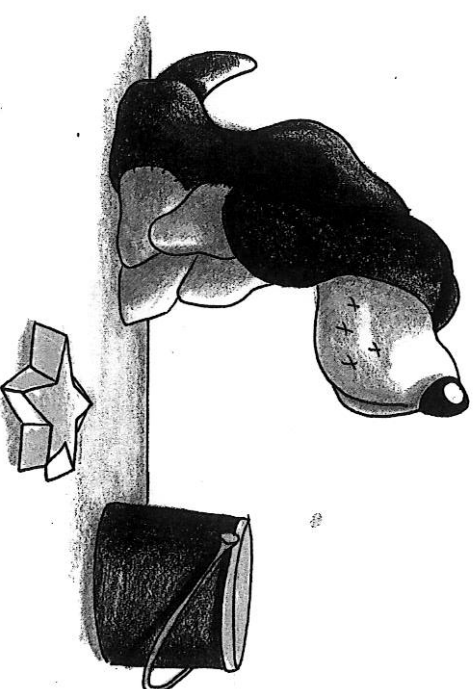
Uno degli aspetti maggiormente evidenziati dai genitori intervistati durante l'indagine per la soddisfazione degli utenti del servizio, è la necessità di un **inserimento** rapido del bambino all'interno dell'asilo. L'Amministrazione pertanto garantisce un determinato tempo di attesa, esplicitato di anno in anno nelle apposite schede allegiate, per l'accoglimento del bambino dal momento della richiesta di ammissione, tempo di attesa che l'Amministrazione si impegna a migliorare anche in base all'ampliamento dei servizi offerti alla prima infanzia.

Come descritto in precedenza, sono previsti due **menù** (invernale ed estivo), che variano ogni cinque settimane e che sono programmati in base alle norme dietetiche previste per l'alimentazione dei bambini.

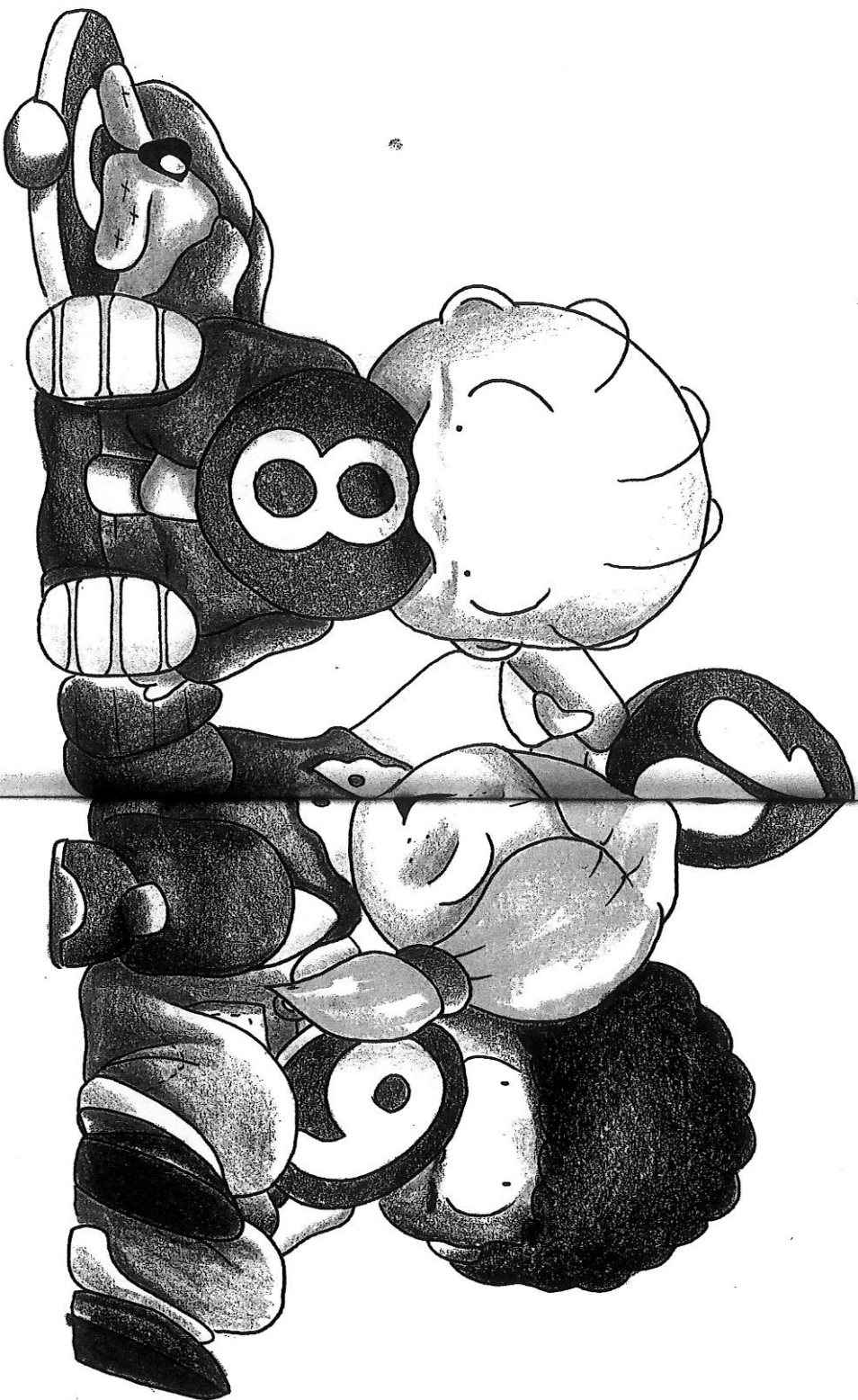
Può accadere, per motivi tecnici di servizio, che si debbano preparare pasti diversi da quelli previsti dal programma giornaliero: ciononostante il servizio asilo nido assicura che almeno una percentuale dei menù giornalieri stabiliti siano sempre rispettati.

Per quanto riguarda la **garanzia di pulizia** degli ambienti dell'asilo, l'Amministrazione si impegna ad assicurare la disinfezione quotidiana, prevista per più volte al giorno, dei sanitari e dei fasciatoi e la pulizia quotidiana dei vari spazi utilizzati dai bambini per i giochi, i laboratori didattici, il momento della nanna e della pappa.

Ogni mese l'Ufficio Ragioneria dell'Amministrazione calcola i corrispettivi dovuti da ogni famiglia per l'utilizzo del servizio in base al reddito della famiglia stessa riferito all'anno precedente. A volte può succedere che questo calcolo subisca dei ritardi dovuti a motivi tecnici, causando disagi alle famiglie: l'Amministrazione si impegna pertanto a rispettare l'**emissione della bolletta della retta di frequenza**, che sarà disponibile entro una determinata data del mese successivo.



La valutazione del servizio



La soddisfazione dell'utente

Ogni anno l'Amministrazione comunale si impegna a misurare la "Soddisfazione dell'Utente", secondo una metodologia di rilevazione qui di seguito descritta. Tale soddisfazione, secondo il modello adottato, può essere definita con il seguente rapporto:

$$\text{Qualità} = \frac{\text{Qualità percepita}}{\text{Qualità attesa}}$$

Pertanto la "qualità dei servizi per il prima infanzia" può essere definita rispondendo alle seguenti domande:

Quali caratteristiche ha il servizio Asilo Nido?

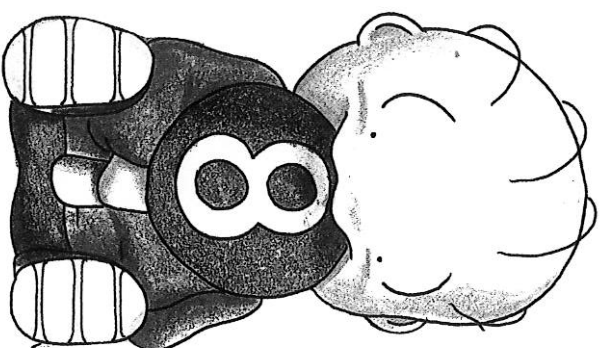
Quali sono le caratteristiche che il servizio deve avere "per me"?

Se i due termini delle risposte coincidono, l'Utente risulta pienamente soddisfatto; se non coincidono, c'è insoddisfazione.

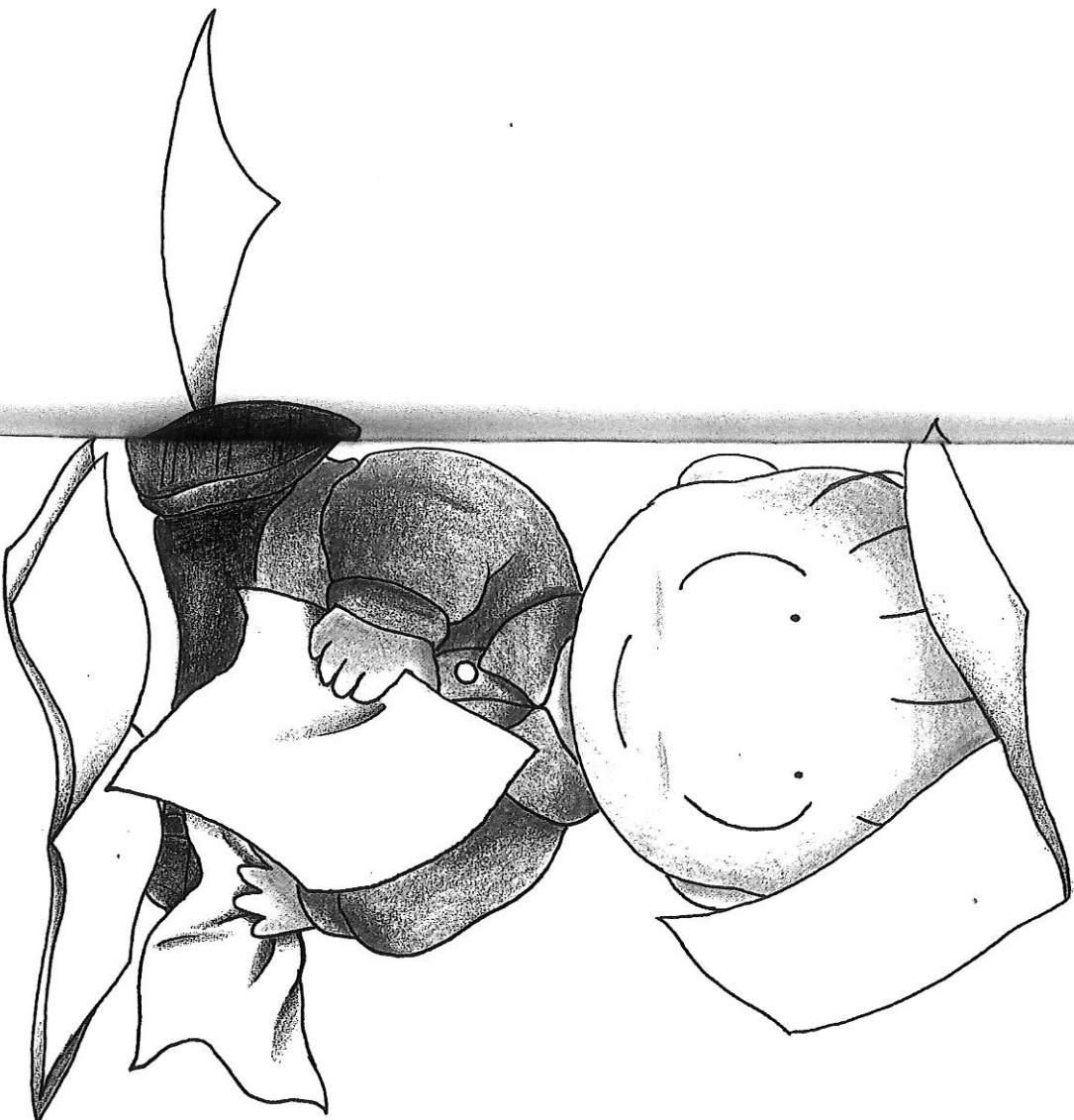
Per effettuare le "rilevazioni" della soddisfazione degli Utenti, utiliziamo appositi questionari, predisposti anche con l'aiuto degli Utenti stessi e del personale interno che si occupa del servizio.

La pagella del servizio

I risultati dei giudizi degli Utenti all'indagine effettuata nell'anno 2001-2002 secondo la metodologia qui descritta, sono riportati nella scheda situata nell'apposita tasca.



Notizie utili



終

Come iscrivere il proprio bambino

- Possono accedere all'Asilo nido i **bambini dai tre mesi fino ai tre anni**, residenti nel comune di Arco o residenti nei comuni limitrofi con i quali è stata attivata una convenzione.
- **Compilando il modulo** predisposto che verrà consegnato dal personale.
- **Ogni martedì e giovedì** dalle ore 9.30 alle ore 10.30 o contattando la coordinatrice per un appuntamento in altro orario.
- Presso **l'Asilo Nido comunale, Via Donatori di Sangue**, tel. 0464.516176.

E' possibile, in giorni concordati, effettuare una visita guidata all'Asilo, visitare gli ambienti e avere tutte le notizie necessarie per l'ammissione.

Gli inserimenti si effettuano normalmente in autunno e in gennaio, compatibilmente con i posti disponibili.

Prima dell'ammissione:

- viene comunicata alla famiglia la data stabilita per l'inserimento;
- i genitori sono invitati ad un incontro per conoscere le educatrici e gli altri genitori;
- e ad un successivo colloquio individuale con l'educatrice di riferimento.

L'accettazione del posto all'Asilo nido deve essere **confermata** col versamento di un **anticipo tariffario** determinato annualmente dall'Amministrazione comunale.

Regolamento di gestione

Indica le linee guida per la gestione: stabilisce le competenze delle diverse componenti che interagiscono per il raggiungimento del progetto educativo e organizzativo del servizio.

E' visionabile dai genitori presso l'asilo nido stesso.

Comitato di gestione

E' costituito da rappresentanti dei genitori, dell'Amministrazione comunale e del personale dell'asilo.

Si riunisce periodicamente per discutere e collaborare alla gestione del servizio.

Assemblea dei genitori

Ne fanno parte tutti i genitori dei bambini ammessi, e rappresenta un'opportunità di incontro, ascolto, confronto per tutti i genitori.

Graduatoria

La graduatoria di ammissione è definita dal Comitato di Gestione.

Per stilare la graduatoria si sommano i punti prodotti da:

- 1) situazione familiare (numero componenti)
 - 2) tipo di occupazione
 - 3) reddito
- Ogni mese viene formulata una graduatoria con le nuove domande di ammissione pervenute.
 - Ogni nuova graduatoria viene esposta all'albo, all'interno dell'Asilo nido.

In casi eccezionali è possibile richiedere la revisione della propria posizione qualora si modifichi uno degli aspetti che attribuiscono punti per la formulazione della graduatoria stessa.

Bambini con svantaggio psico-fisico

In riferimento all' "Accordo di programma in materia di assistenza, integrazione sociale e diritti delle persone handicappate in età evolutiva in Provincia di Trento", l'Amministrazione Comunale garantisce la priorità di accesso ai bambini da 0 a 3 anni con handicap e può assegnare l'educatrice supplementare, sulla base delle valutazioni fornite dal gruppo di lavoro costituito dal coordinatore pedagogico, dalle educatrici/educatori e dagli operatori socio-sanitari.

Questo gruppo di lavoro predispone, in accordo con la famiglia del bambino, un progetto individualizzato di inserimento e di intervento educativo e riabilitativo e garantisce il passaggio di informazioni in sede di incontri organizzati con le scuole materne.

Calendario di apertura annuale

L'Asilo nido è aperto per undici mesi l'anno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 17.30. E' prevista la frequenza ad orario part-time.

Sono stabilite annualmente dall'Amministrazione comunale le date di chiusura per:

- vacanze estive
- vacanze in occasione delle festività Natalizie.

Costo del servizio

In conformità a quanto stabilisce la legge provinciale n°13 del 1978 e successive modificazioni, il costo del servizio Asilo Nido è coperto per circa il 45% da finanziamento provinciale, per circa il 30 % dal Comune e per la parte rimanente dalle tariffe a carico degli utenti.

L'Amministrazione comunale, conformemente a quanto previsto dalla normativa provinciale, ha introdotto un sistema tariffario che prevede l'applicazione di tariffe differenziate in relazione alle condizioni economiche delle famiglie utenti del servizio.

Per le agevolazioni sono utilizzati strumenti di politica tributaria e tariffaria a favore delle fasce sociali meno abbienti e in condizioni di difficoltà. Le politiche tariffarie vengono approvate annualmente dal Consiglio Comunale.

E' disponibile uno specifico prospetto informativo presso l'ufficio amministrativo del servizio e presso l'Asilo Nido.



I RECLAMI

Gli uffici interessati sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di servizi o di mancato rispetto degli impegni fissati dalla "Carta".

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Il reclamo deve essere inoltrato a:

Comune di Arco

Dirigente Area Servizi - Cristina Bronzini

Piazza 3 Novembre, 38062 Arco (TN)

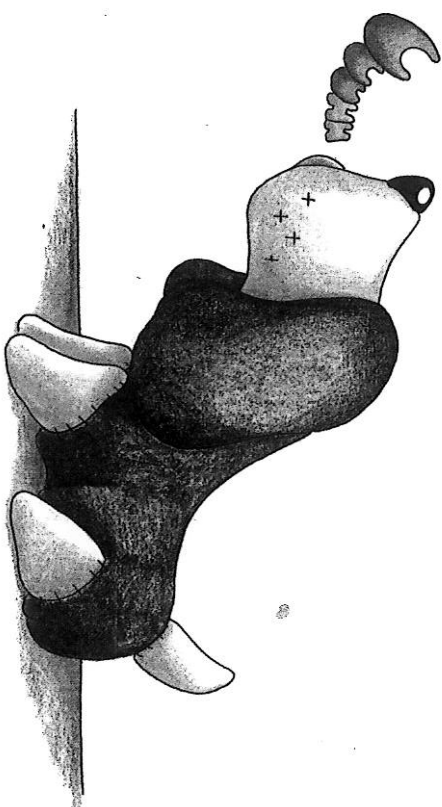
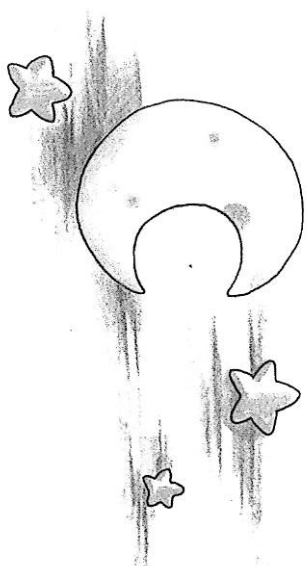
Tel. 0464.583531

E-mail: vicesegretario@comune.arco.tn.it

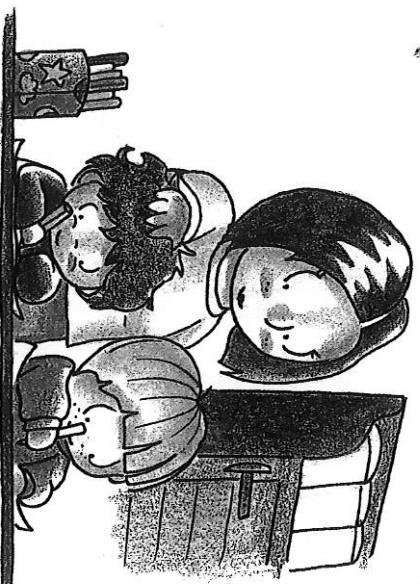
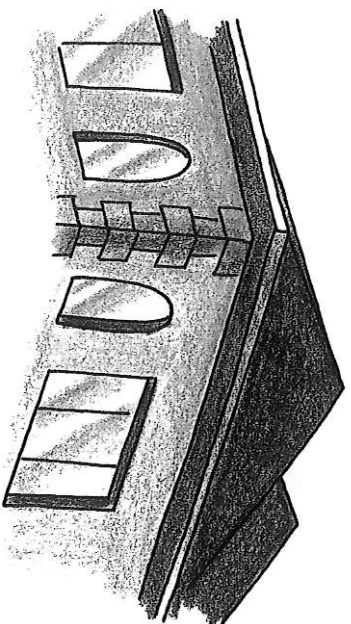
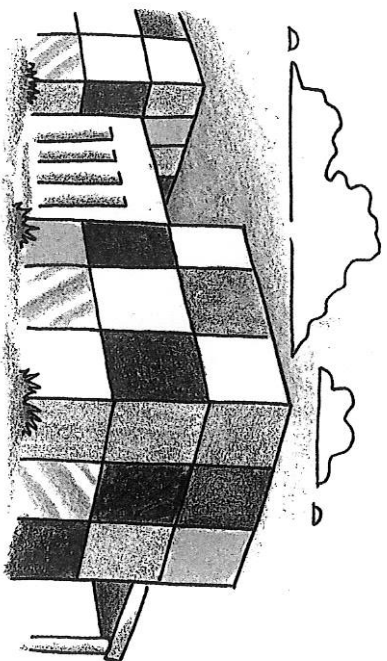
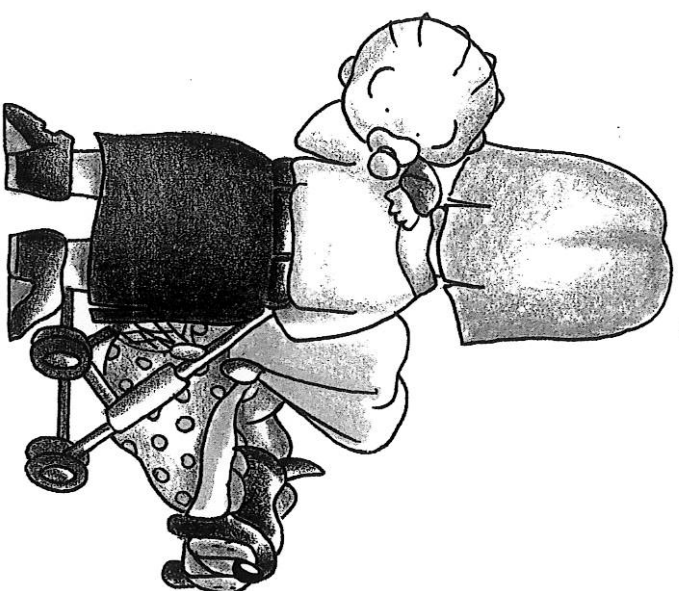
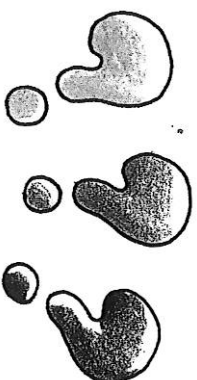
Ai reclami verrà data risposta scritta nel termine di trenta giorni dalla avvenuta ricezione, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio a quanto segnalato.

**L'Asilo Nido si trova ad Arco
in Via Donatori di Sangue
Tel.*0464.516176**

In questa breve descrizione abbiamo cercato di renderVi partecipi di quanto avviene nel nostro nido. Le cose da dire sarebbero ancora molte, ma il suggerimento migliore crediamo resti quello di invitarVi a far parte di questa grande famiglia, entrare per respirare la nostra stessa aria, per condividere la gioia di crescere assieme le gemme del nostro futuro.



I servizi integrativi



Il micronido comunale

Con deliberazione di Giunta n. 179 di data 6.8.2002 è stato attivato, a titolo sperimentale, con decorrenza 14 ottobre 2002, presso la struttura di Via S. Cristoforo un micronido comunale (capienza 13 posti).

La gestione è stata affidata alla Cooperativa la Coccinella di Cles.

La vita del micronido è regolata con le stesse modalità dell'Asilo Nido: la graduatoria è unica, le rette sono applicate con gli stessi criteri e pertanto si rinvia alle notizie già riportate nelle pagine precedenti.

Il servizio beneficia del contributo provinciale ai sensi della L.P. 13 marzo 1978 n. 13.

**Il micronido si trova ad Arco
in Via S. Cristoforo, 60 - Tel. 0464.514223**

Il servizio asilo familiare o Tagesmutter

E' un servizio domiciliare, integrativo e complementare all'asilo nido.

Si caratterizza per la flessibilità dell'orario di educazione che favorisce l'utilizzo del servizio solo per il tempo realmente necessario alle famiglie secondo un orario concordato; risponde alle esigenze dei lavoratori inseriti a tempo ridotto o con lavoro a turnazione.

Il servizio è stato attivato a titolo sperimentale dal 1 settembre 2002 e la gestione è affidata alla Cooperativa Tagesmutter del Trentino - Il Sorriso s.c.a.r.l..

A fronte della prestazione del servizio l'Amministrazione comunale interviene finanziariamente a vantaggio degli utenti con la corresponsione alla Cooperativa di una quota della tariffa oraria, diversificata a seconda del reddito e con un limite massimo pari a 100 ore mensili per famiglia.

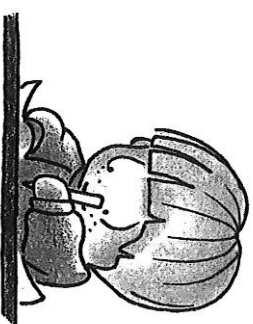
Per informazioni rivolgersi direttamente alla Cooperativa al numero 0461/821680.

L' "angolo morbido" presso la Biblioteca comunale

E' volontà dell'Assessorato creare uno spazio dedicato alla prima infanzia presso la Biblioteca comunale.

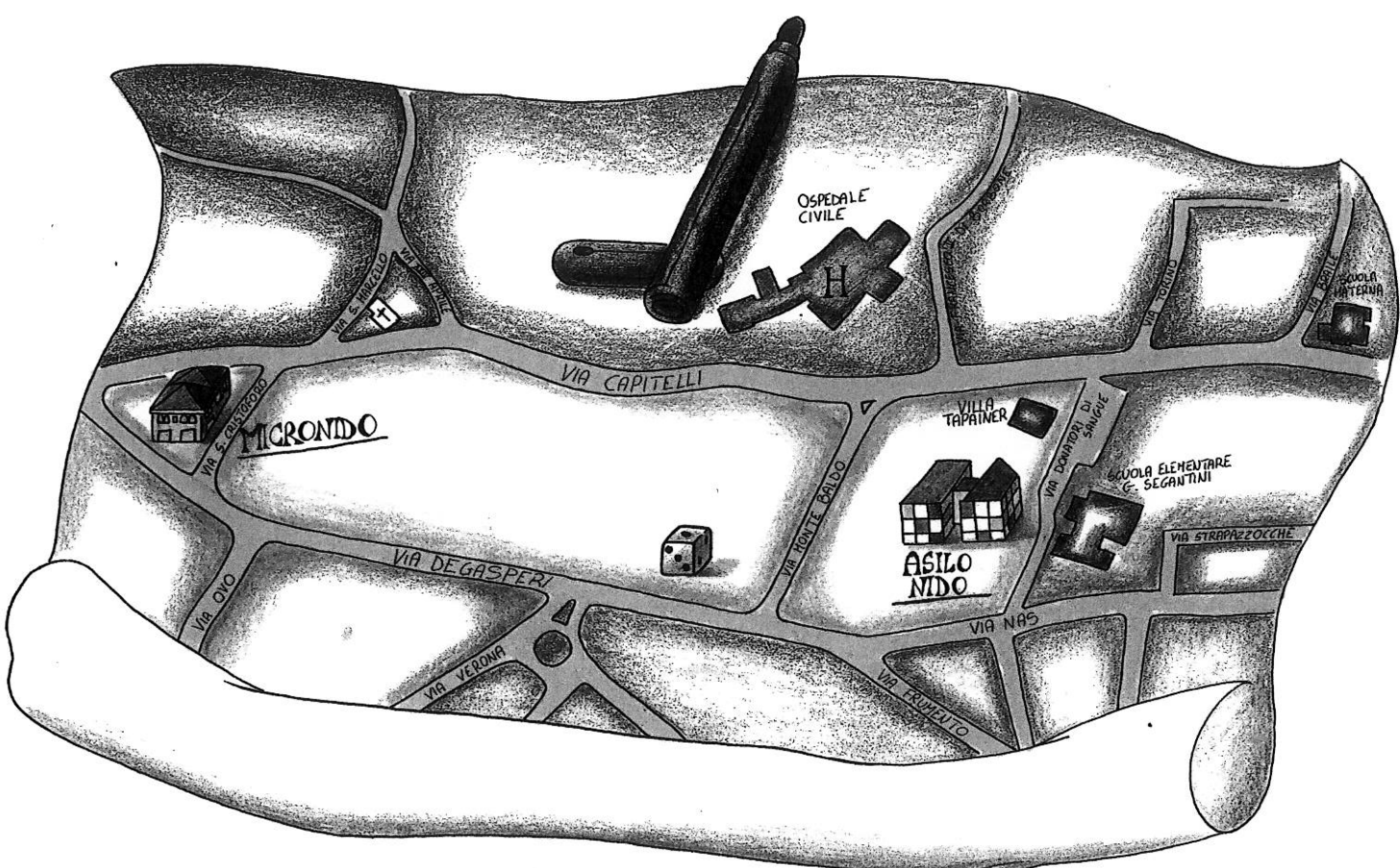
Definito "angolo morbido", sarà un luogo colorato caldo e accogliente dove i piccoli ospiti e gli amici della scuola materna accompagnati dai genitori o dagli insegnanti, potranno vivere le prime esperienze di lettura giocando con libri di cartone o stoffa e ascoltando le fiabe raccontate.

Per informazioni rivolgersi alla Biblioteca comunale al numero 0464/516115.



INDICE

La carta dei servizi educativi da zero a tre anni le caratteristiche della Carta - i principi fondamentali della Carta le nostre ambizioni	3
Cos'è l'Asilo Nido?	7
Chi c'è al Nido?	9
Cosa si fa al Nido? l'inserimento - la giornata al Nido - la pappa - la nanna la merenda - il ritorno a casa - gli spazi - famiglia e nido	10
Un ambiente sano	19
A tavola norme dietetiche - i menù - alternative al menù norme igieniche HACCP - menù tipo	21
Breve storia del Nido	25
La Qualità promessa la classificazione degli standard - le prestazioni degli standard i piani di miglioramento degli standard - i controlli degli standard la descrizione degli standard	27
La valutazione del servizio La soddisfazione dell'utente - La pagella del servizio	33
Notizie Utili come iscrivere il proprio bambino - regolamento di gestione comitato di gestione - assemblea dei genitori - graduatoria i bambini con svantaggio psicofisico - il calendario di apertura annuale il costo del servizio	37
I reclami	42
I servizi integrativi	45
Il Micronido	46
Il servizio asilo familiare o Tagesmutter	46
L' "angolo morbido" presso la Biblioteca comunale	47



STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Previsione - Realizzazione

N. prog.	CAMPO DI RIFERIMENTO	STANDARD		
		Descrizione	Valore previsto	Valore realizzato
1	RAPPORTO NIDO-FAMIGLIA	N. 1 assemblea generale aperta a tutti i genitori con la presenza di tutto il personale (educatrici - addette d'appoggio e cuoco/a)	100%	
2	RIUNIONE DI GRUPPO	N. 2 incontri tra educatrice e genitori del gruppo	100%	
3	COLLOQUIO INDIVIDUALE	N. 2 incontri tra educatrice e genitore	100%	
4	ATTIVITÀ DIDATTICA	Attivazione di almeno 8 laboratori mensili (manipolazione, espressione pittorica, linguistica, motoria etc)	80%	
5	GARANZIA DI INSERIMENTO	Accoglimento entro 12 mesi dalla richiesta di ammissione	80%	
6	GARANZIA DEL MENU	Rispetto dei menù giornalieri su quelli programmati.	90%	
7	GARANZIA DI PULIZIA	Disinfezione quotidiana dei servizi sanitari e fasciatoi (più volte al giorno) Pulizia quotidiana degli spazi utilizzati dai bambini	100% 100%	
8	RISPETTO EMISSIONE BOLLETTA RETTA FREQUENZA	Emissione bolletta entro il 15 del mese successivo	Entro 5 gg. dal termine previsto	

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Previsione - Realizzazione

N.	PRINCIPALI DOMANDE	RISPOSTE
1	Come giudica nel complesso, in una scala da 1 a 10, il Servizio fornito dall'Asilo Nido del Comune?	Giudizio medio: 8,05/10
2	Se ha avuto occasione di frequentare, come reputa l'Asilo Nido di Arco rispetto ad altri Asili Nido o ad altri servizi analoghi?	Risponde solo il 26% del campione, di cui: 24% Asilo di Arco è migliore 2% Asilo di Arco è peggiore
3	Rispetto a 2-3 anni fa, l'operato dell'Asilo Nido di Arco è:	83% rimasto uguale 13% migliorato 4% peggiore
4	Secondo Lei, il servizio offerto dall'Asilo Nido è allineato rispetto al costo da Lei sostenuto?	69% è allineato 19% il servizio è inferiore al costo 12% il servizio è superiore al costo
5	In base alle Sue percezioni, quali sono i punti di forza del servizio Asilo Nido di Arco?	<ul style="list-style-type: none"> Rapporto tra personale e bambini affettuoso e sincero Menù proposti vari ed adeguati Disponibilità e gentilezza del personale nei confronti dei genitori.
6	E quali sono gli aspetti di miglioramento che l'Asilo Nido dovrebbe mettere in atto?	<ul style="list-style-type: none"> Ristrutturazione dello stabile Estensione dell'apertura ai mesi estivi Rendere l'orario più flessibile e più lungo