



Città di Tortona

Assessorato Servizi sociali, Istruzione e Sanità
Settore Servizi alla Persona e alla Comunità

in Partenariato Pubblico-Privato con



Servizi educativi per la prima infanzia del Comune di Tortona

CARTA DEI SERVIZI





Asilo Nido
Arcobaleno



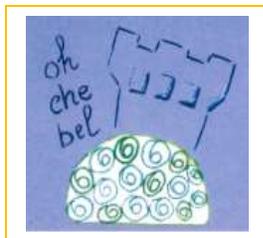
Asilo Nido
SantaChiara



Micronido
Mary Poppins



Micronido
G.Sarina



Baby Parking-Ludoteca
Oh, che bel castello!

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale
e sono eguali davanti alla legge...(Art.3)

La Repubblica agevola la formazione della famiglia
e l'adempimento dei compiti relativi ...

Protegge la maternità, l'infanzia e la gioventù,
favorendo gli istituti necessari a tale scopo (Art. 31)

Costituzione Italiana, 1948

il fanciullo ha diritto ...

*a godere di una **educazione***

*che contribuisca alla sua cultura generale e gli consenta,
in una situazione di **eguaglianza** e di possibilità,
di sviluppare le sue facoltà, il suo **giudizio** personale
e il suo **senso di responsabilità** morale e sociale,
e di divenire un membro utile alla società.*

*Il superiore interesse del fanciullo deve essere la guida
di coloro che hanno la responsabilità*

*della sua educazione e del suo **orientamento**;*

*tale responsabilità incombe in primo luogo sui **propri genitori**.*

Il fanciullo deve avere tutte le possibilità

*di dedicarsi a **giuochi** e **attività ricreative***

che devono essere orientate a fini educativi;

*la società e i poteri pubblici devono fare ogni sforzo
per favorire la realizzazione di tale diritto.*

Principio settimo

Dichiarazione universale dei diritti del fanciullo, 1959

... l'educazione del fanciullo deve tendere a:

- a) promuovere lo sviluppo della **personalità** del fanciullo, dei suoi **talenti**, delle due **attitudini** mentali e fisiche, in tutto l'arco delle sue **potenzialità**;
- b) inculcare nel fanciullo il rispetto dei **diritti** dell'uomo e delle **libertà** fondamentali, e dei principi enunciati nello Statuto delle Nazioni Unite;
- c) inculcare al fanciullo il rispetto dei genitori, della sua **identità**, della sua **lingua** e dei suoi **valori culturali**, nonché il rispetto dei valori nazionali del paese in cui vive, del paese di cui originario e delle civiltà diverse dalla propria;
- d) preparare il fanciullo ad assumere le **responsabilità** della vita in una società libera, in uno spirito di **comprensione**, di **pace**, di **tolleranza**, di **uguaglianza tra i sessi** e di **amicizia** tra tutti i popoli, gruppi etnici, nazionali e religiosi, e persone di origine autoctona;
- e) inculcare nel fanciullo il **rispetto per l'ambiente naturale**.

Art. 29, Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia, 1989,
ratificata dall'Italia con Legge 27 maggio 1991, n. 176

SOMMARIO

Benvenuto dell'Amministrazione comunale	pag.4
Presentazione del partner gestore dei servizi	pag.5
PREMESSA. Che cos'è il Partenariato Pubblico-Privato	pag.6
INTRODUZIONE. Che cos'è la Carta dei Servizi	pag.7
PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.8
<i>I servizi educativi per la prima infanzia della Città di Tortona Asilo Nido e Micronido</i>	
1. Le Finalità e gli Obiettivi	pag. 9
2. L'organizzazione educativa	pag.10
Le attività	pag.10
I tempi	pag.12
I Genitori al nido	pag.14
Il personale del nido	pag.14
3. L'organizzazione amministrativa	pag.15
Il calendario e gli orari	pag.15
Il piano di accoglienza	pag.15
La compartecipazione ai costi del servizio	pag.15
Il ritiro dal servizio	pag.15
Le deleghe	pag.15
Il protocollo sanitario	pag.16
La tabella dietetica e nutrizionale	pag.16
Il corredo personale richiesto	pag.16
4. I fattori di qualità del servizio	pag.17
5. Il rispetto della privacy	pag.17
6. Suggerimenti e reclami	pag.17
7. L'assetto organizzativo dei servizi	pag.18
<i>La rete dei servizi educativi 0-6 della Città di Tortona</i>	
INFORMAZIONI	pag.19
Riferimenti normativi	pag.20

*Benvenuto
dell'Amministrazione comunale*



Città di Tortona

Gentile Famiglia,

la Città di Tortona vanta un'ampia e significativa **tradizione di servizi per la prima infanzia**, con i quali si è impegnata, nel tempo, a **sostenere e integrare la famiglia** nei compiti di cura ed educazione delle nuove generazioni.

4

La questione educativa, infatti, sta a cuore all'Amministrazione e a tutta la Città; per questo, la presente **Carta dei Servizi**, nel riassumere i principi, gli interventi e le strategie che il Comune di Tortona mette in campo a favore del benessere dei bambini e delle loro famiglie, punta non all'enunciazione fredda ed astratta di teorie pedagogiche, ma a far percepire il caldo vissuto quotidiano di quello straordinario luogo che è **il nido**, definizione perfetta - nel richiamo al mondo della natura - per una comunità dove degli adulti sono chiamati a prendersi cura - con **specificata competenza professionale**, ma anche con dedizione, amore e soprattutto rispetto - di uno dei beni più preziosi che la Città possiede: **le sue bambine e i suoi bambini**, cioè il suo futuro.

Il nostro obiettivo fondamentale è quello di garantire loro, in un ambiente familiare, un **servizio di qualità**, nel pieno rispetto dell'intangibilità della vita e della **dignità della Persona**.

Il nostro impegno quotidiano è quello di offrire, attraverso un sistema organizzativo efficiente e caratterizzato da **appropriatezza, efficacia ed adeguatezza delle azioni**, servizi al passo con l'evoluzione delle conoscenze scientifiche e con le disponibilità tecnologiche, che rendano palese l'intenzionalità pedagogica sottesa e favoriscano la **libertà di scelta delle famiglie**.

Ci piace pensare che il nido sia il luogo fisico e mentale di partenza di quel meraviglioso viaggio che è il crescere, **il "diventare grandi"**, sentendosi parte di una **Comunità**, dalla quale attingere identità ed esperienza, nella quale sviluppare le proprie potenzialità e alla quale dare, un giorno, il proprio originale contributo di pensiero e di azione, di condivisione e di solidarietà.

L'Assessore

Il Sindaco

Gentile Famiglia,

l'impegno che abbiamo assunto di dedicarci all'accoglienza e alla cura dei bambini nel Partenariato Pubblico Privato è la prosecuzione di una **collaborazione con il Comune di Tortona** iniziata con l'Asilo Nido *SantaChiara* negli anni novanta ed ora estesa al Nido *Arcobaleno* e al Micronido *Mary Poppins*.

5

Nell'esperienza passata e nell'attuale progetto tale impegno esprime la consapevolezza di essere pronti, sempre, a dar ragione di **quattro fondamentali compiti**:

- Offrire uno **spazio adeguato**, capace cioè di tener conto della necessità di rispettare i rapporti tra superfici e numero degli utenti; di favorire le relazioni dei bambini tra loro, con le educatrici e con gli arredi; di permettere anche la scelta di momenti di **tranquilla intimità**;
- Proporre un **"luogo" relazionale** nello stesso tempo stimolante e rassicurante in sintonia con il "luogo" delle relazioni familiari;
- Riconoscere con **quotidiana attenzione** la stupefacente capacità assorbente della mente infantile;
- Rispettare l'esigenza, soprattutto espressa dalle mamme, di essere rassicurate che lo strappo ogni giorno vissuto nel lasciarci i loro bimbi, oltre che rispondere ad una necessità di organizzazione della famiglia, può diventare occasione di professionale collaborazione nell'**accompagnamento della loro crescita**.

Qui il bambino si trova a proprio agio e vive **l'esperienza del nido** in un ambiente che impara a riconoscere come suo e dove le educatrici interagiscono per creare un clima **dove si impara la gioia di acquisire nuove abilità insieme con i coetanei** e anche dell'attesa del ritorno a casa.

Il Coordinatore

Il Presidente

PREMESSA

Che cos'è il Partenariato Pubblico-Privato

Il **Partenariato Pubblico Privato (PPP)** rappresenta una delle più importanti risorse – soprattutto in tempi di *spending review* – a disposizione della Pubblica Amministrazione **per la realizzazione di opere e la gestione o fornitura di servizi d'interesse pubblico.**

Esso consiste in una serie di forme di **cooperazione a lungo termine tra il settore pubblico e quello privato**, attraverso le quali entrambe le parti hanno la possibilità di raggiungere gli obiettivi che si sono prefissi, garantendo anche una migliore qualità dei servizi prestati.

La realizzazione del progetto “cooperativo” prevede un rapporto alla pari tra i due partner pubblico – privato, nel quale **le risorse necessarie sono poste in gestione congiunta** tra i due soggetti e i rischi legati ai progetti sono suddivisi in modo proporzionato.

Già la Legge Delega n. 11/2016 che ha dettato i principi su cui è costruito il nuovo Codice degli Appalti, seguendo gli indirizzi forniti dalle ultime direttive dell'Unione Europea (2014/23-24-25/UE) in materia di appalti pubblici, mirava all'ambizioso obiettivo di incentivare l'integrazione pubblico-privato, al fine di accrescere le risorse a disposizione della P.A. e acquisire soluzioni innovative, anche dal punto di vista gestionale e finanziario.

Sotto l'egida dei principi contenuti nella suddetta Legge Delega, il nuovo Codice degli Appalti (D.Lgs. n. 50/2016), nella Parte IV, artt. 180-183, disciplina l'istituto del Partenariato Pubblico Privato, stabilendo che la scelta dell'operatore privato avvenga con procedure ad evidenza pubblica.

La vera sfida del rinnovato impianto codicistico è quella di valorizzare l'essenza del PPP, rappresentata soprattutto dalla gestione di un servizio, il cui beneficiario può essere l'Amministrazione e, dunque, il cittadino.

Nel 2017, il Comune di Tortona, accertato di non poter più disporre, nella propria dotazione organica, delle risorse umane necessarie e sufficienti per provvedere alla gestione diretta dei propri servizi educativi all'infanzia, con Deliberazione della Giunta comunale n.106 del 17/07-2017, ha approvato **l'Atto di Indirizzo per la gestione dei servizi educativi per la prima infanzia mediante partenariato pubblico-privato (PPP).**

Con Determinazione n. 519 del 28/07-2017 del RUP- Responsabile Unico del Procedimento, è stata attivata la procedura pubblica di selezione del/dei soggetto/i con il/i quale/i avviare un PPP per la realizzazione e la gestione dei servizi educativi per la prima infanzia del Comune di Tortona; esperita la procedura di selezione, con Determinazione n. 595 del 31/08-2017, sono stati approvati i verbali, i piani finanziari e gli impegni di spesa per la realizzazione del PPP con l'ODPF *SantaChiara* di Tortona, risultato vincitore della selezione.

Il Dirigente

INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta dei Servizi

La *Carta dei Servizi* indica i contenuti su cui si costruisce il rapporto tra le famiglie delle bambine e dei bambini iscritti ai servizi comunali per l'infanzia e l'Amministrazione, per la loro organizzazione ed erogazione, in un'ottica di corresponsabilità e compartecipazione, con l'intento di tutelare il minore e fornire alla famiglia adeguati strumenti di controllo e valutazione, sulla base delle normative in vigore.

7

La *Carta dei Servizi* educativi per la prima infanzia del Comune di Tortona:

INFORMA

- ⇒ sui servizi educativi offerti;
- ⇒ sui tempi e modi di accesso ai servizi;
- ⇒ sugli strumenti di partecipazione delle famiglie;
- ⇒ sulla compartecipazione ai costi dei servizi;

IMPEGNA

l'Amministrazione Comunale a:

- ⇒ offrire servizi educativi a sostegno del compito educativo della famiglia;
- ⇒ offrire servizi educativi a bambine/i per dare loro opportunità di crescita;
- ⇒ garantire il livello di qualità dei servizi all'infanzia erogati;
- ⇒ fornire servizi di qualità indipendentemente dalle modalità erogative;

INDICA

- ⇒ diritti e doveri della Pubblica Amministrazione;
- ⇒ diritti e doveri del cittadino utente del servizio;
- ⇒ la rete dei servizi locali;
- ⇒ finalità, obiettivi e funzionamento dei servizi

E' UTILE

- ⇒ agli utenti e alle famiglie con bambine/i in fascia d'età 0-6;
- ⇒ a coloro che desiderano conoscere la rete dei servizi locali;
- ⇒ agli altri enti pubblici che operano in ambito sociale;
- ⇒ alle organizzazioni del Terzo Settore e del volontariato sociale;
- ⇒ a ogni cittadino interessato a conoscere i servizi della sua Città;

E'

- ⇒ un patto tra la Pubblica Amministrazione e le famiglie utenti dei servizi, per garantirne efficacia ed efficienza e per innescare processi di continuo miglioramento, sempre a favore del bene comune.

La *Carta dei Servizi* educativi per la prima infanzia del Comune di Tortona è stata approvata con **Deliberazione della Giunta comunale n. 7 del 18/01-2018.**

E' disponibile in formato elettronico
sui siti www.comune.tortona.al.it e www.santachiaraodpf.it

Principi fondamentali

Richiamati i basilari principi della **Costituzione Italiana** (in particolare, gli artt. 2,3, 30, 31, 34) e la **Convenzione per i diritti dell'infanzia**, muovendosi, dunque, in una prospettiva che considera il bambino come soggetto di diritto, si indicano alcuni principi di fondo dai quali traggono giustificazione e orientamento i servizi educativi per la prima infanzia del Comune di Tortona.

Questa **Carta dei Servizi** si basa sul rispetto della dignità della persona, della sua riservatezza (privacy) e del suo diritto di scelta, riconoscendo ai genitori la primaria ed insostituibile funzione educativa.

Tutti i servizi forniti rispettano i seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA: intesa come eguaglianza delle opportunità, per cui i servizi educativi del Comune di Tortona sono aperti a bambine e bambini, senza distinzione di nazionalità, sesso, religione, condizioni socio-economiche e psicofisiche. Particolare attenzione è riservata alle situazioni di disabilità, di disagio, di difficoltà psicologiche o di adattamento, ricercando forme di cooperazione con i servizi sociali e sanitari per poter costruire interventi orientati a ridurre gli svantaggi e ad offrire pari opportunità di crescita a tutti i bambini e le bambine.

IMPARZIALITA': è assicurata mediante la formazione continua del personale preposto al rapporto con gli utenti e promuovendo la massima conoscenza del servizio, attraverso un'informazione chiara e puntuale, in particolare per quanto riguarda i criteri di accesso e la partecipazione degli utenti ai costi del servizio.

CONTINUITA': intesa come erogazione di un servizio continuo, regolare e senza interruzioni; è assicurata mediante la predisposizione di turni di servizio che garantiscano adeguati livelli assistenziali. Inoltre, trattandosi di servizio pubblico, anche in presenza di agitazioni sindacali, vertenze aziendali, ecc. vengono adottate misure volte a contenere il disagio arrecato agli utenti; anche in caso di guasti agli impianti e alle strutture o al verificarsi di cause di forza maggiore, il Comune e l'ODPF *Santachiara* concordano soluzioni organizzative idonee a limitare, per quanto possibile, la sospensione del servizio.

PARTECIPAZIONE: intesa come strumento per favorire, attraverso una partecipazione attiva e responsabile delle famiglie, l'efficacia dell'azione educativa; in tal senso, sono costituiti ed operano il Comitato Asili e il Comitato Mensa, oltre all'Assemblea dei Genitori. Ogni proposta ed osservazione degli utenti viene valutata come contributo al miglioramento del servizio e si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali criticità o suggerimenti per ottimizzare l'organizzazione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: intesa come impegno a perseguire costantemente obiettivi di miglioramento del servizio, adottando le soluzioni organizzative più funzionali per erogare le prestazioni in modo razionale e senza inutili perdite di tempo.

TRASPARENZA: intesa come impegno ad offrire la massima informazione agli utenti e a tutti i cittadini, garantendo l'accesso agli atti, nel pieno rispetto delle disposizioni previste dalle norme vigenti in materia.

Per un servizio educativo, ritenere le bambine e i bambini soggetti di diritto, significa considerarli, anche nella fase infantile, come un valore per l'intera Comunità e perciò muoversi consapevolmente secondo logiche di condivisione della responsabilità di accompagnarli nella crescita e nella conquista della loro piena cittadinanza.

Asilo Nido e Micronido

1. Le Finalità e gli Obiettivi

9

L'asilo nido si pone come fine quello di lavorare con e per l'infanzia ed è aperto a tutte le bambine e a tutti i bambini, senza distinzione di nazionalità, sesso, religione, condizioni socio-economiche e psicofisiche.

Il nido è una struttura educativo-assistenziale che ha il compito di favorire lo sviluppo armonico ed unitario, dal punto di vista dell'accrescimento fisico, affettivo, intellettuale e sociale, delle potenzialità del bambino.

Concorre, inoltre, insieme alla famiglia, alla formazione del bambino, svolge un'opera di informazione sulle problematiche della prima infanzia e favorisce la coerenza dei comportamenti educativi; collabora con le scuole dell'infanzia del territorio, affinché il passaggio avvenga in un'ottica di continuità.

La finalità prima del servizio è, dunque, quella di accogliere il bambino nella sua globalità, promuovendo ed accompagnando il suo complessivo processo di crescita, attraverso la costruzione di relazioni significative e la proposta di adeguate occasioni di esperienza.

Finalità del programma educativo sono:

- sviluppo della propria identità personale
- arricchimento del patrimonio linguistico-comunicativo
- affinamento delle capacità manipolative, motorie, sensoriali e creative
- raggiungimento delle più elementari autonomie personali
- approccio allo sviluppo sociale

Il clima del nido è dunque educativamente fondamentale e la sua costituzione passa attraverso una serie di accorgimenti ed attenzioni, quali:

- o costituzione di gruppi come ambiti di riferimento per i bimbi;
- o cura delle attività prescelte e loro ritmica alternanza;
- o organizzazione funzionale ed accogliente degli spazi;
- o costituzione di piccoli rituali per rendere rassicurante la permanenza al nido;
- o disponibilità e propensione alla relazione da parte degli operatori adulti;
- o collaborazione, rispetto reciproco e condivisione armonica degli spazi.

Ambienti ricchi e funzionali, conoscenze sullo sviluppo dei bambini e capacità di costruire percorsi cognitivi sono elementi necessari per fare del nido un ambiente "buono".

La struttura, concepita a misura di bambino, è un luogo nel quale, attraverso la socializzazione, il bimbo impara a valorizzare le proprie caratteristiche personali, a potenziare le proprie capacità cognitive ed affettive e a comunicare con gli altri, rispettandoli.

2. L'organizzazione educativa

Il perseguimento delle finalità viene effettuato attraverso una attenta ed accurata organizzazione dei momenti della giornata, in modo tale che ognuno di questi (compresi il momento del cambio e quello del pasto) venga considerato educativo per eccellenza e in modo tale che l'educatrice possa sempre essere vissuta dal bambino come punto di riferimento affettivo, fonte di stimolo socio-creativo e attenta osservatrice delle esigenze del singolo e del gruppo.

Il personale educativo è previsto in numero adeguato a garantire il rapporto educatore/bambino stabilito dalla legge vigente in relazione alle fasce d'età.

La **sezione dei lattanti** (6-12 mesi circa) viene seguita da educatrici di riferimento in uno spazio dedicato (la stanza delle coccole), che comprende un ampio angolo morbido, nel quale i piccoli iniziano le loro esplorazioni, in un primo momento strisciando, poi gattonando e poi iniziando le arrampicate verso la posizione eretta. Lo spazio è dotato di giochi e strumenti atti a stimolare la curiosità tattile, olfattiva, sonora e visiva (ad es. "il cestino dei tesori").

Le **sezioni dei divezzi, medi** (13/24 mesi circa) e **grandi** (25-36 mesi circa), vengono seguite dalle educatrici di riferimento e divise, in alcuni momenti della giornata, in gruppi omogenei per età e, in altre occasioni, in gruppi eterogenei per età.

Il gruppo con età omogenea permette di programmare attività adatte ai precisi tempi di attenzione di tutti i bambini che ne fanno parte; mentre sono stimolati gli scambi eterogenei nei momenti di gioco, sia libero che strutturato, e nei momenti del pranzo, della nanna e della cura dell'igiene personale.

Le attività

Secondo il nostro pensiero lavorare con i bambini non significa svolgere attività che danno prodotti finali di ottima qualità, ma per noi l'attività stessa è il prodotto finale. Il "prodotto ben riuscito" è il bambino che crea, che si diverte, che condivide gli spazi con gli altri bambini, che comunica il suo benessere.

Le nostre attività "tipo" sono le seguenti:

a. Musica

I bambini vengono invitati a cantare, a muoversi con la musica, a scoprire ritmi diversi, a suonare facili strumenti musicali. In alcuni momenti la musica viene utilizzata come sottofondo ideale per rilassarsi, festeggiare o creare l'atmosfera giusta per svolgere le attività.

b. Disegno e pittura

Il tratto, anche se incerto del lattante, lasciato dal pennello, dal pastello o pennarello è la traccia indelebile del movimento del bambino nello spazio del foglio bianco. Sono le prime testimonianze del suo essere, proprio per questo l'attività di disegnare piace molto ai bambini, che la eseguono sempre con entusiasmo senza preoccuparsi del prodotto finale. Per questo, ampio spazio viene dedicato alla pittura, sia nel singolo foglio che nei cartelloni comuni, con tutte le tecniche e i materiali possibili (pastelli, pennarelli, pennelli, colori a dita, spugne, rulli, timbri etc...)

c. Racconto di storie

La narrazione consente all'educatrice di raccontare a viva voce emozioni: la paura, il dispiacere, la gioia, la meraviglia, la curiosità attraverso le esclamazioni, le intonazioni,

le pause, il ritmo, il volume della voce. Al di là del contenuto, assumono in questo gioco particolare importanza le relazioni tra adulto e bambino, i legami affettivi tra chi racconta e chi ascolta. Quando inizia il racconto si passa dal reale all'immaginario e i bambini si lasciano trasportare ad inventare situazioni piacevoli o spiacevoli utilissimi al processo di presa di coscienza del sé.

d. Travasi

Si tratta di un'attività che necessita di contenitori di forme diverse, con palette, cucchiaini, imbuti, etc. , e può essere effettuata con materiali di diversa consistenza: farina gialla, riso, acqua, semola, fagioli, etc. E' importante stimolare i bambini nel tatto, proponendo loro materiali diversi e aiutarli in attività che richiedono concentrazione, quali riempire contenitori con imboccature diverse.

e. Psicomotricità

Gli esercizi di psicomotricità permettono al bambino di vivere il piacere della dimensione senso-motoria, favoriscono la comunicazione del corpo e permettono al bambino di creare utilizzando il proprio corpo, lo spazio, gli oggetti, con il suo immaginario. La psicomotricità sollecita inoltre il passaggio dall'intelligenza senso motoria a quella rappresentativa attraverso il "mi muovo come ..."

f. Manipolazione

Soprattutto i lattanti sono impegnati per la maggior parte della loro giornata nell'esplorazione dell'ambiente che li circonda. Avere a disposizione materiali di diverse consistenze, che vanno dai più duri fino a consistenze destrutturate, permette loro di percepire e discriminare gli oggetti dell'ambiente ancor prima di dargli un nome.

g. Gioco simbolico

Il gioco di "far finta di" è importante nella crescita del bambino, perché permette in primo luogo di immaginare la mamma e il papà in un luogo preciso intenti nello svolgere un'attività precisa e questo scandisce il tempo del ricongiungimento ("quando la mamma finisce il lavoro mi viene a prendere!"), in secondo luogo travestirsi come gli adulti, cucinare, guidare la macchina, usare gli attrezzi come i genitori aiuta il bambino nel processo identificativo.

Per facilitare il gioco simbolico è allestito un angolo dei travestimenti, l'angolo della cucina, l'angolo delle bambole, e una serie di attrezzi e scatole che possono diventare macchinine, cassette e tutto ciò che la fantasia può suggerire.

h. Gioco non strutturato

Tutti i momenti della giornata sono impostati secondo un'atmosfera di gioco; le attività e anche i momenti del pasto e dell'igiene personale vengono affrontate dai bambini e dalle educatrici in chiave ludica. Ci sono comunque momenti della giornata in cui i bambini vengono lasciati giocare in maniera libera, affinché che la loro fantasia e creatività si esprima in modo completo. E' il caso del momento dell'accoglienza al mattino, dei giochi in giardino (durante la bella stagione) o dei momenti di relax dopo il pranzo, in attesa di andare a casa o a nanna.

Questi sono i momenti di gioco non strutturato, dove il materiale di gioco viene messo a disposizione dei bambini, lo spazio è delimitato e l'educatrice è osservatrice delle dinamiche che si instaurano tra bambini. Essa interviene quando serve stimolare, appianare le piccole dispute, quando viene chiamata in causa e invitata a giocare dagli stessi bambini.

Il gioco non strutturato è molto importante perché, se supportato da una attenta osservazione, aiuta a comprendere pienamente ogni bambino e le dinamiche di gruppo.

I tempi

L'asilo nido osserva il seguente orario:

⇒ dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 16.30.

Per documentate situazioni lavorative dei genitori, è previsto anche l'orario prolungato fino alle 18.00.

a. I momenti della giornata-tipo.

La giornata al nido è scandita dalle *routines* per aiutare il bambino a orientarsi meglio nel tempo e nello spazio:

⇒ Ore 7.30-9.30 Accoglienza e gioco libero

L'accoglienza è un momento fondamentale della relazione, perché permette al bambino di calarsi in un'atmosfera serena, familiare, vivace e giocosa.

I bambini vengono accolti con un sorriso, un saluto e altri gesti che manifestano gioia nel vedersi.

Dopo l'accoglienza iniziale, il bambino viene lasciato libero di esplorare e sperimentare ogni angolo e di fermarsi dove preferisce. L'educatrice si pone come mediatrice tra i bambini e l'ambiente, favorendo sia la prima socializzazione che l'introduzione di nuovi stimoli e giochi.

⇒ *Ore 9.30 Spuntino*

⇒ Ore 10.00-10.30 Attività

Tutte le attività proposte sono frutto di una precisa programmazione volta ad accompagnare il bambino verso uno sviluppo sereno ed armonico.

Con le diverse attività si vuole offrire ai bambini la possibilità di scoprire, sperimentare e affinare la propria manualità, la sensorialità, la motricità fine e le diverse abilità, facendo esperienza di attività guidate insieme ai coetanei.

In particolare il progetto educativo ha la finalità di sviluppare:

- l'intelligenza corporeo-cinestetica
- l'intelligenza esistenziale
- l'intelligenza linguistica
- l'intelligenza logico-matematica
- l'intelligenza musicale
- le intelligenze personali
- l'intelligenza spaziale

Questo tipo di programmazione permette, durante la stagione estiva, di svolgere alcune attività all'aperto.

⇒ *Ore 10.30-11.30 Cambio e preparazione al pranzo*

⇒ Ore 11.30-12.30 Pranzo

Al pasto viene prestata particolare attenzione, in quanto momento denso di significato relazionale e cognitivo. Il pranzo diventa occasione di condividere un momento familiare a tutti i bambini, che sono parte attiva nella preparazione del tavolo.

Durante il pranzo è possibile far sperimentare ai bambini gusti nuovi e promuoverne l'autonomia.

⇒ Ore 12.30-13.00 Cambio e preparazione alla nanna

L'igiene personale è una dimensione della quotidianità che ha a che fare con il benessere fisico, mentre le pratiche e i rituali che la caratterizzano, le modalità, il clima affettivo, rappresentano aspetti che incidono sull'equilibrio psicologico del bambino. Per questo è importante che il momento del cambio non venga vissuto in modo frettoloso, ma diventi un momento di scambio comunicativo e di condivisione emotiva con il bambino.

⇒ Ore 13.30-15.00 Nanna

Il momento del sonno è ricco di implicazioni emotive ed affettive, in quanto per il bambino le categorie di spazio e tempo hanno valenze diverse da quelle dell'adulto.

Per il bambino il sonno è perdita del contatto con la realtà, con le persone che ama e che rappresentano una fonte di sicurezza. Per questo motivo lo spazio riservato al riposo è connotato da oggetti e arredi che ricordano al piccolo la sua cameretta, che egli riconosce come familiari e quindi rassicuranti.

⇒ Ore 15.00-15.30 Merenda e cambio

Come il pranzo, anche la merenda soddisfa un fondamentale bisogno fisico e contemporaneamente accresce le competenze cognitive e relazionali del bambino.

Autostima, fiducia in sé, intraprendenza sono sentimenti che scorrono paralleli al percorso che conduce all'autonomia, sono sentimenti che predispongono alla curiosità e alla disponibilità a mettersi in gioco nelle relazioni interpersonali e nelle diverse esperienze.

⇒ Ore 15.30-16.30 Attività semi-strutturate e gioco libero fino all'uscita.

I genitori vengono informati giornalmente delle attività svolte dal bambino e vengono inoltre annotate le principali informazioni relative al pasto e al sonno dei bimbi.

b. L'ambientamento

L'ambientamento o inserimento è possibile in qualsiasi momento dell'anno (in base alla disponibilità dei posti) ed è sicuramente un momento delicato, poiché costituisce il passaggio da un ambiente ristretto e familiare ad uno più allargato e con persone inizialmente sconosciute.

L'inserimento avviene in modo graduale. Normalmente le modalità ed i tempi di inserimento vengono cordati con le famiglie; tali modalità sono programmate sulla base di scelte educative e pedagogiche flessibili in funzione delle caratteristiche del/la singolo/a bambino/a e delle esigenze della famiglia.

In genere avviene in tre (massimo quattro) settimane, secondo la seguente modalità:

Durante la prima settimana:

- il bambino viene accompagnato al nido dalla figura di riferimento (cioè la persona che lo seguirà in questo processo che può essere la mamma, il papà o la nonna);
- il bambino entra in contatto con l'educatrice e inizia a giocare con gli altri bambini aiutato dalla figura di riferimento per circa mezz'ora.

Durante la seconda settimana:

- il bambino resta al nido per l'intera mattinata e vi si ferma anche per il pranzo.

A partire dalla terza settimana, se dimostra di aver instaurato un buon rapporto con il nuovo contesto,

- il bambino si ferma al nido anche per il momento della nanna.

I Genitori al nido

Le occasioni di incontro tra genitori e nido sono diverse, sia individuali, che collettive, e si articolano in:

- Incontro pre-inserimento (colloquio con la coordinatrice pedagogica e l'educatrice di riferimento per conoscere la storia e le abitudini del bambino);
- Riunione di inizio anno, per illustrare la programmazione didattica annuale con la coordinatrice pedagogica e le educatrici
- Incontri a tema durante l'anno scolastico, anche con la partecipazione di esperti.

Durante l'anno i genitori possono richiedere incontri individuali con le educatrici e con la coordinatrice pedagogica.

E' usanza del nido organizzare feste e iniziative alle quali i genitori sono invitati.

Per la condivisione delle scelte pedagogiche e organizzative con le famiglie, sono previsti anche strumenti specifici di partecipazione, come da regolamento comunale:

- Comitato Nidi, a far parte del quale ogni anno vengono eletti due rappresentanti dei genitori per ciascun nido;
- Comitato Mensa, al quale partecipa un genitore eletto per ciascun nido;
- Assemblea dei Genitori, cui partecipano tutti i genitori interessati.

Il personale del nido

Le educatrici

Le educatrici sono coloro che vivono a stretto contatto con il bambino, lo accudiscono, lo curano e assolvono ai suoi bisogni primari. Se da un lato intuiscono e assecondano le sue esigenze e i suoi modi di esprimerle, dall'altra gli insegnano a rispettare le norme di convivenza sociale stimolandolo al raggiungimento degli obiettivi comuni. Le educatrici hanno dunque un duplice compito di comprensione empatica e di stimolo.

Nei confronti dei genitori assumono un ruolo di collaborazione, che inizia fin dal primo colloquio di ambientamento e che resta tale per tutto il tempo di permanenza del bambino al nido. Per rendere sereno il percorso educativo del bambino le difficoltà ed i problemi che si possono incontrare vanno sempre evidenziati e discussi con la massima sollecitudine da entrambi le parti.

La professionalità delle educatrici viene continuamente arricchita con corsi di formazione e con approfondimenti tematici condivisi con la coordinatrice pedagogica.

La coordinatrice pedagogica

Compito della coordinatrice pedagogica è quello di gestire il progetto educativo e curare l'organizzazione del nido e i suoi rapporti con l'esterno. E' il riferimento per ogni eventuale problema.

In sintesi, i suoi compiti riguardano:

- i rapporti con i genitori;
- il coordinamento delle attività svolte dalle educatrici, con le quali collabora per la stesura e lo svolgimento della programmazione educativa e didattica;
- i rapporti con le strutture esterne al nido (Comune, scuole dell'Infanzia, etc.)

Le figure ausiliarie (cuoca e inservienti)

Sono figure familiari all'interno del nido anche la cuoca e gli inservienti, che, in base ai protocolli previsti dalle vigenti norme, garantiscono, secondo le rispettive competenze, la preparazione e somministrazione del cibo e la pulizia e sanificazione degli ambienti.

3. L'organizzazione amministrativa

Il Calendario e gli Orari

Il servizio rimane aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 16.30.

Sono offerte ai genitori diverse modalità di frequenza in funzione delle proprie esigenze:

- Tempo pieno: dalle ore 7.30 alle ore 16.30
- Part-time: dalle ore 7.30 alle ore 13.30 (*uscita consentita dalle ore 12.50 alle ore 13.30*)
- Prolungato: fino alle 18.00 (*solo per documentati motivi*)

L'accettazione dei bambini è consentita dalle ore 7.30 alle 9.30; mentre l'uscita è fissata a partire dalle ore 16.00 e fino alle ore 16.30 con possibilità, però di ritirare i bambini dalle ore 12.50 alle 13.30 per chi usufruisce del nido part-time.

Il servizio è attivo ordinariamente tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, secondo il calendario scolastico regionale opportunamente adattato.

Il piano di accoglienza

Le ammissioni avvengono in base alla graduatoria, redatta con i criteri previsti dal vigente Regolamento, secondo il seguente ordine di priorità:

- bambini e bambine già frequentanti l'anno precedente (cd. "aventi diritto")
- bambini e bambine residenti nel Comune di Tortona;
- bambini e bambine non residenti nel Comune di Tortona.

In caso di parità di punteggio vale l'ordine cronologico d'iscrizione.

La compartecipazione ai costi del servizio

Trattandosi di servizio a domanda individuale, è richiesta, oltre alla tassa di iscrizione, la compartecipazione degli utenti ai costi sostenuti dall'Ente per la sua erogazione.

Gli importi della tassa d'iscrizione e della retta di frequenza (fisso mensile 80% e quota giornaliera 20%) sono stabiliti con apposito atto dalla Giunta comunale. L'importo agevolato, personalizzato sulla base dell'ISEE eventualmente presentato, è comunicato dall'Ufficio competente all'atto dell'iscrizione. L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare controlli idonei ad accertare la veridicità delle informazioni fornite dai richiedenti i benefici.

La tariffa è soggetta ad adeguamento annuale sulla base dell'indice ISTAT.

In caso di assenza è comunque dovuta la quota fissa della retta, a garanzia del mantenimento del posto. Nel periodo di ambientamento viene applicata solo la quota fissa nell'importo stabilito per la frequenza *part time*.

La scelta del tipo di frequenza (tempo *part time*, normale, prolungato) è irrevocabile in corso d'anno, salvo gravi e documentati motivi; uscite anticipate saltuarie non determinano riduzione di tariffa.

Il ritiro dal servizio

Il ritiro del bambino deve essere comunicato formalmente all'ufficio comunale di Assistenza scolastica. Alla data del ritiro si deve saldare quanto dovuto per la frequenza.

Le deleghe

Nel caso in cui il genitore intendesse far accompagnare/prelevare il bambino da persona diversa (che deve comunque essere esclusivamente un maggiorenne), questa deve essere identificata, mediante idoneo documento di riconoscimento e delegata formalmente, per iscritto.

Il protocollo sanitario

Tutte le assenze devono essere giustificate.

Per le sotto elencate ragioni sanitarie è previsto l'allontanamento del bambino per almeno 24 ore, con rinvio al pediatra curante.

- Presenza di vomito: due o più episodi nelle precedenti 24 ore;
- Febbre pari o superiore a 38,5 gradi rettali;
- Tre scariche diarroiche;
- Congiuntivite purulente, fino a 24 ore dopo l'inizio del trattamento;
- Impetigine, fino a 24 ore dopo l'inizio del trattamento;
- Pediculosi, fino al mattino dopo il primo trattamento;
- Stomatite aftosa: se il bambino non è in grado di controllare la saliva;
- Esantemi con febbre o con cambiamenti di comportamento.

I genitori sono chiamati dall'educatrice anche nel caso in cui il/la bambino/a:

- presenta segni di malattia (febbre, pigrizia insolita, irritabilità, pianto persistente, difficoltà respiratoria);
- la malattia impedisce di partecipare adeguatamente alle attività;
- la malattia richiede cure che il personale non è in grado di fornire senza compromettere la sicurezza e la salute degli altri bambini.

In tutti questi casi il consiglio è che la bambina/il bambino allontanata/o stia a casa almeno il giorno seguente.

Il personale educativo, di norma, non è autorizzato a somministrare farmaci.

La tabella dietetica e nutrizionale.

La Tabella dietetica e nutrizionale, appositamente predisposta dall'unità operativa competente dell'ASL, prevede sia il menù estivo sia quello invernale.

La suddetta Tabella viene consegnata ai genitori dei bambini frequentanti il nido all'atto del loro ambientamento.

Nell'ipotesi in cui ricorrano esigenze personali di particolari regimi alimentari, si possono apportare modifiche e/o integrazioni alla stessa Tabella in forza di apposita prescrizione a cura del Pediatra di famiglia.

Non è invece necessario certificato medico per temporanee diete in "bianco"; in questo caso è sufficiente informare l'educatrice per tempo.

Per i lattanti il menù rispetta i tempi e le modalità dello svezzamento, in accordo con la famiglia.

Il corredo personale richiesto

Ogni bambina/o deve portare con sé al servizio (e potrà tenere nel suo apposito armadietto):

- 1 sacca con un cambio completo di vestiti;
- un paio di pantofole o calzini antiscivolo;
- 1 bicchierino di plastica o un biberon;
- eventuale ciuccio o altro oggetto che usa per addormentarsi;
- cuscino antisofofo, federa, lenzuolo con angolo, copertina (se dorme al nido);
- 1 confezione di crema (da portare all'inizio dell'anno);
- uno spazzolino da denti e il dentifricio;
- 5 bavaglino con elastico e un asciugamano piccolo da riportare ogni lunedì.

Tutto il corredo personale deve essere contrassegnato con il nome della/del bambina/o.

4. I fattori di qualità del servizio

I principali fattori di qualità del servizio sono:

- l'appropriatezza del progetto pedagogico e dell'attività educativa;
- gli interventi per l'inclusione dei bambini con disabilità;
- la professionalità del personale, costantemente supportata con specifiche iniziative di formazione ed aggiornamento, attraverso contributi di esperti ed interventi di supervisione;
- l'identificabilità del personale, distinto per sezione;
- l'informatizzazione delle procedure amministrative;
- la tracciabilità dei pagamenti;
- l'accessibilità al servizio e agli uffici, sia dal punto di vista fisico, che telefonico ed informatico, perché l'orario di apertura è adeguato, la modulistica è chiara e la documentazione comprensibile;
- la sicurezza ambientale, garantita attraverso l'adeguatezza degli edifici alla normativa vigente, la preparazione del personale e la predisposizione, per ciascuna struttura, del Piano d'emergenza ed evacuazione;
- l'igiene e qualità degli alimenti e la gradibilità delle preparazioni, che rispettano le tabelle dietetiche indicate dall'ASL e le diete personalizzate;
- l'igiene ambientale, rispondente ai protocolli di pulizia e sanificazione;
- la comunicazione con le famiglie, sia attraverso colloqui ed incontri individuali, che con gli strumenti collettivi della partecipazione;

17

5. Il rispetto della privacy

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Foto e filmati che li ritraggono possono essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali.

Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

6. Suggerimenti e reclami

Malgrado l'impegno costantemente posto per garantire elevati standard di qualità, è possibile che si determinino insoddisfazioni o vengano rilevate criticità.

I suggerimenti e gli eventuali reclami in merito ad ogni aspetto inerente ai servizi devono essere inoltrati al Comune, Settore *Servizi alla Persona e alla Comunità* per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

Le contestazioni vanno motivate e presentate per iscritto entro 15 giorni dal disservizio riscontrato.

L'Amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 30 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Nel caso di particolari richieste che comportino una più approfondita analisi, sarà comunque inoltrata all'utente una nota per spiegare le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione, al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario.

I suggerimenti possono essere presentati anche presso le **sedi degli asili nido e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune.**

7. L'assetto organizzativo dei servizi

I servizi educativi per la prima infanzia del Comune di Tortona sono articolati in:



Asilo Nido Comunale "Arcobaleno"

Tre sezioni, per bambine/i da 6 a 36 mesi

Sede: **via Trento** - tel. 0131.863.442

Autorizzazione al funzionamento

prot. n.xxx del 2018

18

Asilo Nido Comunale "SantaChiara"

Tre sezioni, per bambine/i da 6 a 36 mesi

Sede: **p.tta Gambarà, 1** - tel. 0131.862.335

Autorizzazione al funzionamento

prot. n.xxx del 2018



Micro Nido Integrato "Mary Poppins"

Una sezione, per bambine/i da 13 a 36 mesi

Sede: **v.le Kennedy, 14** - 0131.863.442

Autorizzazione al funzionamento

prot. ASL AL n.2009/565 del 26/02-2009



Micro Nido Integrato "G. Sarina"

Una sezione, per bambine/i da 13 a 36 mesi

Sede: **v.le De Gasperi, 1** - tel. 3664046497

(attualmente a gestione diretta comunale)

Autorizzazione al funzionamento

prot. ASL 20 n.2007/0267 del 23/03-2007



Baby Parking/Ludoteca "Oh, che bel castello!"

Servizi integrativi

per bambine/i da 13 a 36 mesi

da fruirsi ad ore (*Baby Parking*)

per bambine/i da 1 a 6 anni,

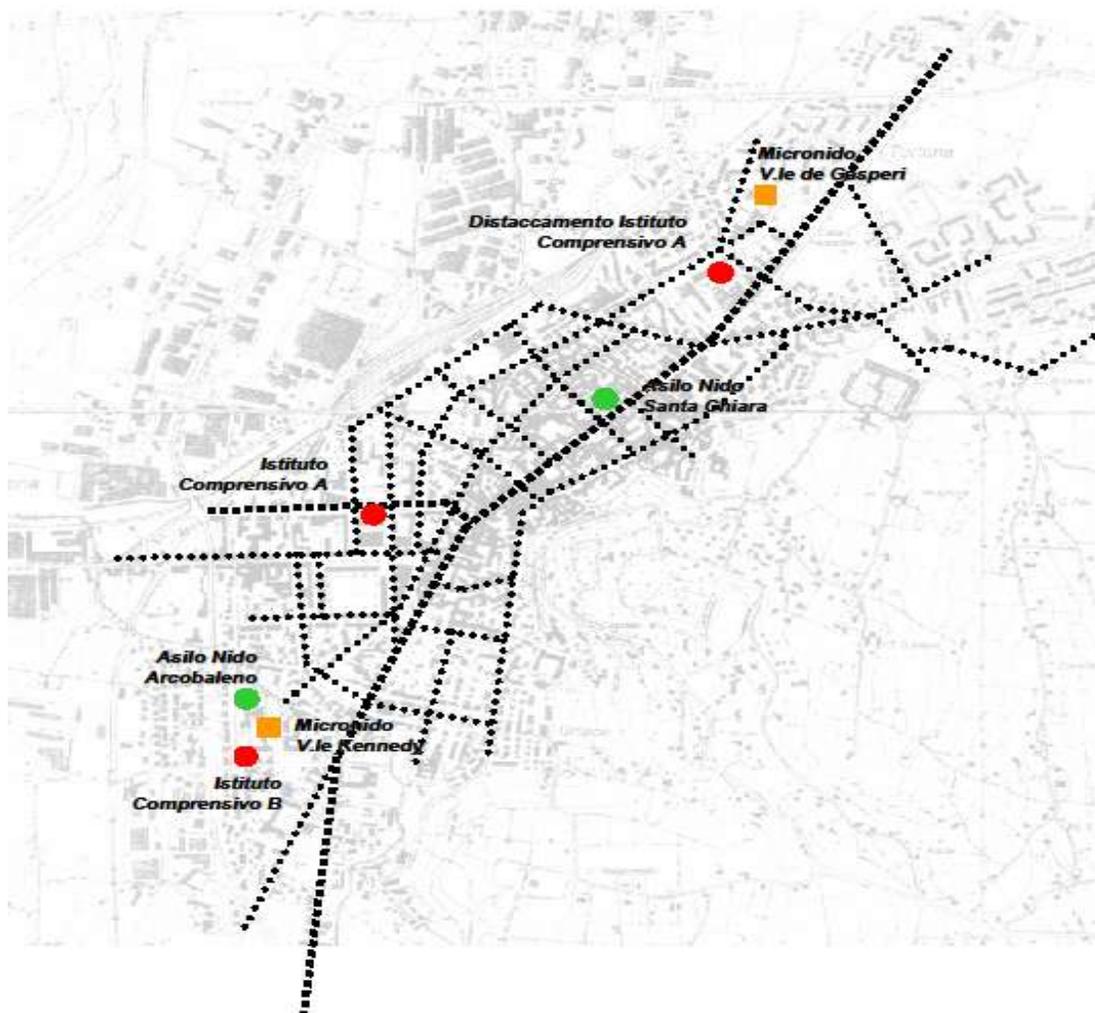
accompagnati da un adulto (*Ludoteca*)

Sede: **via Trento** - tel. 0131.863.442

(attualmente chiuso per ristrutturazione)



Sistema educativo 0-6 della Città di Tortona



19

INFORMAZIONI

Per ogni informazione di carattere amministrativo:

- **Comune di Tortona** - tel.0131.864470 - Laura Lazzari (l.lazzari@comune.tortona.al.it)
- **ODPF SantaChiara** - tel. 0131.862335 - Elisa Bonza (asilo.nido.tortona@santachiaraodpf.it.)

Per ogni informazione di carattere educativo ed organizzativo:

Lorena Gatti- tel 0131.863442 email: lorenagatti1973@gmail.com; gatti.lorena@santachiaraodpf.it.

COMUNE DI TORTONA - Settore *Servizi alla Persona e alla Comunità*

Dirigente: Luisa Iotti - Palazzo Comunale - C.so Alessandria, 62- C.F./P.Iva 00384600060
tel. 0131.864.229 | fax 0131.864.276 | e-mail: liotti@comune.tortona.al.it

ODPF SantaChiara - Settore *Infanzia 0-6*

Presidente CdG: Pinuccia Barbieri Rossi- P.ta Gambarà, 1 - C.F./P.Iva 00462110065
tel. 0131.862335 | fax 0131.829811 | e-mail: asilo.nido.tortona@santachiaraodpf.it.

Riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi per la redazione della presente **Carta dei servizi educativi per la prima infanzia** della Città di Tortona sono:

- Costituzione della Repubblica Italiana, in particolare gli artt.2,3,31.
- Legge 176/1991 *Ratifica ed esecuzione della convenzione ONU sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989.*
- Legge 104/1992 *Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.*
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.*
- Legge 285/1997 *Disposizione per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia.*
- D.Lgs. 286/1999 *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche (art. 11).*
- Legge 328/2000 *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.*
- Legge Regionale 1/2004 *Norme per la realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione di riferimento (artt.26 e 54).*
- D.Lgs. 196/2003 e s.m.i *Codice in materia di protezione dei dati personali.*
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 *Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.*
- D.Lgs. 33/2013 *Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" (art. 10 c. 9)*
- Legge 107/2015, cd. "Buona scuola", *Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti.*
- D.Lgs..65/2017 *Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni.*
- L.R. 3/1973 s.m.i *Asili nido - Criteri generali per la costruzione, l'impianto e la gestione e il controllo degli asili-nido comunali.*
- D.G.R. n.2-9002 del 20/06-2008 *Sezione primavera – Approvazione direttive relative agli standard minimi del servizio.*
- D.G.R. n.31-5660 del 16/04-2013 *Servizio per la prima infanzia denominato centro di custodia oraria - Aggiornamento standard minimi e organizzativi - Revoca D.G.R. n. 19-1361 del 20/11/2000.*
- D.G.R. n.20-6732 del 25/11-2013 *Aggiornamento standard minimi strutturali e organizzativi del servizio alla prima infanzia denominato micro-nido.*
- Statuto del Comune di Tortona, in particolare gli artt. 5,6, 53,65.

