

 <p>COMUNE DI MEDIGLIA</p>	<p>SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000</p> <p>Data Emiss: 01/09/2012</p> <p>Pagina 1 di 11</p>	
	<p>CARTA DEL SERVIZIO NIDO MEDIGLIA</p> <p>Erogazione servizio nido</p>	

INDICE

1. BENVENUTO AL LETTORE.....	2
2. CHI GESTISCE L'ASILO NIDO.....	2
3. LA FINALITÀ.....	2
4. A CHI È RIVOLTO.....	3
5. LA SEDE.....	3
6. LE ATTIVITÀ.....	3
7. L'ORGANIZZAZIONE.....	4
8. IL FATTORE UMANO.....	5
9. LA QUALITÀ.....	5
10. IL CALENDARIO, GLI ORARI, LE RETTE.....	7
11. LE ISCRIZIONI.....	8
12. LE GRADUATORIE.....	8
13. RINUNCE, DIMISSIONI E ASSENZE.....	9
14. LA GESTIONE DEI RECLAMI.....	10
15. PRINCIPI GENERALI ISPIRATORI.....	11
16. COME CONTATTARCI.....	11

 COMUNE DI MEDIGLIA	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 01/09/2012 Pagina 2 di 11	
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO MEDIGLIA Erogazione servizio nido	

1. Benvenuto al lettore

La presente Carta del Servizio presenta l'Asilo Nido Primavera di Mediglia: un luogo educativo per la fascia d'età dai 3 mesi ai 3 anni con le sue modalità di attuazione, organizzazione, partecipazione in un'ottica di trasparenza, semplicità, buon senso e funzionalità.

2. Chi gestisce l'Asilo Nido

La Cooperativa Sociale Eureka su incarico del Comune di Mediglia, che mette a disposizione i locali, gestisce l'Asilo Nido. Eureka, è una cooperativa sociale onlus specializzata nel settore con più di dieci anni di esperienza.

3. La finalità

L'Asilo Nido è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione dei bambini nel rispetto dell'identità di ciascun soggetto e delle identità religiose e culturali delle famiglie.

Il progetto educativo dell'Asilo Nido è pensato ed organizzato soprattutto in relazione alle esigenze **dei piccoli e delle loro famiglie**. Nella stessa struttura, in diversi orari, viene data l'opportunità alle famiglie di frequentare il centro prima infanzia.

I principali obiettivi:

- offrire ai bambini un ambito educativo e di crescita sul piano relazionale, cognitivo, psicomotorio, con tempi e spazi scanditi dai loro ritmi e dai loro bisogni, in un ambiente progettato a misura di bambino che offra sicurezze, occasione di apprendimento e di benessere;
- costruire un contenitore di relazioni serene ed equilibrate caratterizzate da buona organizzazione e da risorse umane di qualità;
- attivare relazioni sociali e culturali tra bambini, tra adulti, tra bambini e adulti finalizzate a stimolare e promuovere lo sviluppo della personalità di tutti i bambini e a prevenire nei neo-genitori i disagi dovuti all'isolamento e alla scomparsa della famiglia allargata;
- rispondere alle nuove esigenze di accessibilità e di cura qualitativa dei figli da parte della famiglia;
- coinvolgere i genitori nella progettazione educativa e diffondere una cultura dell'infanzia e dell'auto-aiuto fra tutti gli attori sociali. Valorizzare la vis creativa, il senso di appartenenza e la voglia di essere cittadini attivi all'interno della comunità;
- valorizzare vicinanza spaziale e organizzazione oraria: migliorare la qualità della vita emotiva e lavorativa dei genitori facilitando una buona organizzazione familiare, con conseguente diminuzione di stress e di costi;

 COMUNE DI MEDIGLIA	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 01/09/2012 Pagina 3 di 11	
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO MEDIGLIA Erogazione servizio nido	

- valorizzare e recuperare la capacità educativa della famiglia e dell'adulto di riferimento attraverso un supporto ludico, educativo, informativo e culturale;

4. A chi è rivolto

L'Asilo Nido è rivolto ai bambini in fascia d'età dai tre mesi ai tre anni, o comunque fino al momento in cui maturi il diritto di ammissione alla scuola dell'infanzia.

Le iscrizioni sono aperte, in primis, ai residenti nel Comune di Mediglia ed ai figli del personale impiegato presso il Comune di Mediglia e degli appartenenti alla Caserma dei Carabinieri di San Giuliano Milanese (finchè in servizio presso la suddetta Caserma), seppur entrambi non residenti, equiparando in tali ultimi due casi, l'asilo nido comunale all'asilo nido realizzato nel luogo di lavoro ai sensi della Legge n. 448/01 (e con una riserva di massimo n.8 posti); a seguire con bambini residenti in altri comuni e con aziende convenzionate con la concessionaria.

All'interno del nido vi è un ambiente destinato a "Spazio Gioco" rivolto sia a bambini che ad adulti accompagnatori anche non iscritti al nido.

I bambini possono anche essere affidati alle educatrici per periodi prestabiliti.

5. La sede

L' Asilo Nido sorge in Via Fratelli Bandiera 2, a Triginto di Mediglia in uno spazio dedicato, con entrata e giardino indipendenti. La struttura è composta da circa 300 mq coperti e circa 450 mq di giardino e ha l'autorizzazione al funzionamento concessa dall' ASL di competenza.

Il nido può accogliere fino a 55 bambini ma, ai sensi della vigente normativa regionale, può ammettere una compresenza di 60 bambini.

Particolare attenzione è stata rivolta alla progettazione e alla sicurezza degli spazi, degli ambienti, delle attrezzature che rispondono ai requisiti di sicurezza e qualità definiti dalla comunità europea.

Il personale si adopera quotidianamente per garantire la costante igiene e pulizia.

La progettazione degli spazi segue costantemente i seguenti presupposti:

- Un ambiente educativo, confortevole e accogliente.
- Un ambiente familiare nel quale i bambini possano trovarsi a loro agio.
- Un ambiente privo di pericoli, che permetta di giocare liberamente
- Un ambiente stimolante per sperimentare e sperimentarsi
- Un ambiente di laboratori e angoli che permettono lo svolgimento delle diverse attività: un laboratorio psicomotorio, uno di manipolazione per gli impasti, travasi e gioco con l'acqua , uno di stimolazione dei cinque sensi, uno spazio morbido per le coccole e il relax, uno spazio di gioco simbolico e travestimenti dove guardarsi allo specchio e far finta di...., un angolo per la "lettura", un laboratorio di pittura e arti espressive; un laboratorio di costruzioni o creazioni con materiali di riciclo, lo spazio per la pappa e quello per la nanna.

 COMUNE DI MEDIGLIA	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 01/09/2012 Pagina 4 di 11	
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO MEDIGLIA Erogazione servizio nido	

6. Le attività

La quotidianità al nido è pensata nel rispetto dei tempi e delle esigenze dei singoli bambini e dei piccoli gruppi.

L'intero arco della giornata ha dei ritmi comprensibili e gradualmente prevedibili ("routine") che vengono scanditi dalle educatrici in modo flessibile. Per il bambino inserito nella vita del nido, le azioni che si ripetono quotidianamente, sono punti di riferimento rassicuranti che si susseguono armoniosamente. I momenti di routine sono integrati nel progetto pedagogico e il buon clima relazionale tra adulti e bambini ne rappresenta la continuità.

L'accoglienza, la merenda di metà mattina, le attività, il pasto, il cambio (quattro volte nell'arco della giornata oltre i cambi in seguito alle necessità), la nanna, la merenda del pomeriggio e il saluto a fine giornata, sono occasioni di apprendimento cognitivo e sociale con una forte valenza affettiva. La routine intesa in questo senso diventa "rito" ed esige da parte degli adulti, educatori, coordinatore, personale ausiliario, delle competenze e, soprattutto, delle sensibilità e delle attenzioni che fanno parte del nostro stile di lavoro.

In particolare le attività e i progetti vengono realizzati ogni anno e sul gruppo di bambini a cui sono destinati. Essi vengono proposti a gruppi omogenei, per rispettare le competenze e le necessità di potenziamento delle stesse. Le educatrici, ogni anno, dopo aver osservato il proprio gruppo, si confrontano e stabiliscono insieme gli obiettivi da raggiungere, stilano il progetto definendo il gruppo di destinazione, gli obiettivi preposti, i materiali necessari, i tempi e la modalità di proposta del progetto, verifica finale. (vd allegato)

7. L'organizzazione

Durante l'arco della giornata il numero di educatrici presenti rispetta quanto richiesto dalle norme vigenti. I turni consentono il consolidarsi della relazione e permettono, quindi, interventi individualizzati nei confronti dei bambini.

L'organizzazione dei turni di lavoro mira alla realizzazione degli obiettivi del servizio nell'ottica di un'offerta di qualità che coinvolge tutti i soggetti del nido.

Organico del personale: il personale è assunto regolarmente e il contratto di riferimento è quello delle cooperative sociali che verrà applicato in toto senza deroghe. L'orario di lavoro prevede, oltre alle ore di rapporto diretto con i bambini, un monte ore dedicato alla supervisione pedagogica, progettazione, rapporti con la famiglia, documentazione, formazione e aggiornamento. E' prevista la presenza di 1 coordinatrice, 1 cuoca, educatrici ed ausiliarie rapportate al numero di bambini iscritti e frequentanti.

Composizione dei gruppi: il nido accoglie bambini dai tre mesi ai tre anni.

Si distinguono due gruppi, uno per i piccoli ed uno per i medi e grandi. Gli arredi, le attrezzature, i giochi e i materiali sono pensati in funzione dell'età.

Il gruppo dei piccoli accoglie i bambini dai 3 ai 12 mesi circa.

Per questo gruppo sono previsti, oltre al bagno, 2 spazi dedicati, di cui uno adibito in particolare per il sonno.

 COMUNE DI MEDIGLIA	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 01/09/2012 Pagina 5 di 11	
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO MEDIGLIA Erogazione servizio nido	

Il gruppo dei medi e dei grandi accoglie i bambini dai 12 ai 36 mesi circa. Per questo gruppo sono previsti, oltre ai bagni, ampi spazi suddivisi in angoli ben identificabili.

8. Il fattore umano

Il rapporto numerico stabilito tra i nostri operatori e bambini è di 1:7.

La professionalità e l'adeguatezza del personale che presta servizio presso l'Asilo Nido è il fattore principale di qualità del servizio stesso e per questo motivo diamo prioritaria importanza a questo aspetto attraverso:

- Accuratezza nella selezione del personale (scolarità, motivazione, professionalità, affiancamento, formazione al servizio).
- Qualità del personale (formazione, aggiornamento, supervisione, programmazione, sostegno) il personale educativo eureka segue corsi di formazione e/o aggiornamento per almeno 25 ore all'anno per singolo operatore. Il personale ausiliario segue corsi di formazione e/o aggiornamento per almeno 5 ore personali annue.
- Qualità del coordinamento (competenze educative, relazionali, organizzative) : la coordinatrice dell'asilo nido è un'educatrice che opera nei nostri asili nido da 14 anni, opera da coordinatrice da 4, e segue periodicamente dei corsi di aggiornamento e formazione per un totale di ore compreso tra le 30 e 50 ore.
- Presenza di supervisione esterna sia dal punto di vista pedagogico educativo che organizzativo

9. La qualità

Il nostro primo impegno è migliorare continuamente la qualità. Eureka è stata la prima cooperativa sociale lombarda ad ottenere la **Certificazione Sistema Qualità Iso 9001** per la progettazione e per la realizzazione dei servizi socio educativi.

Grazie all'esperienza raggiunta nella gestione di servizi

- abbiamo ottimizzato l'efficacia dei servizi rispetto ai bisogni degli utenti e alle caratteristiche del territorio;
- abbiamo potenziato gli strumenti di autovalutazione da parte del personale educativo e di valutazione da parte del coordinatore e del responsabile scientifico;
- abbiamo potenziato gli strumenti di lavoro;
- abbiamo ottimizzato la relazione e la comunicazione all'interno della cooperativa e tra i vari soggetti coinvolti alla realizzazione dei singoli progetti;
- abbiamo potenziato la motivazione al lavoro dei soci, minimizzando il turnover.

Il sistema di valutazione è un processo circolare che mantiene come obiettivi i punti sopra elencati.

Verifiche alla partenza del servizio:

- autorizzazione al funzionamento
- arredi e attrezzature conformi alle normative vigenti

 COMUNE DI MEDIGLIA	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 01/09/2012 Pagina 6 di 11	
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO MEDIGLIA Erogazione servizio nido	

- possesso dei requisiti del personale
- certificato sanitario del bambino
- analisi del progetto e dell'organizzazione del servizio

Strumenti di verifica in itinere:

- Supervisione della psicologa e/o della pedagoga con l'equipe di lavoro dell'asilo nido
- Programmazione quotidiana e quindicinale degli educatori
- Programmazione e mansionario per le ausiliarie
- Verifica idoneità erogazione pasti
- Rilevazione delle presenze e degli orari del personale
- Numero educatori coinvolti e attività svolte (modulo *riassunto attività*)
- Scheda inserimento (modulo *scheda inserimento*) e strumenti per osservare lo sviluppo dei bambini nel contesto
- Rilevazione presenza e orari utenti frequentanti (modulo *registro presenze*)
- Diario e documentazione attività per ogni bambino
- Verbali delle supervisioni (protetti dalla Legge 196/03 sulla privacy)
- Questionari di soddisfazione cliente/utente e cliente/committente
- Procedura reclami e non conformità
- Resoconto andamento del servizio (semestrale)
- Comparazione dei dati quantitativi e qualitativi, statistiche
- Controllo HACCP, privacy, sicurezza, parametri definiti dal DGR 20588 della Regione, rispetto dei contratti di lavoro
- Colloqui, riunioni e assemblee genitori

Rapporto con i genitori

La procedura di Qualità Eureka prevede che tutti i genitori compilino, a intervalli regolari, i moduli di soddisfazione dove si richiedono suggerimenti da parte dell'utenza, allo scopo di migliorare lo standard del servizio e mantenere alto il livello di qualità.

All'inizio dell'anno, il gruppo educativo si incontra e organizza e stabilisce eventi ed iniziative atte a coinvolgere i genitori alla vita del nido. I documenti stilati, dove vengono espone e spiegate le proposte, indicando le date delle iniziative, vengono distribuiti durante la prima riunione, delle due previste, così da permettere alle famiglie di potersi organizzare per tempo. (vd. All/10)

Attribuiamo grande importanza alle attività di documentazione del lavoro svolto, cosicché i genitori possano rendersi conto personalmente delle risorse che abbiamo a disposizione e di ciò che viene realizzato effettivamente con il piano annuale delle attività educative.

I genitori vengono informati anche attraverso periodiche riunioni con gli educatori (minimo due all'anno) colloqui individuali, documentazioni fotografiche (le foto vengono fatte previo consenso dei genitori).

Le linee progettuali vengono continuamente approfondite in itinere dall'equipe di lavoro seguendo i seguenti punti:

 COMUNE DI MEDIGLIA	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 01/09/2012 Pagina 7 di 11	
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO MEDIGLIA Erogazione servizio nido	

- Organizzazione della giornata al nido: attenzione/flessibilità
- Sempre al centro il bambino, ma volontà di accoglienza anche alle esigenze dei genitori
- Verifica e controllo con la metodologia della ricerca-azione
- Semplicità della qualità: sicurezza fisica e psicologica dei bimbi, qualità dei materiali, accuratezza nella progettazione degli ambienti, semplicità e buon senso nella progettazione globale del servizio.
- Qualità delle relazioni tra educatori e bambini, tra educatori e genitori, tra educatori, coordinatrice, operatori e pedagoga.

10. Il calendario, gli orari, le rette

Il nido è aperto da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 18.00.

Oltre le 18,00 e il sabato il servizio è aperto su prenotazione e con la presenza minima di tre bambini con il pagamento di un tesseramento.

Il Nido è aperto dal 1 Settembre al 31 Luglio per un totale minimo di 47 settimane secondo il calendario definito annualmente sulla base delle direttive regionali.

Per il solo mese di agosto è prevista la possibilità di apertura del nido, su prenotazione da parte delle famiglie e con la presenza minima di 15 bambini. Ad agosto la frequenza potrà essere settimanale o plurisettimanale con pagamento della retta calcolata sulla base della scelta effettuata.

I genitori sono tenuti a pagare le rate mensili per tutta la durata dell'anno scolastico, fatto salvo quanto previsto al successivo art. 14, escluso il mese di luglio la cui iscrizione è facoltativa e può essere settimanale o plurisettimanale con pagamento della retta calcolata sulla base della scelta effettuata (retta mese / 4 per numero di settimane frequentate).

Per i bambini che hanno maturato il diritto di ammissione alla scuola materna, ma sono interessati a frequentare il nido sino ad inizio inserimento alla scuola materna (purchè non abbiano compiuto i tre anni), possono essere iscritti al mese di settembre e ottobre con pagamento della retta settimanale o plurisettimanale, calcolata sulla base della scelta effettuata (retta mese / 4 per numero di settimane frequentate).

L'organizzazione viene definita in base alle esigenze degli utenti. Sono previste frequenze part-time al mattino o al pomeriggio. E' anche possibile la frequenza solo di alcuni giorni alla settimana purchè sia garantita la continuità di presenza nel tempo. Le rette sono differenziate in funzione degli orari e delle modalità di frequenza.

In caso di mancata frequenza la retta mensile dovrà comunque essere versata fatto salvo quanto previsto dall'art. 14.

Per i residenti nel comune di Mediglia, è previsto un'integrazione comunale per il pagamento della retta sulla base della propria situazione attestata da apposita Isee.

Le fasce sono 4 in base al numero di ore di frequenza giornaliere.

I pagamenti potranno avvenire o con assegno, bonifico bancario o RID/SEPA.

Il termine di pagamento è fissato entro il giorno 5 del mese di riferimento.

 COMUNE DI MEDIGLIA	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 01/09/2012 Pagina 8 di 11	
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO MEDIGLIA Erogazione servizio nido	

E' possibile acquistare un tesserino per una frequenza pari a 10 ore al costo di € 80,00 (€ 8,00/ora o frazione di ora) per frequenza su prenotazione.

In caso di due fratelli, non residenti, che frequentano contemporaneamente, il secondo avrà lo sconto del 30%.

11. Le iscrizioni

Le domande di iscrizione vanno presentate, previa compilazione dell'apposito modulo, presso la sede dell'Asilo Nido dal lunedì al venerdì su appuntamento.

Le domande possono essere presentate durante tutto l'anno.

Il modulo per la domanda di ammissione si conforma ai principi dell'autocertificazione, secondo le norme della semplificazione amministrativa. Le domande devono essere compilate in ogni parte.

Il perfezionamento dell'iscrizione si effettua con il versamento di un deposito cauzionale di 100 € che verrà restituito a fine frequenza e solo se l'utente è in regola con tutti i pagamenti. Qualora la famiglia non perfezioni l'iscrizione, la coordinatrice provvederà a convocare il richiedente immediatamente successivo.

In caso di rinuncia, l'importo versato per il perfezionamento dell'iscrizione non verrà restituito.

Una volta ammessi, i bambini hanno titolo a frequentare, senza necessità di ripresentare la domanda, fino all'ammissione alla Scuola dell'infanzia.

Non potranno essere accolte le domande d'iscrizione presentate per i bambini-bambine che, raggiunto il 3° anno d'età, maturano i requisiti per la frequenza alla scuola d'infanzia.

L'ammissione ai Servizi per la Prima Infanzia è subordinata ai posti disponibili.

La famiglia fissa un primo colloquio informativo con la coordinatrice durante il quale può visitare il nido e acquisire tutte le informazioni utili.

Al momento dell'iscrizione la coordinatrice concorderà con la famiglia il programma di inserimento, verranno compilati insieme i moduli, verrà consegnato il materiale descrittivo del progetto educativo, l'articolazione della giornata, il menù.

Verranno inoltre concordati i giorni e gli orari di frequenza.

I casi segnalati dal Servizio Sociale Comunale hanno priorità di inserimento.

12. Ammissione, inserimento e frequenza

L'ammissione dei bambini/e avviene non prima del terzo mese d'età.

I genitori del bambino/a ammesso/a riceveranno comunicazione telefonica dell'avvenuta ammissione, si concorderà un appuntamento per il colloquio durante il quale verranno date tutte le comunicazioni riguardanti la data di inizio di frequenza e le indicazioni procedurali per l'inserimento.

I genitori sono tenuti a comunicare al coordinatore dei Servizi Prima Infanzia ogni variazione riguardante i dati precedentemente dichiarati nella domanda di iscrizione.

Gli inserimenti potranno essere effettuati nel corso di tutto l'anno scolastico secondo la tempistica indicata dal servizio stesso.

 COMUNE DI MEDIGLIA	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 01/09/2012 Pagina 9 di 11	
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO MEDIGLIA Erogazione servizio nido	

L'inserimento dei bambini/e avviene gradualmente con la presenza del genitore o persona significativa.

Il periodo d'inserimento, che viene concordato con il genitore o chi ne fa le veci, è preceduto da un incontro con il coordinatore e l'educatrice di riferimento. I tempi dell'inserimento prevedono di norma un periodo di due settimane: durante la prima il genitore accompagna e resta con il bambino al nido, gioca e osserva. Con il passare dei giorni iniziano i primi distacchi che si allungano sempre di più. Il primo pasto avviene con il genitore (che osserva anche le modalità del sonno) dopo di che la permanenza al nido aumenta giornalmente fino a raggiungere la fascia richiesta.

Per essere ammessi ai Servizi per la Prima Infanzia i bambini/e devono aver ottemperato a quanto previsto dalle vigenti disposizioni sanitarie in ordine alle prescrizioni e vaccinazioni obbligatorie.

Il coordinatore è tenuto ad accertare quanto sopra previsto e aggiornare la certificazione di ciascun bambino/a iscritto/a.

All'educatrice di riferimento devono essere forniti uno o più recapiti telefonici che consentano di rintracciare in qualunque momento i genitori o persona preposta.

I genitori devono rispettare l'orario di entrata e di uscita prescelti in base alle proprie esigenze e stabiliti col gestore del servizio salvo il verificarsi di situazioni particolari.

I familiari dei bambini/e sono ammessi nei locali dell'asilo nido nel rispetto dello svolgimento delle attività e della vita di relazione del nido.

Nel caso in cui i genitori non possano recarsi a prendere i bambini/e dovranno autorizzare a mezzo scritto altra persona (delega), comunicando al personale educativo le generalità della persona autorizzata che dovrà presentarsi con apposito documento di riconoscimento.

L'accesso ai locali sede dei servizi non dovrà essere consentito a persone estranee, se non preventivamente autorizzate dal coordinatore.

Non dovrà essere permesso al personale variare o modificare gli orari prestabiliti (sia il proprio orario che quello degli utenti), senza preventiva autorizzazione del coordinatore.

L'esposizione di materiale pubblicitario, manifesti, avvisi relativi ad inviti, divieti e altro deve essere sempre concordato/autorizzato con/da il coordinatore.

Non è possibile introdurre alimenti e bevande dall'esterno.

13. Rinunce, dimissioni e assenze

La famiglia del bambino/a potrà in qualunque momento rinunciare al posto presentando dichiarazione scritta alla coordinatrice con **preavviso di almeno 30 giorni** fermo restando il pagamento della retta fino alla scadenza dei 30 giorni dalla data di presentazione della rinuncia medesima. In caso di rinuncia durante l'inserimento, è dovuta sia la quota di iscrizione che la quota di riferimento del mese.

L'assenza dei bambini/e superiore a trenta giorni senza comunicazione da parte dei genitori o di chi ne fa le veci, e/o la mancata corresponsione delle quote di frequenza per due mesi consecutivi può comportare la decadenza del diritto alla frequenza, previa

 COMUNE DI MEDIGLIA	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 01/09/2012 Pagina 10 di 11	
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO MEDIGLIA Erogazione servizio nido	

valutazione del coordinatore dei Servizi di Prima Infanzia e del responsabile del competente settore comunale, fermo restando l'obbligo del pagamento del contributo dovuto.

Per una frequenza mensile fino a cinque giorni, indipendentemente dalla motivazione, sarà dovuto il 70% della retta mensile.

Sarà possibile il mantenimento del posto per non più di due mesi, previo versamento del 50% della retta nei seguenti casi, previa opportuna documentazione:

1. motivi di salute certificati dal medico curante o dall'A.S.L.
2. trasferimento momentaneo per motivi lavorativi di uno o entrambi i genitori
3. interruzione momentanea del rapporto di lavoro di uno dei due genitori.
4. rinvio dell'inserimento del proprio figlio con mantenimento del posto assegnato rispetto alla data di ammissione comunicata alla famiglia stessa dall'ufficio competente.

Se i motivi sopra descritti non vengono preventivamente documentati sarà dovuta l'intera retta.

L'allontanamento dei bambini/e per malattia e la loro riammissione ai servizi dovrà avvenire secondo le indicazioni emanate dal Dipartimento di Prevenzione Servizio Medicina Preventiva ASL di competenza.

Nel caso si renda necessario l'allontanamento del bambino/a dai servizi, il personale deve contattare immediatamente i genitori che sono tenuti a provvedervi tempestivamente.

I genitori, che sono tenuti a comunicare il motivo dell'assenza del proprio figlio, devono indicare se tratta si di assenza a seguito di malattia infettiva diffusiva, al fine di consentire l'attivazione sollecita delle opportune misure profilattiche.

Qualora l'assenza non sia dovuta a malattia del bambino, i genitori sono tenuti ad avvertire preventivamente l'educatrice di riferimento, indicando il periodo di assenza previsto.

In caso di infortunio o incidente, che prevedano un intervento urgente, il bambino/a sarà accompagnato con autoambulanza al Pronto Soccorso Ospedaliero più vicino, previa o contestuale comunicazione ai genitori.

I farmaci possono essere somministrati dalle educatrici nel rispetto delle indicazioni emanate dal Dipartimento di Prevenzione Servizio Medicina Preventiva ASL di competenza.

14. La gestione dei reclami

Per rilevare eventuali disservizi o violazioni degli standard enunciati nella presente carta dei servizi, gli utenti possono presentare reclamo scritto e verbale contenente le generalità e il recapito del reclamante.

La Cooperativa Sociale Eureka è tenuta a rispondere in forma scritta entro 30 giorni effettuando le indagini necessarie e attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, dandone informazione all'Ente Comunale.

 COMUNE DI MEDIGLIA	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 01/09/2012 Pagina 11 di 11	
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO MEDIGLIA Erogazione servizio nido	

15. Principi generali ispiratori

UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio sarà fatta per motivi riguardanti: sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

IMPARZIALITA'

Il comportamento dell'equipe di lavoro è conformato ai principi di imparzialità, obiettività e giustizia.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha la facoltà di scegliere fra le tipologie dei servizi proposti; tale indicazione sarà rispettata nei limiti della capienza di ciascun servizio.

REGOLARITA' E CONTINUITA'

Sono garantite la regolarità e continuità dei servizi nel rispetto delle norme e dei principi sanciti dalla legge.

PERSONALIZZAZIONE

Ogni bambino avrà un progetto educativo personalizzato in base alle sue capacità, esigenze e necessità.

TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

L'equipe di lavoro dell'Asilo Nido, considera la partecipazione attiva delle famiglie come un valore positivo ed un'occasione di miglioramento continuo.

RISPETTO DELLE REGOLE

Come noi ci impegniamo a rispettare le regole e le leggi, consapevoli del carattere pubblico del nostro ruolo educativo e della responsabilità sociale che questo comporta, chiediamo a tutti lo stesso impegno.

16. Come contattarci

Sede del nido: Mediglia, Via Fratelli Bandiera 2
 Tel. e Fax 02.90660766
 E-mail: nidomediglia@gmail.com
 Sito internet: www.comune.mediglia.mi.it

Sede della Cooperativa Sociale Eureka!: San Donato Milanese, via di Vittorio 113
 Tel. 02. 55607420 Fax 02.55607452
 Sito internet: www.coopeureka.it
 E-mail: info@coopeureka.it;

Allegata delibera comunale Rette dell'anno educativo in corso.