

*Allegato B) alla deliberazione di G.C.n.26/2011*

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EDUCATIVI PRIMA INFANZIA

Nidi d'infanzia • Primi Passi • Centro per Bambini e Genitori

## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1 Cos'è la “Carta della qualità”**

La carta della qualità rappresenta “il patto” tra Amministrazione Comunale, gestori dei servizi e cittadini. E' lo strumento che regola i rapporti fra il Servizio e gli Utenti ed esprime le finalità, le caratteristiche e le modalità organizzative e di erogazione dei servizi. In tal senso rappresenta lo strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per i cittadini di contribuire all'evoluzione del servizio in un'ottica di collaborazione e miglioramento continuo. La carta rappresenta uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti, garantendo chiarezza, trasparenza e massima diffusione delle informazioni.

In particolare la carta si ispira:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 che detta i principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- alla L. 244/2007 comma 461, art. 2
- alla Legge Regionale n.1/2000 e successive modificazioni ed integrazioni
- alla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo (L.176/91).

### **1.2 Come è fatta**

La carta è costituita da:

- una parte generale
- una parte variabile, raccolta di dati ed informazioni periodicamente aggiornati

Della parte variabile fa parte:

- elenco dei nidi e dei servizi educativi con riferimento ai servizi gestiti direttamente e a quelli affidati a gestori esterni scelti mediante procedura ad evidenza pubblica
- calendario scolastico
- sistema tariffario
- agevolazioni tariffarie
- risultati delle rilevazioni di soddisfazione dell'anno precedente e degli indicatori

La carta viene rinnovata ed aggiornata periodicamente nelle parti variabili e generale e distribuita alle famiglie all'atto dell' ammissione ai servizi, momento in cui ha origine il patto tra Amministrazione Comunale e cittadino.

### **1.3 A chi si rivolge**

La Carta è rivolta a tutti gli utenti dei Nidi d'infanzia e dei Servizi Integrativi presenti sul territorio e quindi ai bambini, alle bambine, alle famiglie, ma anche agli educatori, agli addetti ai servizi generali, ai coordinatori pedagogici e gestionali, ai responsabili di servizio, ai dirigenti ed alle altre agenzie educative presenti nel territorio.

## 1.4 Principi fondamentali

Il Comune di Maranello, congiuntamente alla cooperativa sociale Società Dolce a cui è affidata parte della gestione dei servizi educativi per la prima infanzia, si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza e diritto di accesso:** È assicurata la parità di diritto a tutti gli utenti senza nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. In tale ambito il Nido d'infanzia ed il Centro per bambini e genitori tutelano e garantiscono il diritto all'inserimento dei bambini diversamente abili anche in collaborazione con i servizi competenti delle Aziende Sanitarie Locali, nonché di bambini in situazione di disagio relazionale e socio-culturale, e svolgono altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio e di emarginazione.
- **Imparzialità e trasparenza:** L'Amministrazione garantisce la massima imparzialità di trattamento. L'Amministrazione definisce criteri di accesso imparziali e massima equità nella modalità di partecipazione al costo del servizio (tariffa lineare).
- **Accoglienza e inserimento:** L'Amministrazione e gli operatori si impegnano ad accogliere gli utenti del servizio, bambini e genitori, mettendo in atto procedure di inserimento mirate e prestando particolare attenzione a situazioni problematiche e a bambini in difficoltà.
- **Continuità:** è assicurato il raccordo tra i servizi educativi per la prima infanzia, le famiglie e le altre agenzie educative del territorio salvaguardando così il percorso di crescita del bambino in una prospettiva evolutiva e in un'ottica di globalità. In particolare si garantiscono progetti specifici per garantire la continuità nido- famiglia- centro per bambini e genitori -scuola dell'infanzia.
- **Informazione e Partecipazione:** L'Amministrazione garantisce un'informazione preventiva completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, sugli strumenti di lavoro, sui tempi di attuazione delle procedure.
- **Regolarità nell'erogazione dei servizi:** L'Amministrazione si impegna a garantire regolarità e continuità nell'erogazione del servizio, secondo il calendario scolastico, ad eccezione di interruzioni e sospensioni per motivi urgenti, contingenti ed imprevedibili.
- **Efficacia ed efficienza:** Il servizio viene organizzato ed erogato secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia.
- **Tutela dei dati personali:** I dati personali delle famiglie e le immagini dei bambini sono gestiti nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii

## 1.5 Obiettivi e finalità dei servizi educativi per la prima infanzia

### Finalità

Il Nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che concorre con le famiglie alla crescita e all'armonico sviluppo psicofisico e sociale delle bambine e dei bambini fino a tre anni di età nel rispetto dei ritmi personali di sviluppo.

Il Centro per bambini e Genitori e il servizio Primi Passi accolgono i bambini e i loro genitori, o altri adulti accompagnatori, in un contesto di socialità e di gioco per i bambini, e di incontro, comunicazione e confronto per gli adulti.

I servizi educativi per la prima infanzia rappresentano per gli adulti, un luogo di informazione, formazione e confronto, in relazione a tutti gli aspetti legati alla crescita dei bambini.

## **Obiettivi**

L'Amministrazione Comunale congiuntamente ai soggetti del privato sociale a cui è affidata parte della gestione si impegna a garantire servizi che:

- offrano un contesto educativo adeguato ai bisogni di sostegno emotivo, continuità, cura e crescita nell'autonomia dei bambini e delle bambine;
- rispondano ai bisogni del cittadino in termini di flessibilità organizzativa: orari di apertura, frequenza, sviluppo e diversificazione dell'offerta dei servizi per la prima infanzia;
- assicurino ambienti sani, idonei e sicuri;
- consentano alla famiglia opportunità di partecipazione alla vita e all'organizzazione dei servizi.

È inoltre obiettivo comune il miglioramento continuo del servizio offerto da perseguire attraverso:

- periodico monitoraggio dei processi che concorrono all'erogazione dei servizi;
- garanzia di attuazione delle finalità e dei processi espressi nel patto educativo;
- ascolto dell'utente attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione in merito ai servizi, mediante apposite indagini di "customer satisfaction".

## **2. IMPEGNI E GARANZIE**

### **2.1 La Direzione complessiva dei servizi**

I nidi d'infanzia e i servizi educativi per la prima infanzia del Comune di Maranello, afferiscono all'Area Scolastica e Sociale, Servizio Istruzione, Unità operativa: SERVIZI PRIMA INFANZIA.

Il nido Aquilone, il Centro per Bambini e genitori "Biribicchio", il servizio Primi Passi e il Centro per le Famiglie vengono gestiti direttamente dal Comune.

I nidi d'infanzia Coccinelle, Virgilia, Doremi sono affidati, dal Settembre 2010, mediante procedura ad evidenza pubblica, alla cooperativa Società Dolce che ne cura la realizzazione secondo gli standard stabiliti dal Comune di Maranello e secondo il progetto pedagogico e gestionale approvato dal Comune stesso.

Spetta al Comune di Maranello, nella figura del Dirigente che è il diretto responsabile dei servizi e del raggiungimento complessivo degli obiettivi individuati, la direzione complessiva dei servizi.

Con lui collaborano:

- il Responsabile dei Servizi Prima Infanzia che ha il compito di organizzare il personale e i servizi a gestione diretta e di verificare la buona esecuzione di quelli affidati alla gestione della cooperativa Società Dolce.

- I Pedagogisti responsabili dell'indirizzo e del sostegno tecnico al lavoro degli educatori del nido Aquilone e del monitoraggio della qualità dei servizi appaltati
  - Il Personale amministrativo della segreteria del Servizio Istruzione che cura i rapporti con gli utenti, fornisce informazioni, gestisce i processi di raccolta iscrizione, ammissione e frequenza compreso il calcolo delle tariffe e la concessione di agevolazioni fino alle dimissioni dal servizio.
- A sua volta la cooperativa Società Dolce gestisce i servizi affidati mediante una propria Direzione aziendale composta da un Responsabile di Area, un Coordinatore responsabile e un Coordinatore Pedagogico-Gestionale che hanno la responsabilità di realizzare i servizi come sancito negli appositi atti amministrativi sottoscritti all'atto dell'affidamento e coerentemente con il progetto pedagogico-gestionale presentato alla direzione dell'Ente.
- La Direzione del Comune di Maranello e quella di Società Dolce svolgono periodici incontri per pianificare e verificare la conduzione dei servizi, affinché nella specificità di ogni organizzazione e realtà siano garantite alle famiglie pari opportunità.

## **2.2 Impegni per la qualità dei servizi**

L'Amministrazione Comunale ha preso nei confronti dei propri cittadini un forte impegno a garanzia dell'ottenimento degli obiettivi generali e specifici riguardanti i nidi d'infanzia.

Per questa ragione dal 2003 ha implementato un sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001: 2008 in relazione al quale ha ottenuto la certificazione di qualità per la progettazione ed erogazione di servizi educativi e del servizio di refezione scolastica.

Il sistema di gestione per la qualità rappresenta uno strumento per dare valore aggiunto ai servizi resi ed efficientare l'organizzazione al fine di accrescere la soddisfazione dell'utente. Il sistema qualità mira infatti ad ottimizzare i processi aziendali, al miglioramento della comunicazione interna ed esterna e all'incremento delle garanzie di qualità sul servizio offerto. Questa modalità di lavoro è comune a tutti i nidi di Maranello sia a gestione diretta che gestiti dalla cooperativa Società Dolce.

La cooperativa Società Dolce possiede pertanto medesima certificazione qualità (dal 2003) e nell'anno 2008 ha conseguito un ulteriore certificato riguardante in modo specifico la progettazione e la conduzione dei servizi per la prima infanzia, denominato UNI 11034.

## **2.3 Sedi, strutture, orari e spazi**

I servizi per la prima infanzia del Comune di Maranello sono:

- **Nido "Le Coccinelle"**, sito a Maranello, Via A. Boito, 23.
- **Nido "Aquilone"** sito a Maranello, Via F. Gioia, 2.
- **Micronido "Doremi"**, sito a Gorzano di Maranello, via Vandelli, 486.
- **Micronido "Virgilia"**, sito a Maranello, via Boito, 25.

- **Centro per Bambini e Genitori "Biribicchio"** presso il Centro per le Famiglie, a Maranello in Via Magellano 17

- **Primi Passi** presso il Centro per le Famiglie, a Maranello in Via Magellano 17

I nidi e i servizi integrativi funzionano dal 1° giorno lavorativo del mese di settembre fino al 30 di giugno.

**I Nidi a tempo pieno** sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 16.30, quelli part time dalle 7.30 alle 13, secondo il calendario scolastico allegato.

Dalle ore 16.30 alle ore 18.30 è attivo presso i nidi, per i bambini frequentanti il tempo pieno, un servizio a pagamento di orario prolungato gestito dalla cooperativa Società Dolce.

Per i bambini frequentanti il part-time è previsto l'orario prolungato fino alle ore 13.30 per comprovate esigenze lavorative dei genitori.

A richiesta saranno attivati i seguenti servizi sperimentali:

- apertura di un nido durante le chiusure scolastiche di Natale e Pasqua;
- apertura estiva durante il mese di agosto
- attivazione del servizio "aiuto ho un'emergenza".

Tali servizi saranno organizzati previo raggiungimento di un n. minimo di iscritti con i costi a carico dell'utenza e gestiti dalla cooperativa Società Dolce.

- **Centro Bambini e Genitori** dal lunedì al venerdì ore 9/12-15/18

- **Primi Passi** Giovedì pomeriggio 16.30/18.30

*Per l'organizzazione specifica di ciascun servizio si rimanda alle schede allegate.*

## **2.4 L'organizzazione degli spazi nei servizi educativi**

All'interno della sezione del nido ogni bambino vive la maggior parte della giornata e a tal scopo lo spazio è strutturato in angoli con finalità educative specifiche rispondenti ai bisogni esplorativi, manipolativi, motori, socio-affettivi e cognitivi: spazio morbido, spazio motorio, angolo lettura, angolo gioco libero.

Gli spazi sono dedicati anche all'accoglienza dei genitori e alle attività degli educatori. Ogni nido è dotato di:

- un ingresso ;
- uno spazio per i genitori;
- un salone;
- uno spazio laboratorio;
- uno spazio per la motricità;
- una o più sezioni con rispettivi bagni e dormitori;
- l'ufficio del personale.

Nel salone e nelle sezioni vengono attrezzati diversi centri di interesse per favorire l'esplorazione dei bambini sia indipendente sia guidata dall'adulto, sia individualmente sia a piccolo gruppo.

Routine quali il cambio, il pasto, il sonno, rappresentano all'interno della vita al nido, momenti di interazione tra educatrici e bambini carichi di affettività e intimità, fonti di esperienze affettive e conoscitive e proprio per l'importanza che rivestono si svolgono in spazi precisi, caratterizzati, e igienicamente sicuri. Solo il nido "Coccinelle" è dotato di cucina interna propria, gestita da ditta specializzata mentre gli altri nidi ricevono pasti da asporto che vengono ritirati presso i terminali attrezzati.

Anche nei servizi integrativi lo spazio riveste molta importanza ed è allestito per facilitare l'incontro e la collaborazione tra adulti e bambini, è strutturato per favorire la circolarità delle relazioni, l'interazione, l'autonomia, la comunicazione, l'espressione, il senso di appartenenza e di partecipazione.

Lo spazio evolve e si modifica con il gruppo che lo vive; diventa spazio che aggrega, ma anche separa per garantire momenti di piccolo gruppo e intimità; è strutturato in microspazi per le diverse esigenze di bambini e adulti: spazio morbido nel sopralco per i più piccoli, angolo del gioco simbolico, del movimento, la tisaneria per gli adulti, l'atelier dove si svolgono i laboratori che coinvolgono i bambini e gli adulti insieme.

## **2. 5 Struttura, ruolo e compiti del personale dei servizi educativi**

Il personale educatore e il personale inserviente operano nell'ambito delle specifiche competenze concorrendo ognuno con la propria professionalità al buon funzionamento del servizio.

Gli **educatori** hanno compiti inerenti:

- la tutela, la cura, la promozione dello sviluppo psicofisico dei bambini;
- la progettazione e la realizzazione del patto educativo e dei progetti educativi specifici in collaborazione con il pedagoga
- il coinvolgimento dei genitori nella vita del nido e dei servizi integrativi;
- la documentazione dei percorsi educativi realizzati.

Tenuto conto della particolarità e delicatezza dei servizi offerti, della normativa regionale, dei vigenti accordi sindacali decentrati, il rapporto numerico educatore/bambino varia da nido a nido e nei servizi integrativi, secondo le età e le caratteristiche dei bambini e delle bambine accolte.

Precisamente:

- nelle sezioni piccoli un educatore ogni 5 bambini
- nelle sezioni medi un educatore ogni 6/7 bambini
- nelle sezioni grandi un educatore ogni 7/10 bambini
- nei gruppi del Centro per bambini e genitori un educatore ogni 21 coppie bambini/adulti
- nel gruppo del Primi Passi un educatore ogni 15 coppie mamma/ neonato

Gli **addetti ai servizi generali** hanno compiti inerenti:

- il riassetto, la sanificazione e la pulizia degli ambienti e del materiale educativo;
- il supporto agli educatori nella cura dei bambini e nella realizzazione del progetto educativo.

Ai **cuochi** e al **personale di cucina** compete:

- la preparazione dei pasti nel pieno rispetto dei menù approvati dal SIAN (Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione);
- l'applicazione delle norme previste dal Decreto legislativo 193/2007 e Regolamento CEE 852/2004 concernente l'igiene dei prodotti alimentari (Metodo HACCP).

**I pedagogisti del Comune di Maranello e di Società Dolce** sono responsabili dell'indirizzo e del sostegno tecnico al lavoro degli educatori, di promozione e valutazione della qualità, nonché di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di sperimentazione, di raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari, di collaborazione con le famiglie e la comunità locale e di predisposizione del progetto formativo del personale.

## **2. 6 Il Progetto Pedagogico e il Patto Educativo**

Il Progetto Pedagogico e il Patto Educativo sono i due documenti fondamentali per l'organizzazione e la gestione dei nidi d'infanzia e dei servizi educativi per la prima infanzia per quanto riguarda l'aspetto pedagogico ed educativo.

### **Il progetto pedagogico**

Elaborato dal Coordinamento Pedagogico, fornisce l'inquadramento generale teorico comune a tutti i servizi definendo le linee guida vale a dire gli orientamenti teorici a cui i servizi educativi dei Comuni del Distretto devono attenersi per l'elaborazione e attuazione del progetto educativo.

### **Il patto educativo**

Nei servizi educativi per la prima infanzia gli educatori, i bambini e gli adulti di riferimento costruiscono una relazione che diventa spazio di crescita reciproco. Ai bambini vengono proposte occasioni educative che diventano opportunità di scambio tra le famiglie e gli educatori per approfondire i temi della crescita. Il patto educativo è una modalità di confronto in cui le diversità dei tempi della crescita e dei modi di educare diventano preziose risorse per mettersi in contatto e comprendere il mondo della prima infanzia. A tal scopo il patto educativo è suddiviso in diverse parti: alcune centrate sulla descrizione del servizio, con funzione informativa, altre pensate per attivare un dialogo con le famiglie, favorendo il confronto su tematiche educative.

### **I progetti educativi specifici**

Calibrano l'offerta educativa in relazione all'età, ai bisogni, agli interessi, ai ritmi di sviluppo dei bambini accolti e sono direttamente predisposti dal personale di sezione del nido o del Centro per bambini e genitori.

## **2.7 Inserimento al nido**

L'inizio della frequenza al nido è "l'inserimento al nido", momento importantissimo, che coinvolge contemporaneamente bambino, famiglia ed educatori ed è caratterizzato dall'esperienza di "regolazione delle distanze" bambino/famiglia e dall'incontro con un nuovo ambiente. L'inserimento consiste in un graduale ambientamento dei tre attori protagonisti (bambini-genitori-

educatori) alla struttura, alla relazione con adulti e altri bambini e un graduale allenamento alla gestione dei momenti di separazione e di ricongiungimento caratteristici di tale esperienza. I nuovi ammessi vengono accolti al nido a piccoli gruppi, indicativamente in un periodo compreso tra i primi di settembre e la seconda metà di ottobre. Per la delicatezza che riveste questo passaggio l'organizzazione dell'inserimento deve seguire i tempi, i criteri di gradualità e personalizzazione previsti nel progetto pedagogico. La fase dell'inserimento si articola per ogni bambino di norma su 8 giorni: nei primi 5 giorni è prevista una frequenza ridotta con la presenza in sezione del genitore o di un altro adulto conosciuto dal bambino con funzione di mediatore. La permanenza del bambino aumenta progressivamente e contemporaneamente diminuisce la presenza della famiglia in sezione. Il terzo giorno è previsto il consumo del pasto insieme all'adulto accompagnatore e dal nono giorno i bambini possono rimanere fino alle 16.30 e per chi ne ha fatto richiesta anche al servizio di prolungamento orario.

In questo periodo la collaborazione delle famiglie è importante per individuare le esigenze di ogni bambino e realizzare le condizioni più favorevoli per l'instaurarsi di relazioni stabili e sicure. Anche i bambini riammessi all'anno successivo seguono un periodo di riavvicinamento al servizio chiamato REINSERIMENTO che prevede indicativamente la frequenza alla fascia oraria mattutina per i primi cinque giorni.

## **2.8 Le attività del nido**

La giornata è articolata in funzione dei tempi e dei ritmi dei bambini; è organizzata su sequenze di attività abituali e ben definite, quali l'accoglienza, il gioco, il cambio, il sonno, il pranzo, la merenda, l'uscita. Le educatrici attraverso i progetti educativi specifici offrono al bambino opportunità di esplorazione/conoscenza creativa nel rispetto sia dei suoi bisogni evolutivi sia dei suoi interessi. Al nido la giornata di un bambino è fatta di molte esperienze di cui le proposte collegate ai progetti specifici sono solo una parte.

## **2.9 Le attività dei servizi integrativi**

I servizi integrativi si propongono come spazi d'incontro e socializzazione, in cui poter stare con il proprio bambino in una situazione interamente dedicata al gioco e alla relazione e in cui confrontare la propria esperienza con quella di altri genitori.

Al Centro per bambini e genitori l'elemento caratterizzante è la compresenza di adulti di riferimento (genitori, nonni ecc), educatori e bambini.

Le proposte e le opportunità di gioco diventano modi per promuovere un confronto reciproco tra bambini, educatori e genitori e per generare situazioni di apprendimento per tutti: i bambini trovano spazi e materiali adeguati alle loro esigenze e opportunità di socializzazione con i coetanei; i genitori possono confrontare i propri stili educativi sia tra loro sia con le educatrici; le educatrici

possono confrontarsi attivamente con le esigenze e le modalità di cui gli adulti di riferimento sono portatori.

Il servizio Primi Passi si configura come uno spazio di socializzazione per neo mamme e neo papà; offre dunque un sostegno alla maternità e alle competenze genitoriali in un momento particolarmente delicato quale il primo anno di vita; le attività vengono organizzate sulla base dei bisogni, degli interessi del gruppo dei genitori; si propone il corso di massaggio infantile, gli incontri con il pediatra, con la dietista...; insieme ai genitori, i bambini vivono esperienze di gioco e socializzazione negli spazi attrezzati del centro per bambini e genitori.

## 2.10 La giornata tipo al nido

<b>ORARIO</b>	<b>ATTIVITA'</b>
7.30-9	APERTURA DEI NIDI, ACCOGLIENZA DEI BAMBINI, SALUTO BAMBINO E GENITORE, GIOCO LIBERO
9	SNACK CON FRUTTA FRESCA, GIOCO DELL'APPELLO, PRENOTAZIONE PASTI ALLA CUCINA
9.30-10.30	PROPOSTA DI ESPERIENZE ATTRAVERSO PROGETTI EDUCATIVI SPECIFICI.
10.30-11	ROUTINE DEL CAMBIO E PREPARAZIONE AL PASTO
11.20	PRANZO
12-12.30	GIOCO LIBERO
12.30-13	ROUTINE DEL CAMBIO
12.15-13.00 (13.30)	USCITA PER IL PART-TIME
13-15	RIPOSO
15-15.45	MERENDA
16-16.30	GIOCO IN SEZIONE/SALONE/GIARDINO USCITA DEI BAMBINI CHE NON USUFRUISCONO DEL COMPLETAMENTO ORARIO
16.30-18.30	COMPLETAMENTO ORARIO

## 2.11 La giornata tipo al centro per bambini e genitori

**Momento dell'Accoglienza:** le educatrici accolgono i bambini e gli adulti accompagnatori, ci si saluta, ci si racconta e i bambini possono giocare e muoversi liberamente.

**Gioco Libero** negli spazi interni o nell'area verde.

**Momento della Merenda:** primo momento strutturato della giornata, dove ci si riunisce tutti insieme a fare merenda e a cantare canzoni.

**Proposte di Gioco** finalizzate a soddisfare i bisogni evolutivi dei bambini e delle bambine 0-3 anni. Le proposte sono condivise con gli adulti accompagnatori che svolgono un ruolo attivo anche nell'organizzazione delle stesse.

## 2.12 Alimentazione

Il Comune di Maranello produce e somministra i pasti secondo i requisiti meglio descritti dalla carta del servizio refezione scolastica, approvata con deliberazione di GC 76 del 06/05/2008.

- I pasti dei Nidi Coccinelle, Virgilia, Aquilone sono prodotti dal **Centro Produzione Pasti "Pomo d'oro"**, sito in Maranello, Via Boito, 23, cucina interna al Nido Coccinelle
- I pasti per il Micronido Doremi di Gorzano" sono prodotti dal **Centro Produzione Pasti "Melograno"** sito in località Pozza, Via Vandelli, 201.

Tutti i Centri di Produzione e di Distribuzione Pasti hanno adottato un Sistema di Autocontrollo mediante l'applicazione di quanto previsto dai *Manuali di Autocontrollo Igienico secondo il sistema H.A.C.C.P.* previsto dal D.lgs. 193/07 e regolamento CE 852/2004.

I menù adottati dai nidi sono due, **Menù primavera-estate** (vigente nel periodo aprile-ottobre) e **Menù autunno-inverno** (vigente nel periodo novembre-marzo). Gli alimenti vengono preparati giornalmente secondo i menù, variando ogni settimana le preparazioni per quattro settimane, a rotazione continua.

I menù sono elaborati con la supervisione del Servizio SIAN dell'ASL di Modena; il ricettario, elaborato in collaborazione con la Pediatria di Comunità, fornisce precise indicazioni sulle materie prime utilizzate nella preparazione degli alimenti, sulle modalità di preparazione dei cibi e sulle tecniche di cottura utilizzate. Nella elaborazione dei piatti si ricerca:

- maggiore variabilità possibile delle preparazioni con vasta scelta tra i gruppi di alimenti
- uso di materie prime di ottima qualità e fresche
- uso di carni magre
- cottura tramite bollitura, a vapore, al forno
- utilizzo esclusivo di olio extravergine di oliva aggiunto a cottura ultimata quale condimento
- uso esclusivo di uova intere pastorizzate
- progressiva introduzione di alimenti biologici o a lotta integrata
- utilizzo di una minima quantità di sale nelle pietanze e solo di tipo iodato

Per i bambini con intolleranze alimentari, allergie o durante lo svezzamento vengono seguite le prescrizioni pediatriche con tabelle dietetiche personalizzate, su presentazione del certificato del medico curante, attestante gli alimenti da escludere o introdurre e il periodo di osservazione della dieta.

Per garantire il rispetto delle differenze culturali e religiose, i genitori possono chiedere al servizio istruzione l'esclusione di determinati alimenti dalla dieta del bambino.

### **2.13 Bambini e bambine con disabilità**

Su segnalazione del servizio di Neuropsichiatria Infantile (NPI) il servizio valuta l'opportunità di assegnare personale educativo-assistenziale a bambini/e certificati. Per ogni bambino con disabilità certificata viene definita una progettazione educativa individualizzata (PEI) coerente con il vigente protocollo provinciale e distrettuale in tema di integrazione alunni diversamente abili.

## **2.14 Formazione del personale**

La progettualità pedagogica degli educatori è sostenuta e promossa da iniziative di aggiornamento sistematico e mirato, che costituisce un diritto-dovere per gli educatori e per l'ente gestore del servizio. A tale progettualità si connette l'aggiornamento degli addetti ai servizi generali, che concorrono alla realizzazione concreta del progetto educativo.

## **2.15 Condizioni ambientali e fattori di qualità**

Gli ambienti dei Nidi d'infanzia e dei servizi integrativi devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

Gli addetti ai servizi generali garantiscono la costante igiene dei servizi.

Il Comune garantisce ai bambini la sicurezza, sia all'interno che all'esterno del Nido d'infanzia e del Centro per bambini e genitori, dando piena attuazione alle norme previste in materia.

## **2.16 Norme sanitarie**

L'ASL del Distretto di Sassuolo redige il Regolamento Sanitario che fornisce indicazioni volte alla tutela del singolo e della collettività (misure di prevenzione, allontanamento/riammissione, misure di controllo individuali e collettive...); il Regolamento, recepito dal Comune e dalla cooperativa Società Dolce, viene illustrato e consegnato alle famiglie all'inizio dell'anno scolastico.

## **2.17 Informazione, comunicazione e partecipazione**

Il Comune di Maranello e Società Dolce, attraverso gli uffici amministrativi e il personale che opera nei servizi, si impegnano a fornire tutte le informazioni di carattere generale in merito alle caratteristiche dei servizi ed al loro funzionamento, mediante comunicazione scritta, tramite contatto telefonico, posta elettronica, servizio di messaggeria breve ed ovviamente di persona. Gli operatori si impegnano a fornire risposte tempestive agli utenti e, più in generale, ai cittadini interessati alle attività del settore. Le famiglie collaborano comunicando agli operatori dei servizi informazioni tempestive e corrette per quanto concerne i bisogni del proprio bambino. La comunicazione tra famiglie e servizio viene garantita attraverso i seguenti momenti:

- **Aperture dei servizi educativi:** contestualmente alle iscrizioni è possibile visitare e conoscere le strutture in orari e giorni stabiliti;
- **Assemblea generale nuovi ammessi:** a giugno incontro generale con le famiglie di tutti i nuovi ammessi al nido, presieduto dalla Direzione dei Servizi del Comune e alla presenza dei pedagogisti e del personale educatore. Nell'incontro vengono presentati i servizi e il progetto pedagogico. Al centro per bambini e genitori la prima assemblea si svolge a settembre.
- **Assemblea di sezione nuovi iscritti al nido:** nell'ultima settimana di agosto incontro con le famiglie dei bambini che saranno inseriti al nido per conoscere il personale, i tempi e le modalità di

inserimento, le informazioni sul servizio. L'incontro è presieduto dalla Direzione del Comune e partecipano i pedagogisti e il personale del nido.

- **Assemblee di sezione:** di norma vengono convocate tre assemblee all'anno: a ottobre, a gennaio e ad aprile; è la sede in cui si compie la verifica dell'inserimento e del reinserimento, si nominano i rappresentanti di sezione, si presenta e verifica il progetto educativo della sezione e del nido; sono gestite dal personale educativo e partecipano tutte le famiglie.

- **Comitato di gestione:** È il principale organismo di partecipazione alla vita del nido e dei servizi integrativi, è composto da una rappresentanza dei genitori, del personale educatore ed ausiliario dei servizi, dal referente del servizio istruzione. Esplica le proprie funzioni mediante incontri di intercomitato che raggruppa tutti i servizi educativi (mediamente 3-4 incontri l'anno) ma può riunirsi anche per singolo servizio con la partecipazione allargata delle famiglie. Sono compiti del Comitato: partecipare all'attuazione del progetto educativo del servizio; formulare proposte relative al funzionamento del servizio; promuovere incontri con e per i genitori al fine di ottenere un più stretto rapporto tra famiglie e il servizio; curare la realizzazione di strumenti di informazione sulle attività del comitato; collaborare nell'organizzazione di iniziative ricreative pubbliche per la prima infanzia.

- **Commissione mensa:** Organismo deputato alla verifica della qualità del servizio di Refezione Scolastica, attraverso il quale viene assicurata la partecipazione delle famiglie al funzionamento e al miglioramento del servizio.

I componenti della Commissione mensa sono educatrici, insegnanti e genitori annualmente nominati dai servizi educativi e scolastici; essi svolgono compiti di controllo e verifica della qualità del servizio previsti dal Regolamento delle Commissioni Mensa.

L'Amministrazione Comunale pianifica una serie di attività formative per i membri della Commissione Mensa, che vengono effettuate nel corso dell'anno scolastico.

- **Colloqui individuali:** tra famiglia ed educatori per conoscersi, prima dell'inserimento e per la verifica in itinere del percorso educativo del bambino al nido. Oltre a quelli programmati, le famiglie possono chiedere ulteriori colloqui in corso d'anno.

- **Incontri formativi** per i genitori dei servizi educativi 0/3 anni e per le famiglie non utenti, vengono organizzati su specifiche tematiche educative e condotti da esperti;

- **Feste:** La festa di Benvenuto/Bentornato al nido, la festa di Natale e la festa di fine anno rappresentano un momento significativo per i bambini e genitori, un'occasione di incontro e di socializzazione;

- **Serate di lavoro:** si tratta di iniziative promosse per favorire la partecipazione attiva delle famiglie valorizzando le diverse competenze genitoriali (serate di lavoro per allestimento degli spazi, per organizzazione di feste, per costruzione giocattoli-regalo, per elaborazione del diario del bambino);

Per favorire ulteriormente la partecipazione, alcuni percorsi attivati prima in forma sperimentale in alcune situazioni, saranno gradualmente estesi a tutti i servizi:

- **Genitori al nido:** partecipazione dei genitori alla quotidianità del nido mediante un calendario di presenze all'interno delle sezioni, sia di mattina che di pomeriggio;
- **I compleanni al nido:** partecipazione dei genitori al nido, nel giorno del compleanno del loro bambino con organizzazione di attività e animazioni gestite dalle educatrici e dai genitori insieme. All'interno del percorso comunicativo nido-famiglia, nel quale le parole e il contatto quotidiano tra adulti rimangono fondamentali, alcuni spazi di comunicazione scritta sono strumenti strategici che completano l'informazione rivolta ai genitori e possono anche offrire loro qualche spazio di autonomia per condividere con gli altri genitori alcuni momenti di partecipazione e di scambio. Di seguito si dettagliano gli strumenti della comunicazione nido-famiglia.

#### **Le prime informazioni sui servizi per la prima infanzia**

- **Informativa apertura iscrizioni:** arriva per posta a tutte le famiglie residenti con minori in età compresa tra 0 e 36 mesi e contiene informazioni circa le modalità e i tempi di iscrizione nonché il costo dei servizi;
- **Carta della qualità del servizio e regolamenti:** sono consegnati in fase di ammissione e aggiornati/integrati per la durata di permanenza nei servizi.

#### **Strumenti di comunicazione nido-famiglia presenti nei servizi**

Cartello di benvenuto al nido Presentazione del servizio Comunicazioni urgenti	Vetrata Ingresso
Politica per la qualità Organigramma servizio nidi d'infanzia Calendario scolastico Organico del personale e orari di lavoro Regolamenti (accesso, tariffe, sanitario) Carta dei servizi Patto educativo Cornice digitale	Bacheca salone o atrio
Menù mensile, ricettario, modulistica haccp, verbali commissione mensa ecc	Bacheca Refezione Scolastica (salone o atrio)
Notizie dai Comitati di Gestione (verbali, notiziario ecc)	Bacheca Comitati di gestione (salone o atrio)
Cartelloni di documentazione delle attività del nido	Salone e sezioni
Diario della giornata Diario delle routine del pasto e del sonno Menù settimanale Convocazione riunioni di sezione e comitati di gestione Comunicazione sostituzioni di personale	Bacheca della sezione
Diario della routine del cambio	Bacheca bagno
Progetti educativi specifici Diario monografico dei bambini Documentazione relativa ai progetti educativi	Sezione

### **3. INFORMAZIONI UTILI**

#### **3.1 Modalità di iscrizione e criteri di accesso ai nidi e ai servizi educativi integrativi**

L'offerta dei servizi viene deliberata annualmente dalla Amministrazione Comunale prima dell'apertura delle iscrizioni e di norma nel mese di marzo (Piano dei servizi) . I termini per le iscrizioni vengono fissati annualmente con decreto dirigenziale e di norma si raccolgono nel mese di aprile.

Le domande di ammissione al nido si raccolgono previo appuntamento presso gli uffici del Servizio Istruzione.

Le domande di ammissione ai servizi integrativi si raccolgono presso il Centro per le Famiglie.

I termini per le iscrizioni, i criteri di ammissione, le modalità di conferma di iscrizione sono consultabili sul sito [www.comune.maranello.mo.it](http://www.comune.maranello.mo.it). Sulla base delle domande presentate e dei punteggi assegnati, coerentemente col piano dei servizi, viene formata la graduatoria.

Il posto viene assegnato seguendo la graduatoria tenuto conto dei posti disponibili in ogni nido, distinti per fascia d'età. Le iscrizioni fuori termine vengono costantemente raccolte ed esaminate una volta esaurite le liste d'attesa.

Le iscrizioni ai servizi Centro Bambini e Genitori e Primi Passi possono essere presentate anche in corso d'anno e verranno accolte compatibilmente coi posti disponibili.

#### **3.2 Costo dei servizi**

Le famiglie residenti partecipano alla copertura dei costi del nido, mediante il pagamento di una quota, di cui annualmente il Comune stabilisce l'ammontare, la periodicità e le modalità di riscossione e che sarà adeguata ogni anno secondo l'indice ISTAT. Le tariffe sono costruite, mettendo in relazione costi e ricavi dei servizi, tenendo presente che, trattandosi di servizi educativi e socio- assistenziali, la quadratura avviene mediante impiego di somme derivanti dalla fiscalità generale.

Per i nidi la contribuzione della famiglia residente è commisurata alla capacità economica del nucleo richiedente e secondo i principi di equità, semplicità, massima comunicazione e trasparenza. Tale modello tariffario realizza in pieno il principio di equità, in quanto i livelli di contribuzione sono personalizzati con proporzioni matematiche, in relazione alla capacità economica del richiedente, alla composizione della famiglia, mettendo in correlazione diretta e proporzionale il valore ISEE e la tariffa. Possono inoltre essere concesse ulteriori agevolazioni economiche in base ad ulteriori parametri socio sanitari.

Ai servizi integrativi (centro per bambini e genitori, primi passi) viene applicata una tariffa mensile fissa e non sono previste tariffe agevolate.

Le famiglie non residenti possono essere accolte nei servizi educativi, nel caso residuino posti disponibili ed in coerenza con il piano dei servizi, previo pagamento del costo pieno del servizio

desunto dall'ultimo conto consuntivo approvato (nido d'infanzia) o di quota maggiorata (servizi integrativi);

### 3.3 Recapiti e orari

<p>Comune di Maranello <b>Servizio Istruzione</b> Unità Operativa Servizi Educativi per la prima Infanzia Via V. Veneto 7/1 41053 Maranello Fax 0536-240034 Tel 0536/240042/240013 e-mail: scuola@comune.maranello.mo.it <i>orari di apertura:</i> lunedì/venerdì: 8.30-12.50 martedì e giovedì anche 14.30-17.20 sabato 8.30-12.20</p>	<p>I riferimenti dei responsabili ai diversi livelli sono: • <i>Dirigente:</i> Tagliazucchi Patrizia ptagliazucchi@comune.maranello.mo.it tel. 0536/240030 • <i>Responsabile Servizi Prima Infanzia:</i> Serafini Anna Rosa aserafini@comune.maranello.mo.it tel. 0536/240015 • <i>Responsabile Refezione Scolastica:</i> Bulgarelli Raffaella rbulgarelli@comune.maranello.mo.it tel. 0536/240012 • <i>Ufficio Iscrizioni e Rette:</i> Setaro Cinzia csetaro@comune.maranello.mo.it tel. 0536/240013 • <i>Front Office e Informazioni:</i> tel. 0536/240042</p>
<p>Comune di Maranello <b>Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)</b> P.zza Libertà, 33 41053 Maranello Fax 0536-242263 Tel 0536/240020 e-mail: urp@comune.maranello.mo.it</p>	<p><i>orari di apertura:</i> lunedì/venerdì: 8.30-12.50 martedì anche 14.30-17.20 giovedì orario continuato 8.30-17.20 sabato 8.30-12.20</p>

### Cooperativa Sociale Società Dolce

Via Cristina da Pizzano, 5

40133 Bologna

Tel. 0516441211

Fax. 0516441212

[info@societadolce.it](mailto:info@societadolce.it)

[www.societadolce.it](http://www.societadolce.it)

## 4. VALUTAZIONE GRADIMENTO DEL SERVIZIO, SUGGERIMENTI

### Valutazione di gradimento del servizio

L'Amministrazione Comunale favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso un sistema di ascolto degli utenti organizzato e strutturato.

Gli strumenti utilizzati consentono di rilevare l'opinione e la valutazione di gradimento dei servizi attraverso:

- analisi e gestione puntuale di segnalazioni e reclami che il cittadino faccia pervenire direttamente al servizio Istruzione o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- verifica del mancato rispetto degli standard indicati;
- verifica almeno annuale dei servizi utilizzando strumenti appropriati di valutazione del contesto
- attuazione del processo di autovalutazione e di valutazione del servizio, coinvolgendo tutti gli attori sociali che hanno a che fare con esso e secondo modalità e strumenti di comprovata affidabilità scientifica (scale di valutazione, sistema di gestione della qualità, questionari)
- verifica periodica della soddisfazione degli utenti mediante somministrazione di indagini di customer satisfaction, i cui risultati saranno resi noti agli utenti.

### Suggerimenti, segnalazione e reclami

Tutti i suggerimenti e le segnalazioni sono valutate e prese in esame nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto.

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulle prestazioni fornite, valutandone la fondatezza e adottando i provvedimenti conseguenti.

Di seguito per chiarezza si definiscono i termini sopracitati.

- **Suggerimento:** azione del cittadino diretta a sottoporre al Comune proposte e pareri per migliorare un servizio;
- **Segnalazione:** azione del cittadino diretta a comunicare fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse dell'Amministrazione stessa e sui quali si ritiene che l'Amministrazione debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.
- **Reclamo:** espressione di insoddisfazione rivolta all'Amministrazione Comunale dall'utente che richiede una risposta (tramite un provvedimento amministrativo o comunque un rimedio) o attenzione, in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella presente carta della qualità.

Il cittadino può in qualsiasi momento effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità:

- Presentandosi di persona al competente servizio Istruzione o al servizio Relazioni con il Pubblico;
- Inviando lettera mail al competente servizio Istruzione o al servizio Relazioni con il Pubblico;
- Telefonando o inviando un fax al competente servizio Istruzione o al servizio Relazioni con il Pubblico;

- Informando direttamente gli operatori dei servizi che provvederanno ad informare il competente Servizio Istruzione;
  - Compilando apposita modulistica presente presso ogni plesso e presso il servizio Istruzione e imbucando la propria osservazione nelle cassette predisposte all'uopo. Attualmente le urne sono presenti presso tutti i servizi educativi prima infanzia e presso il servizio istruzione.
- I reclami invece devono essere formulati in forma precisa per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e per facilitare l'accertamento di quanto segnalato e, o valutare le proposte avanzate oppure recandosi direttamente all'ufficio Relazione con il Pubblico o al competente servizio Istruzione, che provvederanno a formulare per iscritto il reclamo esposto anche a voce. Ogni suggerimento, segnalazione o reclamo sarà esaminato e gestito;
- nel caso di specifica richiesta o di reclami, al cittadino sarà fornita risposta in merito, entro 30 gg dalla presentazione.

## 5. IMPEGNI E GARANZIE

Per misurare il livello qualitativo dei servizi offerti e garantirne il mantenimento vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni.

Di seguito si riportano:

- I fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche dei servizi;
- Per ciascun fattore la descrizione dell'indicatore;
- Lo standard di qualità che il servizio si impegna a garantire.

FATTORE QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD RIFERIMENTO
Garanzia accesso ai servizi	Tempo massimo tra termine iscrizione e risposta	30 gg
	Tempo massimo di scorrimento graduatoria per posti vacanti	7 gg
	Tempo massimo revisione rette	Dal mese successivo per istanze entro il 25 del mese corrente
Garanzia erogazione servizio	Apertura giornaliera del servizio nei giorni e orari indicati	Gg annui dai 195 ai 200 dalle 7.30 alle 18.30 full time dalle 7.30 alle 13.30 part time
Partecipazione e comunicazione	Colloqui individuali con educatrici di sezione durante l'anno	2
	Assemblea di sezione	2
Inserimento	Colloqui pre-inserimento	1
	osservazioni	In corso d'anno
Garanzia igiene	Applicazione manuale sanificazione	100%
	n. cambi minimi	3 part-time /4 full-time
Competenza personale	n. medio annuo formazione del personale	25/30 ore annue

Ascolto e informazione	Questionari	1 l'anno
	Tempo massimo tra ricezione reclamo e risposta	30 gg
Garanzia menù	Rispetto menù	98%
	n. gg per attivazione dieta personalizzata	3 dal ricevimento certificato medico
Garanzia pari opportunità	Sostegno educativo bambini disabili	Immediato dal ricevimento del certificato di NPI

La presente carta REV. 2 è stata approvata dalla  
Giunta Comunale con deliberazione n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

## **ALLEGATO 1.**

### **FISIONOMIA DEI SERVIZI**

#### **NIDI D'INFANZIA COMUNALI:**

##### **NIDO "AQUILONE"**

Via Flavio Gioia, 2 Maranello Tel. 0536/932406

N. 3 sezioni *Tipologia di servizio off erto:*

full time, part time, prolungamento orario

Capienza massima 50

##### **NIDO "LE COCCINELLE"**

Via Boito, 23 Maranello Tel. 0536/947163

N. 4 sezioni *Tipologia di servizio off erto:*

full time, part-time, prolungamento orario

Capienza massima 78

##### **MICRONIDO "VIRGILIA"**

Via Boito, 25 Maranello Tel. 0536/947163

N. 1 sezione mista per età e per tipologia oraria:

part-time, full- time, prolungamento orario

Capienza massima 19

##### **MICRONIDO "DOREMI" DI GORZANO**

Via Vandelli, 486, Gorzano di Maranello

Tel. 0536/940924

N.1 sezione part-time

**Capienza massima 16**

#### **SERVIZI INTEGRATIVI:**

##### **CENTRO PER BAMBINI**

##### **E GENITORI "BIRIBICCHIO"**

via Magellano 17, Maranello Tel. 0536/940920

N. 2 sezioni 12/36 mesi frequenza bisettimanale

##### **SERVIZIO "PRIMI PASSI"**

Via Magellano 17, Maranello Tel. 0536/940920

N. 1 sezione 0-12 mesi frequenza settimanale

#### **COMUNE DI MARANELLO**

##### **SERVIZIO ISTRUZIONE**

Via V. Veneto, 7 Maranello

Tel. 0536/240042-240015

Fax 0536/240034

e-mail:

[aserafini@comune.maranello.mo.it](mailto:aserafini@comune.maranello.mo.it)

[csetaro@comune.maranello.mo.it](mailto:csetaro@comune.maranello.mo.it)

**ALLEGATO 2.  
CALENDARIO DI APERTURA DEI SERVIZI ANNO SCOLASTICO 2011-2012**

**ALLEGATO 3.**  
**SISTEMA TARIFFARIO**

**ALLEGATO 4.**  
**CUSTOMER SATISFACTION E INDICATORI**