

Carta dei Servizi

Asilo Nido “Il Melograno”



ILGABBIANO
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Carta dei Servizi

Rev. n. 03 del 17/02/2022

Asilo Nido “Il Melograno”

Via XXV aprile, 2/4 – Leno (BS)

Tel. 030 7284132 Cell 347 3831250

Email nido.leno@ilgabbiano.it - Sito Web: www.ilgabbiano.it

ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Ponteviso (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Ponteviso (BS)

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: info@ilgabbiano.it • Sito: www.ilgabbiano.it

Indice

1. <u>Premessa: La Carta dei Servizi</u>	pag. 4
2. <u>Il Servizio Nido</u>	pag. 4
2.1 Che cos'è e a chi si rivolge	
2.2 Principi ispiratori	
2.3. Finalità	
3. <u>Estratto del P. O. G. per le misure di prevenzione da rischio di contagio COVID-19</u>	pag. 5
3.1 Informazione e formazione	
3.2 Patto di reciproca responsabilità con le famiglie	
3.3. Accesso quotidiano e modalità di accompagnamento e di ritiro dei bambini	
3.4 Triage in accoglienza	
3.5 Insorgenza di sintomi durante il servizio	
3.6 Igiene delle mani e altre misure igienico-sanitarie di tutela	
3.7 Spazi comuni per lo svolgimento delle attività per l'infanzia: presenza del personale e dei minori	
4. <u>Come raggiungere il Nido</u>	pag. 8
5. <u>Calendario e orari di apertura</u>	pag. 8
6. <u>Requisiti per l'ammissione</u>	pag. 8
7. <u>Domanda di iscrizione</u>	pag. 9
8. <u>Criteri per la formazione della graduatoria</u>	pag. 9
9. <u>Le rette di frequenza</u>	pag. 10
10. <u>Pasti</u>	pag. 11
11. <u>Modifica dell'orario prescelto</u>	pag. 11
12. <u>Rinuncia al servizio</u>	pag. 11
13. <u>Organismi di gestione</u>	pag. 11
14. <u>Chi lavora al Nido</u>	pag. 11
14.1 Educatrici	
14.2 Personale ausiliario	
14.3 Coordinatrice	
15. <u>La partecipazione dei genitori alla vita del Nido</u>	pag. 12
15.1 Questionario di gradimento	
16. <u>Privacy</u>	pag. 13
17. <u>Codice Etico e Modello di Organizz. Gest. e Controllo ex D.Lgs. 231/01</u>	pag. 13
18. <u>Riferimenti</u>	pag. 13
19. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	pag. 14
20. <u>Conclusioni</u>	pag. 14



1. Premessa: la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale la Cooperativa intende fornire tutte le informazioni relative all'Asilo Nido "Il Melograno" in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi rappresenta un "contratto" che l'Asilo Nido stipula con i propri utenti al fine di garantire la loro soddisfazione sulla base dei livelli di servizio in essi definiti.

La Carta dei Servizi ha dunque le seguenti finalità:

- fornire informazioni chiare ai genitori ed alle famiglie;
- informare sulle procedure di accesso all'Asilo Nido;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Attraverso la Carta dei Servizi è inoltre possibile conoscere:

- l'organizzazione del Nido;
- le modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- la partecipazione delle famiglie.

2. Il servizio Nido

2.1 Che cos'è e a chi si rivolge

Il Nido è un servizio sociale di interesse pubblico che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione del bambino, nel rispetto del diritto educativo fondamentale dei genitori.

Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle famigliari, dotate di una specifica competenza professionale.

Favorisce l'equilibrato e armonico sviluppo del bambino e la sua socializzazione.

Il servizio di Nido accoglie i bambini di età compresa **fra i 6 e i 36 mesi** o comunque fino al momento in cui maturi il diritto di ammissione alla scuola dell'infanzia. Salvo esaurimento posti, i bambini potranno essere inseriti nel corso dell'anno educativo.

Il Comune di Leno ha affidato la gestione del servizio alla Cooperativa, in concessione dal 01/09/2020 al 31/08/2040.

2.2 Principi ispiratori

Il servizio di Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino, espressi nella convenzione ONU del 20 dicembre 1989 per i diritti dell'Infanzia e dell'adolescenza. Il preambolo cita: *"convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività"*.

Il Nido è un ambiente formativo, dove ogni evento assume connotazioni educative: il pasto, il sonno, il cambio sono momenti che chiamiamo "routine"; esse solitamente vengono svolte dalle figure di riferimento e sono da considerarsi fasi caratterizzate da forte affettività e diventano nel tempo piccole ma significative conquiste del bambino verso la propria autonomia.

La partecipazione dei genitori alla vita del Nido rappresenta una risorsa fondamentale per lo sviluppo del progetto educativo proposto.

2.3. Finalità

Le finalità principali del servizio sono:

- promuovere la formazione e la socializzazione, il benessere psicofisico e lo sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali;
- garantire la cura e l'accudimento derivante da un affidamento continuativo a figure diverse da quelle parentali, in un contesto esterno a quello familiare;
- svolgere, nella comunità locale, funzioni di formazione permanente sulle problematiche della prima infanzia;
- favorire la conciliazione vita-lavoro, in particolar modo per le madri;
- garantire l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale;
- favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza.

3. Estratto del Progetto Organizzativo Gestionale per le misure di prevenzione da rischio di contagio covid-19

3.1 Informazione e formazione

“Il Gabbiano” provvede ad una adeguata informazione per genitori e minori e alla formazione per gli operatori su tutte le misure di prevenzione da rischio di contagio Covid-19 da adottare, prevedendo segnaletica, con pittogrammi e affini, idonea ai minori. A tal fine gli enti gestori promuovono un'ampia comunicazione e diffusione dei contenuti del progetto e delle misure per la gestione in sicurezza dei servizi, in particolare, in favore delle famiglie. La formazione e l'informazione sono realizzate a cura della Cooperativa anche attraverso il materiale messo a disposizione dall'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) competente per territorio nonché dal Ministero della Salute e dall'Istituto Superiore di Sanità reso disponibile attraverso i siti istituzionali.

3.1 Patto di reciproca responsabilità con le famiglie

La Cooperativa e le famiglie sottoscrivono un patto per il rispetto delle regole di gestione dei servizi ai fini del contrasto della diffusione del virus, secondo le prescrizioni del D.P.C.M. 11 giugno 2020 allegato 8 e delle presenti Linee Guida. Il patto viene redatto e sottoscritto al momento dell'avvio della frequenza al Nido.

3.2 Ingresso in struttura: zona di accoglienza

Deve essere garantita una zona di accoglienza secondo le modalità previste ai punti 2.7 e 2.8 dell'allegato 8 al D.P.C.M. 11 giugno 2020.

3.3 Accesso quotidiano e modalità di accompagnamento e di ritiro dei bambini

È importante che la situazione di arrivo e rientro a casa dei bambini si svolga senza comportare assembramento negli ingressi delle aree interessate. Per questo è opportuno scaglionare la programmazione nell'arco di un tempo complessivo congruo. Meglio inoltre organizzare l'accoglienza all'esterno dell'area segnalando con appositi riferimenti le distanze da rispettare.

All'ingresso nell'area, per ogni bambino, va predisposto il lavaggio delle mani con acqua e sapone, o con gel igienizzante.

L'igienizzazione delle mani dovrà ovviamente essere realizzata anche nel caso degli operatori che entrano in turno.

3.4 Triage in accoglienza

I punti di accoglienza devono essere all'esterno o in un opportuno ingresso separato dell'area o della struttura per evitare che gli adulti accompagnatori entrino nei luoghi adibiti allo svolgimento delle attività. È inoltre necessario che gli ingressi e le uscite siano scaglionati almeno tra i 5 ed i 10 minuti.

Quando possibile, è opportuno che i punti di ingresso siano differenziati dai punti di uscita, con individuazione di percorsi obbligati.

Nel punto di accoglienza deve essere disponibile una fontana o un lavandino con acqua e sapone oppure di gel idroalcolico per l'igienizzazione delle mani del bambino prima che entri nella struttura. Similmente, il bambino dovrà igienizzarsi le mani una volta uscito dalla struttura prima di essere riconsegnato all'accompagnatore.

Il gel idroalcolico deve essere conservato fuori dalla portata dei bambini per evitare ingestioni accidentali.

La procedura di triage deve prevedere in particolare le seguenti verifiche alternativamente:

1. chiedere ai genitori se il bambino abbia avuto la febbre, tosse, difficoltà respiratoria o è stato male a casa;
2. dopo aver igienizzato le mani, avviene la verifica della temperatura corporea con rilevatore di temperatura corporea o termometro senza contatto; lo strumento deve essere pulito con una salvietta igienizzante o del cotone imbevuto di alcool prima del primo utilizzo ed alla fine dell'accoglienza, ed in caso di possibile contaminazione (ad esempio se il bambino inavvertitamente entra in contatto con lo strumento o si mette a tossire durante la misurazione della temperatura).

La stessa procedura va posta in essere all'entrata per gli operatori, che, se malati, devono rimanere a casa ed allertare il loro medici di medicina generale (MMG) ed il soggetto gestore.

Le condizioni di salute dei minori e degli accompagnatori nel caso in cui accedano ai locali, sono attestate sulla base dei modelli **allegati B e C** (consegnati ai genitori al momento dell'iscrizione) che prevedono inoltre l'impegno a comunicare, in occasione dell'accoglienza giornaliera, le situazioni sopravvenute che potrebbero determinare una variazione delle condizioni di salute del minore o dell'accompagnatore.

Le condizioni di salute del personale sono attestate nel rispetto dei protocolli di accoglienza previsti dall'allegato 8 al DPCM 11 giugno 2020.

All'ingresso un operatore, indossando apposita mascherina e dopo aver igienizzato le mani, misura la temperatura corporea a tutti gli operatori, minori, genitori/accompagnatori. In caso di temperatura superiore ai 37.5°C non sarà consentito l'accesso al servizio e il genitore/accompagnatore sarà informato della necessità di contattare il proprio medico curante/pediatra di libera scelta. In caso di febbre del genitore/accompagnatore il minore non potrà accedere al servizio.

L'accesso alla struttura deve prevedere un'organizzazione, anche su turni, che eviti assembramenti di genitori e accompagnatori all'esterno della struttura stessa. Le presenze dei bambini e degli adulti devono essere giornalmente annotate in un apposito registro per favorire le attività di tracciamento di un eventuale contagio da parte delle autorità competenti.

Il personale e i genitori/accompagnatori sono invitati all'auto-monitoraggio delle condizioni di salute proprie e del proprio nucleo familiare ed informati circa i comportamenti da adottare in caso di comparsa di sintomi sospetti per COVID-19.

3.5 Insorgenza di sintomi durante il servizio

Qualora durante la frequenza al Nido, i bambini, gli accompagnatori o gli operatori dovessero manifestare i sintomi da infezione da COVID-19 (es. tosse, raffreddore, congiuntivite, febbre) saranno momentaneamente isolati e non dovranno recarsi al Pronto Soccorso. Se minori, verrà informata la famiglia con invito al rientro al domicilio ed a contattare il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta.

Nel caso di adulto o minore positivo, il bambino frequentante non potrà essere riammesso al servizio fino ad avvenuta e piena guarigione certificata secondo i protocolli previsti.

3.6 Igiene delle mani e altre misure igienico – sanitarie di tutela

È obbligatorio che le persone presenti in struttura adottino tutte le precauzioni igieniche per la prevenzione delle ICA, ovvero tutte le misure tecniche organizzative e procedurali di cui all'art. 272 del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., idonee al tipo di attività svolta. Le misure predisposte riguardano:

- formazione ed informazione;
- buona igiene personale, lavaggio delle mani dopo aver starnutito, tossito, pulito il naso, usato il bagno;
- divieto di mangiare, bere e fumare nelle aree di lavoro;
- ventilazione adeguata degli spazi chiusi;

- utilizzo di asciugamani di carta monouso negli spazi comuni;
- tempestivo allontanamento dei rifiuti, in particolare del materiale organico;
- utilizzo di DPI correttamente mantenuti (per quanto riguarda la loro pulizia e il controllo della loro funzionalità) e correttamente indossati;
- utilizzo di mascherine e dispositivi di protezione individuali (DPI) per le vie respiratorie;
- indumenti protettivi riposti separatamente dagli abiti civili;
- utilizzo preferibile di materiale usa e getta;
- corrette procedure di lavoro per le attività che comportano esposizione al rischio biologico;
- gestione degli spazi di lavoro e degli accessi ai luoghi di lavoro;
- organizzazione e orario di lavoro;
- corretta igiene degli ambienti di lavoro;
- disinfezione periodica delle superfici, degli impianti aeraulici e delle attrezzature in genere;
- sorveglianza sanitaria e tutela dei lavoratori fragili;
- sorveglianza sanitaria e monitoraggio specifico;
- misure specifiche per la prevenzione dell'attivazione di focolai epidemici;
- procedure per le emergenze.

In particolare per le mani l'azienda mette a disposizione idonei mezzi detergenti per le mani (gel mani alcol >60%). Si raccomanda la frequente pulizia delle mani con acqua e sapone.

I detergenti per le mani di cui sopra sono accessibili a tutti i lavoratori grazie ai dispenser collocati in punti facilmente individuabili (ingresso, corridoi, sezioni, uffici) e alla distribuzione di mini dispenser individuali in caso di bisogno.

3.7 Spazi comuni per lo svolgimento delle attività per l'infanzia: presenza del personale e dei minori.

La composizione dei gruppi di bambini deve essere il più possibile stabile nel tempo e dovranno essere evitate attività di intersezione tra gruppi diversi, mantenendo, inoltre, lo stesso personale, incluso quello volontario, a contatto con lo stesso gruppo di minori. La programmazione e la pianificazione delle attività dovrà consentire il mantenimento di gruppi fissi di partecipanti/personale. Con riferimento alla stabilità nel tempo della relazione tra operatori ed i gruppi di bambini si rimanda a quanto disposto dall'allegato 8 al D.P.C.M. 11 giugno 2020.

Privilegiare attività che possano ridurre contatti prolungati, in particolare in ambienti chiusi, a maggior rischio di eventuale contagio.

Favorire, ove possibile, l'attività all'aperto.

Nel caso di attività svolte in ambienti chiusi gli enti gestori sono tenuti a:

- assicurare che la permanenza dei minori sia compatibile con il rispetto delle misure di distanziamento interpersonale, tenuto conto dell'età del minore, del numero di persone presenti e dello spazio disponibile; ove opportuno, si raccomanda la riorganizzazione degli spazi attraverso l'utilizzo di barriere fisiche che facilitino il mantenimento della distanza di sicurezza;
- garantire un'approfondita pulizia giornaliera degli ambienti con detergente neutro e disinfezione, con particolare attenzione alle superfici toccate più frequentemente e ai servizi igienici che richiedono di essere oggetto di pulizia dopo ogni volta che sono stati utilizzati e di disinfezione almeno giornaliera con soluzioni a base di ipoclorito di sodio allo 0,1% di cloro attivo o altri prodotti virucidi autorizzati seguendo le istruzioni per l'uso fornite dal produttore.
- assicurare particolare attenzione alla sanificazione di tutti gli oggetti che vengono a contatto con i bambini (tavoli, mobili, porte, ecc.) e a quelli utilizzati per le attività ludico-ricreative (giochi, materiali vari, ecc). Giochi e giocattoli dovranno essere ad uso di un singolo gruppo di bambini e qualora vengano usati da più gruppi di bambini è raccomandata l'igienizzazione prima dello scambio. Si deve garantire la pulizia degli stessi giornalmente, procedendo con idonea detersione e disinfezione. Nel caso di bambini di età 0-3 anni si raccomanda di far seguire alla disinfezione anche la fase di risciacquo soprattutto per gli oggetti che potrebbero essere portati in bocca;
- organizzare la gestione dell'area mensa, o comunque il consumo dei pasti, preferibilmente all'aperto, assegnando posti a sedere fissi evitando buffet self-service.

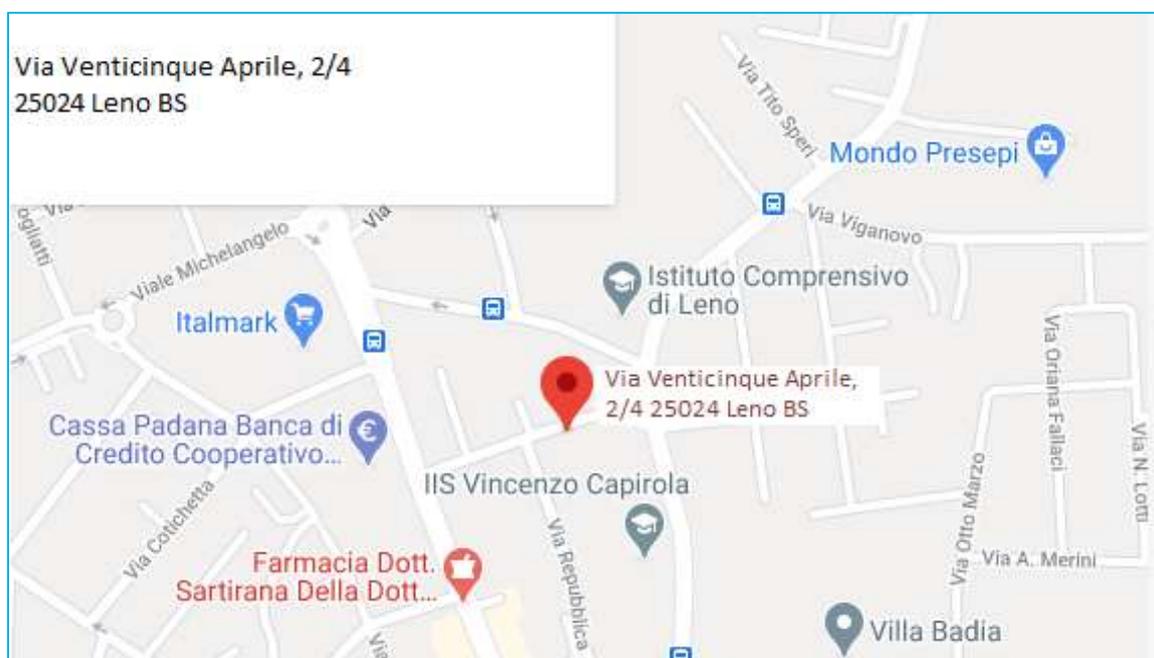
La somministrazione del pasto è effettuata con normali posate e bicchieri che saranno sanificate ogni giorno attraverso il lavaggio in lavastoviglie. Saranno utilizzati tovaglioli e tovagliette monouso. In caso di utilizzo di spazi chiusi, il momento del pranzo è strutturato in modo da rispettare la distanza personale ed organizzare il pranzo a turni (mantenendo l'omogeneità tra i gruppi) o utilizzando più sale o sale più ampie;

Per i momenti di riposo diurno l'organizzazione delle brandine consente il rispetto della distanza interpersonale in particolare garantendo una distanza di almeno 1 metro. Gli spazi per il riposo si trovano all'interno delle aree assegnate ai singoli gruppi di bambini e non possono essere condivise da gruppi diversi. Per quanto riguarda i bagni, ad uso collettivo, è prevista un'organizzazione su turni di accesso in base agli spazi, che eviti gli assembramenti ed in particolare l'intersezione tra gruppi diversi.

Per tutti gli **spazi al chiuso**, favorire il ricambio d'aria negli ambienti interni, ove possibile, tenendo le finestre aperte per la maggior parte del tempo. Per gli impianti di condizionamento, è obbligatorio, se tecnicamente possibile, escludere totalmente la funzione di ricircolo dell'aria; se ciò non fosse tecnicamente possibile, vanno rafforzate ulteriormente le misure per il ricambio d'aria naturale e in ogni caso va garantita la pulizia, ad impianto fermo, dei filtri dell'aria di ricircolo per mantenere i livelli di filtrazione/rimozione adeguati, secondo le indicazioni tecniche di cui al documento dell'Istituto Superiore di Sanità.

4. Come raggiungere il nido

Il Nido si trova a Leno (BS), via XXV Aprile n. 2/4.



5. Calendario e orari di apertura

Il Nido è aperto dal 1° settembre al 31 luglio dell'anno successivo e garantisce l'apertura delle 47 settimane previste dalla normativa. Il calendario di apertura e chiusura del servizio è riportato negli allegati.

È possibile estendere l'apertura al mese di agosto, raggiungendo un numero minimo di iscrizioni.

Le chiusure durante l'anno sono relative alle festività civili e religiose previste dalla legge.

Il calendario settimanale va dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00. È previsto il prolungamento orario sino alle 18.30 con il raggiungimento di almeno 5 iscritti.

I bambini sono accolti entro le ore 9:00 per garantire l'avvio della giornata. Eventuali ritardi o assenze prevedibili vanno comunicate il giorno precedente, o segnalate la mattina stessa entro le ore 8:15 per motivi organizzativi.

6. Requisiti per l'ammissione

Sono accettate le iscrizioni fino ad esaurimento dei posti disponibili.

Hanno diritto di prelazione del posto, sino alla data di chiusura delle iscrizioni, prevista entro il 31 marzo di ogni anno, i figli di dipendenti dell'azienda C.O.B.O. Spa, Cassa Padana, El.Com. srl e Comune di Leno. Qualora i posti non fossero "prenotati", potranno essere occupati dai richiedenti in lista d'attesa.

I requisiti saranno valutati al momento dell'iscrizione e, in caso di indisponibilità di posti, si comporrà la lista d'attesa. Le domande potranno essere consegnate in ogni momento dell'anno e verranno inserite in graduatoria sulla base dei criteri elencati al punto 6. I bambini già frequentanti, nel rispetto dei limiti di età, sono ammessi d'ufficio alla frequenza per l'anno successivo, salvo la presentazione di richiesta di conferma di frequenza da presentarsi almeno due mesi prima della chiusura del servizio e fatto salvo che siano state saldate regolarmente le precedenti rette. Dell'ammissione o dell'esclusione dal servizio per mancanza di posti, sarà data tempestiva informazione scritta agli interessati.

7. Domanda di iscrizione

Le domande di iscrizione devono essere presentate, mediante la compilazione dell'apposito modulo, presso gli uffici amministrativi della Cooperativa (Pontevico, via Girolodi Forcella 27 – info@ilgabbiano.it) o presso la sede del Nido (Leno, via XXV Aprile n. 2/4 – nido.leno@ilgabbiano.it)

8. Criteri per la formazione della graduatoria

L'accesso al Nido riguarda *prioritariamente*:

- i bambini residenti nel Comune di Leno, con diritto di precedenza di minori disabili certificati e comprovate difficoltà familiari*;
- i figli dei dipendenti dell'Azienda C.O.B.O. Spa, Cassa Padana, El.Com. srl e Comune di Leno, anche non residenti;
- i bambini già frequentanti l'anno precedente, se interessati.

Le domande dei bambini non residenti verranno accolte successivamente alla formazione della graduatoria degli aventi diritto all'accesso prioritario.

Ai minori con disabilità non residenti nel Comune di Leno, verrà data priorità solo se il Comune di provenienza non dispone di servizi educativi 0-3 anni e previo accordo con il Comune stesso per il sostegno degli oneri economici derivanti dal servizio di assistenza "Ad Personam". Diversamente saranno assegnati punti 5.

Le domande saranno vagliate in base all'ordine di priorità e all'attribuzione di punteggio come riportato dalle tabelle seguenti.

Tabella 1)

INDICATORI DI GRAVE DISAGIO* (Certificata dall'autorità competente)	PUNTEGGIO
Bambino con gravi disabilità (Diagnosi Funzionale)	Priorità
Nucleo familiare in grave difficoltà per: - Assenza figura materna o paterna per decesso, carcerazione, mancato riconoscimento del figlio - Bambino in affidamento familiare (L. 184/83 e ss.mm.) o in affidamento preadottivo	Priorità
Invaldità al 100% di un genitore che necessita di assistenza continua	Priorità
Invaldità al 100% di un altro figlio che necessita di assistenza continua	Priorità

Tabella 2)

CONDIZIONI DEL NUCLEO FAMILIARE	PUNTEGGIO (max 40 punti)

Nucleo monogenitoriale (anche a seguito di separazione legale/divorzio)	10
Genitore con invalidità al 100% che non necessiti di assistenza continua	15
Figlio con invalidità al 100% che non necessiti di assistenza continua	10
Figlio in età 0/2 anni frequentante il Nido	3
Figlio in età 3/5 anni	2

Tabella 3)

LAVORO DELLA MADRE	PUNTEGGIO
Tempo pieno	10
Part-time	5
LAVORO DEL PADRE	
Tempo pieno	10
Part-time	5

9. Le rette di frequenza

Le rette vengono stabilite annualmente dalla Giunta del Comune di Leno e differenziate in base alle ore di permanenza del bambino:

Tempo di frequenza	Rette mensili da Gennaio 2021	
	Residenti	Non Residenti
Tempo pieno (7:30 – 16:30)	€ 470,00	€ 470,00 + € 30,00
Tempo prolungato (7:30 – 18:00)	€ 520,00	€ 520,00 + € 30,00
Part-time mattino (7:30 – 13:00)	€ 370,00	€ 370,00 + € 30,00
Part-time pomeridiano (12:45 – 18:00)	€ 300,00	€ 300,00 + € 30,00
Ticket part-time mattina (7:30 – 13:00)	€ 35,00	
Ticket pomeridiano (12:45 – 18:00)	€ 30,00	
Ticket mezzo pomeriggio (12:45 – 16:30)	€ 21,00	
Ticket tempo prolungato (16:30 – 18:00)	€ 9,00	

Durante l'anno educativo 2021/2022, per la frequenza di minori **non residenti** nel Comune di Leno è applicata una quota fissa aggiuntiva di **€ 30,00** mensile.

È possibile usufruire di integrazioni sul servizio scelto utilizzando il "ticket orario", in caso di necessità temporanee. Sono previsti i seguenti casi di *riduzione sulla retta*:

- sconto del 20% sulla retta relativa alla frequenza contemporanea del secondo figlio (e successivi);
- sconto del 50% per assenze continuative per motivi di salute comprovate da certificato medico e uguali o superiori a 30 giorni; la retta è dovuta del 50% per mantenere l'iscrizione al Nido. Ogni altro caso di assenza non darà diritto ad alcuna riduzione della retta mensile di riferimento, che dovrà essere interamente versata;
- riduzione sulla retta del 50% per gli inserimenti dal giorno 15 del mese;

Il pagamento del corrispettivo mensile deve essere effettuato entro e non oltre il giorno 10 del mese di riferimento, a mezzo SEPA Direct Debit (addebito diretto in conto corrente) o bonifico bancario utilizzando le coordinate bancarie indicate in fattura.

Contestualmente al pagamento della prima retta mensile, verrà richiesto il versamento della cauzione pari ad una mensilità. La cauzione sarà considerata quale deposito infruttifero e restituita al termine della frequenza al Nido. Le famiglie che scelgono il SEPA Direct Debit, quale metodo di pagamento, non sono tenute a versare la cauzione.

10. Pasti

I pasti e le merende vengono confezionati da un fornitore esterno, al quale il servizio è stato affidato tramite contratto d'appalto, nel rispetto delle disposizioni ATS, al fine di garantire una sana ed equilibrata nutrizione del bambino, in rapporto all'età ed ai bisogni, con l'obiettivo di creare un positivo approccio con il cibo.

Per l'anno educativo 2021/2022 la quota relativa al pasto consumato è *a carico del Comune di Leno*, sia per i residenti che per i non residenti.

Eventuali intolleranze/allergie alimentari devono essere documentate all'atto di iscrizione, mediante apposito certificato medico, al fine di consentire la predisposizione di una dieta speciale.

Non è consentito portare cibi da casa per il loro consumo presso il Nido, ad eccezione di dolci in occasione di feste, purché prodotti e confezionati, contenuti in confezioni originali che riportano l'elenco degli ingredienti e la data di scadenza.

11. Modifica dell'orario prescelto

È possibile richiedere la modifica dell'orario di frequenza del servizio tramite la presentazione di apposito modulo, disponibile al Nido, debitamente compilato e sottoscritto.

Il passaggio da una fascia oraria all'altra, a partire dal mese successivo alla data di presentazione della richiesta, sarà approvato fatta salva la disponibilità di posti.

12. Rinuncia al servizio

Se il bambino non è ancora stato inserito, la rinuncia deve pervenire entro 7 giorni dalla data fissata per l'inserimento.

Se il bambino è già stato inserito, la rinuncia deve avvenire entro un mese dell'effettivo ritiro.

La mancata comunicazione di dimissioni comporta il pagamento integrale della retta.

13. Organismi di gestione

Organi della gestione sociale sono *l'Assemblea dei genitori e il Comitato di gestione*.

L'Assemblea dei genitori è costituita da tutti i genitori dei bambini frequentanti il Nido e dalle educatrici. Si riunisce di norma una volta all'anno per discutere e approfondire tematiche educative inerenti la vita al Nido.

Il Comitato di gestione è nominato dalla Giunta Comunale ed ha durata biennale. Esso è composto da:

- 2 genitori eletti dall'Assemblea dei genitori (che elegge anche 2 supplenti);
- 1 educatrice e la responsabile pedagogica della Cooperativa;
- L'Assessore ai Servizi Sociali del Comune di Leno.

La funzione di Presidente è affidata ad uno dei due genitori, mentre quella di segretario è esercitata dall'educatrice.

Il Comitato si riunisce almeno due volte l'anno ed è chiamato a svolgere i seguenti compiti:

- vigilare sul funzionamento del Nido e discutere gli indirizzi pedagogici ed organizzativi del servizio;
- formulare proposte di promozione e sostegno educative e culturali a beneficio della comunità locale;
- verificare la regolarità della graduatoria in ordine alle domande di ammissione presentate.

14. Chi lavora al Nido

Al Nido operano stabilmente il personale educativo ed il personale ausiliario addetto ai servizi.

Il rapporto numerico personale/bambino è regolato dalla legislazione regionale vigente.

Il personale educativo è impegnato in una formazione professionale permanente riguardante gli aspetti pedagogici e didattici del servizio.

Tutti gli operatori, pur nella diversità delle mansioni espletate, contribuiscono a costruire la qualità dell'offerta formativa, impegnandosi con flessibilità e disponibilità a ricoprire spazi operativi in stretta collaborazione tra loro.

14.1 Educatrici

L'intervento educativo è affidato al personale specializzato in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente in materia e determinato numericamente in base agli standard gestionali regionali.

Le educatrici:

- provvedono alla cura quotidiana dei bambini ed al loro ambientamento;
- sono responsabili della gestione del gruppo bambini presenti al Nido;
- realizzano il Progetto Educativo attraverso le attività didattiche;
- sostengono il processo di apprendimento, attraverso contesti di condivisione;
- mantengono la relazione con le famiglie, promuovendo la loro partecipazione;

14.2 Personale ausiliario

Integrano le figure educative; sono le persone addette ai servizi di pulizia degli ambienti ed alla predisposizione dei pasti.

14.3 Coordinatrice

È la figura "ponte" tra l'ente gestore (Cooperativa "Il Gabbiano") e la committenza (Comune di Leno).

Nello specifico:

- tiene i contatti con le famiglie;
- è responsabile dei beni ricevuti in consegna;
- compila il registro quotidiano delle presenze dei bambini e del personale;
- indica la necessità di sostituzione del personale assente;
- supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del Nido;
- mantiene i contatti con l'ATS;
- raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie.

15. La partecipazione dei genitori alla vita del nido

Il rapporto tra famiglia ed educatrici rappresenta uno degli elementi che maggiormente qualificano l'esperienza educativa nel Nido.

La comunicazione con le famiglie viene garantita da:

Assemblea dei genitori: nei primi mesi dell'anno scolastico le educatrici convocano i genitori di tutti i bambini e le bambine per illustrare l'organizzazione e la programmazione collegiale redatta dal team.

Progetti genitori: vengono organizzati incontri in cui partecipano esperti e genitori, per considerare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine, il rapporto genitori/figli, genitori/Nido.

Colloqui individuali: ogni educatrice organizza i colloqui individuali con i genitori per parlare di argomenti che riguardano vari aspetti della crescita personale dei bambini e delle bambine, mettendo a punto alleanze e condivisione di principi e comportamenti educativi.

15.1 Questionario di gradimento

Le famiglie vengono interpellate dalla Cooperativa per esprimere un giudizio sulla qualità della gestione del Nido attraverso un questionario di soddisfazione, somministrato prima del termine dell'anno educativo.

Gli esiti vengono successivamente relazionati dal Servizio Comunicazione, Marketing e Servizio Clienti della Cooperativa, e messi a disposizione delle famiglie presso il Nido. Questo strumento del nostro "Sistema Qualità", prevede degli items che spaziano nei diversi ambiti della gestione (attività, routine, colloqui, informazioni, mensa, organizzazione spazi, ecc).

16. Privacy

Il Servizio assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute degli Utenti, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- presa in carico dell'Utente.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione del Servizio;
- all'ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus, l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il Supervisore Privacy per la struttura è il Coordinatore Responsabile del Servizio.

17. Codice etico e modello di organizzazione gestione e controllo ex d.lgs. 231/01

Ai sensi del D.Lgs. 231/2001 la Cooperativa ha provveduto a dotarsi di un modello di organizzazione, gestione e controllo, nonché di un Codice Etico, ossia una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa stessa.

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la Cooperativa si devono attenere.

18. Riferimenti

Per qualsiasi informazione e per il ritiro dei moduli di iscrizione è possibile rivolgersi a:

- **Società Cooperativa Sociale Onlus “Il Gabbiano “**

Via Giroldi Forcella, 27

25026 Ponteviso (BS)

Tel. 030/9930282

e-mail: nido.len@ilgabbiano.it

sito web: www.ilgabbiano.it

- **Comune di Leno – Ufficio Servizi Sociali**

Via Dante, 3

25024 Leno (BS)

Tel. 030/09046290

e-mail: servizi.sociali@comune.len.bs.it

protocollo@pec.comune.len.bs.it

sito web: <https://www.comune.len.bs.it/>

19. Allegati alla Carta dei Servizi

1. Regolamento per l'iscrizione e prospetto rette
2. Menù tipo
3. Modulo di reclamo o suggerimento
4. Questionario di soddisfazione
5. Calendario Apertura Nido
6. Regolamento “Piccole regole educative”

20. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e nell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un servizio di qualità!

Professionisti nel prendersi cura.