

COMUNE DI LOVERE

Provincia di Bergamo



CARTA DEI SERVIZI

DELL'ASILO NIDO COMUNALE

Approvata con la deliberazione del Consiglio comunale n. 11 del 27-04-2021
elaborata sullo schema tipo della carta dei servizi predisposta dall'Ambito sociale Alto Sebino

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 *Cos'è la Carta dei servizi*

La Carta dei servizi è un documento reso obbligatorio dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994.

Essa definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce ed in particolare tra il servizio educativo per la prima infanzia, i genitori che si avvalgono del servizio, gli operatori del servizio stesso, le altre agenzie formative o meno del territorio.

La carta, che vuole essere espressione di trasparenza e di miglioramento partecipato dell'offerta, mette in luce quegli impegni che vincolano ed insieme uniscono tutti coloro che sono implicati nell'operatività del servizio.

Nella Carta vengono evidenziate le concrete modalità dell'offerta, ma anche di una fruizione che è insieme occasione di crescita e di valutazione costante della qualità del servizio; viene aggiornata periodicamente sulla base di verifiche e valutazioni;

1.2 *I principi fondamentali*

La Carta dei servizi si ispira a molteplici fonti, alcune di carattere internazionale, altre proprie del nostro Paese.

A mero titolo esemplificativo, si richiamano:

- I principi della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (L. 176/1991);
- Gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana;
- Il Decreto Legislativo n. 65/2017 avente ad oggetto "Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera e), della legge 13 luglio 2015, n. 107".

I servizi prima infanzia accreditati dell'ambito distrettuale Alto Sebino si strutturano ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole sostanzialmente uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Tali regole tuttavia si differenziano e si caratterizzano in funzione delle finalità del servizio e nel rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza, per valorizzarne le peculiarità e le risorse e per essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili.

L'asilo nido, ma in generale tutto il sistema di servizi per i bambini e le loro famiglie è fondato sull'eguaglianza, la quale è garantita grazie ad una serie di atti normativi e di interventi concreti che si radicano nell'offerta formativa, volti a costruire un progetto imparziale di crescita, rispettoso dei singoli e dei gruppi di cui essi fanno parte.

In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza gestendo, con particolare attenzione, le situazioni inerenti soggetti portatori di disabilità e/o appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità, trasparenza e partecipazione

Gli operatori dei diversi servizi svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti. In tale prospettiva e al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente affinché l'utente possa:

- verificare la corretta erogazione del servizio fornito;
- collaborare al miglioramento dello stesso;
- esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- esercitare la facoltà di presentare reclami ed istanze e di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

Libertà e collegialità

La programmazione delle attività educative viene realizzata, nel rispetto della libertà del singolo operatore, attraverso momenti collegiali di confronto e di formazione.

Vengono assicurati interventi regolari per l'aggiornamento degli operatori usufruendo anche della collaborazione di istituzioni ed esperti esterni.

Continuità

L'erogazione dei servizi sarà assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni.

Eventuali interruzioni o sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da:

- Guasti e/o manutenzioni straordinarie e impreviste necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture;
- Cause di forza maggiore.

In questi casi, ci si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Efficienza ed Efficacia

Obiettivo prioritario è il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio grazie all'adozione delle soluzioni organizzative più funzionali a tale scopo.

1.3 Una pedagogia per l'infanzia

La definizione di una pedagogia per l'infanzia è assunta come principio qualificante l'asilo nido.

Si tratta di una pedagogia che, non nasce da una teoria definita a priori, ha presupposti in una pratica attorno a cui si articolano le riflessioni degli operatori a tutti i livelli, si arricchisce del lavoro di ricerca scientifica, non si presenta come compiuta, bensì come frutto di una elaborazione continua e partecipata.

Tale pedagogia si delinea attorno ad alcune idee chiave:

- l'educazione infantile ha una sua specificità (il nido non è solo propedeutico alla scuola per l'infanzia)
- l'educazione coltiva specialmente l'iniziativa del bambino nel dare senso al mondo (l'esperienza va interpretata per trarne un significato)
- l'educazione è insieme dei piccoli e dei grandi. Il ruolo e la collaborazione con le famiglie è fondamentale
- gli asili nido sono concepiti come luoghi accoglienti nei quali ciascun bambino può trovare occasioni e risorse di crescita

- l'intero paese, come luogo di vita e di cultura, è al servizio dei bambini e costituisce una risorsa per la loro educazione. Tutti i cittadini ne sono responsabili.

La competenza professionale degli operatori, ovvero la capace di coniugare ciò che è relazionale con ciò che è sociale e cognitivo, è un dato fondante della qualità del servizio.

La professionalità educativa si traduce nel quotidiano nel

- *Saper essere* poiché non esiste educazione senza coinvolgimento emotivo. La relazione con il bambino è una relazione molto delicata e coinvolgente, in quanto è, sempre, prima di tutto, relazione tra due universi emozionali.
- *Saper interagire* poiché la relazione può essere indicata come la sorgente, il momento originario di ogni evento che può trasformarsi in condizione formativa, in cui i saperi non sono trasmessi, piuttosto sollecitati ad affiorare in superficie.
- *Saper fare* si concretizza nel lavoro quotidiano dell'educatore, dove vengono messe in campo conoscenze, metodologie e tecniche relative alle scienze dell'educazione. Uno degli aspetti fondamentali della competenza del saper fare è quello dell'apprendimento, inteso nel senso di "come" trasmettere il "sapere", pertanto favorire gli apprendimenti. Gli strumenti diventano mediazioni della conoscenza che l'educatore può individuare ed utilizzare per costruire le proposte educative e favorire i percorsi di apprendimento.

2. IL SERVIZIO ASILO NIDO

2.1 *Che cos'è e a chi si rivolge*

L'Asilo Nido è un servizio socio-educativo per la prima infanzia che ha lo scopo di favorire, l'equilibrato sviluppo fisico e psichico del bambino. Il servizio è rivolto a tutti i bambini in età compresa tra 3 mesi e 3 anni offrendo loro un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo, attraverso la realizzazione di programmi educativi e ludici, garantendo i tempi di cura e soddisfacimento dei bisogni primari dei bambini.

Ha il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo:

- cure adeguate sul piano igienico - alimentare,
- stimolazioni sensoriali, motorie, affettive, intellettive ed espressive,
- un ambiente di vita idoneo e sereno.

Il nido rappresenta per il bambino il primo ingresso in un contesto sociale che gli consente di vivere una esperienza ricca di stimoli e di realizzare le condizioni che favoriscano una crescita sana e orientata all'autonomia, nel pieno rispetto dei suoi tempi, della sua individualità e delle scelte per lui fatte dalla famiglia. L'asilo nido si caratterizza come luogo di "benessere relazionale", nel quale bambini, genitori e personale trovano spazi e tempi per rapportarsi e interagire.

2.2 *Finalità e obiettivi del Nido*

Le finalità dell'asilo nido sono prioritariamente tre:

1. Educative, affiancando i genitori nella crescita dei loro figli, attraverso anche un Progetto Educativo stilato dagli operatori che comprende attività che cercano di soddisfare i bisogni dei bambini nel rispetto dei loro tempi di crescita;

2. Sociali, offrendo ai bambini un luogo di socializzazione e di relazione con gli altri bambini;
3. Culturali, in quanto offrono un modello culturale che non opera discriminazione nell'erogazione del servizio, e sono inoltre luoghi di promozione della cultura dei diritti dell'infanzia.

Gli obiettivi sono:

- offrire ai bambini un luogo di formazione, di cura e socializzazione nella prospettiva del loro benessere psico – fisico e delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali nell'ottica del loro protagonismo attivo.
- prevenire ed intervenire precocemente su eventuali condizioni di svantaggio psico – fisico e socio – culturale
- promuovere la continuità dei comportamenti educativi con l'ambiente familiare e la scuola dell'infanzia sostenendo le famiglie nella cura dei figli e delle loro scelte educative
- svolgere nella comunità locale funzioni di formazione permanente sulle problematiche della prima infanzia.

2.3 *Personale*

Il coordinatore può essere un educatore dell'equipe educativa o una figura esterna che abbia i requisiti previsti dalla normativa vigente.

Egli:

- verifica l'aggiornamento e la formazione del personale educativo;
- valuta gli inserimenti da effettuare al fine di ottimizzare l'uso del servizio;
- coordina la stesura della programmazione educativa annuale, ed i conseguenti momenti di verifica;

Il personale educativo predispone le condizioni ambientali e le modalità di relazione necessarie all'equilibrato sviluppo dei bambini, in rapporto alle loro specifiche esigenze.

Assicura altresì le necessarie cure igieniche e favorisce lo sviluppo sociale, affettivo e cognitivo dei bambini mediante interventi pedagogici mirati. Il personale educativo mantiene inoltre rapporti sistematici con le famiglie, al fine di favorire la continuità e la coerenza tra l'ambiente familiare e quello del Nido. Nello svolgimento del ruolo educativo deve:

- collaborare all'elaborazione della programmazione educativa annuale, e presenziare ai conseguenti momenti di verifica;
- predisporre gli strumenti di osservazione relativamente al comportamento dei bambini;
- proporre scelte, nell'ambito della programmazione educativa, circa l'acquisto del materiale didattico;
- partecipare agli incontri di sala, ai collettivi e agli incontri con i genitori.

Il coordinatore e il personale educativo sono tenuti alla formazione accreditata per numero ore previsto dalla normativa vigente.

Il personale assegnato al Nido comprende anche operatori ausiliari, che provvede alla pulizia ed alla cura degli ambienti e delle attrezzature del Nido, integrando il proprio lavoro con l'attività del personale educativo.

Al personale non è permesso apportare variazioni all'orario di servizio, senza la preventiva autorizzazione da parte dell'ente gestore. Gli standard adottati si propongono di assicurare costanti rapporti personale-utenti, privilegiando il periodo dedicato alle attività educative significative.

Il rapporto tra il numero del personale educativo e degli utenti, nonché tra il personale ausiliario ed i bambini, è regolamentato dalla normativa Regionale vigente. Il personale addetto al servizio deve possedere la qualifica professionale prevista dalla normativa vigente in materia di Unità di offerta - Nido.

Tutto il personale è responsabile, in tutte le attività del Nido, ognuno per la parte dovuta e di competenza. Esso opera in efficace e continuo rapporto collaborativo con le famiglie. A tale scopo è tenuto a momenti di programmazione individuale e collettiva, a momenti di verifica dei risultati, ad incontri e scambi con gli operatori specialisti eventualmente coinvolti nei progetti educativi, cura la realizzazione, la verifica, e la relativa documentazione.

2.3 Il progetto educativo

Il Progetto educativo è l'elemento fondamentale che rende coerente l'azione educativa e l'organizzazione del Servizio. È il frutto di lunga e approfondita ricerca centrata sulla conoscenza dello sviluppo psico-fisico del bambino, nella consapevolezza del ruolo fondamentale che i primi anni di vita rivestono per la costruzione dell'identità. Proprio in questi anni, infatti, si formano le strutture di base della personalità, dell'affettività e delle capacità cognitive e sociali.

Gli obiettivi contenuti nel progetto educativo vengono conseguiti attraverso le attività e laboratori contenuti nella programmazione annuale. Tutte le attività proposte hanno un approccio ludico graduale. Queste proposte possono essere attività esplorative, giochi di imitazione, di costruzione, esperienze grafiche, musicali, motorie e manipolative. Spesso vengono strutturati dei Laboratori tematici con alcune caratteristiche precise che permettono l'acquisizione di competenze specifiche dei bambini.

Il raggiungimento degli obiettivi viene verificato, periodicamente, con osservazioni sul gruppo e sul singolo bambino, condotte sia dalla singola educatrice sia dal gruppo delle educatrici e attraverso la compilazione di apposite schede di osservazione.

3. IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

3.1 Il calendario

L'anno scolastico educativo solitamente prende avvio all'inizio del mese di Settembre e termina alla fine del mese di Luglio. Il servizio deve garantire durante l'anno educativo l'apertura di almeno 205 giorni.

Salvo eccezione il calendario generale delle aperture annuali è di norma così strutturato:

INIZIO: 1 settembre TERMINE: 31 luglio

CHIUSURE FESTIVE PROGRAMMATE natalizie e pasquali

Il calendario dettagliato delle giornate di chiusura verrà comunque comunicato all'inizio di ogni anno educativo, previa formale approvazione da parte della Giunta comunale

3.2 L'orario

Il Nido è aperto dal lunedì al venerdì, per almeno 9 ore consecutive di cui 7 dedicate ad attività educative, ed è possibile, all'atto dell'iscrizione, scegliere la frequenza con orario ridotto.

La modifica dell'orario di frequenza può essere richiesta dalla famiglia del minore frequentante anche in corso d'anno educativo, fatta salva la facoltà dell'Ente gestore di validarla oppure no, sulla base delle proprie esigenze organizzative.

L'entrata al nido è prevista indicativamente dall'apertura alle 9.00, mentre l'orario di uscita si estende dalle ore 16,00 all'orario di chiusura.

I servizi di custodia di anticipo e posticipo sono organizzati in modo autonomo da ogni singolo servizio in base alle richieste dell'utenza, dietro il pagamento di un corrispettivo.

3.3 *Giornata tipo*

La quotidianità al Nido è scandita da tempi e attenzioni rivolti a soddisfare i bisogni primari e di sviluppo di ognuno.

Indicativamente le giornate sono così strutturate:

Apertura – 9.00	Accoglienza dei bambini;
9.00-10.00	Spuntino con frutta;
10.00 - 11.00	Attività;
11.00 - 11.30	Igiene personale;
11.30 - 12.00	Pranzo
12.00 - 12.30	Cambio e “coccole” in preparazione al sonno;
12-40 - 13.00	Uscita dei bambini a frequenza part – time;
13.00 - 15.00	Sonno;
15.00 - 16.00	Risveglio, cambio e merenda;
16.00 - chiusura	Gioco – uscita bambini (a tempo pieno)

4. **IL BAMBINO AL NIDO**

4.1 *l'ambientamento*

l'ambientamento al Nido avviene prevalentemente a settembre ed a gennaio, tuttavia, a seconda del numero di bambini iscritti esso si può realizzare durante tutto l'anno scolastico, previ accordi con l'equipe educativa del Nido.

L'inserimento è un momento molto delicato e importante nella vita di un bambino che deve imparare a conoscere persone e ambienti nuovi e diversi da quelli famigliari.

Affinché il bambino possa affrontare il nuovo “mondo” in una condizione di sicurezza e gradualità è importante che il genitore rimanga con lui per i primi giorni di frequenza. Per questo i genitori trascorreranno insieme ai bambini i primi 3 giorni di frequenza in asilo, condividendo tutta la giornata ed i momenti di routine : dalle 9,30 alle 13,00 per iscritti part-time / dalle 9,30 alle 15,30 per gli iscritti full-time. Tale modalità permette al bambino di conoscere spazi, tempi, materiali, persone, accompagnato dal sostegno sicuro del genitore; al genitore si avere una visione completa della quotidianità e dello stile educativo del servizio, costruendo un rapporto di fiducia con l'educatrice di riferimento. Il 4° e 5° giorno i genitori saluteranno il proprio bambino all'angolo dell'accoglienza affidandolo all'educatrice e mantenendo gli stessi orari di frequenza; finita la settimana di ambientamento la famiglia potrà godere degli orari di frequenza più consoni alla propria organizzazione familiare (precedentemente concordati)

4.2 *I gruppi e le attività proposte in base all'età*

L'organizzazione nel nido prevede la suddivisione dei bambini in gruppi :

Un gruppo piccoli che accoglie bambini dai 3 mesi ai 15 mesi

Due gruppi medio-grandi che accolgono bambini che camminano autonomamente, ogni gruppo è eterogeneo per età nelle routine e omogenei durante le attività proposte dalle educatrici, per rispondere ai diversi bisogni e competenze.

I tre gruppi piccoli e medio-grandi non sono comunque da considerarsi isole che conducono vite separate, ci sono scambi che vanno in entrambe le direzioni: bambini grandi che sono incuriositi dai più piccoli e, gattonatori e/o neo-camminatori che oltrepassano i confini del proprio spazio.

Gruppo	Adulto	Spazio	Materiali
dai 3 ai 15 mesi OBIETTIVI La costruzione del sé, la definizione dell'altro da sé, apertura ad un terzo	ha un ruolo centrale nel primo anno di vita , l'educatrice come la madre diventa la relazione e l'esperienza. L'adulto è l'altro da sé attraverso cui il bambino costruisce il sé. La sua funzione cambia nel tempo: da partner della comunicazione faccia a faccia a mediatore verso il mondo esterno. Deve controllare la propria presenza nello spazio, (fisica, della voce) deve essere presente ma discreta, sostenere ma non sostituirsi, deve essere un'attenta osservatrice.	la libertà di movimento è fondamentale fin da piccolissimi, lo spazio è attrezzato con tappeti per permettere al bambino di trascorrere parte della giornata a terra (essenziale allo sviluppo dei muscoli del tronco , della parte inferiore e superiore del corpo) lavorare contro la gravità danno inizio al loro controllo posturale	Sono destrutturati, naturali, di riciclo e recupero ; costruzioni, animali , libri, immagini e strumenti musicali. La loro scelta e la loro collocazione nello spazio è ruolo dell'adulto osservatore . Per i bambini anche il proprio corpo e quello dell'adulto in relazione, sono materiali . La voce , propria e dell'adulto è materiale di esperienza rara ed emozionale.
	TEMPO - ROUTINE Il tempo è un concetto astratto che si traduce in routine concrete per essere percepite dal bambino. Le routine nel loro procedere e susseguirsi nel tempo trasmettono sicurezza e tranquillità.		
dai 15 ai 36 mesi Fiducia nelle competenze dei	Adulto Crescendo i bambini iniziano a considerare l'altro	Spazi lo spazio interno suddiviso in angoli	Materiali Materiale destrutturato: naturale, di recupero e riciclo che i

<p>bambini è il principio educativo che guida la progettazione</p>	<p>da sé nella relazione l'adulto ed i pari , che diventano addirittura più stimolanti. L'adulto diventa regista attento nello spazio-tempo-materiali , fa un passo indietro ed osserva ciò che emerge spontaneamente dal gioco del gruppo. Rimane un sostegno emotivo importante</p> <p>TEMPO Il tempo è scandito dalle routine. Il nostro intento è quello di destrutturare il tempo, dando in alcune routine più tempo ai bambini, evitando di bloccare le loro azioni che rispondono ad un bisogno interno, per attribuirgliene uno che non hanno.</p>	<p>attrezzati per stimolare giochi diversi: gioco senso-motorio, gioco simbolico, gioco euristico e di rappresentazione. I bambini possono muoversi liberamente nello spazio lasciandosi guidare dai propri bisogni. Lo spazio esterno è stato pensato per rispondere al nostro principio di promuovere il gioco all'aria aperta come esperienza fondamentale per il benessere del bambino nella sua globalità</p>	<p>bambini utilizzano per realizzare giochi senso-motori, simbolici o di rappresentazione . Materiale strutturato: costruzioni, animali, macchinine, libri ed immagini, utensili nell'angolo della cucina e bambole.</p>
--	--	--	--

4.3 *Diete speciali*

L'alimentazione dei bambini è curata, differenziata ed equilibrata secondo le indicazioni di esperte dietiste della prima infanzia, il menù è approvato annualmente dal Dipartimento di ATS, e viene esposto nella Banca di consultazione dei genitori.

È possibile prevedere delle Diete Speciali per bambini allergici, intolleranti o che per credo religioso non assumano determinati alimenti.

Per poter procedere all'erogazione delle Diete speciali è necessario che al momento dell'iscrizione i genitori, o che ne fa le veci, consegnino adeguata documentazione sanitaria per allergie/intolleranze o autocertificazione per credo religioso. Qualora in corso d'anno educativo fosse necessario introdurre una dieta speciale sarà cura del genitore dare tempestiva comunicazione al coordinatore del servizio che fornirà tutte le opportune informazioni rispetto alle procedure da adottare.

A tutte le famiglie viene consegnata all'inizio dell'anno una copia della dieta invernale/estiva.

4.4 *Continuità*

La centralità del bambino e della sua crescita rende necessaria l'organizzazione di una serie di occasioni coerenti di sviluppo e condivisione che accompagnino la sua evoluzione.

Come si evince dalla letteratura è fondamentale preservare la storia di crescita del bambino favorendo per quanto possibile la continuità relazionale nel nido, con la famiglia e con il territorio. Il Nido non può essere pensato come servizio isolato dalle diverse agenzie educative che concorrono allo sviluppo dello stesso.

Con la definizione del sistema 0/6 anni a livello normativo, la continuità fra servizi assume una connotazione di tipo progettuale finalizzata all'accompagnamento e alla continuità della "Storia" personale del bambino nel proseguo con l'offerta educativa promossa dalla scuola dell'infanzia.

Il Nido realizza interventi di "continuità" con le Scuole dell'infanzia del territorio, attraverso momenti di progettualità comune che, partendo dal sapere e dalle competenze specifiche di ciascuno dei due contesti educativi, garantisce ai bambini un percorso formativo coerente ed unitario.

5 LA FAMIGLIA E IL NIDO

5.1 Il ruolo della famiglia

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'asilo nido.

Per favorire uno sviluppo armonico del bambino all'interno del servizio è importante una rapporto di fiducia, collaborazione e coinvolgimento fra il nido e la famiglia. È infatti indispensabile che l'ambito familiare e il contesto del nido, pur con la loro diversità e autonomia, agiscano in sintonia attivando efficaci processi comunicativi, quale contributo alla creazione dell'entità del bambino, che deve crescere sapendosi orientare in situazioni e ambienti diversi ma non contrastanti.

5.2 I momenti di incontro

La consapevolezza che un buon rapporto con i genitori è fondamentale per assicurare la continuità educativa con il bambino, fa sì che il personale educativo ricerchi costantemente il coinvolgimento e la collaborazione con la famiglia.

L'obiettivo di tale lavoro con la famiglia è il creare un clima sereno di fiducia e collaborazione dove il benessere del bambino è elemento guida nella relazione interpersonale educatore-genitore pur nel rispetto delle reciproche competenze.

Sono previsti momenti strutturati di partecipazione attiva della famiglia:

- colloquio preliminare di conoscenza e condivisione del progetto educativo;
- partecipazione a incontro di verifica degli ambientamenti
- colloqui individuali di confronto sul bambino;
- partecipazione a momenti di festa programmati.
- spazio di confronto : caffè pedagogico

Altri momenti non strutturati sono i colloqui quotidiani, si verificano al mattino al momento dell'accoglienza del bambino al nido, sono finalizzati alla gestione del quotidiano;

Nel supporto alla genitorialità il Nido realizza progetti di sostegno mediante incontri formativi/informativi e spazi di confronto, aperti anche a genitori esterni ai nidi, su tematiche relative al ruolo genitoriale ed alle pratiche di cura dei bambini.

5.3 *La qualità del servizio*

Al fine di monitorare e garantire la qualità del servizio offerto alle famiglie, oltre alla disponibilità delle figure di coordinamento per eventuali colloqui, è possibile utilizzare uno strumento che consenta di rilevare il livello di soddisfazione delle famiglie (ad esempio, un questionario anonimo).

Il questionario analizza gli aspetti che si ritengono fondamentali per il buon funzionamento del servizio, lasciando inoltre l'opportunità ai genitori di segnalare, in una apposita domanda aperta, le loro note, i loro desideri ed eventuali proposte migliorative.

Gli esiti del sondaggio, che viene svolto annualmente, vengono comunicati alle famiglie e discussi con il personale al fine di garantire un livello di qualità nel tempo e di individuare gli ambiti di intervento per migliorare ulteriormente la qualità del servizio erogato.

Per eventuali suggerimenti o reclami ricevuti durante l'anno verrà dato un riscontro alle famiglie entro 30 giorni.

6 Aspetti igienico-sanitari

Nella prima infanzia il sistema immunitario (che difende l'organismo dalle malattie) è immaturo, pertanto se il bambino viene a contatto con germi e virus molto spesso si ammala, con sintomi che sono prevalentemente a carico dell'apparato respiratorio. Alla fine della prima infanzia, il sistema immunitario, stimolato dal contatto ripetuto con agenti infettanti, grazie anche ai vaccini, sarà più maturo e l'individuo si ammalerà di meno.

6.1 *Consigli per la prevenzione della trasmissione delle malattie infettive.*

Allo scopo di contenere rischi infettivi, il personale dovrà vigilare e raccomandare agli adulti autorizzati a frequentare temporaneamente le strutture per l'infanzia:

- di non frequentare le strutture per l'infanzia se affetti da patologie infettive trasmissibili
- di curare la massima igiene personale sia nell'accesso ai locali (scarpe e vestiti ben puliti ecc.) sia nel contatto diretto con i bimbi. Qualora fossero in uso i calzari sopra scarpe monouso, se ne raccomanda il corretto utilizzo e la sostituzione dopo ogni uso

6.2 *Quando un bambino non può e non deve frequentare ?*

1. Quando le sue condizioni di salute sono tali da non permettere la partecipazione attiva allo svolgimento delle attività: presenza anche di solo qualche linea di febbre, tosse fastidiosa e continua, vomito ripetuto, diarrea profusa, eruzioni cutanee.
2. Quando è affetto da una malattia ad alta contagiosità, (malattie infettive).
3. Quando è affetto da congiuntivite (occhi arrossati, lacrimazione, secrezione catarrale o purulenta, gonfiore delle palpebre) per cui è necessario che il bambino venga sottoposto a specifico trattamento il più precocemente possibile e non frequentare per almeno due giorni.
4. In presenza di malessere fin dalle prime ore del mattino è opportuno che il bambino non frequenti il nido onde evitare possibili peggioramenti.
5. Quando il bambino è affetto da pediculosi (senza trattamento).

6.3 *Norme relative alla frequenza, all'allontanamento e rientro.*

Il genitore deve essere prontamente reperibile e disponibile per il ritiro del bambino, su invito del personale educativo, qualora presenti sintomi di particolare rilevanza che potrebbero rendere inopportuna la permanenza nella struttura.

L'allontanamento è disposto dal Responsabile della struttura scolastica o suo delegato ed effettuato tramite avviso verbale o telefonico al genitore che è tenuto a provvedere.

La coordinatrice o le educatrici dei servizi per l'infanzia possono allontanare il bambino, qualora riscontrino i seguenti segni o sintomi che si presuppongono dannosi per il bambino e/o per la comunità, come previsto dalla normativa vigente. Più precisamente:

- congiuntive rosse con secrezione; palpebre arrossate e appiccicose al risveglio; dolore e arrossamento della cute circostante;
- diarrea (3 o più scariche nell'arco di 3 ore consecutive), con aumento della componente acquosa e/o diminuita consistenza delle feci);
- esantema (presenza di macchie cutanee diffuse e non) ad esordio improvviso e non altrimenti motivato da patologie preesistenti;
- febbre uguale superiore a 38,5°C (se rettale considerare 39 C°);
- parassitosi sia intestinale sia cutanea (presenza di vermi nelle feci e/o pediculosi)
- presenza di lesioni delle mucose orali;
- vomito (due o più episodi)

In ogni caso, qualunque sintomo segno patologico presentato dal bambino, sarà segnalato prima possibile al genitore affinché contatti il medico di fiducia e prenda gli opportuni provvedimenti.

Ogni genitore ha il dovere di collaborare con il personale nel garantire la tutela della salute nella collettività. Come previsto dalla normativa regionale in vigore (DGR Lombardia n. 18853/2004) i coordinatori degli asili nido, qualora vengano a conoscenza di casi anche sospetti di malattia infettiva, possono informare l'ATS territorialmente competente.

Il rientro al nido (per vomito, diarrea, esantema, congiuntivite, febbre, ecc.) comporterà che il genitore contatti il proprio medico curante. Sia nel caso in cui venga posta diagnosi di malattia infettiva, sia in caso non si tratti di patologia infettiva il genitore autocertificherà al Responsabile della struttura di essersi attenuto alle indicazioni ricevute.

Sono fatte salve eventuali indicazioni da parte delle competenti autorità sanitarie in ordine a restrizioni o interdizioni di accesso e/o permanenza al servizio, collegate a situazioni particolari ovvero emanate a seguito di revisioni e aggiornamenti.

6.4 *Somministrazione farmaci*

La necessità di provvedere a somministrare farmaci ai bambini nel corso dell'orario del servizio si può caratterizzare come:

- a) prevista nel contesto di una patologia "cronica" nota controllata, appunto tramite la somministrazione di detti farmaci.
- b) emergenziale, cioè come intervento "salvavita" per correggere una situazione completamente imprevista o sfuggita al controllo ordinario di una patologia. Necessità di ricorrere al servizio di pronto soccorso e assistenza (urgenza/emergenza) pubblico.

Nei casi di tipologia di tipo A i genitori presentano una formale richiesta di somministrazione di farmaci, allegando la prescrizione del Medico di fiducia. L'Ente gestore valuta la sussistenza dei requisiti necessari per rispondere, avviando tutte le procedure necessarie.

Qualora invece non sussistano le condizioni richieste per soddisfare la richiesta, il medico di fiducia potrà richiedere l'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata secondo le modalità in uso.

Al fine di garantire la tutela della salute del bambino e della collettività si raccomanda il pieno rispetto delle norme illustrate.