



CRESCENDO

by **sodexo**

CARTA DEI
SERVIZI

**ASILO NIDO
"IL GIRASOLE"**

ROBBIO

Anno Educativo 2024-2025

Revisione: settembre 2024

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira
- 1.3 Tipologia della Ragione Sociale

2. IL SERVIZIO ASILO NIDO

- 2.1 Che cos'è e a chi si rivolge
- 2.2 A quali principi ci ispiriamo
- 2.3 Quali finalità perseguiamo
- 2.4 Quali servizi

3. COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO

4. COME ACCEDERE AL NIDO

5. COME FUNZIONIAMO

- 5.1 Chi lavora al nido
- 5.2 Gli orari di apertura e le modalità di frequenza
- 5.3 Il calendario
- 5.4 L'ambientamento dei nuovi bambini
- 5.5 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori
- 5.6 L'accoglienza
- 5.7 Organizzazione dei tempi
- 5.8 Le attività
- 5.9 Il ritorno a casa
- 5.10 La collaborazione delle famiglie
 - 5.10.1 Il vestiario
 - 5.10.2 Le esigenze dietetiche particolari
 - 5.10.3 La puntualità



5.10.4 Le richieste di variazione di orario

5.10.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido

6. STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

7.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

7.2 La gestione dei reclami

ALLEGATI:

- CALENDARIO EDUCATIVO 2024-2025

- TABELLA RETTE: in vigore dal 1° settembre 2024, approvata dalla Giunta Comunale



1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai Servizi offerti dall'Asilo Nido in una logica di trasparenza.

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- ❑ fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- ❑ informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- ❑ indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- ❑ assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo Nido rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- ❑ l'ente che gestisce il servizio;
- ❑ l'organizzazione del nido;
- ❑ le sue modalità di funzionamento;
- ❑ i servizi forniti;
- ❑ gli standard di qualità garantiti;
- ❑ le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;



1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

La carta dei servizi adottata presso l'Asilo Nido risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo il DCPM del 27.01.1994.

Eguaglianza

Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la diversa abilità, la nazionalità, l'etnia, la religione, la condizione economica e le opinioni politiche.

Imparzialità

I comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.

Continuità

L'erogazione del Servizio è regolare e continua, secondo gli orari indicati nel regolamento e di seguito esplicitati.

Partecipazione

I nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio.

Efficienza ed efficacia

I servizi dell'Asilo Nido sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione suddivisa in tre livelli:

- Nel corso dell'anno sarà proposta una formazione, atta alla creazione e al consolidamento del "gruppo" tra tutte le figure professionali,



con lo scopo di favorire l'analisi delle dinamiche interne allo stesso, riuscendo così a instaurare uno spirito collaborativo e costruttivo tra il personale;

- un corso per tutti gli operatori, inerente ad aspetti organizzativi, gestionali, igienico sanitari e psico-pedagogici;
- una formazione permanente, ottenuta con la frequenza a specifici corsi che preparano le educatrici a seguire ogni fase della crescita dei bambini. Si ritiene fondamentale e formativo il lavoro costante del collettivo e della collegialità.

1.3 Tipologia della Ragione Sociale

Il soggetto gestore del servizio ASILO NIDO COMUNALE di ROBBIO è il seguente:

SODEXO ITALIA SPA

DIVISIONE SCUOLE DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA 2

VIA BERGAMO 13, 20096 PIOLTELLO-MI

TEL +039 02926841

FAX +039 029267616

Il gestore si affida alle seguenti figure, per garantire professionalità e qualità alle attività svolte nel servizio:

- **REFERENTE PEDAGOGICA: ROMINA FRASCA**
e-mail romina.frasca@sodexo.com
- **REFERENTE AMMINISTRATIVO: VINTRICI AGOSTINONI LUCIA**
e-mail lucia.vintrici@sodexo.com

Pec: sodexolomb2scu@legalmail.it



L'azienda si impegna a garantire il rispetto delle modalità e delle scadenze stabilite da Regione Lombardia e dall'Ufficio di Piano in merito al debito informativo.

2. IL SERVIZIO ASILO NIDO

2.1 *Che cos'è e a chi si rivolge*

L'Asilo Nido si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, che favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa. Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

L'Asilo Nido comunale di Robbio offre il servizio Asilo Nido ai bambini e alle bambine di età compresa fra i 3 ed i 36 mesi, ed è autorizzato per ospitare 45 bambini.

L'Asilo Nido Comunale inoltre persegue l'obiettivo di soddisfare bisogni nuovi e specifici, rivolgendosi a più ampie fasce di utenza, con la sperimentazione di forme differenziate di erogazione del servizio.

2.2 *A quali principi ci ispiriamo*

Il servizio Asilo Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo:

"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”.

Inoltre, ci preme sottolineare come il servizio Asilo Nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute e di sviluppo psicologicamente equilibrato e quindi al rispetto del diritto all'espressione e al gioco dei più piccoli.

2.3 Quali finalità perseguiamo

Le finalità principali del servizio sono:

- offrire ai bambini e alle bambine, senza distinzione di nazionalità, etnia, religione, condizione economica o diversa abilità, le medesime condizioni di formazione, cura e socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali.
- Dentro questa finalità più in generale le operatrici dell'Asilo Nido Comunale di Robbio pongono cura e attenzione in modo specifico a:
 - garantire e promuovere l'igiene personale
 - garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente
 - garantire la preparazione e la somministrazione dei cibi
 - garantire l'incolumità e la sicurezza
 - garantire l'attenzione alla comunicazione verbale e non verbale
 - educare ad una corretta e varia alimentazione
 - educare a corretti ritmi di attività e riposo
 - offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
 - offrire ascolto ai bisogni emotivi
 - creare situazioni di fiducia reciproca
 - sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni



- sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale
- facilitare il processo di costruzione della personalità e dell'autostima
- facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti
- sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative; facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori
- garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socioculturale
- promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia
- perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e servizi del territorio al fine di istaurare e implementare un processo di sviluppo cognitivo ed esperienziale dei bambini, accompagnandoli nel passaggio alla scuola dell'infanzia.
- aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore.
- favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l'uso autonomo di oggetti di uso quotidiano).
- accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli).
- eseguire da soli consegne e compiti.
- favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza.
- sostenere la risoluzione positiva dei conflitti.
- promuovere situazione di cooperazione.
- impegnarsi a partecipare a momenti di confronto promossi dall'Ufficio di Piano territorialmente competente.



2.4 Quali servizi

Nella retta è compresa la fornitura di pannolini, lavaggio bavaglie e lenzuola.

3. COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO

Il nido è sito in Via Nicorvo 49 Robbio.

L'Asilo Nido organizza delle giornate di nido aperto (open-day) durante il periodo dell'iscrizione e su appuntamento con la Coordinatrice del Nido.

4. COME ACCEDERE AL NIDO

All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini in età compresa fra i 3 mesi e i 3 anni.

Le iscrizioni devono essere richieste presso il Comune di Robbio.

Per informazioni potete contattare
la **Coordinatrice Pedagogica del Nido**
Fabiola Grignani
fabiola.grignani@sodexo.com
tel. 3404104133.

Il calcolo della retta viene effettuato secondo la "tabella rette" allegata. Gli utenti residenti a Robbio che presentano certificazione ISEE, usufruiscono delle rette delle tabelle definite in giunta comunale e pubblicate sul sito del comune. Sono previsti anche n. 10 posti per famiglie non residenti, di cui le iscrizioni vengono accolte al Nido, previo appuntamento con la coordinatrice.



5. COME FUNZIONIAMO

5.1 Chi lavora al nido

FUNZIONE E COMPITI

Coordinatrice

- ❑ Coordinare le attività educative e ne cura l'attuazione
- ❑ Elaborare proposte pedagogiche anche sperimentali, per il miglioramento del servizio e per l'aggiornamento del personale
- ❑ Coordinare gli incarichi tra il personale e determinare i turni in relazione alle esigenze di servizio
- ❑ Vigilare sul buon funzionamento sui criteri per le ammissioni e le dimissioni
- ❑ Provvedere alla sostituzione del personale assente
- ❑ Raccogliere e consegnare le domande d'ammissione, con particolare riguardo alla loro completezza
- ❑ Supervisionare la stesura delle graduatorie di accesso
- ❑ Mantenere i contatti con il Responsabile del Servizio, e con l'Amministrazione Comunale, le famiglie dei bambini, l'ASL e i referenti dei servizi socio-assistenziale del territorio
- ❑ Curare la gestione del servizio di segreteria
- ❑ Provvedere alle esigenze ordinarie e straordinarie
- ❑ Predisporre gli strumenti per la valutazione del funzionamento del servizio.



Educatrici

- ❑ Provvedere alle cure quotidiane dei bambini, valorizzando gli aspetti di relazione, in momenti come il cambio, il pasto e il sonno, curando la continuità del rapporto adulto-bambino/a
- ❑ Garantire il soddisfacimento di bisogni affettivi, cognitivi, comunicativi e relazionali dei bambini
- ❑ Porre particolare attenzione ai problemi dell'inserimento e all'articolarsi dei rapporti con gli adulti e con gli altri bambini
- ❑ Garantire la presenza delle condizioni necessarie per un armonioso sviluppo dei bambini, in rapporto alle loro specifiche esigenze
- ❑ Mantenere, attraverso il dialogo, una continua relazione con le persone che formano l'ambiente familiare e sociale dei bambini
- ❑ Promuovere il protagonismo attivo dei genitori

Personale addetto ai servizi

- ❑ Garantire l'apertura e la chiusura dell'Asilo Nido
- ❑ Provvedere alla pulizia degli ambienti, delle attrezzature e dei giocattoli, interni ed esterni, presenti al nido
- ❑ Assolvere funzioni di lavanderia, presiedere alla cura e all'ordine del guardaroba
- ❑ Collaborare con il personale educativo, nei momenti più significativi della giornata, partecipando al gruppo di lavoro qualora si renda necessario
- ❑ Prestare la necessaria collaborazione al personale di cucina per il buon funzionamento del servizio



- ❑ Svolgere ogni altra funzione, richiesta dal coordinatore, ascrivibile e/o equivalente al loro profilo professionale.
- ❑ Provvedere al riordino e alla pulizia della cucina
- ❑ Controllare la quantità delle derrate alimentari e verificare l'organizzazione dei rifornimenti
- ❑ Partecipare, ogni qual volta si renda necessario, al gruppo di lavoro per problemi inerenti alla distribuzione dei pasti

5.2 Gli orari di apertura e le modalità di frequenza

L'Asilo Nido è aperto dalle 7.30 alle 18.15 dal lunedì al venerdì, fatti salvi i giorni festivi, con le seguenti tipologie di frequenza:

- ❑ Part-time: 7.30-12.30
- ❑ Tempo pieno: 7.30-18.15 (Uscita pomeridiana dalle 16.00 alle 18.15)

L'ingresso al mattino è previsto per la fascia oraria 7.30-9.00.

5.3 Il calendario

L'Asilo Nido è aperto all'utenza *dal mese di settembre al mese di luglio*. Per gli asili nido deve essere garantita un'apertura annuale di almeno 205 giornate, come previsto dal DGR 2929/2020. All'inizio di ogni anno verrà approntato il calendario riguardante i periodi di chiusura del servizio, che di norma rimane chiuso per le festività civili e religiose, e per il mese di agosto.

Si allega al presente documento il calendario dell'anno educativo in corso.

5.4 L'ambientamento dei nuovi bambini

A partire dall'anno educativo 2019/2020 a seguito di formazione dedicata, di concerto con Amministrazione e famiglie abbiamo introdotto **l'ambientamento partecipato**. Questo tipo di percorso, ispirato al metodo



svedese e personalizzato secondo i modelli di attaccamento e affettività della nostra cultura, prevede in fase di inserimento la presenza continuativa del genitore che accompagna e affianca il proprio bambino nella scoperta della nuova realtà di asilo nido. Il genitore per tre giorni interi partecipa insieme al figlio a tutte le esperienze dell'asilo. Insieme esplorano il nuovo ambiente, conoscono le educatrici e gli altri bambini, condividendo tutti i momenti di routine, di cura e gioco. Durante il terzo giorno i genitori diventano osservatori partecipi, accompagnano i bimbi in tutte le attività quotidiane, lasciandone la conduzione alle educatrici. A partire dal quarto giorno ha avvio il distacco che, in accordo con la famiglia, potrà prevedere l'intera giornata o la mezza giornata.

Gli ambientamenti avranno inizio nel mese di settembre sino ad esaurimento dei posti disponibili, attingendo dalla graduatoria stilata.

5.5 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'Asilo Nido. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- *Colloqui di pre-ambientamento del bambino/a*, da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al fine di acquisire il maggior numero di informazioni possibili sulle abitudini del bambino (le sue abitudini, il rapporto con la pappà, il controllo sfinterico, come e quanto dorme, il livello di sviluppo motorio e linguistico, le allergie, le malattie o altre informazioni importanti), le aspettative e i timori dei genitori rispetto all'ambientamento e per concordare un allontanamento graduale dall'adulto di riferimento.
- *Colloqui individuali*, importanti momenti di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti dei



bambini, finalizzati a rassicurare ed informare le famiglie. Sono promossi almeno due volte all'anno e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici.

- *Interazione quotidiana tra genitore ed educatrici.* Collaborare e condividere l'esperienza di educare e socializzare, significa gestire l'iterazione quotidiana in merito alla cura e all'educazione dei bambini, attraverso sistematici scambi verbali soprattutto nei momenti di entrata e uscita dal nido.
- *Riunioni assembleari* che si tengono due volte l'anno o in base alle esigenze di servizio, per presentare e discutere questioni relative a organizzazione e funzionamento del nido, e le linee guida per la programmazione delle attività educative.
- *"Giornate di animazione"* che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare, si organizzano iniziative che richiedono una partecipazione attiva delle famiglie in occasione delle festività, dell'inizio e della chiusura dell'anno.
- Nel mese di novembre viene consegnata la *Progettazione educativa* contenente la Programmazione delle attività per l'intero anno, specifica per ciascuna sezione.
- Per permettere alle famiglie di visionare costantemente l'andamento delle attività proposte in tutti i suoi molteplici aspetti, il nido verrà arricchito da una *documentazione interna*, in modo da rendere partecipi le famiglie dei momenti di routine e attività svolte al Nido.
- Iniziative di supporto alla genitorialità attraverso uno *spazio di ascolto pedagogico*



5.6 L'accoglienza

L'accoglienza è prevista tra le ore 7.30 e le ore 9.00.

I genitori sono tenuti a rispettare l'orario di entrata e uscita prescelti in base alle proprie esigenze, salvo il verificarsi di situazioni straordinarie da giustificare.

5.7 Organizzazione dei tempi

La giornata educativa del nido si svolgerà indicativamente in questo modo:

- 7.30 - 9.00 Accoglienza dei bimbi che frequentano il servizio di pre-nido
- 9.30 - 10.00 Cambio, igiene delle mani e spuntino
- 10.00 - 11.00 Giochi nelle sezioni o laboratori
- 10,45 - 11,00 Momenti di cura/sanificazione delle mani
- 11.00 - 12.00 Ci prepariamo per il pranzo e la consumazione della pappa
- 12.00 - 12,30 Cambio
- 12.30 - 13.00 Ci prepariamo per il sonno. Per chi effettua il part-time
- mattutino è giunto il momento di tornare a casa.
- 13.00 - 14.30 Pisolino pomeridiano accompagnato da ninne nanna e fiabe
- 14.30 -15.30 Risveglio, cambio e merenda
- 16.00 - 18.00 Avvicinandosi l'orario di uscita, si propongono giochi ed attività pensate e strutturate, al fine di favorire il ricongiungimento tra genitori e figli ed eliminare l'ansia per l'attesa dei genitori.



5.8 Le attività

Le esperienze che le educatrici svolgono con i bambini si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica. Le proposte sono finalizzate allo sviluppo armonico dei bambini e comprendono, a titolo esplicativo:

- ❑ ascolto ed espressione musicale;
- ❑ "Il cestino dei tesori" (6-12 mesi) e il "Gioco euristico" (12-24 mesi): esperienze di gioco destrutturato che permettono ai bambini di sperimentare spontaneamente strategie e scoperte.
- ❑ laboratorio tattile (4-36 mesi): si sperimentano diverse consistenze e texture, per approfondire la conoscenza del mondo e dei suoi materiali
- ❑ giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità (6-36 mesi), per garantire uno sviluppo psicomotorio consapevole e autonomo.
- ❑ giochi di manipolazione (12-36 mesi), che attraverso l'impastare, lo schiacciare, lo strappare, permettono al bambino di costruire una buona sapienza delle mani
- ❑ espressione grafico pittorica (12-36 mesi); con tempere o pitture naturali, con pennelli, mani, o tutto il corpo, per lasciare una traccia di sé sul foglio e garantire l'espressione personale.
- ❑ gioco del travaso e attività con l'acqua (12-36 mesi)
- ❑ biblioteca dei piccoli (12-36 mesi); spazio lettura accessibile ai bambini che possono sperimentare esperienze di lettura sia in autonomia, sia accompagnate dalla lettura a voce alta dell'adulto
- ❑ Angolo del gioco simbolico (24-36 mesi); spazi quotidiani (cucina, bagno, camera ecc,) ricostruiti a misura di bambino, per permettere



il gioco del "far finta di" e acquisire, attraverso il gioco, piccole autonomie

- Esperienze all'aperto a contatto con la natura, per conoscerla e scoprirla e sentirsi parte di essa.

5.9 Il ritorno a casa

Questo momento è meno delicato dell'entrata, ma simboleggia sempre un distacco dagli amici, dai giochi, e può far rivivere le sensazioni provate la mattina. Allo scopo di rendere il tutto il meno faticoso possibile, al momento dell'uscita le educatrici si intratterranno con il genitore, dando un breve resoconto sull'andamento della giornata prima del definitivo ricongiungimento. Le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare i bambini al momento del congedo soltanto ai genitori. Nel caso in cui i genitori non possano recarsi a prendere i figli, dovranno autorizzare a mezzo scritto una persona maggiorenne, comunicando al personale le generalità della persona autorizzata, che dovrà presentarsi con un documento di riconoscimento.

5.10 La collaborazione delle famiglie

5.10.1 Il vestiario

Ogni bambino/a deve avere un sacchetto contrassegnato contenente due cambi completi, bavaglie, un paio di pantofole (o calze anti-scivolo) per il nido e sacchetti per riporre gli indumenti sporchi. Per la loro incolumità e sicurezza è preferibile non mettere ai bambini catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possano risultare pericolosi. Sia i vestiti indossati che i vestiti di ricambio dovranno essere comodi e facili da indossare.



5.10.2 Le esigenze dietetiche particolari

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'ambientamento e possono riguardare motivi di salute, documentati da certificato medico.

5.10.3 La puntualità

Chiediamo ai genitori di rispettare gli orari d'ingresso ed uscita e di avvisare in caso di ritardo imprevisto con una telefonata.

5.10.4 Le richieste di variazione di orario

Qualsiasi variazione di orario, temporanea e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con la coordinatrice del nido. Per le variazioni del tempo di frequenza è necessario fare richiesta formale in Comune.

5.10.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido

In caso di assenza prevedibile i genitori devono preventivamente avvertire il personale del nido e precisare la presumibile durata dell'assenza.

Negli altri casi i genitori devono avvertire entro le ore 9.00 del primo giorno dell'assenza. In caso di assenza per malattia, anche di un solo giorno, al rientro è necessario presentare l'autocertificazione per la riammissione (da richiedere presso il nido).

6. STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

- ❑ Personalizzazione del periodo d'ambientamento.
- ❑ Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti: conforme alla normativa vigente. L'erogazione del servizio deve avvenire nel rispetto delle normative (in particolare del D.G.R. n.XI/2929 del 09/03/2020 e successive modifiche/integrazioni, garantendo gli standard gestionali e



strutturali previsti dalla Normativa Nazionale e Regionale, considerando anche la DGR 6443 del 31 maggio 2022. In particolare:

- ❑ ore finalizzate dalle ore 9.00 alle ore 16.00 (Rapporto numerico educatore-bambino 1:8)
- ❑ ore non finalizzate dalle ore 7.30 alle ore 9.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.15 (Rapporto numerico educatore-bambini: 1:10)
- ❑ Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale:
 - Coordinatrice: almeno 50 ore annue.
 - Educatori: almeno 20 ore annue
- ❑ Esistenza di materiale vario, conforme alle norme CE e idoneo all'età, sempre a disposizione dei bambini: Sempre presenti e accessibili ai bambini giochi morbidi, libri, angolo per: il gioco simbolico, la coordinazione oculo-manuale e lo sviluppo delle abilità motorie.
- ❑ Comunicazione con le Famiglie.
- ❑ Esistenza della Carta dei Servizi. Diffusione alla richiesta di accesso al servizio.
- ❑ Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/a: Almeno 2 volte all'anno
- ❑ Partecipazione delle Famiglie: Almeno 2 riunioni all'anno
- ❑ Cogestioni di momenti di festa o giornate di nido aperto durante l'anno.

7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

7.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

Al fine di verificare il livello di gradimento del servizio erogato, delle iniziative proposte e realizzate, delle modalità di comunicazione, la competenza del personale educativo e ausiliario e per offrire anche la



possibilità di esprimere suggerimenti, commenti e proposte, Sodexo ha previsto un questionario da distribuire da aprile a maggio a tutte le famiglie che usufruiscono del servizio. I risultati sono presentati ai genitori tramite affissione in bacheca dei risultati con eventuali piani di miglioramento.

7.2 Reclami

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo al coordinatore che verrà gestito secondo le procedure della certificazione ISO 9001.

Sodexo Italia S.p.A.
Divisione Scuole Direzione Regionale Lombardia 2
Via Bergamo n.13 20096 Pioltello-Mi
Tel. +39 02926841 Fax + 39 029267616
Sodexolomb2scu@legalmail.it

