



PROVINCIA DI TREVISO



**CARTA DEI  
SERVIZI**



Garantire alle famiglie un servizio di accoglienza per la prima infanzia credo sia un elemento importante che ogni azienda moderna dovrebbe tenere in considerazione. L'Amministrazione Provinciale di Treviso ha voluto dare l'esempio, nel trasferirsi in una nuova sede, realizzando un Asilo Nido "aziendale".

Abbiamo voluto creare, dunque, una struttura che nell'ambito della promozione di politiche sociali, riuscisse a dare una risposta alle esigenze dei genitori che lavorano nello stesso Ente Provincia, nell'ottica di favorire la conciliazione fra i tempi di lavoro e i tempi per la famiglia. Il Nido del Sant'Artemio è una struttura moderna, attrezzata, sicura, capace di accogliere bambini dai 6 mesi ai 3 anni in un edificio spazioso, immerso nel verde.

Il Nido è aperto anche all'utenza esterna, perché abbiamo voluto realizzare un servizio totalmente pubblico in favore della cittadinanza dei Comuni limitrofi alla nostra sede.

Un Nido improntato sulla qualità, nella prospettiva di un pieno benessere e di un'armonica crescita per le generazioni del futuro.



**Leonardo Muraro**

Presidente della Provincia di Treviso

Il Nido Aziendale, pensato con l'intento di favorire la conciliazione tra vita familiare e vita lavorativa dei dipendenti dell'Ente, si affianca ai genitori nel difficile compito di educazione e cura dei figli.

La struttura, realizzata per offrire ai piccoli "ospiti" un ambiente di crescita sicuro ed accogliente, è aperta anche alla cittadinanza, con l'obiettivo di offrire un servizio socio-educativo di interesse pubblico volto alla promozione del benessere e dello sviluppo armonico dei bambini.

Questa Carta dei Servizi si rivolge a tutte le famiglie che usufruiscono del Nido, ma anche a chi intenda avvalersene. Essa rappresenta uno strumento fondamentale di comunicazione ed informazione con il quale l'Ente si impegna a garantire la qualità del servizio offerto, in una logica di trasparenza e nell'ottica del suo miglioramento continuo. Auspico quindi che la Carta possa fornire agli utenti informazioni utili sul servizio, rendendoli partecipi delle linee organizzative, gestionali e pedagogiche del Nido.

**Paolo Speranzon**

Assessore alle Politiche Sociali

### PARTE PRIMA

Che cos'è la Carta dei Servizi	pag. 7
Normativa di riferimento	pag. 8
Principi generali	pag. 8
<i>a. Uguaglianza e diritto di accesso</i>	
<i>b. Imparzialità</i>	
<i>c. Continuità</i>	
<i>d. Partecipazione e trasparenza</i>	
<i>e. Efficienza ed efficacia</i>	
Finalità del servizio	pag. 10

### PARTE SECONDA

La gestione	pag. 13
Il personale	pag. 15
Organismi di partecipazione	pag. 15
Rapporti con gli utenti	pag. 17
Capienza ed organizzazione	pag. 19
Iscrizioni	pag. 20
Rette	pag. 20
Modalità di pagamento	pag. 21
Calendario e orari	pag. 21
Alimentazione e controllo di qualità	pag. 22
Salute e sicurezza	pag. 23
Cosa portare al Nido	pag. 24
Modulistica	pag. 24

### PARTE TERZA

La centralità del bambino	pag. 27
Il progetto educativo	pag. 27
L'inserimento	pag. 27
La giornata tipo	pag. 29
La proposta di attività	pag. 31
La partecipazione della famiglia	pag. 32

### PARTE QUARTA

La qualità e i suoi standard	pag. 35
Reclami e suggerimenti	pag. 41

Che cos'è la Carta dei Servizi

Normativa di riferimento

Principi generali

*a. Uguaglianza e diritto di accesso*

*b. Imparzialità*

*c. Continuità*

*d. Partecipazione e trasparenza*

*e. Efficienza ed efficacia*

Finalità del servizio



### Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Nido Aziendale (in seguito Carta) è l'impegno che l'Ente dichiara di assumere e di rispettare nei confronti degli utenti relativamente al servizio erogato, ponendosi come obiettivo fondamentale il miglioramento continuo della sua qualità.

Le informazioni al suo interno riguardano principalmente le modalità di gestione e di realizzazione del servizio, gli strumenti adottati dalla Provincia di Treviso per il suo controllo e le procedure che gli utenti devono seguire nel caso ritengano di segnalare delle violazioni ai principi della Carta stessa.

La Carta viene distribuita all'inizio dell'anno scolastico a tutte le famiglie che usufruiscono di tale servizio o che intendano avvalersene ed è uno strumento in evoluzione, che può essere quindi modificato periodicamente in risposta alle nuove esigenze che dovessero emergere.

Le norme specifiche ed i criteri di attuazione della Carta sono definite nel "Regolamento del Nido Aziendale".

Il regolamento per i dipendenti, approvato dal Consiglio Provinciale che lo emana con apposita deliberazione, e quello per gli utenti esterni, definito annualmente dal gestore, possono essere consultati sul sito internet della Provincia di Treviso all'indirizzo [www.provincia.treviso.it](http://www.provincia.treviso.it) nella sezione "temi", alla voce Politiche Sociali, cliccando Nido Provinciale.

### Normativa di riferimento

La presente Carta accompagna ed integra il Regolamento del Nido, approvato dal Consiglio Provinciale.

Essa si fonda sulla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", che evidenzia l'esigenza di trasparenza, di chiarezza del "contratto di servizio", di conoscenza dei diritti e bisogni del Cittadino-Utente-Consumatore e un orientamento alla qualità.

### Principi generali

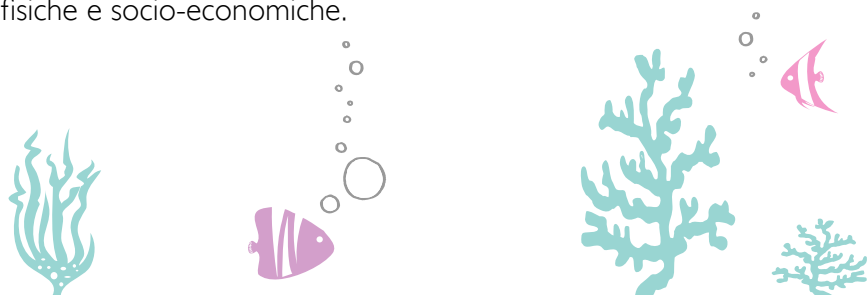
La Direttiva sopra citata stabilisce i principi sui quali devono essere progressivamente uniformate le erogazioni dei Servizi pubblici.

Compito di questa Carta è quello di illustrare come questa Amministrazione intenda rispettare tali principi nell'erogare il servizio di Nido Aziendale.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative in materia.

#### a. Uguaglianza e diritto di accesso

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.



L'Amministrazione e, per la parte di competenza, la Ditta Concessionaria, attraverso procedure trasparenti, definiscono i criteri di accesso al servizio, assicurando la parità di diritti a tutti i bambini.

Il Nido Aziendale tutela e garantisce il diritto all'inserimento anche dei bambini diversamente abili.

#### b. Imparzialità

Tutto il personale che presta servizio all'interno del Nido deve ispirare il proprio comportamento a criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità, professionalità ed umanità verso i bambini e le loro famiglie.

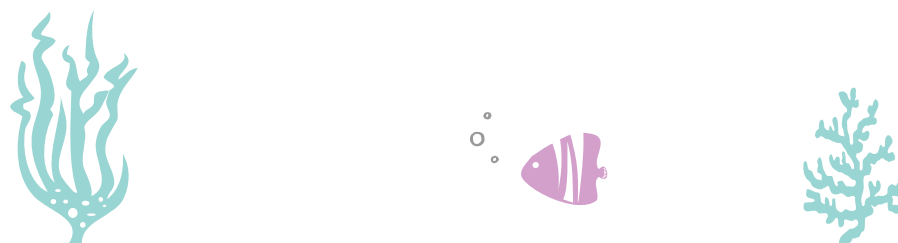
#### c. Continuità

Il servizio di Nido Aziendale verrà erogato con regolarità e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore. Il calendario scolastico viene definito dal Responsabile del servizio in accordo con il Comitato di Gestione.

Nel caso di eventi eccezionali che determinino l'interruzione del servizio, l'Amministrazione e la Ditta Concessionaria si impegnano a ridurre, quanto più possibile, i tempi di disservizio.

#### d. Partecipazione e trasparenza

La partecipazione delle famiglie rappresenta un elemento costitutivo del servizio. Al fine di promuovere e favorire ogni forma di partecipazione degli utenti al suo funzionamento e al controllo, si garantisce la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.



L'Amministrazione e la Ditta Concessionaria si impegnano a garantire e favorire la partecipazione degli utenti al funzionamento del servizio, così come il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti e naturalmente a presentare reclami. Questo diritto può essere esercitato in prima persona o avvalendosi del Comitato di Gestione. Il Comitato di Gestione è un organismo di partecipazione composto da membri dell'Amministrazione e da rappresentanti dei genitori e del personale. Esso svolge un'attività consultiva e di indirizzo nell'ambito dell'organizzazione e della gestione del servizio.

#### *e. Efficienza ed efficacia*

Obiettivo generale del servizio è la promozione del benessere psico-fisico dei bambini, che viene perseguito attraverso l'adozione di soluzioni organizzative sempre più funzionali e finalizzate ad ottenere un ottimale impiego delle risorse disponibili.

#### **Finalità del servizio**

Il Nido Aziendale ha lo scopo di offrire ai bambini un luogo di formazione, di cura e di socializzazione, volto a promuovere un armonico sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e relazionali, attraverso il loro affidamento a figure dotate di specifica competenza professionale.

Il Nido accoglie bambini dai sei mesi fino ai tre anni e si



affianca ai genitori/lavoratori nel loro importante compito educativo.

Il Nido si colloca nell'ambito della promozione di politiche per la famiglia, ed in particolare intende favorire la conciliazione tra i tempi di cura familiare ed i tempi di lavoro.

L'obiettivo generale da raggiungere è quindi quello di offrire un servizio socio-educativo rivolto ai bambini, che consenta ai genitori la possibilità di conciliare i propri diritti/doveri di cura dei figli con le esigenze connesse alle proprie funzioni e responsabilità lavorative.

Un primo risultato atteso è quello di un arricchimento delle opportunità di maturazione e crescita dei bambini. L'ambiente del Nido e le relazioni che vi si intessono devono, infatti, proporre stimolazioni sensoriali, percettive, cognitive, emotive: il tutto nel rispetto dei tempi, dell'età, della serenità e in generale del benessere fisico e psichico del bambino.

Un secondo importante risultato atteso è quello di assicurare un concreto supporto al compito educativo dei genitori, grazie al confronto con gli altri genitori e con il personale educativo.

Tutti i soggetti, a vario titolo impegnati nell'erogazione del servizio, collaborano per creare un ambiente favorevole alla crescita dei bambini e per promuovere forme di coinvolgimento della famiglia nella proposta educativa del Nido.

La gestione  
 Il personale  
 Organismi di partecipazione  
 Rapporti con gli utenti  
 Capienza ed organizzazione  
 Iscrizioni  
 Rette  
 Modalità di pagamento  
 Calendario e orari  
 Alimentazione e controllo di qualità  
 Salute e sicurezza  
 Cosa portare al Nido  
 Modulistica



### La gestione

Per erogare il servizio di Nido l'Amministrazione Provinciale ha scelto la formula a gestione indiretta: il servizio è affidato in concessione ad un'azienda privata specializzata nel settore, selezionata secondo le procedure di legge vigenti.

La Ditta concessionaria è la **Gemeaz Cusin Spa – Divisione Pulcini & Co**, la cui sede legale e amministrativa è sita in Milano, viale Famagosta 75. GEMEAZ CUSIN GROUP è attivo nella ristorazione collettiva, nei servizi sostitutivi mensa, nel catering aereo e navale e nella gestione di Asili Nido su tutto il territorio nazionale.

La Divisione Pulcini & Co nasce nel 2004 al fine di rispondere all'esigenza sempre più sentita dalle Aziende italiane di offrire al proprio personale servizi in grado di conciliare meglio il rapporto tra vita personale e attività lavorativa. La struttura operativa della divisione Pulcini & Co comprende diverse sedi nel territorio nazionale.

La Ditta è in possesso delle seguenti certificazioni di conformità:

- norma UNI EN ISO 9001 (ed. 2000 e 2008) "Sistemi di gestione per la qualità";
- norma tecnica UNI 11034 "Servizi all'Infanzia. Requisiti del Servizio";
- standard SA 8000 "Responsabilità sociale d'impresa";



- norma UNI EN ISO 22000:2005 "Sistema di gestione per la sicurezza alimentare"
- norma UNI EN ISO 22005:2007 "Sistema di rintracciabilità nelle aziende agroalimentari";
- standard OHSAS 18001:2007 "Sistema di gestione per la Salute e la Sicurezza dei lavoratori";
- norma UNI 10854:99 "sistema di gestione HACCP";
- norma ISO 14001:2004 "Sistemi di gestione ambientale";
- "gestione del servizio di ristorazione per ogni tipologia di regime dietetico alternativo e personalizzato";
- norme di Produzione Biologica del Consorzio per il Controllo Prodotti Biologici (relativamente all'attività di "Preparazione, somministrazione e distribuzione di pietanze e piatti pronti").



### Il personale

Al funzionamento del Nido concorrono il personale educativo e ausiliario ed il Responsabile del servizio.

Gli educatori, in possesso del titolo di studio conforme alla normativa vigente, hanno competenze relative all'educazione e alla cura dei bambini, alla relazione con le famiglie e collaborano con il Responsabile del servizio per il buon funzionamento del Nido.

Il personale ausiliario si prende cura degli ambienti e dei materiali, garantendone il riordino, la pulizia e l'igiene.

Il Responsabile del servizio supporta il personale educativo nell'elaborazione e realizzazione del progetto educativo, verificando i risultati e promuovendo il confronto con le famiglie. Costituisce inoltre il punto di riferimento per l'Ente committente.

L'attività di tutto il personale si svolge secondo i principi della metodologia del lavoro di gruppo e della collegialità, in modo da valorizzare l'apporto professionale di ciascuno.

### Organismi di partecipazione

Il Nido, per realizzare un progetto educativo condiviso dalle famiglie, dagli operatori e dall'Amministrazione, attiva un sistema di partecipazione che consente a tutte le componenti di svolgere un ruolo attivo.

Gli organismi di partecipazione sono:



- l'Assemblea dei genitori;
- il Comitato di Gestione.

**L'Assemblea dei genitori** è composta da entrambi i genitori dei bambini iscritti al Nido o da chi ne fa le veci. I compiti dell'Assemblea, oltre all'elezione dei rappresentanti delle famiglie nel Comitato di Gestione, sono: esprimere pareri e formulare proposte al Comitato di Gestione in merito al progetto educativo e al funzionamento del Nido; proporre incontri e dibattiti sui problemi della prima infanzia.

**Il Comitato di Gestione** viene nominato ogni due anni ed è composto da nove membri: il Presidente della Provincia o un Assessore delegato, tre Consiglieri Provinciali, tre rappresentanti dei genitori, due rappresentanti del personale. Tale Comitato è l'organismo attraverso il quale si realizza una gestione partecipata del Nido. I compiti del Comitato, oltre alla convocazione, almeno due volte l'anno, dell'Assemblea dei genitori, sono: sollecitare iniziative per il buon funzionamento del servizio; formulare proposte sulla verifica della sua qualità; proporre eventuali modifiche del regolamento e dei criteri per la formazione delle graduatorie; promuovere incontri con le famiglie attraverso l'organizzazione di iniziative su temi inerenti le problematiche della prima infanzia.

### Rapporti con gli utenti

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve essere ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

Gli addetti al servizio che operano a contatto con l'utente sono presentati e resi identificabili attraverso un cartellone affisso all'ingresso del Nido in cui, a fianco della foto di ogni operatore, sono indicate generalità e ruolo. Gli stessi sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità in caso di comunicazioni telefoniche.

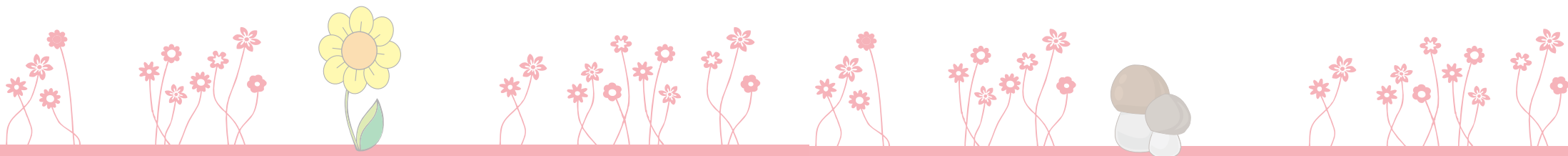
Nei giorni di servizio è garantita la presenza del Responsabile del Nido, anche al fine di assicurare un tempestivo intervento in caso di disservizi.

Compito dell'Amministrazione è di acquisire i reclami, le segnalazioni, le osservazioni, i suggerimenti e di rispondere nei tempi prefissati. A tal fine tutte le non conformità rilevate nello svolgimento del servizio devono essere tempestivamente segnalate all'Ufficio Provinciale competente, che farà le opportune verifiche:

#### **Provincia di Treviso - U.O. Politiche Sociali Ufficio Nido Aziendale - Settore Lavoro, Sociale e Formazione Professionale**

Il personale dell'Ufficio è a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio.

E' possibile comunicare con l'ufficio direttamente, tramite telefono, fax, lettera o e-mail.



*Telefono:* 0422.656806/807  
(dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 11.00; il mercoledì anche dalle 15.00 alle 17.00)

*Fax:* 0422.656811

*Lettera al seguente indirizzo:*

Provincia di Treviso, Settore Lavoro, Sociale e Formazione Professionale - Ufficio Nido Aziendale  
Complesso S.Artemio - Edificio 5  
Via Cal di Breda, 116 - 31100 Treviso  
*e-mail:* sociale@provincia.treviso.it

### **Nido**

E' possibile comunicare con il Nido direttamente, tramite telefono, fax, lettera o e-mail.

*Telefono:* 0422.656462

(dal lunedì al venerdì: dalle 10.00 alle 12.30);

*Fax:* 0422.656461

*Lettera al seguente indirizzo:*

Nido Aziendale della Provincia di Treviso  
Complesso S.Artemio - Edificio 11  
Via Cal di Breda 116 - 31100 Treviso  
*e-mail:* asilo@provincia.treviso.it

**Ditta concessionaria: Gemeaz Cusin Spa**

**Divisione Pulcini & Co.**

E' possibile comunicare con la Ditta Concessionaria

direttamente, tramite telefono, fax, lettera o e-mail.

*Telefono:* 02.8188151

(dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00)

*Cellulare:* 345.1626539

(martedì dalle 9.00 alle 12.00; giovedì dalle 14.00 alle 16.00)

*Fax:* 02.81881600

*Lettera al seguente indirizzo:*

Gemeaz Cusin Spa - Divisione Pulcini & Co  
Viale Famagosta 75 - 20142 Milano  
*e-mail:* info@pulciniandco.it

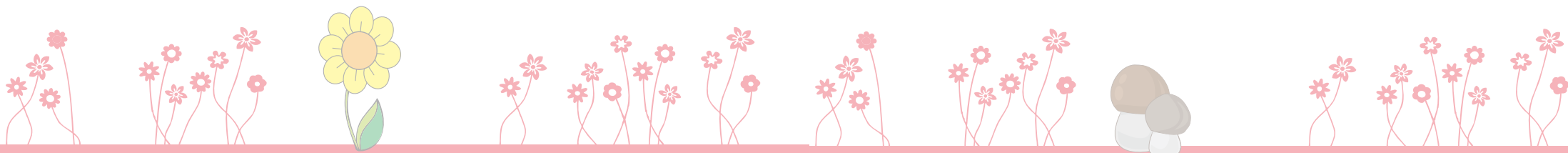
### **Capienza ed organizzazione**

Il Nido ha una capienza massima di 30 bambini. Tuttavia, al fine del suo pieno utilizzo, così come indicato dall'art.8 della L.R. n. 32/1990, il numero totale di posti può essere di 36.

I bambini vengono suddivisi in gruppi/sezione di età omogenea per favorire i processi di imitazione e la qualità delle relazioni interpersonali, seguendo, in linea di massima, la seguente suddivisione:

- sezione "piccoli": bambini dai 6 ai 12 mesi
- sezione "medio-grandi": bambini dai 13 ai 36 mesi

Tale suddivisione consente di creare, attraverso la gestione degli spazi e degli arredi, un ambiente il più possibile corrispondente ai bisogni dei bambini.



Vengono anche pensati e predisposti dei momenti di intersezione per favorire la conoscenza di tutti gli educatori e del gruppo eterogeneo di bambini.

### Iscrizioni

Hanno diritto all'iscrizione al servizio i figli dei dipendenti provinciali tra i sei mesi e i tre anni di età. Possono altresì essere iscritti i figli di dipendenti di altri Enti che abbiano stipulato apposita convenzione con la Provincia di Treviso e, in caso di disponibilità di posti, anche altri bambini attraverso l'azienda concessionaria del servizio. L'accesso al servizio è subordinato alla compilazione di apposita domanda d'iscrizione. Le domande vengono raccolte, di norma, nel mese di febbraio. Le modalità d'iscrizione sono descritte nel Regolamento del servizio.

### Rette

Il prezzo del servizio per i figli dei dipendenti, andrà riconosciuto direttamente alla Ditta concessionaria al lordo del contributo erogato dalla Provincia. Per soddisfare al meglio ogni singola esigenza e per far sì che tutti gli aventi diritto si trovino nella possibilità di accedervi senza discriminazione, l'Amministrazione Provinciale prevede condizioni economiche differenziate in base alla situazione reddituale e patrimoniale della famiglia del bambino/a, nonché in base all'orario di frequenza scelto.

Il prezzo del servizio per i figli di genitori che accedono al servizio tramite la Ditta concessionaria viene stabilito dalla Ditta stessa.

### Modalità di pagamento

Il versamento della somma dovuta dovrà essere eseguito a favore della Ditta concessionaria del servizio in uno dei seguenti modi:

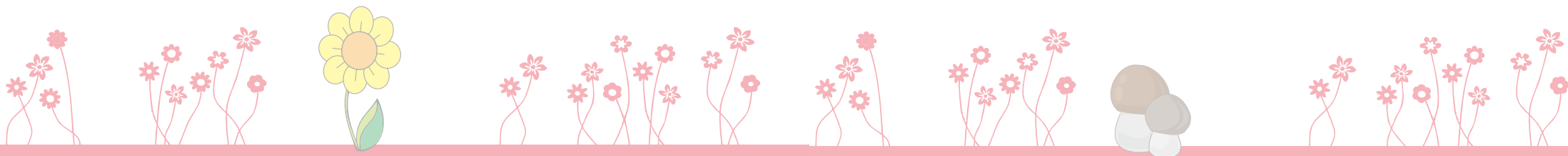
1. BONIFICO BANCARIO MENSILE
2. RID

### Calendario e orari

Il Nido è attivo dodici mesi l'anno. Sono previste due settimane di chiusura nel mese di agosto.

Entro il mese di settembre viene definito il calendario delle chiusure previste durante l'anno scolastico. Eventuali altre chiusure rispetto a quelle programmate, dovranno essere motivate e comunicate tempestivamente ai genitori.

Il Nido è aperto tutti i giorni feriali escluso il sabato, dalle 7.45 alle 18.00 e i genitori possono scegliere tra diverse tipologie d'orario. Per i figli dei dipendenti della Provincia le tipologie d'orario sono definite nel Regolamento del servizio e nei successivi provvedimenti, mentre per gli utenti che accedono al servizio tramite convenzioni o attraverso il concessionario potranno essere definite ulteriori e diverse articolazioni orarie.



### Alimentazione e controllo di qualità

Il servizio di refezione all'interno del Nido è ritenuto tanto essenziale quanto determinante nell'assicurare una crescita equilibrata e sana dei bambini che ne sono utenti. I pasti vengono confezionati giornalmente presso la cucina del Nido, da personale specializzato.

Il menù viene elaborato tenendo conto delle indicazioni dei L.A.R.N (Livelli di Assunzione giornaliera Raccomandati di Nutrienti), le quali definiscono il giusto ed equilibrato apporto di nutrienti che i bambini devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita. Il menù adottato è strutturato quindi per garantire un'alimentazione sana, equilibrata e completa.

L'alimentazione dei bambini è differenziata per fasce d'età e sono previsti due menù, a cadenza invernale ed estiva.

I menù per i bambini medio-grandi, oltre a seguire l'andamento stagionale, sono formulati prevedendo la rotazione dei piatti proposti.

Il menù invernale è adottato nei mesi che vanno da ottobre ad aprile, quello estivo nei mesi che vanno da maggio a settembre.

Il passaggio da un menù all'altro può essere anticipato o posticipato di qualche giorno secondo l'andamento del clima.

Ognuno dei due menù stabilisce le pietanze che saranno

servite ogni giorno per le settimane previste, fino alla fine di ogni periodo stagionale.

Le famiglie possono richiedere la somministrazione di diete speciali secondo le procedure previste dall'Azienda ULSS 9 di Treviso e verificare la qualità dei cibi erogati chiedendo l'istituzione della Commissione Mensa, come previsto dal Regolamento.

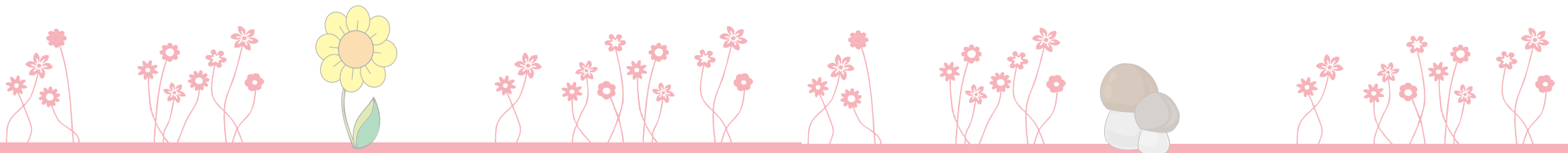
Nella preparazione dei cibi vengono favorite cotture semplici al forno, al vapore, in umido. Si privilegia, soprattutto per i primi piatti e i contorni, il condimento a crudo. Per i secondi piatti, i grassi di condimento durante la cottura sono utilizzati in quantità minime e solo per le pietanze che ne necessitano.

Le cotture vengono sempre e solo eseguite nella giornata del consumo. E' vietata qualsiasi forma di riciclo interno al servizio di refezione.

Così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menù del giorno viene conservato a temperatura controllata per 72 ore ed è a disposizione delle Autorità Sanitarie competenti.

### Salute e sicurezza

Il Nido recepisce le indicazioni per il controllo e la prevenzione delle malattie infettive elaborate dal Servizio di Igiene e Sanità Pubblica dell'Azienda ULSS 9 di Treviso e



condivise con i Pediatri di Comunità e i Pediatri di famiglia che operano nella stessa Azienda Sanitaria.

Il Nido, inoltre, collabora con l'Azienda ULSS 9 di Treviso attraverso la figura del Pediatra di Comunità, per promuovere e tutelare il benessere psico-fisico e la sicurezza dei bambini che frequentano il Nido, anche attraverso la diffusione di buone pratiche in materia di sanità.

### Cosa portare al Nido

Per le attività quotidiane è necessario un piccolo corredo per ogni bambino composto da:

- 3 fotografie
- 2 asciugamani (1 grande e 1 piccolo)
- 5 bavaglino
- pantofole o calzine antiscivolo
- 2 sacchetti di stoffa
- 1 cambio completo + 2 cambi intimi
- 1 cuscino (se utilizzato)

Tutto contrassegnato con il nome!

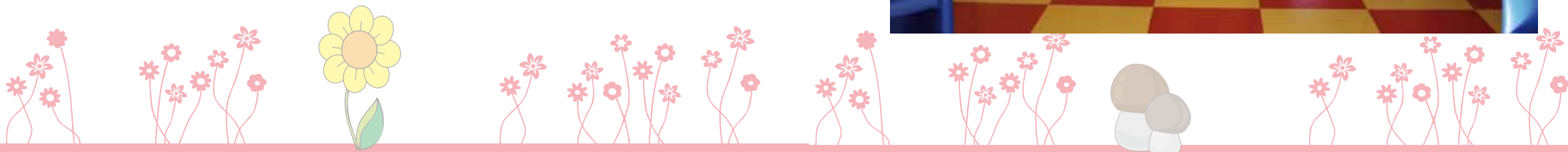
Inoltre si raccomandano indumenti pratici e comodi, anche da poter sporcare.

### Modulistica

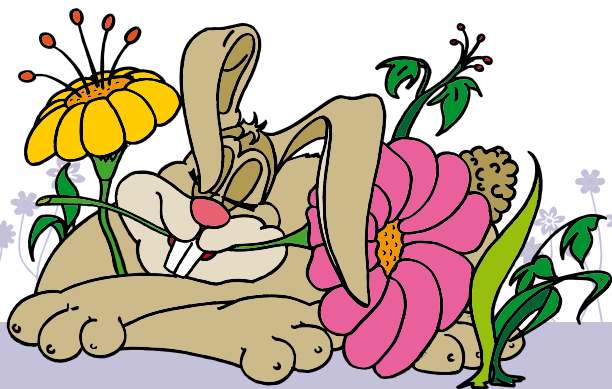
Tutta la modulistica riguardante il Nido può essere consultata sul sito internet della Provincia di Treviso

all'indirizzo [www.provincia.treviso.it](http://www.provincia.treviso.it) nella sezione "servizi per il cittadino", alla voce "modulistica", selezionando il Settore Lavoro, Sociale e Formazione Professionale e cliccando Nido Provinciale.

Ulteriori informazioni sono reperibili al medesimo indirizzo nella sezione "temi", alla voce Politiche Sociali, cliccando Nido Provinciale.



La centralità del bambino  
 Il progetto educativo  
 L'inserimento  
 La giornata tipo  
 La proposta di attività  
 La partecipazione della famiglia



### La centralità del bambino

Il Nido è caratterizzato da un clima di attenzione e di premura nei confronti del bambino che nasce dal considerarlo come persona portatrice di diritti e di caratteristiche uniche ed irripetibili. Questa posizione si riflette nella pratica quotidiana attraverso il rapporto privilegiato con ogni bambino: osservazione, conoscenza delle abitudini familiari e individuazione dei suoi bisogni, in armonia con una progettazione che sappia dosare momenti di intimità e di relazione con l'educatore di riferimento con momenti di gioco organizzati a piccolo o grande gruppo.

### Il progetto educativo

Gli educatori del Nido, con la supervisione del Responsabile del servizio, elaborano annualmente un progetto nel quale vengono descritti i percorsi educativi e le attività proposte ai bambini. Il documento viene portato a conoscenza delle famiglie in occasione dell'Assemblea dei genitori.

### L'inserimento

Il Nido è un ambiente, spazio fisico e psicologico, che consente al bambino piccolo di fare esperienze che lo aiutano nella crescita intellettuale ed emotiva. E' molto importante che l'inserimento del bambino al Nido avvenga



gradualmente, in continuità col contesto familiare. Per questo, quando un bambino inizia a frequentare il Nido, vengono richieste la partecipazione e la collaborazione del genitore.

Inizialmente viene proposto un incontro con il personale e i genitori per definire le modalità di inserimento e approfondire la conoscenza reciproca.

Gli inserimenti vengono poi gestiti a piccoli gruppi, per favorire la massima attenzione ai bambini nuovi e la loro integrazione nella sezione, secondo il seguente schema:

### PRIMA SETTIMANA

**Lunedì:** il bambino entra alle ore 10 e rimane fino alle ore 11 con la mamma;

**Martedì:** il bambino entra alle ore 10 e rimane fino alle ore 11 con la mamma;

**Mercoledì:** il bambino entra alle ore 10, la mamma si allontana dopo un quarto d'ora circa e torna a prendere il bambino alle ore 11;

**Giovedì:** il bambino entra alle ore 9.30 senza la mamma che ritorna verso le 11.00;

**Venerdì:** la mamma accompagna il bambino alle ore 9.30 e torna a prenderlo verso le ore 12, dopo il pranzo, rimanendo reperibile.



### SECONDA SETTIMANA

**Lunedì:** la mamma accompagna il bambino alle ore 9.30 e torna a prenderlo alle ore 12;

**Martedì:** la mamma accompagna il bambino alle ore 9.30 e torna a prenderlo, dopo il pranzo, alle ore 12.15;

**Mercoledì:** la mamma accompagna il bambino alle ore 9.30 e torna a prenderlo dopo la nanna;

**Giovedì:** la mamma accompagna il bambino alle ore 9.30 e torna a prenderlo verso le ore 15;

**Venerdì:** la mamma accompagna il bambino alle ore 9.30 e torna a prenderlo dopo la merenda, verso le ore 16.

**Al termine della seconda settimana, in funzione del grado di ambientamento del bambino, saranno stabilite le modalità di frequenza per la settimana successiva.**

Tale schema tipo è esposto a titolo esemplificativo. Durante il colloquio con le famiglie saranno poi illustrate le modalità di gestione dei singoli inserimenti.

### La giornata tipo

Il tempo del Nido è scandito dal susseguirsi di momenti educativi che possono essere distinti in:

- momenti di routines che permettono al bambino di vivere il rassicurante piacere degli eventi che si ripetono divenendo



prevedibili (momenti di accoglienza e ricongiungimento, momenti dedicati alla cura personale, all'alimentazione e al sonno, momenti ludico-didattici di esperienza);

- momenti di gioco strutturato e non, alternati a laboratori ed a specifiche proposte di esperienze, che si sviluppano attraverso appropriati percorsi metodologici e didattici.

La giornata tipo è così pensata (è possibile scegliere tra diverse tipologie di orario):

ORARIO	ATTIVITA'
7.45-9.00	<i>Accoglienza dei bambini</i>
9.30	<i>Spuntino</i>
9.30-10.00	<i>Igiene personale</i>
10.00-11.00	<i>Attività</i>
11.00	<i>Igiene personale</i>
11.45-12.30	<i>Pranzo</i>
12.30-13.00	<i>Igiene personale</i>
13.00-13.15	<i>Uscita tempo ridotto mattutino</i>
13.00-13.30	<i>Ingresso tempo ridotto pomeridiano</i>
13.00-15.00	<i>Nanna</i>
15.00-15.30	<i>Merenda</i>
15.30-18.00	<i>Giochi e uscita</i>

### La proposta di attività

Sulla base dei principi enunciati nel progetto educativo, ogni anno viene definito un documento di programmazione attraverso cui viene data concretezza all'attività educativa. Nel mese di settembre gli educatori, impegnati nell'ambientamento dei nuovi bambini iscritti, allestiscono gli spazi delle sezioni e garantiscono quel periodo "di osservazione" necessario alla redazione della programmazione che tenga conto delle variabili rilevate (età dei bambini, loro autonomia, ecc.). Sulla base dei diversi gruppi di bambini inseriti, entro il mese di novembre di ogni anno l'equipe educativa del Nido struttura il documento di programmazione didattica scegliendo il tema guida dell'anno e le diverse attività da proporre.

Tale documento verrà poi presentato ai genitori nella prima riunione dell'anno scolastico.

I percorsi e le attività che le educatrici svolgono con i bambini, programmate periodicamente, sono finalizzate allo sviluppo del bambino e si strutturano secondo diverse metodologie di lavoro che comprendono:

**attività per gruppi omogenei:** generalmente svolte in sezione, sono pensate e proposte facendo la massima attenzione alla fascia di età e di sviluppo dei bambini.

**attività di intersezione:** sono organizzate in ambienti comuni e mirano a sviluppare le potenzialità dei bambini



attraverso l'imitazione ed il supporto reciproco tra gruppi di bambini di età diverse.

**attività strutturate:** organizzate con il supporto di operatori specializzati, interni ed esterni al Nido, possono essere attivate in determinati periodi dell'anno. Tali attività si contraddistinguono per il fatto di essere soggette ad una specifica programmazione e proposte di volta in volta al genitore prima del loro inizio.

**laboratori:** si tratta di itinerari tematici integrati con le precedenti modalità, così da rendere la programmazione stessa completa, personalizzata ed adeguata all'età e alle esigenze di ogni singolo bambino.

### La partecipazione della famiglia

Il Nido garantisce alla famiglia:

- informazioni sulle iniziative (feste, riunioni, colloqui...) e sul funzionamento del servizio (calendario, assemblee...);
- partecipazione alla vita del Nido attraverso strumenti formali (regolamento e progetti) ed informali (bacheche informative, diari, incontri);
- flessibilità nell'orario di fruizione del servizio (fasce di frequenza diversificate e la possibilità di estendere l'orario di permanenza), ma anche nel rispetto delle diverse esigenze alimentari (menù differenziati);
- partecipazione alla vita quotidiana del Nido con colloqui

pre e post inserimento, incontri periodici durante l'anno, scambi quotidiani sulla vita del bimbo al Nido, partecipazione a feste e iniziative varie (open day, festa di Natale, festa di fine anno...);

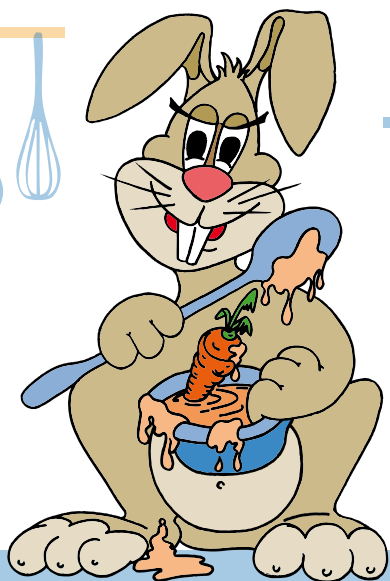
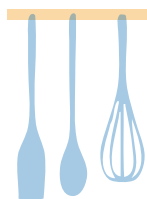
- partecipazione a momenti istituzionali come le assemblee di tutti i genitori, le riunioni del Comitato di Gestione e le riunioni di sezione.

Il servizio si caratterizza per i seguenti aspetti:

- la disponibilità alla collaborazione con i genitori nel delicato compito dell'educazione dei figli;
- la cura nel sostenere positivamente le relazioni parentali, accrescendo nei genitori la consapevolezza dei propri stili educativi e sostenendoli nella loro esperienza genitoriale;
- l'attenzione nel supportare, in generale, le situazioni di disagio e di bisogno che le famiglie dovessero evidenziare.



La qualità e i suoi standard  
Reclami e suggerimenti



### La qualità e i suoi standard

La qualità del servizio è il risultato di una serie di componenti che vanno dalla garanzia del progetto educativo alla corretta esecuzione dei servizi complementari, quali ad esempio la refezione, che devono avvenire nel rispetto rigoroso di quanto stabilito nel Capitolato Speciale d'Appalto, nonché della normativa vigente.

Vista l'importanza di tali aspetti, l'Amministrazione compie in proprio, con funzionari incaricati ed eventualmente tramite ditta specializzata, controlli gestionali ed igienico sanitari.

Tali controlli sono da considerarsi ulteriori rispetto a quelli già stabiliti per contratto e per norme di legge a carico del Concessionario del servizio, nonché rispetto a quelli di competenza dell'U.L.S.S.

Consapevoli che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, l'Amministrazione e la ditta Concessionaria effettuano rilevazioni di gradimento per conoscere come gli stessi valutano il servizio. A tale scopo viene eseguita una rilevazione annuale mediante un questionario rivolto ai genitori.

Il questionario verte sugli aspetti amministrativi, organizzativi ed educativi del servizio, prevede una graduazione delle valutazioni e consente di formulare proposte ed esprimere

suggerimenti.

L'Amministrazione e la Ditta Concessionaria si impegnano a garantire ai bambini la sicurezza sia interna che esterna al Nido Aziendale, dando piena attuazione alle norme previste in materia di strutture e di caratteristiche qualitative degli Asili Nido dalla Legge Regionale 22/2002. Gli spazi devono essere puliti, accoglienti, sicuri e accessibili ai piccoli utenti.

Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.



L'Amministrazione e la Ditta Concessionaria si impegnano a garantire il rispetto di standard di qualità nell'ambito delle seguenti aree attinenti l'erogazione del servizio:

- a) qualità professionale degli operatori;
- b) qualità dell'ambiente educativo;
- c) qualità della partecipazione delle famiglie;
- d) qualità nell'alimentazione;
- e) qualità della sicurezza.

#### a) La qualità professionale degli operatori

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD MINIMI
Personale	Titoli di studio previsti dalla normativa Rapporto numerico	Conformi alla normativa vigente Assicurato come da normativa vigente
Formazione ed aggiornamento	Partecipazione ai corsi obbligatori previsti dalla normativa vigente e successivi aggiornamenti	Assicurata la partecipazione del personale ai corsi richiesti dalla normativa vigente
Coordinamento pedagogico	Esistenza del coordinatore pedagogico	Reperibilità giornaliera per i genitori e l'Amministrazione Provinciale
Riunioni periodiche e lavoro d'equipe	Il servizio prevede e struttura momenti formali e informali dedicati allo scambio di informazioni fra il personale educativo	Riunioni d'equipe mensili e per sezione

## b) La qualità dell'ambiente educativo

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD MINIMI
Il progetto educativo è declinato annualmente in riferimento ai bambini iscritti	La programmazione annuale ha espliciti riferimenti al progetto educativo	Presenza del documento consultabile all'interno del servizio
Le attività previste sono varie e differenziate	Presenza di una scansione dei tempi nell'arco della giornata	Presenza di un prospetto delle attività riferite in specifico all'età dei bambini, potenzialità e interessi
Il servizio prevede un percorso di inserimento e ambientamento del bambino	Il percorso è personalizzato Il percorso prevede incontri con i genitori	Documentazione del percorso Colloqui prima dell'inserimento Momenti di confronto in itinere
Il servizio allestisce con intenzione educativa l'organizzazione degli spazi interni ed esterni	Predisporre e diversifica spazi e angoli adibiti e riconoscibili per il gioco e le differenti attività dei bambini	Progetto di allestimento degli spazi, flessibile a seconda delle necessità ed esigenze dei bambini Caratterizzazione degli spazi riconoscibili
Il servizio promuove la socializzazione e l'integrazione fra i bambini all'interno del servizio	Sono previsti dei momenti di interazione e attività tra sezioni	Presenza di momenti di interazione
Il servizio crea memoria, fa conoscere il suo funzionamento, verifica	Raccoglie e produce documentazione sugli aspetti educativi e didattici	Il materiale è documentato in forma scritta, fotografica, videoregistrata, informatica

## c) La qualità della partecipazione delle famiglie

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD MINIMI
Il servizio organizza incontri collettivi con le famiglie per far conoscere e condividere le attività educative del servizio	Conoscenza diretta del servizio da parte delle famiglie Modalità di incontro e aggregazione per le famiglie attraverso occasioni comunitarie pensate e organizzate	Disponibilità e reperibilità del responsabile per colloqui Sono previsti più incontri all'anno per sezione rivolti ai genitori
Momenti di confronto con i genitori	Colloqui individuali con i genitori	Disponibilità delle educatrici a scambi comunicativi quotidiani Colloqui individuali su appuntamento (minimo 2 l'anno)
Il servizio informa costantemente le famiglie	Prevede specifiche modalità per informare le famiglie	Presenza di una bacheca di servizio Avvisi esposti, posta elettronica, diario giornaliero, quaderno personale
Grado di soddisfazione degli utenti	Effettua indagini per conoscere il parere dei genitori sul funzionamento del servizio Il servizio è dotato di moduli per le osservazioni	Svolgimento di indagini con questionario (annualmente) Raccolta delle osservazioni



#### d) La qualità nell'alimentazione

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD MINIMI
Menù	Disposizioni dell'Azienda Sanitaria competente Rispetto del sistema di gestione HACCP	Rispetto delle disposizioni previste Presenza di un manuale di autocontrollo e aggiornamenti
Il servizio predispone ambienti adeguati per il momento del pranzo	Predispone spazi e condizioni igienico-ambientali idonee per la ristorazione	Pulizia e igiene degli ambienti secondo la normativa vigente
Menù speciali	Elaborati da tecnici specialistici	Predisposizione di menù individualizzati

#### e) La qualità della sicurezza

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD MINIMI
Sicurezza igienico-sanitaria	Controlli della locale Azienda Sanitaria	Rispetto delle indicazioni impartite nei termini indicati
Rischi specifici presenti nella struttura	Documento di valutazione del rischio D.Lgs 81/08 e successive modifiche e integrazioni	Presenza del documento nella struttura
Sicurezza in caso di emergenza	Documento relativo al piano di emergenza	Presenza del documento Prove periodiche di evacuazione

#### Reclami e suggerimenti

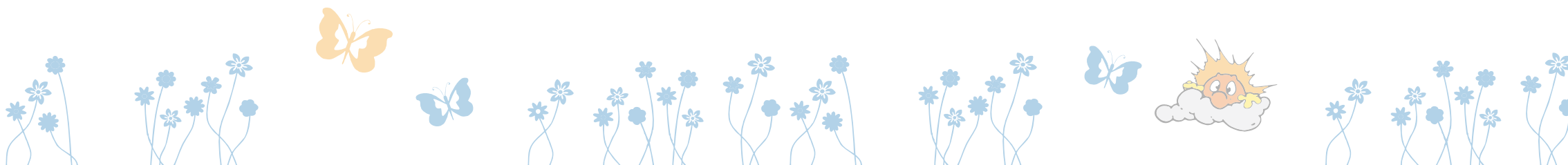
Per segnalare eventuali disservizi, comportamenti e condizioni che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo.

Il "reclamo" ha lo scopo di offrire uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta e relativi alla realizzazione del servizio ed alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Il reclamo deve pervenire esclusivamente in forma scritta, o su apposito modulo o utilizzando qualsiasi altra forma scritta purché contenga generalità, indirizzo, reperibilità e sottoscrizione del proponente e tutti gli elementi utili ad individuare il problema ed a rendere facile l'accertamento di quanto segnalato.

Il reclamo può essere spedito via posta o fax, oppure consegnato direttamente al personale dell'Ufficio Nido Aziendale della Provincia di Treviso. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Amministrazione, dopo aver effettuato le opportune verifiche, risponde in forma scritta con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per sanare il disservizio entro tale termine, salvo comprovati impedimenti.



Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Provinciale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

L'Amministrazione informa il "Comitato di Gestione" dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. Il reclamo non sostituisce i ricorsi e la sua presentazione non influisce sui loro termini di scadenza.

Il "suggerimento" è invece una segnalazione/osservazione che l'utente presenta all'Amministrazione per migliorare la qualità del servizio erogato.

Può essere effettuato su apposito modulo e spedito via posta o fax oppure consegnato direttamente al personale dell'Ufficio Nido Aziendale della Provincia di Treviso.

Il modulo per i reclami ed i suggerimenti è disponibile presso il Nido e l'Ufficio Nido Aziendale della Provincia nonché reperibile sul sito internet della Provincia all'indirizzo [www.provincia.treviso.it](http://www.provincia.treviso.it) nella sezione dedicata ai "servizi per il cittadino", alla voce "modulistica", selezionando il Settore Lavoro, Sociale e Formazione Professionale.



**NIDO AZIENDALE DELLA PROVINCIA DI TREVISO**  
**MODULO PER RECLAMI / SUGGERIMENTI**

Cognome \_\_\_\_\_  
Nome \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_  
Città \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_  
Indirizzo di posta elettronica \_\_\_\_\_

RECLAMO

SUGGERIMENTO

Oggetto e motivo del reclamo / suggerimento

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data

Firma

\_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art. 13 della legge 196/03 e successive modificazioni e integrazioni, i dati personali forniti dovranno essere trattati dall'ente al quale la presente dichiarazione viene prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

Nota: il reclamo ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti; non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi e non li sostituisce.

Provincia di Treviso  
Settore Lavoro, Sociale e Formazione Professionale  
U.O. Politiche Sociali - Ufficio Nido Aziendale  
Via Cal di Breda 116 - Edificio 5  
31100 Treviso (TV)  
Tel: 0422-656806/807 - Fax: 0422-656811

Presidente della Provincia di Treviso Leonardo Muraro

Assessore alle Politiche Sociali Paolo Speranzon

Direzione Amministrazione Diana Melocco

Roberta Gabrielli

Coordinamento Chiara Sartori

Marzia Brunello

Progetto grafico Ufficio Comunicazione

Vignette Raffaele Cescon

foto Ufficio Comunicazione

**EDIZIONE 2012**

Si ringraziano tutti coloro che hanno collaborato alla redazione della presente  
Carta dei Servizi







**PROVINCIA DI TREVISO**

Assessorato alle Politiche Sociali

Via Cal di Breda 116- 31100 Treviso  
Tel. +39 0422 656125 - Fax +39 0422 656372  
[asspolitichesociali@provincia.treviso.it](mailto:asspolitichesociali@provincia.treviso.it)  
[www.provincia.treviso.it](http://www.provincia.treviso.it)

