

**SCUOLA DELL'INFANZIA**  
**Paritaria ed aderente alla FISM di Treviso**  
**"S. MARIA BERTILLA"**  
**E NIDO INTEGRATO**  
Via S. Ambrogio di Fiera,14 – 31100 TREVISO

## **NIDO INTEGRATO ALLA SCUOLA DELL'INFANZIA** **"S. MARIA BERTILLA"**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**Anno scolastico 2019- 2020**

Tel. e Fax. 0422/546629  
e-mail: [scinfanziaenidofiera@gmail.com](mailto:scinfanziaenidofiera@gmail.com)  
pec: [smbertillafiera@pec.it](mailto:smbertillafiera@pec.it)  
P.I. 01967250265

# INDICE

<b>Identità e mission del Nido.....</b>	<b>3</b>
<b>Principi ispiratori.....</b>	<b>3</b>
<b>Principi fondamentali.....</b>	<b>3</b>
<i>Eguaglianza.....</i>	<i>3</i>
<i>Trasparenza.....</i>	<i>3</i>
<i>Partecipazione.....</i>	<i>3</i>
<i>Diritto di accesso.....</i>	<i>4</i>
<i>Continuità.....</i>	<i>4</i>
<i>Efficienza ed efficacia.....</i>	<i>4</i>
<i>Diritto alla privacy.....</i>	<i>4</i>
<b>Norme cogenti.....</b>	<b>4</b>
<b>Popolazione e bacino d'utenza.....</b>	<b>4</b>
<b>Prestazioni del servizio.....</b>	<b>4</b>
<b>Servizio educativo.....</b>	<b>4</b>
<i>Integrazione Nido-Scuola dell'Infanzia.....</i>	<i>5</i>
<i>Servizio delle attività complementari.....</i>	<i>5</i>
<b>La sicurezza degli ambienti e l'igiene.....</b>	<b>5</b>
<b>Servizio mensa.....</b>	<b>5</b>
<b>Servizio di comunicazione con le famiglie.....</b>	<b>6</b>
<b>L'organizzazione del Nido.....</b>	<b>6</b>
<i>Criteri di ammissione.....</i>	<i>6</i>
<i>Iscrizione.....</i>	<i>6</i>
<i>Contributo di frequenza mensile.....</i>	<i>6</i>
<i>Ritiro.....</i>	<i>7</i>
<i>Orario.....</i>	<i>7</i>
<i>Distribuzione temporale delle attività.....</i>	<i>7</i>
<i>Abbigliamento e corredo.....</i>	<i>7</i>
<b>Risorse.....</b>	<b>7</b>
<b>Risorse materiali.....</b>	<b>7</b>
<i>Strumenti disponibili nella scuola.....</i>	<i>7</i>
<i>Spazi.....</i>	<i>8</i>
<b>Risorse umane.....</b>	<b>9</b>
<i>Organigramma.....</i>	<i>9</i>
<i>Comitato di Gestione.....</i>	<i>10</i>
<i>Personale in servizio al Nido.....</i>	<i>10</i>
<i>Organico Nido.....</i>	<i>10</i>
<i>Professionalità esterne.....</i>	<i>10</i>
<b>Rapporti con le famiglie.....</b>	<b>10</b>
<b>Qualità e valutazione del servizio.....</b>	<b>11</b>
<i>Qualità professionale.....</i>	<i>11</i>
<i>Qualità degli ambienti.....</i>	<i>11</i>
<i>Qualità alimentare.....</i>	<i>11</i>
<i>Qualità della partecipazione delle famiglie.....</i>	<i>11</i>
<i>Rilevazione qualità del servizio e miglioramento continuo.....</i>	<i>11</i>
<b>Reclami.....</b>	<b>11</b>
<b>Informazioni.....</b>	<b>11</b>

## **Identità e mission del nido**

La Scuola dell'Infanzia parrocchiale "S. Maria Bertilla" viene riconosciuta nel 1966, continuando quel progetto educativo rivolto ai più piccoli iniziato nel lontano 1913 dall'"Asilo per gli orfani e figli del popolo".

Successivamente nasce l'esigenza di attivare un Asilo Nido, in risposta anche all'evoluzione culturale che tocca soprattutto le famiglie in cui entrambi i genitori lavorano.

Il Nido integrato, annesso alla scuola dell'infanzia, inizia la sua attività nel 1999, ponendosi come ampliamento ed integrazione dell'offerta formativa complessiva della Parrocchia, rivolta in particolar modo ai bambini dai 12 ai 36 mesi.

Il Nido si offre come luogo educativo e stimolante dove il bambino trova un ambiente familiare, accogliente e ricettivo che ne favorisce la crescita, lo rassicura e stimola la sua creatività.

Il Nido adotta le finalità generali della Scuola dell'Infanzia già esistente, fondando la propria azione educativa nei valori e nella concezione cristiana della persona.

Le finalità del Nido Integrato S.M. Bertilla sono, in primis, quelle di promuovere il benessere del bambino e dei suoi genitori.

Il nostro progetto educativo trova il suo fondamento filosofico-esistenziale nell'idea che il bambino, al Nido, impari ad "essere" e non a "fare", perché nel Nido il suo apprendimento si sviluppa grazie a stimolazioni offerte dall'ambiente che lo circonda e alle relazioni che il bambino costruisce intorno a sé. Nel Nido il bambino impara a crescere come persona vera, unica ed irripetibile. Per questo il Nido offre una proposta educativa che rispetti le potenzialità ed individualità di ogni bambino, con una costante attenzione alle famiglie ed ai bisogni che la società attuale induce, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

Di importanza fondamentale è per noi la partecipazione dei genitori, nella consapevolezza della ricchezza del loro apporto educativo e del loro diritto di essere informati, ascoltati ed aiutati a svolgere con equilibrio e consapevolezza il loro ruolo.

Per loro si creerà uno "Spazio Genitori" dove essi potranno scambiare relazioni e confrontare le proprie idee con quelle delle educatrici del nido.

Un altro punto di notevole privilegio è la formazione del personale, perché il lavoro al Nido richiede soprattutto grandi capacità relazionali e sensibilità emotiva.

## **Principi ispiratori**

Il 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, si richiama il preambolo: "Convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita ed il benessere di tutti i suoi membri ed in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività".

Inoltre si sottolinea come il servizio di asilo nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art. 24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art. 29) e quindi al rispetto del diritto dell'espressione (art. 13) ed al gioco dei più piccoli (art. 31).

## **Principi fondamentali**

L'azione educativa e l'organizzazione rispondono ai seguenti principi:

*Eguaglianza:* E' assicurata la parità di diritti a tutti gli utenti. Non sono motivo di esclusione dal servizio differenze di razza, religione, sesso, lingua, opinioni politiche e condizioni sociali. Possono essere accolti bambini portatori di handicap in accordo con l'A.S.L. e il Comune di residenza. A tutti viene richiesto il rispetto del progetto educativo.

*Trasparenza:* Il Nido definisce i criteri di accesso, modalità, tempi e criteri di gestione del servizio dandone diffusione attraverso il Regolamento e la Carta dei Servizi.

*Partecipazione:* E' garantita la partecipazione delle famiglie attraverso le rappresentanze.

*Diritto di accesso:* E' assicurato il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti o presentare reclami.

*Continuità:* E' assicurato un servizio regolare secondo calendario scolastico. L'erogazione dei servizi è assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni. Eventuali interruzioni o sospensioni delle attività potranno essere determinate da: guasti e/o manutenzioni straordinarie impreviste necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture; cause di forza maggiore. In questi casi ci si impegna comunque a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

*Efficienza ed efficacia:* Sono introdotti strumenti per rilevare annualmente il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato. Per migliorare l'efficacia dell'azione educativa le educatrici seguono percorsi di formazione e aggiornamento.

*Diritto alla privacy:* I dati e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Foto e filmati inerenti la documentazione delle attività interne al Nido possono essere utilizzate, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto professionale.

## **Norme cogenti**

Il nido viene definito dall'attuale normativa come "servizio educativo e sociale...luogo di assistenza e di cura...di crescita, di socializzazione e di sviluppo delle potenzialità affettive, relazionali, cognitive e ludiche del bambino".

Questi sono i principi ispiratori della Legge Regionale n° 32 del 1990 che ha istituito anche i Servizi Innovativi come i Nidi Integrati ed i Centri Infanzia ecc. ed è tuttora un punto di riferimento significativo nel quadro dei servizi per l'età evolutiva.

La L.R. 22/2002 con la DGR 84/2007 regolano attualmente le procedure per l'autorizzazione e l'accreditamento di tutti i servizi educativi 0-3 della Regione Veneto.

## **Popolazione e bacino d'utenza**

Il comune di Treviso attualmente conta circa 80.000 abitanti. All'interno del comune di Treviso, il Nido integrato ha come bacino di utenza prevalentemente le famiglie provenienti dai quartieri di Fiera, Selvana, S. Maria Rovere, unitamente ai comuni limitrofi di Silea, Carbonera e Casier.

## **Prestazioni del servizio**

Il Nido Integrato "S. Maria Bertilla" è un servizio educativo che risponde alle esigenze dei bambini dai 12 ai 36 mesi, assicurando la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare, assicurando la sicurezza del bambino e il suo sviluppo armonico. Opera in piena integrazione con i servizi sociali e socio sanitari territoriali e in particolare con la scuola dell'Infanzia dell'Istituto.

La struttura accoglie i bambini dai 12 ai 36 mesi, divisi in 2 sezioni per fasce d'età:

- Sezione dei "Pulcini" (12-24 mesi)
- Sezione degli "Orsetti" (24-36 mesi)

## **Servizio Educativo**

L'attività formativa dei bambini del Nido è pianificata annualmente attraverso il Progetto Educativo, che fissa le linee d'indirizzo psicopedagogico, le modalità organizzative e le motivazioni delle scelte effettuate in considerazione anche dei bisogni espressi dai genitori attraverso le schede di valutazione della soddisfazione dell'utenza.

Il Progetto educativo viene tradotto in azioni concrete dalla Programmazione didattica annuale, che si declina nei tempi e nelle modalità d'intervento formativo, successivamente agli inserimenti ed alle osservazioni dei bambini.

Le attività didattiche si concretizzano tenendo conto delle caratteristiche di ogni bambino frequentante.

La progettazione educativa si completa nella documentazione e verifica di tutte le attività didattiche svolte dal gruppo delle educatrici del Nido con la supervisione del consulente psicopedagogico.

Entro il mese di novembre, terminati gli inserimenti, il progetto educativo e didattico viene presentato ai genitori.

### **Integrazione Nido-Scuola dell'Infanzia:**

L'integrazione Nido-Scuola dell'Infanzia ha come obiettivo principale la continuità educativa per preparare l'ingresso sereno dei bambini del gruppo dei "grandi" (24-36 mesi) alla Scuola dell'Infanzia.

La continuità, quindi, si articola a vari livelli coinvolgendo tutti gli attori della scuola attraverso:

- incontri pianificati durante l'anno scolastico che permetteranno il passaggio delle informazioni fra educatori ed insegnanti sui percorsi dei bambini;
- azioni che garantiscono le informazioni corrette ai genitori;
- interventi che facilitano il passaggio dei bambini attraverso la conoscenza del nuovo ambiente e della propria storia che sarà esplicitato nel progetto educativo di sezione.

### **Servizio delle attività complementari:**

Nel corso dell'anno si celebrano con una festa il S. Natale, il Carnevale e la conclusione dell'anno scolastico.

### **La sicurezza degli ambienti e l'igiene**

La scuola si è adeguata alla normativa 626 e in particolare al DM 10 marzo 1998 che fissa i criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro.

La scuola è dotata di un piano di emergenza contenente le azioni che il personale deve mettere in atto in caso di incendio, le procedure per l'evacuazione, le disposizioni per chiedere l'intervento dei vigili del fuoco e per informarli al loro arrivo.

Inoltre, in base all'adeguamento al Decreto lgs. 26 Maggio 1997 n° 155 la Scuola adotta un piano di autocontrollo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points) per garantire la salubrità degli alimenti somministrati ai bambini, monitorando con una serie di registrazioni il controllo igienico dell'ambiente, l'acquisto delle materie prime alimentari, le procedure di preparazione degli alimenti, la registrazione delle temperature di cottura ed altro.

### **Servizio mensa**

#### **L'Alimentazione al Nido**

La struttura ha una propria cucina interna dove le pietanze vengono preparate in giornata per poi essere direttamente servite ai bambini; infatti da sempre la scuola attribuisce particolare importanza all'alimentazione, per due ragioni: da un lato ritiene che un'alimentazione sana, equilibrata e composta essenzialmente da cibi freschi sia fondamentale in questa fascia di età; dall'altro vuole educare i bambini ad apprezzare un'ampia gamma di cibi e quindi di sapori.

A tale scopo la Scuola attua un menù preventivamente stilato con il supporto di una dietologa ed approvato dall'U.L.S.S. 2 di Treviso. Di tale menù, all'inizio di ogni anno scolastico, viene data copia alle famiglie.

Si garantisce un'alimentazione completa composta da: una piccola colazione al mattino, il pranzo e la merenda del pomeriggio.

Si garantisce poi un'attenzione particolare per i bambini con problemi di allergie applicando la dieta adeguata, previa presentazione di certificato medico da parte della famiglia.

### **Servizio di comunicazione con le famiglie (Offerta Formativa, Carta dei Servizi, Formazione dei genitori)**

Nell'arco dell'anno il personale del Nido (la direttrice e le educatrici) si rende disponibile, su appuntamento e in orario non scolastico, a far visitare la scuola e ad illustrare il servizio ai genitori interessati, consegnando ed illustrando la Carta dei Servizi e l'Offerta formativa.

Per i genitori degli iscritti sono inoltre programmati:

*Incontri collettivi e di sezione con i genitori:* sono previsti due incontri annuali di sezione per i bambini frequentanti ed un incontro con tutti i genitori dei bambini che verranno inseriti nell'anno scolastico successivo. Durante l'anno possono essere inseriti altri incontri collettivi in relazione a specifiche esigenze.

*Colloqui individuali:* prima dell'inserimento il Nido propone un incontro con i genitori per favorire la reciproca conoscenza ed illustrare i tempi e le modalità che caratterizzano il primo periodo. Il Nido è comunque disponibile a concordare con i genitori che ne facciano richiesta, dei colloqui individuali per il proprio bambino.

*Sistema interno di gestione della qualità:* ogni anno, solitamente prima della pausa estiva, vengono somministrati ai genitori dei questionari, attraverso i quali possono esprimere il loro grado di soddisfazione relativamente alla tipologia e al volume dei servizi offerti. Ciò ci consente di apportare eventuali modifiche per restare sempre in linea con le aspettative degli utenti.

## **L'organizzazione del nido**

### **Criteri di ammissione**

Hanno diritto all'ammissione tutti i bambini di età non inferiore ai dodici mesi e non superiore ai tre anni per un numero massimo di 29 posti.

Al fine di perseguire il pieno utilizzo delle risorse attivate nel servizio, sulla base del calcolo della presenza media frequentante, può essere previsto un numero superiore ai posti effettivamente attivati nella misura massima del 20% fino ad un massimo di 35 bambini.

Nel caso in cui le richieste d'iscrizione fossero superiori alla capacità ricettiva del Nido, le ammissioni saranno determinate in base alla graduatoria predisposta secondo i seguenti criteri di priorità:

- bambini che abbiano frequentato il nido l'anno precedente;
- bambini che hanno il fratello/sorella alla Scuola dell'Infanzia "S. M. Bertilla" o al Nido;
- bambini portatori di disabilità
- bambini residenti nel Comune di Treviso (vedi ultima nota reg. Veneto)
- bambini non residenti, i cui genitori lavorano a Treviso.

Il Comitato di Gestione si riserva di valutare eventuali situazioni di urgenza, necessità socio-ambientale e pastorale.

### **Iscrizione**

La domanda d'iscrizione, da compilarsi su apposito modulo fornito dalla Segreteria della Scuola dovrà essere presentata in Segreteria nel mese di gennaio. In caso di maggiore richiesta si istituirà una lista di attesa

In caso di gravi motivi, con decisione del Comitato di Gestione, potranno essere ammessi bambini indipendentemente dal calendario indicato, a condizione che vi siano posti disponibili.

### **Contributo di frequenza mensile**

Il contributo di frequenza mensile è stabilito annualmente dal Presidente, sentito il parere del Comitato di Gestione della scuola. La quota viene fissata annualmente in base alle previsioni di bilancio con l'obiettivo di pareggio di bilancio e dovrà essere versata entro e non oltre il giorno 5 di ogni mese.

Per l'anno scolastico 2019/20 la quota mensile è di € 440,00 con una maggiorazione di 20,00 € per i richiedenti di entrata in anticipo e 30,00 euro per i richiedenti di uscita posticipata.

In caso di assenza continuativa di 21 giorni nello stesso mese viene applicato alla quota uno sconto di 50,00 euro.

### **Sospensione scolastica**

In caso di sospensione (comunicata con adeguato anticipo in forma scritta alla direzione), la famiglia è tenuta a pagare le rette dei mesi di sospensione ridotte al 50%.

### **Ritiro**

Il ritiro dalla frequenza di un bambino può avvenire in qualsiasi momento dell'anno scolastico su decisione della famiglia, che viene notificata con comunicazione scritta inviata alla Direttrice.

La famiglia è tenuta al pagamento delle quote mensili fino al mese in cui avviene il ritiro, indipendentemente dal giorno del mese in cui esso avviene, e il totale delle rette rimanenti fino alla conclusione dell'anno scolastico, scontato del 50%.

### **Orario**

La struttura funziona tutti i giorni feriali dell'anno, dal lunedì al venerdì compreso, dal mese di settembre al mese di luglio compreso.

Rimane pertanto chiuso:

- il sabato e la domenica di ogni settimana;
- nelle Festività religiose e civili infrasettimanali;
- durante le vacanze di Natale e di Pasqua;
- tutto il mese di Agosto.

### **Distribuzione temporale delle attività**

ore	07.30 – 8.00	anticipo con accoglienza e gioco libero e sorveglianza delle insegnanti
ore	08.00 – 09.00	accoglienza e gioco libero con sorveglianza delle insegnanti
ore	09.00 – 09.30	merenda e cambio
ore	09.30 – 10.30	attività programmate
ore	10.30 – 11.00	cambio e preparazione al pranzo
ore	11.00 – 12.00	pranzo
ore	12.20 – 13.00	prima uscita
ore	13.00 – 15.00	nanna
ore	15.00 – 15.30	merenda e cambio
ore	15.15 – 16.00	seconda uscita
ore	16.00 - 17.00	uscita posticipata

### **Abbigliamento e corredo**

Si richiede che i bambini abbiano un abbigliamento comodo:

- tute da ginnastica, felpe, pantaloni possibilmente con elastico
- mutandine copri pannolino
- pantofoline da casa senza lacci

*Avvertenze:*

- sono da evitare salopette, bretelle, cinture, body per bambini in autonomia sfinterica, camicie
- non vestire troppo il bambino; eventualmente si può lasciare un maglioncino in armadietto
- non mandare il bambino al Nido con orecchini, collanine o fermacapelli ecc. che possano dimostrarsi pericolosi
- controllare che gli oggetti portati da casa non contengano parti appuntite o facilmente ingeribili, o che costituiscano un pericolo per la sicurezza di tutti
- non vengono accettati succhiotti o biberon portati da casa

### **Risorse**

#### **Risorse materiali:**

#### **Strumenti disponibili nella scuola**

- impianto audio- video
- video e audio cassette
- lettore CD
- lettore DVD
- materiale psicomotorio
- biblioteca interna
- videoproiettore

## **Spazi**

tutti i locali della scuola sono situati al piano terra, con accesso al giardino

*Atrio:* E' lo spazio all'ingresso della scuola in cui sono stati collocati gli armadietti per gli effetti personali del bambino. L'atrio rappresenta il luogo in cui il bambino, dopo aver salutato chi lo accompagna, si prepara ad entrare nel salone del gioco accolto dalle educatrici e dai compagni già arrivati.

*Salone:* Il salone del gioco è il luogo in cui i bambini trascorrono la maggior parte della giornata. Tale spazio è stato suddiviso in vari angoli d'interesse che vengono utilizzati a seconda della situazione e del momento.

*Mensa:* In un'altra stanza è situata la mensa utilizzata dai bambini per la merenda e il pranzo. Le educatrici, in questi due momenti ,abitano il bambino ad un'alimentazione equilibrata , al rispetto per il cibo e ai rapporti conviviali di gruppo. I bambini cominciano a sperimentare le norme dello stare a tavola e ad essere autonomi nel mangiare. C'è anche un angolo di interesse per il gioco simbolico: la "cucinetta".

*Bagno:* I bagni sono due: il primo, più piccolo, è costituito da vasini a "misura" del bambino, ed è utilizzato per il raggiungimento dell'autonomia sfinterica. Il più grande è utilizzato per il cambio dei pannolini e la pulizia personale del bambino; è riservato ai bambini più piccoli, dove vengono proposte anche attività come il massaggio e i giochi con l'acqua e la farina.

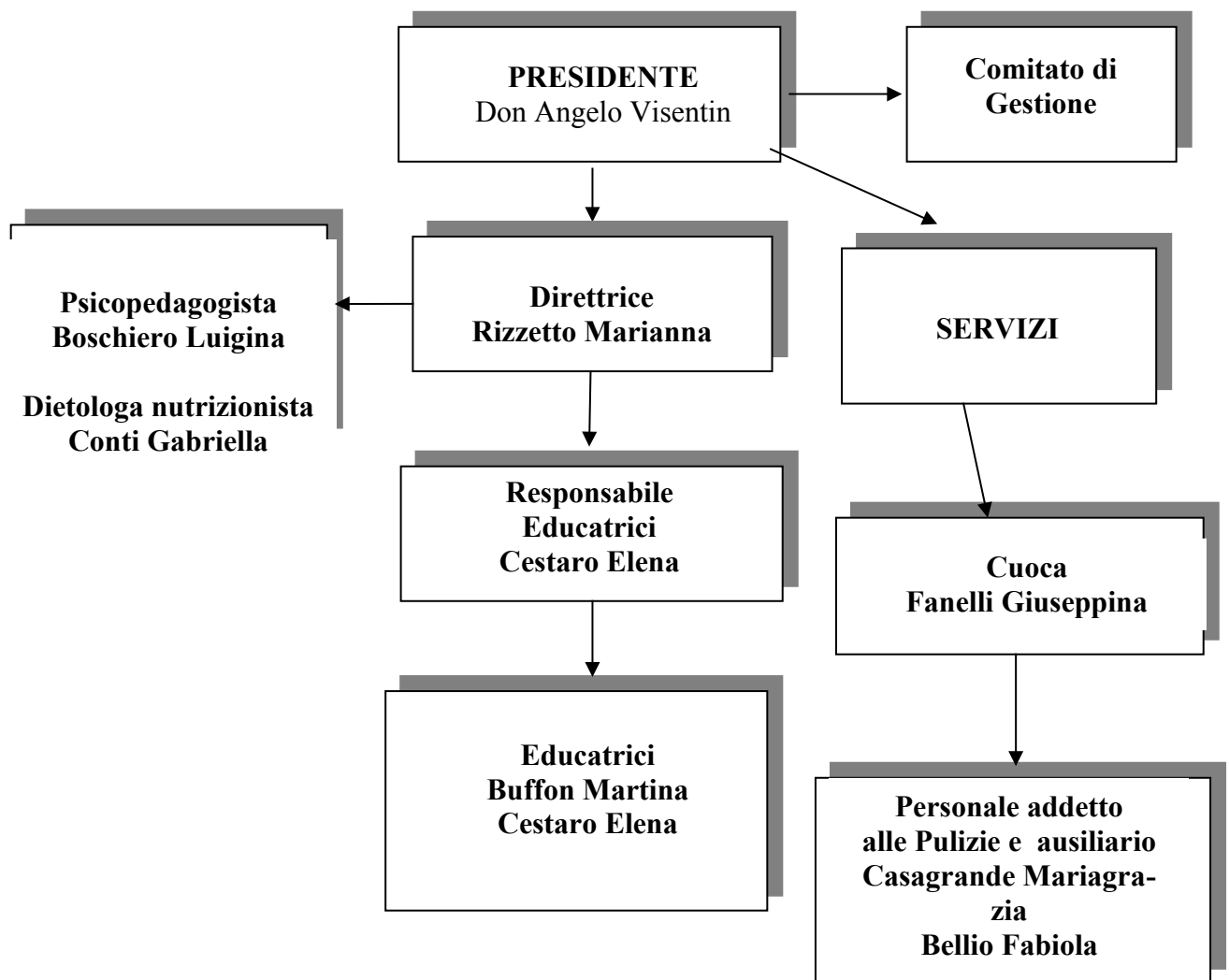
*Stanza per il riposo:* Tale spazio è stato studiato per creare un ambiente tranquillo per favorire il riposo del bambino. In questa stanza ogni bambino trova ogni giorno il proprio lettino riconoscendo l'asciugamano e il cuscino portati da casa.

*Giardino* con giochi adatti all'età dei bambini.

*Biblioteca dell'Infanzia:* L'ambiente è dedicato alla lettura guidata o libera.



**Risorse umane:  
Organigramma**



### **Comitato di Gestione:**

Il Comitato di Gestione è composto da:

- Parroco pro tempore della Parrocchia S. Ambrogio di Fiera di Treviso
- Direttrice/Coordinatrice
- 1 Rappresentante dei Genitori (eletto in assemblea congiunta Nido e Scuola dell'Infanzia)
- Referente delle Educatrici
- Rappresentante del Consiglio per gli Affari Economici della Parrocchia
- Consulente Amministrativo
- Vice presidente del Consiglio Pastorale parrocchiale

### **Il personale in servizio al Nido**

Nel Nido sono presenti:

- La direttrice, nonché responsabile della struttura.
- Un team di educatrici con rapporto 1: 8 (come disposto da Dgr n. 84).
- Il personale ausiliario, composto da una cuoca e da tre inservienti, addette alle pulizie, tutte in possesso dei requisiti necessari per espletare le proprie mansioni lavorative.

### **Organico Nido**

*Direttrice:* Sig.ra Rizzetto Marianna

*Educatrici:* Tutte le educatrici sono in possesso di uno specifico titolo di studio di scuola media-superiore nell'ambito socio-educativo e, grazie a corsi di aggiornamento periodici, promuovono sistematicamente la loro crescita professionale.

Elenco dell'organico educativo:

Cestaro Elena (Educatrice e referente nido)

Buffon Martina (educatrice)

*Cuoca:* Fanelli Giuseppina

*Aiuto cuoca:- pulizie* Filippin Marilena

*Addette alle pulizie:* Casagrande Maria Grazia e Bellio Fabiola

### **Professionalità esterne presenti al Nido**

*Consulente Psicopedagogico:*

Il Nido si avvale della collaborazione di un consulente psicopedagogico, al quale vengono affidati in sintesi i seguenti compiti:

- supervisionare il progetto educativo e le programmazioni didattiche
- definire con le educatrici le linee metodologiche e gli strumenti di verifica
- coordinare il gruppo delle educatrici nelle loro mansioni educative e pedagogiche
- servizio di Counseling educativo per i genitori e per il personale.

*Dietologa Nutrizionista:*

Al bisogno, il nido si avvale della consulenza di una dietologa nutrizionista, che ha il compito di redigere il menù della scuola, intervenire e dare indicazioni riguardanti le abitudini delle famiglie in ambito alimentare e redigere diete particolari legate a problematiche quali allergie o intolleranze.

### **Rapporti con le famiglie**

Per rispondere in modo adeguato alle differenti aspettative delle famiglie è importante che i genitori stessi siano coinvolti nella realizzazione del progetto educativo. Diventa quindi fondamentale l'instaurarsi di un continuo e crescente dialogo tra educatori e famiglia su tutto ciò che riguarda il bambino, vale a dire su tutto ciò che riguarda il suo benessere e il suo sviluppo psico-fisico.

Nel tentativo di instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione, agevolando quelle stesse condizioni che facilitano la valutazione del servizio offerto, diventa fondamentale che fra il nido e la famiglia vi sia la condivisione delle esperienze educative mediante:

- incontri individuali con i genitori
- incontri collettivi di sezione
- compilazione di appositi questionari di gradimento

## **Qualità e valutazione del servizio**

La scuola si impegna a garantire il rispetto degli standard di qualità nell'ambito delle seguenti aree specifiche attinenti l'erogazione del servizio:

### **Qualità professionale:**

possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale; formazione ed aggiornamento professionale; collegialità.

### **Qualità degli ambienti:**

puliti, ben aerati ed arredi adeguati ai bambini; organizzazione degli spazi interni, articolati e poli-funzionali per le varie attività.

### **Qualità alimentare:**

rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, menù vario elaborato da dietista ed approvato dall'U.L.S.S.2, controllo di qualità mediante l'applicazione del sistema HACCP, attrezzature di cucina nuove e sanificate.

### **Qualità della partecipazione delle famiglie:**

favorire relazioni significative con gli adulti attraverso la valorizzazione del momento di entrata e di uscita dal Nido, incontri collettivi, colloqui individuali, attività extradidattiche.

### **Rilevazione qualità del servizio e miglioramento continuo:**

Per il miglioramento continuo del servizio, viene effettuata una rilevazione annuale del grado di soddisfazione delle famiglie mediante un questionario che rileva dati in merito a vari aspetti, offrendo la possibilità di formulare proposte. I dati raccolti vengono elaborati e discussi in sede di Comitato di Gestione, che formulerà le proposte migliorative che saranno presentate e valutate insieme al personale educativo ed ausiliario.

## **Reclami**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nelle presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono essere, successivamente, presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

La Direzione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta e con celerità e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

La Direttrice relaziona nella prima riunione utile al Comitato di Gestione in merito ai reclami ricevuti e alle modalità attuate per rimuovere la causa che ha provocato il reclamo.

## **Informazioni**

La Direttrice è disponibile il lunedì, il martedì, il giovedì ed il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00

Treviso, 1 settembre 2019

Il Presidente  
(don Angelo Visentin)