Comune di **San Giorgio delle Pertiche**
(Provincia di Padova)

Carta dei Servizi asilo nido

"Il Nido nel Bosco"

IL NIDO NEL BOSCO
Asilo Nido - Comune di San Giorgio delle Pertiche

Versione 1 – Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 29 del 17/02/2026. Pubblicato Albo Pretorio al n. 235 il 02/03/2026.

SOMMARIO

L'ASILO NIDO "Il NIDO NEL BOSCO" SI PRESENTA 3
1. CHE COS'È E COME È FATTA LA CARTA DEI SERVIZI 3
1.1 Caratteristiche e struttura 3
1.2 I principi fondamentali 3
1.3 Attuazione 4
2. LE GARANZIE DEL SERVIZIO 4
2.1 Asilo Nido e Mission educativa 4
2.2 Risorse umane coinvolte nel servizio nido 5
2.3 Il partenariato con le famiglie 6
2.4 La vita al Nido 6
2.5 Spazi e attività 8
2.6 I servizi offerti (quadro riassuntivo) 9
3. AREA DIDATTICA 9
3.1 La progettazione educativa unitaria 9
3.2 La programmazione 10
4. RAPPORTI CON I CITTADINI 11
4.1 Informazione, ascolto e valutazione del servizio 11
4.2 Reclami e suggerimenti 11
5. MISURA DELLA QUALITÀ 11
5.1 Schede di livello 12
5.2 Livelli della qualità del servizio 13
5.3 Livello della qualità igienico-sanitaria 13
5.4 Livello della qualità professionale 14
5.5 Livello della qualità dell'ambiente 15
5.6 Livello della qualità della percezione delle famiglie 16

L'ASILO NIDO "Il NIDO NEL BOSCO" SI PRESENTA

L'asilo nido "Il Nido nel Bosco" sito in via Zuanon n. 8 a San Giorgio delle Pertiche (PD) è un servizio pubblico, socio-educativo, destinato ai bambini dai tre mesi ai tre anni di età, istituito dal Comune di San Giorgio delle Pertiche.

Il nido è inserito in una ampia zona verde ed alberata nelle immediate vicinanze degli impianti sportivi comunali. L'edificio è stato costruito con fondi PNRR e Comunali nel 2024/2025, ultimato nel 2026.

L'Asilo Nido è costituito da due sezioni:

- Sezione lattanti: che accoglie i bambini dai 3 mesi ai 12 mesi, con una capienza di 16 bambini (escluso 20% previsto dalla L.R. 32/1990);
- Sezione semi-divezzi e divezzi: che accoglie i bambini dai 13 mesi ai 36 mesi, con la capienza di 32 bambini (escluso 20% previsto dalla L.R. 32/1990).

Il Comune di San Giorgio delle Pertiche ha affidato, sulla base di apposito accordo e convenzione, all'Ente **S.P.E.S. Servizi alla Persona Educativi e Sociali** la gestione del servizio di asilo nido.

1. CHE COS'È E COME È FATTA LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Caratteristiche e struttura

La Carta del Servizio[1] di Asilo Nido del Comune di San Giorgio delle Pertiche descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerti ai bambini e alle bambine frequentanti detto servizio e alle loro famiglie.

Essa rappresenta un patto tra il Comune di San Giorgio delle Pertiche, l'Ente gestore SPES e i suoi utenti, attraverso il quale si dichiarano le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio di asilo nido.

La presente Carta ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3 e 33 della Costituzione Italiana e la Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia[2]. Essa ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali.

La Carta del Servizio è suddivisa in sezioni:

- I principi fondamentali che stanno alla base dell'intervento educativo, le scelte pedagogiche e didattiche che orientano il funzionamento dell'asilo nido "Il Nido nel Bosco";
- Gli aspetti organizzativi ed amministrativi di erogazione del servizio e gli indicatori della garanzia della qualità del servizio offerto;
- A completamento della Carta del Servizio, presso la struttura sono a disposizione dell'utenza:
  - Il progetto educativo didattico annuale del servizio;
  - La programmazione didattica;
  - Il Patto di Corresponsabilità educativa;
  - Regolamento e prospetto rette per l'anno educativo in corso.

1.2 I principi fondamentali

Il funzionamento del servizio è ispirato ad alcuni valori e principi pedagogici fondamentali:

Uguaglianza e Diritto di Accesso

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

Il Comune attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso, nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio.

[1] D.P.C.M. 7 giugno 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici".

[2] Art. 3 della Costituzione: "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese."
Art. 33 della Costituzione: "L'arte e la scienza sono libere e libero ne è il loro insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali.
La Convenzione è stata approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20/11/89 a New York e ratificata dall'Italia il 27/05/91 con la legge n. 176.

In tale ambito, i servizi del Comune tutelano e garantiscono il diritto all'inserimento degli utenti diversamente abili o appartenenti a fasce svantaggiate.

Regolarità

Il Comune e l'Ente gestore S.P.E.S., attraverso tutte le sue componenti, garantiscono la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative assicurando, anche in situazioni di conflitto sindacale, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza e Inclusione

Il Comune insieme all'Ente gestore SPES si impegna a favorire l'accoglienza di tutti i bambini e delle loro famiglie, nonché a perseguire l'inclusione sociale di tutti i frequentanti i propri servizi.

Partecipazione, Efficienza, Trasparenza

La famiglia ha il diritto di conoscere il progetto educativo e le modalità di funzionamento del servizio. La famiglia, inoltre, può contribuire alla vita della scuola presentando proposte personali. A tal fine sono istituiti organi di partecipazione come il Comitato di gestione e l'Assemblea dei genitori.

E' ricercato il progressivo miglioramento dell'efficienza dei servizi, grazie all'adozione di soluzioni organizzative idonee e ad un adeguato aggiornamento professionale del personale coinvolto.

Gli operatori svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti imparziali. Si garantisce alle famiglie di verificare la corretta erogazione del servizio, esercitare il diritto di accesso alle informazioni che le riguardano e la facoltà di presentare reclami o proposte per il miglioramento del servizio.

Autonomia e Aggiornamento del Personale

Le finalità perseguite dal personale docente sono soprattutto formative, pertanto l'offerta didattica e l'atteggiamento complessivo, nel rispetto e nella libertà garantite dagli educatori stessi ad ogni individuo, delinea obiettivi comuni che assolvono il compito di creare le condizioni della riuscita personale, autonoma e competente dei bambini e delle bambine che frequentano il servizio.

La programmazione, nel rispetto dell'autonomia del personale educativo, garantisce l'espressione personale dei bambini, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e della comunità locale, generali e specifici.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale educativo ed un compito per l'Ente gestore che assicura interventi organici e regolari.

Corresponsabilità educativa

Il nido non è solo un servizio che si prende cura dei bambini, ma anche un luogo che crea e promuove la cultura del rispetto e della cura condivisa dell'infanzia nella comunità territoriale.

1.3 Attuazione

I criteri di attuazione della presente Carta dei Servizi sono definiti nel "Regolamento del servizio di asilo nido comunale", approvato dal Consiglio Comunale apposita deliberazione n. 40 del 29/11/2025.

2. LE GARANZIE DEL SERVIZIO

2.1 Asilo Nido e Mission educativa

Il Nido ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, lo sviluppo del bambino nelle sue diverse aree evolutive (cognitiva, emotivo-affettiva, sociale, fisica e motoria). I servizi educativi offrono un ambiente in cui gli spazi, le relazioni, i materiali e le esperienze rappresentano un contesto favorevole per la progressiva acquisizione da parte dei bambini di identità, autonomia, competenze e perché essi possano prepararsi ad una positiva cittadinanza. Il Nido pone particolare attenzione ai bisogni affettivi di sicurezza che caratterizzano la prima infanzia, attraverso la costruzione di legami di attaccamento dei bambini con il personale educativo che essi incontrano quotidianamente nel servizio. Vengono inoltre favorite le relazioni positive tra i bambini stessi, soprattutto in considerazione delle abilità sociali che essi possiedono fin dalla nascita. Tutto il personale del Nido adotta nei diversi momenti della giornata degli **atteggiamenti di accoglienza, rispetto e ascolto, valorizzando le specificità e le differenze di tutti i bambini e delle loro famiglie**. I Nidi dell'Ente adottano un'organizzazione pedagogica per "sistema di riferimento", per cui l'équipe educativa lavora in modo collegiale

ed è corresponsabile di tutti i bambini e le bambine presenti nel servizio, salvaguardando comunque una figura di riferimento per il bambino e la famiglia.

La mission educativa è fondata in primo luogo sulla costruzione e il mantenimento di una positiva relazione educativa tra i bambini, tra gli adulti e i bambini e tra gli adulti stessi che diventa una condizione necessaria per favorire un sereno sviluppo e l'apprendimento di nuove conoscenze e capacità.

La *mission* dell'asilo nido quindi, orienta alla formazione di identità aperte, flessibili, solidali e rispettose di tutte le opportunità culturali e religiose.

L'apertura e la collaborazione con diversi soggetti del territorio permette ai bambini una conoscenza propria del contesto di appartenenza, permettendo così di sviluppare una maggiore consapevolezza della propria identità sociale.

La **collegialità** è la modalità con cui si progetta, si realizza e si verifica l'intervento educativo/didattico, per adottare atteggiamenti condivisi di accoglienza, ascolto, empatia.

2.2 Risorse umane coinvolte nel servizio nido

Le risorse umane coinvolte nella gestione dell'asilo nido si costituiscono come gruppo di lavoro e contribuiscono, nel rispetto di specifici ruoli e competenze, alla promozione e alla realizzazione della programmazione educativa, definendo i tempi, le strategie, gli strumenti, la documentazione e la verifica degli interventi. L'asilo nido "Il Nido nel Bosco" è inserito nella rete di tutti i servizi SPES e può contare su un coordinamento generale la cui funzione si sostanzia nell'elaborare l'indirizzo pedagogico-educativo dei servizi e l'organizzazione nel suo insieme. Tale coordinamento pedagogico- organizzativo concorre alla progettazione educativa ed effettua una pianificazione di momenti di verifica e di valutazione, favorendo il corretto funzionamento della rete dei servizi. In particolare:

Il coordinatore interno promuove e coordina gli interventi necessari per garantire un buon funzionamento educativo e organizzativo; avvalendosi del confronto con gli altri coordinatori, in accordo con il coordinamento generale dell'Ente e in stretta collaborazione con il personale del servizio:

- Supervisiona la stesura, l'attuazione e la valutazione del Progetto educativo del servizio e della Programmazione didattica di sezione e intersezione;
- Conduce gli incontri collettivi del personale;
- Assicura quotidianamente la qualità del servizio offerto;
- È referente per le famiglie, per il Comune e per l'amministrazione dell'Ente.

Tra i compiti degli educatori rientrano:

- L'attenzione individualizzata ai bisogni e alle risorse dei singoli bambini, instaurando con essi un legame affettivamente caldo e sicuro;
- La realizzazione di interventi di cura;
- La predisposizione di un ambiente relazionale e fisico che consenta ai bambini di vivere esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, motorio e sociale;
- La costruzione di una relazione collaborativa con le famiglie;
- La disponibilità al lavoro collegiale e alla flessibilità.

La professionalità del gruppo di lavoro è garantita dalla formazione costante e dal supporto offerto dalle figure di consulenza psicopedagogica che l'Ente mette a disposizione.

Al personale ausiliario competono: tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni al Nido e le attività di sporzionamento dei pasti e delle merende che concorrono a supportare le attività educative del Nido; la partecipazione agli incontri collettivi previsti nel Nido e alle iniziative formative specifiche.

Il personale amministrativo dell'Ufficio Istruzione del comune cura i rapporti con l'Ente Gestore, con le famiglie, con il Comitato di Gestione, con la Coordinatrice della struttura e si occupa del coordinamento; cura inoltre la parte burocratico-amministrativa (predisposizione bandi, graduatorie, promozione e pubblicizzazione del servizio, autorizzazioni ed accreditamenti in collaborazione con U.T.C).

La Direzione S.P.E.S. assicura la gestione unitaria delle diverse strutture in cui è inserito anche il nido "Il Nido nel Bosco", sia per quanto riguarda gli indirizzi educativo-pedagogici sia per la gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio offerto all' utenza.

L'Ufficio Coordinamento Servizi Scolastici di S.P.E.S. garantisce il lavoro in rete e la condivisione sia per gli aspetti educativi che organizzativi dei servizi, monitora il rispetto della qualità secondo quanto previsto dalla

normativa vigente (LR 22/2002 Autorizzazione e Accreditamento) in stretta collaborazione con la Direzione dell'Ente e con l'Amministrazione comunale.

All'asilo nido "Il Nido nel Bosco" è assegnato il personale nel rispetto dei parametri indicati dalla normativa regionale, tenendo conto della natura del servizio offerto, delle caratteristiche della struttura, dell'età e delle caratteristiche dei bambini accolti, nonché dei tempi di apertura del servizio (1 educatore ogni 6 bambini di età inferiore ai 12 mesi e 1 educatore ogni 8 bambini di età superiore ai 12 mesi).

2.3 Il partenariato con le famiglie

Una condizione necessaria per la realizzazione del progetto educativo del nido "Il Nido nel Bosco" è rappresentata dal dialogo e dalla collaborazione costanti con le famiglie dei bambini iscritti. Genitori ed educatori condividono, con competenze e ruoli specifici e complementari, il progetto educativo di crescita del bambino, di cui il primo titolare rimane la famiglia. I contributi teorici sullo sviluppo infantile, ci insegnano infatti che il bambino cresce sereno se gli adulti che se ne prendono cura stabiliscono tra loro una relazione di ascolto reciproco e di ricerca condivisa di strategie e atteggiamenti educativi.

Tutte le occasioni di incontro tra il Nido e le famiglie rappresentano così occasioni importanti per ritrovare il bambino "intero" nei suoi diversi contesti di vita.

Le famiglie possono inoltre trovare nel Nido delle forme di accompagnamento e di sostegno nel loro compito educativo con i figli. Il Nido predispone momenti di incontro individuale e collettivo con le famiglie, per la condivisione e la co-costruzione del progetto educativo e per la valutazione del processo di crescita di ogni singolo bambino.

La collaborazione tra il Nido e le famiglie si realizza attraverso diverse forme di partecipazione, che vengono organizzate a cura della coordinatrice del servizio:

- **Colloqui individuali**: all'inizio dell'anno educativo per i bambini e le bambine in fase di ambientamento e nel corso dell'anno per tutti i bambini e le bambine frequentanti, in maniera concordata con le famiglie;
- **Riunione nuovi iscritti**: a conclusione delle iscrizioni e prima dell'ambientamento dei bambini, viene organizzata una riunione riservata ai nuovi iscritti, in cui si condividono le modalità di ambientamento e si concretizza una prima conoscenza con il personale della struttura e le modalità educative messe in atto al nido;
- **Assemblea dei genitori**: sono programmati tre incontri (il primo ad inizio anno alla presenza degli esponenti del Comune per l'elezione dei rappresentanti dei genitori) nel corso dell'anno educativo con tutti i genitori dei bambini frequentanti nei quali si condivide il progetto educativo e vengono illustrate le attività previste dalla programmazione didattica;
- **Consulenza psicopedagogica**: è prevista la possibilità di colloqui con la figura della psicopedagogista per il confronto su tematiche educative che riguardano le fasi di crescita del singolo bambino all'interno dei servizi offerti dal Centro Famiglie "Crescere insieme" di SPES;
- **Attività formative**: sulla base dei bisogni emersi e raccolti dalle coordinatrici, è possibile la realizzazione di incontri collettivi per i genitori per il confronto e l'approfondimento di temi educativi;
- **Comitato di gestione**: costituito da tre membri nominati del Consiglio Comunale, di cui uno della minoranza, da tre rappresentanti dei genitori utenti eletti nell'Assemblea dei Genitori, e dal coordinatore pedagogico del nido. Ha il compito di eleggere il Presidente del Comitato di Gestione, ha il compito, tra le altre cose, di promuovere incontri periodici con le famiglie e con le formazioni sociali, per la discussione delle questioni di interesse dell'Asilo Nido e per la diffusione dell'informazione sul servizio. Sono altresì previste iniziative di coinvolgimento diretto dei genitori in attività educative su pianificazione all'inizio dell'anno scolastico e secondo obiettivi coerenti con la *mission* dell'Ente gestore, come la partecipazione attiva in alcuni laboratori, il coinvolgimento nelle feste, ecc.

Questi momenti rappresentano per le famiglie la possibilità di conoscere un ambiente dove il bambino trascorre molte ore della sua giornata, nonché offrono possibilità di incontro e conoscenza con altri genitori.

Al termine di ogni anno educativo ai genitori, tramite specifico questionario, viene richiesto di valutare la struttura frequentata dai loro figli, sia con riferimento alla programmazione educativa effettuata sia relativamente all'organizzazione del servizio erogato.

2.4 La vita al Nido

L'asilo nido è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione dei bambini e delle bambine sino all'età di 3 anni. Si propone come contesto educativo che favorisce la costruzione

dell'identità del bambino attraverso la proposta di spazi, attività e materiali stimolanti, all'interno di una rete di relazioni significative. L'asilo nido ha il compito di stimolare la crescita nel bambino di competenze che gli permettano di costruirsi una rappresentazione complessa e significativa del mondo fisico e relazionale che lo circonda. Il bambino vive la quotidianità come una serie di esperienze, sia attraverso i momenti di routine che attraverso i momenti di gioco. La ripetitività delle azioni, l'utilizzo di regole chiare, semplici e condivise da tutti gli adulti e la disponibilità all'ascolto danno al bambino stabilità nel rapporto e la sicurezza che chi c'è si prenderà cura di lui. Le novità invece, stimolano la curiosità e l'interesse verso esperienze nuove e arricchenti. Ecco i momenti che caratterizzano la vita al nido:

Ambientamento

Il momento dell'ambientamento al Nido rappresenta un'esperienza emotivamente intensa sia per i bambini sia per le famiglie, che richiede chiarezza e condivisione delle fasi. Il percorso di ambientamento prevede l'organizzazione di fasi e azioni per accogliere al meglio il bambino con la sua famiglia, ma viene costruito in maniera personalizzata in base ai bisogni di ogni bambino.

Il periodo dell'ambientamento va dunque costruito per quanto riguarda le scelte organizzative, il ruolo degli educatori e le stesse modalità di presenza dei genitori, che devono essere aiutati ad assumere quegli atteggiamenti che possono facilitare il buon esito dell'esperienza.

La scelta organizzativa di fondo sarà orientata verso l'ambientamento dei bambini in piccolo gruppo, scelta che consente sia di ridurre i tempi di attesa delle famiglie sia di condividere fra genitori questa delicata fase di passaggio dall'ambiente familiare a quello "scolastico". Ogni bambino verrà quindi inserito in piccoli gruppi e con orario progressivamente crescente, con la presenza del genitore per alcuni giorni in base all'andamento del percorso individuale. L'inizio della frequenza è fissato dal coordinatore, secondo l'ordine di graduatoria e le esigenze della famiglia, e viene comunicato alle famiglie, di norma, nel mese di giugno per gli inserimenti di settembre e nel mese di dicembre per gli inserimenti di gennaio/febbraio.

Routines

Per *routines* si intendono le attività quotidiane che si riferiscono ad alcuni momenti della vita all'asilo nido e che si ripetono giorno dopo giorno rispondendo in questo modo ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza e il ricongiungimento pomeridiano, il cambio, il pasto e le merende, il riposo.

Questi momenti consentono al bambino di costruire una relazione affettiva significativa con l'adulto e di percepire l'ambiente del nido come rassicurante, in grado di accompagnarlo gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

L'attività si articola dalle ore 7.30 alle ore 16.30. Si prevede la possibilità di posticipo dell'orario pomeridiano, fino alle 18:00 se vi è la richiesta di un numero minimo di 6 utenti. Può, inoltre, essere scelto l'orario part-time mattutino. (7.30 – 13.30).

Le scelte dell'orario (part-time o tempo normale – prolungamento di orario) rimangono valide per l'intero anno scolastico salvo eventuale verifica della fattibilità di un cambiamento da parte dell'Ente gestore.

TABELLA GIORNATA TIPO

ORARIO	***ROUTINES***
07.30-09.00	Ingresso/Accoglienza
09.00-09.30	Inizio delle attività (merenda, igiene personale)
09.30-10.30	Attività della programmazione educativa/laboratori
10.30-11.00	Gioco libero, bagno e preparazione del pranzo
11.00-11.40	Pranzo
11.40-12.30	Igiene personale e gioco libero
12.30-14.30	Attività rilassanti e riposo dei bambini full-time
13.00-13.30	Prima uscita (bambini part-time)

14.30-16.00	Cambio/igiene personale – merenda – gioco libero
16.00-16.30	Seconda uscita (bambini full-time)
16.30-18.00	Tempo prolungato: gioco libero o attività programmata (servizio attivo con almeno 6 richieste)

L'accoglienza e il ricongiungimento pomeridiano

Parlare della routine di accoglienza e di ricongiungimento, significa parlare del "lasciare e ritrovare" riconoscendo in queste parole il valore dei rapporti e delle relazioni del bambino con i propri *caregiver*. Le educatrici nel momento dell'accoglienza cercano di rendere il distacco il più sereno possibile. Scambiano con chi accompagna il bambino alcune informazioni riguardanti i bambini e ricercano modalità, atteggiamenti, strategie e gesti per far vivere questo momento di separazione nel modo più sereno possibile. Come per l'accoglienza, anche il momento del ricongiungimento a fine giornata è carico di valenze emotive e affettive: l'educatrice facilita l'incontro tra genitore e bambino rispettandone i tempi e le modalità, predispone un ambiente piacevole e fornisce al genitore le informazioni sulla giornata del bambino al nido.

Il cambio e l'igiene personale

Le componenti affettive e di relazione che si instaurano durante il cambio, anche attraverso il contatto fisico, sono molto importanti. Questo è per il bambino un momento di contatto con il proprio corpo ma anche con l'adulto che si prende cura di lui e merita quindi la massima attenzione ed il rispetto dell'intimità del bambino. Le azioni per l'igiene personale, sono inoltre un'occasione per aiutare i bambini a divenire sempre più autonomi e responsabili.

Il pasto e le merende

Il cibo, oltre ad essere necessario per un corretto sviluppo fisico del bambino, riveste profonde valenze affettive e relazionali ed è per questo che al nido "Il Nido nel Bosco" si presta attenzione al fatto che ogni pasto o merenda sia un momento piacevole e rispettoso dell'individualità di ogni bambino (gusti, tempi, capacità di masticazione e deglutizione).

Il Nido si avvale di un operatore economico esterno qualificato per la fornitura dei pasti e delle merende seguendo apposite tabelle dietetiche predisposte dall'AULSS 6 Euganea. Tabelle che vengono consegnate ai genitori ed esposte nell'apposita bacheca.

Parte o tutta la dieta potrà essere di origine biologica.

Diete particolari potranno essere somministrate su richiesta dei medici pediatri dei singoli bambini, per esigenze cliniche comprovate e documentate dai competenti organi ULSS (è obbligatorio presentare un certificato medico che attesti eventuali allergie od intolleranze di tipo alimentare, respiratorio o di qualsiasi altro genere che richiedano di seguire una dieta speciale al nido).

Dovranno essere garantiti alimenti sostitutivi rispetto al menù predisposto a favore di bimbi di diversa fede religiosa su richiesta della famiglia. È sufficiente l'autocertificazione.

Il riposo

Anche il sonno/riposo è un momento importante: addormentarsi significa abbandonare uno stato di veglia, un posto conosciuto, per farvi ritorno solo al risveglio. Per questo l'adulto deve avere una particolare attenzione alle esigenze individuali dando al sonno caratteristiche meno anonime e più rispondenti ai bisogni dei bambini: la possibilità di portare un pupazzetto con sé, una ninna nanna, una lettura, tutte coccole che fanno compagnia e invitano i bambini al riposo.

2.5 Spazi e attività

La struttura è dotata di ampi spazi progettati ed organizzati in funzione dei bisogni, dell'età del bambino e della specifica metodologia del servizio. Per i lattanti gli ambienti sono protetti e pensati per permettere molteplici esperienze di cura, esplorazione, conoscenza e sperimentazione. Gli spazi destinati ai divezzi sono pensati per favorire il gioco, lo sviluppo dell'autonomia, la sperimentazione delle attività motorie ed espressive e la promozione dei rapporti con i coetanei.

Gli spazi sono organizzati in modo da prevedere attività di gruppo e di inter gruppo, con la possibilità di angoli attrezzati per le diverse attività, secondo il progetto educativo e la progettazione didattica del servizio.

La struttura è divisa in una parte interna ed una esterna. Nello specifico, gli spazi presenti in struttura sono: ingresso e salone accoglienza, due aree distinte per lattanti e divezzi. Per la sezione lattanti: area gioco/zona pranzo, bagno e stanza per il riposo; per le sezioni divezzi: salone per le attività e il motorio, un bagno, la sala da pranzo, una stanza per il riposo, l'ampio giardino esterno che circonda la struttura e la piazza adiacente la sala da pranzo. Vi sono inoltre gli spazi riservati esclusivamente al personale: ufficio, magazzino/lavanderia, spogliatoio, bagno, area sporzionamento e spazio genitori.

2.6 I servizi offerti (quadro riassuntivo)

Si fornisce un quadro d'insieme dei principali campi di intervento dell'asilo nido, elencando i seguenti servizi offerti:

Accoglienza e cura del bambino

- Ascolto e accoglienza dei bisogni del bambino;
- Ambientamento del bambino all'asilo nido;
- Cura individualizzata del bambino;
- Rispetto dei ritmi di riposo;
- Comunicazione quotidiana tra educatori e genitori rispetto al vissuto del bambino casa-nido;
- Garanzia di igiene nelle cure del bambino con l'utilizzo di specifici materiali.

Sostegno allo sviluppo psicomotorio e sensoriale

- Attività mirate allo sviluppo dell'autonomia del bambino: sviluppo delle conoscenze, sviluppo di relazioni significative, sviluppo di capacità motorie;
- Fornitura di materiale ludico-didattico per il gioco, per lo sviluppo psicomotorio e sensoriale, per la lettura di immagini e per lo sviluppo affettivo.

Sostegno alla genitorialità

- Colloqui individuali e incontri di gruppo (vedi progetto educativo unitario);
- Incontri di formazione rivolti ai genitori;
- Consulenza individualizzata alle famiglie;
- Sportello pedagogico;
- Coinvolgimento in feste e momenti ludici per genitori e bambini.

Servizio di refezione

- Menù elaborati per specifiche esigenze di salute o religiose (diete certificate);
- I menù proposti sono adeguati ai fabbisogni indicati per le fasce d'età considerate, secondo i livelli di assunzione giornalieri raccomandati ed elaborati dal settore materno infantile ULSS 6.

Continuità Nido-Scuola dell'Infanzia

- Attività finalizzate a favorire il passaggio del bambino dal nido alla scuola dell'infanzia.

Igiene e pulizia dei locali

- Pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti interni ed esterni secondo pianificazione.

3. AREA DIDATTICA

3.1 La progettazione educativa unitaria

Il "Progetto educativo unitario" delinea gli orientamenti pedagogici e le pratiche didattiche che esprimono la "mission" formativa e valoriale dell'Ente gestore nel compito di co-educazione e di promozione culturale e sociale a favore dei bambini e delle loro famiglie, nella fascia d'età 3-36 mesi, all'interno della comunità territoriale. Esso è l'esito di un processo di riflessione e condivisione all'interno del Gruppo di Coordinamento insieme al Direttore Generale, alla Coordinatrice pedagogico-organizzativa delle scuole, alle Psicopedagogiste e al Presidente e le indicazioni in esso contenute risultano essere guida e vincolo per le persone che operano con differenti ruoli nei gruppi di lavoro in tutti i nidi di SPES.

3.2 La programmazione

L'attività didattica viene svolta seguendo una progettazione annuale realizzata dal Collegio degli Educatori.

Le attività, conformandosi al progetto educativo unitario, fanno riferimento ad una progettualità educativa e didattica unitaria a base psicomotoria, interculturale e inclusiva. La progettazione didattica annuale è predisposta dal personale docente con obiettivi e attività adeguati alle varie fasce di età, riferiti ai diversi campi/aree di sviluppo/apprendimento e articolati in progetti e/o in unità di apprendimento interdisciplinari. La progettazione didattica traduce in attività pratiche da svolgere con i bambini, le dimensioni pedagogiche trasversali di seguito elencate:

1. Approccio a base psicomotoria: questo approccio è finalizzato a garantire la crescita globale del bambino, nel rispetto dei suoi ritmi e tempi. Questa scelta educativa privilegia la conoscenza diretta da parte del bambino della realtà e l'intervento attivo su essa attraverso il corpo, inteso come movimento, ma anche come canale di espressione delle emozioni e come fonte di sviluppo del pensiero;
2. Accoglienza: oltre ad una fase specifica (ambientamento), l'accoglienza è una dimensione dell'educazione dove ognuno, grande o piccolo, si senta riconosciuto e valorizzato nei suoi bisogni, nelle sue peculiarità e nelle sue potenzialità;
3. Educazione interculturale: la proposta educativa che si attua nei nidi S.P.E.S. si distingue per la finalità di promuovere nei bambini la formazione di una mente aperta e solidale, creando la consapevolezza che la diversità rappresenta una ricchezza e coltivando una cultura dell'accoglienza e della partecipazione di tutti e di ciascuno. In quest'ottica i nidi S.P.E.S. sollecitano i bambini a confrontarsi con le differenze culturali e le diversità e a fornire agli educatori competenze complementari che permettano di lavorare con efficacia nei nidi in cui è presente una pluralità di identità e storie anche provenienti da diversi Paesi e da diverse culture;
4. Continuità: è un orientamento educativo che qualifica il progetto pedagogico e che fa riferimento alla necessità che tra i diversi luoghi educativi (famiglia, Nido, Scuola dell'Infanzia, territorio) ognuno con la propria specificità, si realizzi una comunicazione aperta e collaborativa, con l'obiettivo comune di favorire la crescita del bambino. La continuità dei processi educativi si costruisce attraverso la condivisione delle premesse pedagogiche e la coerenza della progettazione educativa e didattica tra i diversi contesti educativi, coerentemente con quanto previsto dalla Legge Ministeriale 107/2015 e Decreto Legislativo 65/2017- Sistema Integrato 0-6. Un momento delicato per la continuità è costituito dal passaggio tra Nido e Scuola dell'Infanzia. Sono pertanto programmate delle attività per favorire il passaggio sereno del bambino dal Nido alla Scuola dell'Infanzia attraverso, ad esempio, incontri tra il personale del Nido e della Scuola dell'Infanzia, visite reciproche dei bambini per la familiarizzazione con il nuovo ambiente, raccolta di documentazione e costruzione di materiali che i bambini e le famiglie possono portare con sé nel passaggio alla Scuola dell'Infanzia, compilazione con i genitori della "Scheda di passaggio" in cui viene verificato e registrato il percorso di crescita compiuto dal bambino fino a quel momento ecc..

Accanto alla dimensione verticale, la continuità possiede anche una componente orizzontale, che richiama alla corresponsabilità educativa e all'idea di una comunità di adulti che si prende cura insieme dell'infanzia. A questo scopo, il nido costruisce positive relazioni e collaborazioni prima di tutto con le famiglie e con altre risorse presenti nel territorio (Comune, biblioteche, cooperative, associazioni, servizi socio-sanitari, ricreativi, culturali, sportivi ecc.). L'apertura del Nido al territorio, anche attraverso uscite didattiche, promuove nei bambini una conoscenza del contesto di appartenenza e sviluppa la loro identità personale e sociale.

La metodologia didattica usata nel lavoro con i bambini è quella progettuale e laboratoriale. Nello specifico per Metodologia laboratoriale si intende: più che un insieme di attività, il "laboratorio" è un approccio educativo per permettere ai bambini di compiere delle esperienze sensoriali e cognitive per costruire in maniera personale, attiva e insieme agli altri le proprie conoscenze e capacità. Nel laboratorio è possibile curiosare, provare e riprovare, concentrarsi, esplorare, cercare delle soluzioni, agire con calma, rapportarsi con gli adulti e i coetanei, senza l'assillo di un risultato visibile ad ogni costo. Nei laboratori è quindi centrale l'attenzione a promuovere i processi di crescita e di apprendimento dei bambini attraverso la predisposizione programmata negli spazi di tutto il nido di una molteplicità di materiali, linguaggi e proposte didattiche per passare dal "fare" al "pensare" in maniera sempre più autonoma e flessibile, con l'obiettivo di contribuire a creare una "testa ben fatta". Nel nido "Il Nido nel Bosco vengono quindi organizzati:

1. Spazio dell'esplorazione/del gioco euristico: nasce dal desiderio di accompagnare i bambini alla scoperta dei cinque sensi per favorire l'affinamento delle capacità percettive e per esprimere sensazioni ed emozioni. Il laboratorio permette ai bambini di vivere esperienze sensoriali attraverso la manipolazione, il linguaggio verbale e non verbale;

2. Spazio espressivo: comprende le attività grafico-pittoriche, plastico-manipolative, ritmico- musicali. Il nido cerca di valorizzare al meglio le potenzialità creative, ritmiche e espressive del bambino, partendo dal presupposto che questo può giovargli in tutti i contesti di vita, personali e relazionali;
3. Spazio delle storie: ci si propone di dare la massima importanza al bisogno che il bambino ha di padroneggiare e arricchire le proprie conoscenze linguistiche e di comunicazione, utilizzando il libro come strumento privilegiato; promuovere un'educazione emotiva attraverso la lettura, facendo sì che il bambino impari gradualmente ad esprimere il proprio vissuto e le proprie emozioni;
4. Attività motoria: l'attività motoria stimola nel bambino la creatività, l'espressività e la coscienza di sé attraverso il piacere di vivere, di essere, di fare e di produrre effetti nella relazione e nell'azione. L'obiettivo è: "aiutare il bambino a integrare le emozioni vissute nel corpo e nel movimento con le rappresentazioni e le immagini mentali";
5. Uscite didattiche: l'asilo nido organizza durante l'anno uscite didattiche volte ad avvicinare i bambini alle diverse realtà territoriali, favorire l'osservazione e l'utilizzo di materiali specifici presenti nel territorio, far conoscere la realtà attraverso l'esperienza diretta.

Inoltre, all'interno del servizio possono essere progettate anche altre tipologie di laboratori, inerenti progetti innovativi/annuali del servizio anche in collaborazione con in servizi del territorio.

4. RAPPORTI CON I CITTADINI

4.1 Informazione, ascolto e valutazione del servizio

Il Comune e l'Ente gestore Spes, si impegnano a diffondere tutte le notizie relative al servizio di asilo nido tramite una distribuzione capillare alle famiglie del materiale informativo anche attraverso l'utilizzo di strumenti informatici. Essi istituiscono diverse forme per raccogliere le opinioni ed il giudizio dei cittadini sul loro operato:

- Verificano la soddisfazione dell'utenza con indagini periodiche e annuali;
- Promuovono gruppi di focalizzazione con le famiglie per verificare l'andamento e la qualità del servizio, una volta l'anno;
- Verificano le cosiddette non conformità, ovvero in quali casi e quante volte non sono rispettati gli impegni contenuti nella Carta del Servizio.

Le indagini svolte che vengono pubblicizzate e rese note alle famiglie, servono per impostare i piani di miglioramento del servizio.

4.2 Reclami e suggerimenti

La struttura educativa mette a disposizione delle famiglie una "Cassetta" per raccogliere suggerimenti/proposte volti a favorire il miglioramento del servizio educativo.

I genitori possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta del Servizio, inoltrare proposte in merito a qualsiasi problema o disfunzione e dare suggerimenti utili per il miglioramento della qualità.

I suggerimenti e le segnalazioni di disservizio devono essere formulati in forma precisa e scritta, non anonima, fornendo le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami, in forma scritta, devono pervenire al Comune o al gestore ai seguenti indirizzi:

Comune di San Giorgio delle Pertiche
Ufficio Istruzione – via della Canonica 4 – 35010 San Giorgio delle Pertiche (PD)
E-mail protocollo@comune.sangiorgiodellepertiche.pd.it
PEC comune.sangiorgiodellepertiche.pd@pecveneto.it

S.P.E.S. Servizi alla Persona Educativi e Sociali
via Ognissanti, 70 – 35129 PADOVA
E-mail info@spes.pd.it
PEC spespadova@pec.it

5. MISURA DELLA QUALITÀ

Nella presente Carta del Servizio sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio. Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e relativi indicatori:

- Qualità della prestazione del servizio;

- Qualità della sicurezza;
- Qualità alimentare;
- Qualità igienico-sanitaria;
- Qualità professionale;
- Qualità dell'ambiente;
- Qualità della partecipazione delle famiglie.

5.1 Schede di livello

INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	VALORE ASSICURATO DALL'INDICATORE
Regolare erogazione del servizio	Apertura e chiusura del servizio secondo gli orari indicati	Apertura: ore 07:30 Uscita intermedia: 13.00-13.30 Chiusura: ore 16.00-16.30 In caso di eventuale orario prolungato: ore 18:00
Interruzione del servizio	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista da calendario (escluso casi di sciopero o eventi straordinari)	Una settimana
Capillarità e tempestività dell'informazione per l'iscrizione al nido	Comunicazione diretta alle famiglie potenzialmente interessate	Entro la fine di marzo per inserimento da settembre e entro fine novembre per inserimenti da gennaio dell'anno successivo
Apertura del servizio	Apertura dal 1 settembre al 31 luglio, vacanze da calendario scolastico regionale e patrono il 23 aprile	Entro 10 giorni dall'inoltro della richiesta
Riduzione retta per 2 o più figli	Riduzione mensile su retta 2° iscritto e frequentante	Riduzione definita annualmente dalla Giunta Comunale

La famiglia contribuisce al costo del servizio in relazione alle tariffe determinate dal Comune di San Giorgio delle Pertiche con Deliberazione di Giunta Comunale, modulate a seconda della tipologia di orario e di servizio prescelta.

Le rette sono determinate seguendo la sola distinzione tra richiedenti residenti e non residenti ed in base alla tipologia di orario di uscita prescelto.

Per particolari casi di comprovato disagio socio economico, il/i genitore/i residente/i può/possono presentare richiesta di contributo economico ai Servizi Sociali del Comune di San Giorgio delle Pertiche, secondo quanto previsto dal vigente Regolamento dei Contributi Economici.

Le rette di frequenza non possono superare il costo del servizio al netto dei contributi di altri enti pubblici. La retta di frequenza mensile non comprende eventuali costi per attività e uscite didattiche organizzate in corso d'anno.

La Giunta Comunale, in base al vigente regolamento, stabilisce tariffe agevolate in caso di pluralità di fratelli frequentanti l'asilo nido. Per l'eventuale prolungamento dell'orario viene applicata una maggiorazione rispetto alla retta determinata per la frequenza del tempo pieno.

Oltre alla retta di frequenza, la Giunta determina la quota di iscrizione comprensiva di assicurazione, che deve essere versata contestualmente alla consegna del modulo di conferma di iscrizione.

Pagamenti

La retta di frequenza deve essere corrisposta all'Ente Gestore entro e non oltre il decimo giorno di ogni mese attraverso bonifico bancario o bollettino postale, indicando nella causale il nome del bambino e il mese di frequenza.

In caso di morosità nel versamento della retta, nonostante sia intervenuto formale sollecito, si provvederà al recupero coattivo di quanto dovuto con addebito di relative spese e interessi.

Sono previste riduzioni della retta in caso di malattia di lunga durata, e nell'ipotesi di ritiro definitivo, nella sussistenza dei presupposti previsti dal Regolamento che disciplina il servizio di Asilo Nido. (Artt. 8).

5.2 Livelli della qualità del servizio

INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	VALORE ASSICURATO DALL'INDICATORE
Progetti e dichiarazione di conformità impianti (elettrici, riscaldamento, gas, antincendio, idrosanitari, ecc.)	Dichiarazione di conformità	Presenza
Documento di valutazione del rischio	Documento	Presenza
Corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze e l'antincendio	Effettuazione dei corsi con documentazioni ed attestazioni	Con la frequenza stabilita dalla legge in materia
Formazione per l'attività di preparazione, distribuzione e somministrazione di cibi e bevande	Attestato di frequenza	Presenza
Presenza del sistema di illuminazione di emergenza	Verifica del funzionamento	Almeno 2 volte l'anno a cura dell'ufficio tecnico
Corretta installazione, visibilità e manutenzione della cartellonistica	Verifica	2 volte l'anno a cura dell'ufficio tecnico
Prove di evacuazione nel plesso	Annotazione sul registro apposito	3 volte l'anno a cura del coordinatore
Controllo delle vie di esodo da parte dei referenti	Verifica	Almeno 2 volte l'anno a cura del coordinatore
Controllo delle porte di emergenza da parte dei referenti	Verifica	Almeno 2 volte l'anno a cura dell'ufficio tecnico
Verifica carica e scadenza degli estintori portatili	Verifica	2 volte l'anno a cura dell'ufficio tecnico
Verifica da ditta specializzata degli impianti elettrici	Verifica	1 volta l'anno a cura dell'ufficio tecnico
Prova dell'efficacia degli interruttori salvavita degli impianti elettrici	Verifica	2 volte l'anno a cura dell'ufficio tecnico

5.3 Livello della qualità igienico-sanitaria

INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	VALORE ASSICURATO DALL'INDICATORE
Garanzia dell'igiene personale del bambino	Numero di cambi giornalieri minimi per il bambino che frequenta con orario a tempo pieno	Almeno n. 3 – 100% dei bambini

5.4 Livello della qualità professionale

INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	VALORE ASSICURATO DALL'INDICATORE
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori	Come previsto dalla legge Regionale L. R 22/2002.	È assicurato che il personale sia in possesso del titolo di studio previsto, secondo le disposizioni normativa via via vigenti
Formazione e aggiornamento professionale degli educatori	a) Esistenza Piano formativo annuale e di attività di aggiornamento; b) Almeno 28 ore annue dedicate all'aggiornamento; c) Presenza di una figura di tutor dei corsi; d) Produzione di documentazione dell'attività di aggiornamento.	È assicurata la frequenza del personale di tutte le ore di corso previste per l'aggiornamento È' assicurata la produzione di materiale di documentazione dell'aggiornamento
Titoli di studio e professionali del personale che non svolge mansioni educative	Come previsto dalla Legge	È assicurato
Organizzazione corsi per il personale che non svolge mansioni educative	È prevista l'organizzazione di corsi con frequenza obbligatoria per un minimo di 12 ore	Per il personale ausiliario
Riunioni periodiche di team	Sono assicurate riunioni periodiche dei team della struttura	Si svolgono almeno una volta al mese
Coordinamento interno	Presenza referenti con compiti programmazione, gestione del personale, organizzazione della struttura e rapporti con le famiglie	È assicurato
Coordinamento pedagogico e organizzativo	a) Esistenza del coordinamento pedagogico- organizzativo; b) Collaborazione e messa in rete.	È assicurato
Funzioni del Coordinamento pedagogico e organizzativo generale	a) Programmazione generale; b) Monitoraggio; c) Supporto alla qualità; d) Sostegno ai Team (per programmazione e verifica); e) Organizzazione delle attività di aggiornamento; f) Produzione di documentazione sulle attività del servizio.	Sono assicurate tutte le misure elencate
Organizzazione dei gruppi di bambini	Esistenza di gruppi stabiliti Attività di inter gruppo	Di norma, è assicurato. Può essere prevista una diversa organizzazione nel corso di anno per la realizzazione di progetti specifici

5.5 Livello della qualità dell'ambiente

INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	VALORE ASSICURATO DALL'INDICATORE
Differenziazione degli spazi interni	Sono previsti i seguenti spazi: a) Spazi sezione; b) Servizi; c) Altri locali.	È assicurata la presenza di almeno 3 spazi differenziati.
Arredi per le sezioni adeguati per i bambini	Nel nido sono assicurati: a) Sedie e tavoli di altezza adeguata; b) Mensole accessibili per i bambini; c) Contenitori facilmente accessibili; d) Armadi per riporre giochi accessibili ai bambini.	In ogni sezione del nido sono assicurati arredi adeguati ai bambini e alle bambine nel rispetto della sicurezza.
Gli spazi frequentati dai bambini sono organizzati per routine: pranzo, cambio, sonno	a) Attenzione ai menù; b) Rispetto dei ritmi individuali; c) Esistenza di ambienti attrezzati; d) Per il sonno; e) Presenza di attrezzature funzionali; f) Aerazione degli ambienti.	Le misure sono presenti
Spazi adulti	Gli spazi per adulti comprendono: a) Spogliatoio; b) Servizi; c) Piccolo spazio riunioni.	Spazi presenti
Organizzazione degli spazi interni, articolati e polifunzionali per attività.	a) Tappetone; b) Specchio; c) Angolo travestimenti; d) Angolo libri; e) Angolo manipolazione; f) Angolo colore; g) Zona movimenti. Materiali da 12 a 24 mesi: bambole, animali di peluche, posate, specchi, gioco del cucù, libri di immagini, contenitori di varie dimensioni e forme, pentoline, animali morbidi, giocattoli musicali, cubi e costruzioni in legno, oggetti in miniatura. Materiali oltre i 24 mesi: abiti per travestirsi, mobili per bambini, piatti, pentole, bicchieri, posate, bambole, animali morbidi, teatro burattini, specchi, costruzioni legno e plastica, incastri, puzzle, acqua, farina e semi vari, spago/fili e materiale da infilare.	Sono assicurati almeno 3 dei 4 elementi previsti per i piccoli In tutti i nidi sono assicurati almeno 5 dei 7 elementi previsti per i medi e grandi In tutti i nidi sono presenti almeno 8 elementi su 13 In tutti i nidi sono presenti almeno 10 elementi su 18

5.6 Livello della qualità della percezione delle famiglie

INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	VALORE ASSICURATO DALL'INDICATORE
Favorire relazioni significative con gli adulti attraverso: a) Presentazione preliminare del servizio; b) Valorizzazione del momento di entrata e di uscita dal nido; c) Dare spazio ai rapporti individuali adulti-bambini.	Visita al Nido prima dell'iscrizione, riunione con presentazione del regolamento L'educatore incoraggia i genitori ad introdurre il bambino e la bambina nell'ambiente del Nido con una accoglienza individualizzata Durante il cambio l'educatore stabilisce un rapporto diretto con il minore.	È assicurata È assicurata L'educatore si occupa direttamente di ogni bambino
Opinione dei genitori	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale	80% dei questionari restituiti sul totale degli iscritti
Reclami	Tempo massimo che intercorre tra la segnalazione del reclamo e risposta Certificazione e risposta	30 giorni Entro 10 giorni dall'inoltro della richiesta
Presentazione ai genitori del progetto educativo	Incontro di presentazione del programma con i genitori Sono resi pubblici: a) Calendario annuale; b) Orario di apertura; c) Strutturazione delle sezioni; d) Personale assegnato al servizio; e) Attività rappresentanti dei genitori; f) Funzionamento del servizio refezione e/o menù adottato; g) Iniziative rivolte alle famiglie.	Il progetto è comunicato ai genitori e trasmesso al nido all'inizio dell'anno educativo.
Incontri di sezione o piccoli gruppi.	Nell'anno educativo vengono organizzati incontri per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori	È assicurato