



COOPERATIVA SOCIALE **START** ONLUS
startscs.com



9001:2015



11064-2:2005



45001:2018



14001:2015



37001:2016



La Carta dei Servizi

“Micronido

Maria Bambina”

Anno Educativo
2025/2026

sede legale: Via Madonna degli Angeli, 20
27029 Vigevano (PV) – cooperativastart@pec.it
P.IVA e C.F.: 02652740180
Iscrizione Albo Soc. Coop. n. C118656

Aderente al Consorzio



sede operativa: Corso Novara
27029 Vigevano (PV) – amministrazione@startscs.com
telefono: 0381.343100
Iscrizione Albo Regionale: 02652740180



1. LA CARTA DEL SERVIZIO CHE COS'È

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale si illustra ai cittadini come viene svolto il servizio Micronido e come vengono garantiti i livelli di qualità dello stesso. La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" che pone alla base della stesura del documento esigenze di trasparenza, di chiarezza del "contratto di servizio", di conoscenza dei diritti e dei bisogni del Cittadino-Utente; da questo punto di vista la Carta del Servizio è anche testimonianza di un orientamento alla qualità.

Le informazioni che troverete contenute riguardano principalmente

- le modalità di gestione e di realizzazione del servizio
- gli strumenti adottati dall'ente gestore per il controllo della qualità
- le procedure di reclamo che gli Utenti possono attivare nel caso di violazione degli standard di qualità del servizio.

La Carta dei Servizi è stata stilata secondo:

- 1) Dgr 7-20588 del 2025
- 2) Requisiti di accreditamento del piano di zona a cui afferisce il servizio
- 3) Normative ministeriali e regionali per la ripresa delle attività in presenza dei servizi educativi.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La già citata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 emana i principi ai quali devono attenersi i Servizi Pubblici. Di seguito viene perciò descritto come l'ente gestore assolve all'impegno di dare applicazione a tali principi nell'erogare il servizio Micronido.

2.1 IL PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA (accessibilità al servizio)

La frequenza del Micronido è aperta a tutti senza discriminazioni di razza, religione, sesso, lingua, condizioni psichiche e socio economiche favorendo l'inserimento dei bambini con svantaggio psico-fisico e sociale: in particolare i bambini diversamente abili usufruiscono di assistenza specialistica personalizzata. Inoltre sono accolte le esigenze degli utenti che, per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire diete particolari

2.2 IL PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ

Il principio di imparzialità caratterizza l'intera azione amministrativa volta all'erogazione del Servizio Micronido: in particolare l'ente gestore ha l'obbligo di erogare il servizio applicando i criteri di accesso con imparzialità e trasparenza.

2.3 IL PRINCIPIO DELLA CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio Micronido è continua e regolare durante tutto l'arco dell'anno educativo, per 5 giorni a settimana per almeno 45 settimane come previsto dalla DGR 7-20588 del 2025. La continuità didattica viene garantita dalla compresenza delle educatrici di sala nelle ore centrali della giornata e dalla sostituzione del personale eventualmente assente. Nel caso di eventi eccezionali che influiscono sul regolare svolgimento del servizio sono previsti interventi atti ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile

2.4 IL PRINCIPIO DELLA PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino all'erogazione del servizio pubblico è garantita ed incoraggiata allo scopo di far emergere i bisogni cui il servizio deve rispondere e quindi di adeguare le risposte alle aspettative degli Utenti. Pertanto i cittadini hanno il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti e naturalmente a



presentare reclami. La partecipazione viene attivamente favorita dal personale del Micronido attraverso momenti di confronto e di scambio (inserimento, assemblee dei genitori, Comitato di Gestione...). Micronido e famiglia collaborano quindi ad un comune progetto educativo mirato ad una equilibrata crescita dei bambini. Attraverso i momenti di incontro ai genitori vengono offerte occasioni di confronto su tematiche connesse alla crescita dei bambini che al tempo stesso facilitano l'aggregazione tra le famiglie coinvolte nella stessa esperienza.

2.5 L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA

La gestione del Servizio Micronido persegue obiettivi di efficienza e di efficacia. L'efficienza viene perseguita attraverso la tempestiva e completa assegnazione dei posti disponibili. L'efficacia invece viene verificata tramite il monitoraggio degli obiettivi educativi e la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie.

3. LA GESTIONE DEL SERVIZIO

L'Ente Gestore del Servizio Micronido è la Cooperativa Start specializzata nel settore che garantisce adeguate garanzie tecniche e professionali.

4. LA DESCRIZIONE DEL SERVIZIO MICRONIDO

Il Servizio Micronido integra la funzione educativa della famiglia, concorrendo ad un armonico sviluppo psicofisico ed affettivo dei bambini e delle bambine dai 3 mesi ai 3 anni, gli ambienti all'interno del nido sono organizzati per stimolare le capacità del bambino attraverso il gioco e lo sviluppo delle relazioni affettive con gli altri bambini e con gli adulti. Il servizio offre inoltre un contesto in cui numerosi sono gli scambi tra bambini di diverse età, garantendo quindi apprendimenti più significativi e costruendo con le scuole dell'infanzia del territorio scambi e progetti significativi, operando secondo criteri di raccordo e coordinamento con esse, all'interno del sistema scolastico nel suo complesso. L'esperienza offerta dal Micronido si basa sulla possibilità di conoscere e sapere insieme, grandi e piccoli, ognuno con le proprie aspirazioni, prevedendo dunque un'organizzazione in gruppi di bambini, secondo questa modalità: - indicativamente dai 6 ai 12 mesi - indicativamente dai 12 ai 24 mesi - 24 ai 36 mesi. Alcune esperienze o atelier particolari vengono proposti per età omogenee, ma la decisione se partecipare o meno spetta sempre a bambini e bambine. I più piccoli, fino all'anno di età, avendo ritmi differenti, hanno la possibilità di interagire e instaurare relazioni con i più grandi del nido in momenti strutturati.

4.1 GLI ORARI E GARANZIA RAPPORTO NUMERICO EDUCATRICE/BAMBINO

Il Micronido si configura come un tempo e uno spazio pensato, organizzato e strutturato in modo da consentire una possibilità di frequenza più o meno prolungata, flessibile e diversificata in rapporto alle concrete esigenze delle famiglie. Il Micronido è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.30. L'organizzazione del servizio, come da DGR 9 marzo 2020 n°XI/2929 prevede 7 ore finalizzate alle attività didattiche, educative, ludico-socializzanti, dalle 9.00 alle 16.00 in cui si garantisce un rapporto numerico di 1/8.

Nelle restanti ore di attività non finalizzata viene garantito il rapporto numerico di 1:10. In particolare offre le seguenti possibilità: - tempo posticipato, che garantisce la possibilità di frequenza dalle 7.30 alle 17.30 - tempo posticipato ridotto, che garantisce la possibilità di frequenza dalle 7.30 alle 16.00 - part-time mattutino, che garantisce la possibilità di frequenza dalle 7.30 alle 13.00. Sarà possibile da parte delle famiglie, scegliere la fascia di frequenza più adeguata alle proprie esigenze, assicurando però una frequenza minima di 15 ore settimanali a garanzia di un percorso educativo continuativo ed efficace. L'ingresso delle famiglie al mattino è consentito comunque entro e non oltre le ore 9.30, fatta eccezione per gli ingressi posticipati previsti per visite mediche/pediatriche o vaccinazioni, per i quali il personale educativo deve



essere informato per tempo. Anche in caso di assenza dei bambini viene chiesto alle famiglie di avvertire telefonicamente il personale, al fine di una migliore organizzazione del servizio. Per l'uscita dei bambini dal micronido i genitori possono provvedere personalmente o delegando preventivamente un altro adulto: il modulo per la delega viene distribuito a inizio anno dal personale del nido. Il calendario dei servizi viene distribuito ogni anno, entro la fine di settembre e prevede l'apertura per l'anno educativo 2025/2026 di 45 settimane a partire dal 1 settembre 2025.

4.2 MODALITA' DI AMBIENTAMENTO AL MICRONIDO

L'ambientamento al Micronido è molto spesso per il bambino e per la sua famiglia la prima esperienza di allargamento della propria vita sociale. Il nido rappresenta una collettività dove al bambino è richiesto di relazionarsi con nuove figure adulte e con un gruppo di coetanei, dove i tempi della giornata e l'organizzazione degli spazi sono molto diversi dalle conoscenze che il bambino, nel suo ancora breve periodo di vita, è riuscito a consolidare in famiglia. L'ambientamento al Micronido rappresenta perciò un notevole cambiamento nella vita del bambino ed è per questo un momento molto delicato, da affrontare in modo graduale e progressivo, rispettando i suoi ritmi e accompagnando con consapevolezza la famiglia. Poco prima dell'inizio dell'ambientamento, le educatrici incontrano i genitori dei bambini in un primo colloquio, un momento privilegiato che vuole porre le basi di un significativo e collaborativo rapporto tra servizi per l'infanzia e famiglia, permettendo una prima reciproca conoscenza e un costruttivo scambio di informazioni che contribuirà a garantire un buon ambientamento del bambino nella nuova realtà educativa. Durante la settimana di ambientamento, il bambino e l'adulto che lo accompagna avranno la possibilità di vivere insieme i diversi momenti della giornata al nido e instaurare un rapporto di fiducia con gli altri bambini e con le educatrici. La presenza di un adulto di riferimento in questa fase dell'ambientamento permette al bambino di non sentirsi solo in un ambiente estraneo e di acquisire fiducia verso ciò che gli è nuovo. Anche i tempi e le modalità dei primi distacchi rispetteranno i tempi di ambientamento alla nuova realtà del bambino e di chi lo accompagna in questa avventura. L'orario di ingresso al nido in fase di ambientamento è alle 10.00 e il tempo di permanenza all'interno della struttura di adulto e bambino si prolungherà nei tre giorni successivi, fino ad arrivare alle ore 15.30. Dalla seconda settimana è consigliata per il bambino una frequenza che gli permetta di interiorizzare e consolidare serenamente l'esperienza vissuta al nido nei giorni precedenti. In questo modo è possibile tutelare ulteriormente i bambini durante i momenti di accoglienza e di uscita. Conclusa la fase dell'ambientamento una frequenza regolare e continuativa è la premessa per assicurare una buona esperienza educativa. L'ambientamento al Micronido viene proposto a piccoli gruppi, permettendo ai genitori e ai bambini di vivere questa esperienza come un momento di socializzazione e di condivisione.

4.3 COSA OCCORRE

Il Micronido provvede alla fornitura di pannolini, creme, detergenti. Ai genitori genitori viene richiesto di assicurare un corredo riposto in una sacchetta con nome contenente: - un cambio completo esterno (maglietta, felpa, pantaloni) - un cambio intimo (maglietta, mutandine, body, calzini) - ciuccio con scatola, bicchiere con beccuccio o biberon da portare al nido (se il bambino li usa), 2 asciugamano e lenzuola. È necessario portare anche un paio di calzini antiscivolo da utilizzare esclusivamente all'interno del nido. È opportuno che i bambini indossino vestiti comodi che permettano loro libertà di movimento e la possibilità di sperimentarsi attraverso giochi/esplorazioni con materiali "sporchevoli". Viene consigliato inoltre un'abbigliamento pratico (ad esempio pantaloni con elastico in vita) che consenta ai bambini più grandi di sviluppare la loro autonomia vestendosi e svestendosi da soli.

4.4 LA GIORNATA AL MICRONIDO (MODELLO ORGANIZZATIVO)



All'interno del Micronido il tempo in cui si susseguono proposte di gioco e momenti di cura segue un flusso naturale, che cerca di rispettare i ritmi di bambine e bambini. Tuttavia ci sono alcuni confini orari e sequenze, propri di un lavoro di programmazione intenzionale, che permettono ai bambini di riconoscere il susseguirsi dei vari momenti della giornata, rassicurandoli e facendo loro acquistare sicurezza. L'organizzazione della giornata educativa sotto riportata viene proposta ad esempio e ha un valore orientativo, dal momento che può essere costantemente reinterpretata sulla base degli effettivi desideri e bisogni dei bambini, a partire da consolidate certezze professionali e organizzative.

Nello specifico:

7.30-9.30 Accoglienza e Gioco Libero Assistito
9.30 Spuntino
9.30-10.00 Igiene personale (cambio pannolino)
10.00-11.00 Attività Strutturata in gruppi
11.00-11.10 Igiene personale e Preparativi al Pranzo
11.10-12.00 Pranzo
12.15-13. Igiene Personale e Preparativi per la nanna
13.00 Uscita Part Time
13.15-15.00 Riposino
15.00-15.30 Igiene personale e Merenda
15.40-16.00 Uscita iscritti Full-time
16.00-17.30 Gioco Libero e Gioco Strutturato – uscita iscritti al Tempo Prolungato

L'accoglienza è un momento delicato in cui genitori e bambini, dopo essere arrivati al Micronido, devono salutarsi. È compito delle educatrici che accolgono la coppia adulto-bambino garantire un ambiente piacevole, calore e delicatezza e il tempo necessario per raccontarsi e salutarsi. Le educatrici facilitano e sostengono in modo personalizzato e flessibile questo momento, riconoscendo un valore affettivo agli eventuali oggetti che il bambino porta da casa e facendogli trovare quelli che più ama; inoltre legittimano le emozioni dei bambini che faticano a staccarsi e li consolano per superare insieme questo passaggio un po' difficile.

Piccolo spuntino e rituali mattutini I bambini vivono in gruppi eterogenei il momento dello spuntino mattutino, tutti i giorni a base di frutta fresca di stagione. Questo è anche un momento ludico in cui insieme si canta oppure si gioca a "chi c'è e chi non c'è" per rafforzare il senso di appartenenza dei bambini. Proposte di esperienze di gioco partendo dall'osservazione dei bambini le educatrici allestiscono gli spazi e i materiali e propongono esperienze di gioco strutturate per età omogenee o eterogenee, a grande gruppo o personalizzate. Ogni proposta è strutturata in modo che i bambini siano ricercatori attivi, si pongano delle domande sulle esperienze vissute, elaborino ipotesi, attivino un pensiero divergente, sperimentino. Vengono fatte proposte di gioco che, nel rispetto dell'individualità e della libera scelta da parte del bambino, possano favorire la stimolazione sensoriale, emotiva, motoria e creativa.

Il pranzo al Micronido non è solo un momento conviviale, ma anche una grande opportunità di apprendimento che viene curata dall'équipe in ogni minimo dettaglio, dalla disposizione dei tavoli, alla scelta delle stoviglie, adeguate ad età e funzioni, alla messa a disposizione di tovaglie, piccole brocche e contenitori in modo che i bambini possano cominciare a preparare, servirsi da soli o aiutare i compagni a farlo. Le modalità di predisposizione del pranzo cambiano nei diversi momenti dell'anno in base alle



Il momento del **cambio** del pannolino o dell'utilizzo del bagno viene gestito in piccolo gruppo e rappresenta un momento di cura dove in base all'età è possibile valorizzare esperienze diverse. I bambini piccoli consolidano una relazione più intima e individuale con le educatrici, mentre i più grandi conoscono progressivamente il proprio corpo e provano a fare da soli. In caso ogni caso l'obiettivo è quello di coinvolgere il bambino nell'esperienza della cura del sé. Il riposo pomeridiano anche il momento del riposo è oggetto di particolare attenzione e sensibilità da parte delle educatrici che rendono l'esperienza del sonno al nido intima e serena. Le modalità e i tempi con cui i bambini si addormentano seguono le loro personali abitudini. I lettini sono predisposti a terra anche per i più piccoli in modo che possano accedervi da soli e riconoscerli grazie a una foto. Adiacente è predisposto un angolo morbido con diversi libri per garantire ai bambini che faticano ad addormentarsi o che si risvegliano prima di uno spazio e degli oggetti con cui intrattenersi.

La **merenda** pomeridiana è l'occasione per ritrovarsi insieme dopo il riposo, in attesa del ricongiungimento. Anche le merende, come le portate del pranzo, variano ogni giorno e tenendo in considerazione le indicazioni dell'ATS di competenza.

Il ricongiungimento con le famiglie. Nel momento del ricongiungimento, dalle ore 15.30 vengono proposte attività meno strutturate, le proposte di gioco sono organizzate in centri di interesse, per questo vengono scelti spazi e proposte pensati per essere flessibili e che consentano al bambino di interrompere il gioco che sta facendo quando arrivano i genitori. Le educatrici raccontano all'adulto che entra in sala i momenti più significativi della giornata al nido, coinvolgendo nel racconto il bambino tramite la documentazione. I bambini saranno affidati, oltre ai loro genitori, anche ad altri adulti da loro autorizzati, previa compilazione dell'apposito modulo.

4.5 IL PERSONALE EDUCATIVO E AUSILIARIO

Gli standard qualitativi sono stabiliti dalla legge regionale vigente. Il Micronido è luogo formativo nel quale ogni singola attività o intervento concorre al raggiungimento di obiettivi pedagogici condivisi dal gruppo di lavoro. Il principio della collegialità e della collaborazione tra gli operatori costituisce fondamento dell'organizzazione del servizio stesso. All'interno del servizio operano il personale educativo ed il personale ausiliario addetto ai servizi. Nello specifico della pratica educativa gli interventi delle educatrici sono orientati a:

- organizzare il contesto educativo in funzione dei bisogni evolutivi dei bambini;
- facilitare e favorire l'inserimento dei bambini mediando il passaggio tra famiglia e nido;
- rispondere ai bisogni di accudimento di ogni bambino nei momenti di routine (cambio, pasto, sonno);
- accompagnare il bambino nella crescita, attraverso l'osservazione attenta e partecipe;
- favorire una progressiva autonomia, attraverso la costruzione di relazioni sicure e affidabili;
- progettare un ambiente confortevole orientato a stimolare relazioni gradevoli;
- Ideare e proporre esperienze e giochi tenendo conto dei ritmi specifici di ogni bambino;
- favorire la partecipazione dei genitori attraverso momenti di confronto individuali e di gruppo, nonché per favorire occasioni di socializzazione tra gli adulti (feste e laboratori).

Il personale ausiliario provvede a mantenere l'ambiente del nido pulito e accogliente e garantisce condizioni confortevoli per i bambini. Il Micronido dispone di cucina interna, l'ausiliaria presente al mattino è l'addetta al porzionamento dei pasti cucinati in loco.



4.6 IL COORDINATORE DEL NIDO Il coordinatore del Micronido è una figura professionale specifica, a cui sono assegnati compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro del personale educativo e del personale ausiliario e di relazione con i soggetti del territorio.

In particolare svolge le seguenti funzioni:

- fornisce indirizzo e sostegno al gruppo educativo nell'elaborazione, monitoraggio e verifica del progetto educativo;
- supporta l'analisi, elaborazione, comprensione e ricerca di strategie di soluzione di "situazioni problematiche" e conseguente attivazione di processi di riflessione condivisa per decidere modalità di intervento sempre più consapevoli e intersoggettive;
- crea, cura e monitora i contatti in rete sul territorio;
- produce resoconti periodici e dettagliati per l'Ente gestore sull'andamento dei servizi e ne è principale interlocutore;
- verifica il livello di competenze dell'équipe di lavoro, il livello di condivisione del metodo e la percezione della qualità del servizio da parte del personale educativo;
- verifica il benessere professionale degli educatori e del personale ausiliario;
- verifica il livello della qualità percepita dall'utenza e conseguentemente definisce il piano formativo del personale educativo e ausiliario.

4.7 LA FORMAZIONE DEL PERSONALE Il coordinatore del Micronido, il personale con funzioni educative e il personale ausiliario sono tenuti a partecipare a corsi di formazione e/o aggiornamento per un totale di ore annue indicate dagli indirizzi suggeriti dalla Regione Lombardia. Importanti sono la partecipazione del personale nella rilevazione dei bisogni formativi e il confronto con l'Ente Gestore dei servizi nella verifica di coerenza con le linee pedagogiche territoriali. Si privilegia un approccio esperienziale e i percorsi formativi proposti coinvolgono non solo le educatrici ma, attraverso esperienze laboratoriali, anche i bambini e le famiglie.

4.8 MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE E PRESTAZIONI EROGATE

All'interno del Micronido si cerca di strutturare con le famiglie relazioni che le rendano non soggetti fruitori di un servizio ma protagonisti del percorso educativo dei propri figli, già a partire dall'ambientamento. Nella relazione con le famiglie, dimensione che va costantemente curata e monitorata, la pedagogista, il coordinatore, gli educatori, mettono pienamente alla prova la propria professionalità di tecnici delle relazioni sotto il profilo sociale, psicologico e pedagogico.

Per un altro verso il Micronido è anche un contesto in cui le relazioni si possono e si vogliono costruire tra le famiglie, uno spazio in cui si possano trovare progressivamente occasioni di incontro, spazi di comunicazione, condivisione di esperienze, riflessioni, iniziative, opportunità ricreative e di ampliamento delle relazioni sociali sul territorio.

- Le riunioni con le famiglie: questi momenti di incontro vedono il personale educativo e il coordinatore confrontarsi con le famiglie sul percorso educativo dei bambini al Micronido. Durante la riunione plenaria, prima dell'inizio degli ambientamenti, alle famiglie dei nuovi iscritti viene illustrato il progetto pedagogico dei servizi, la loro organizzazione e il funzionamento, lasciando anche ampio spazio agli interventi dei genitori.

Le famiglie verranno poi invitate al Micronido in altri tre distinti momenti di riunione durante l'anno in cui, oltre a conoscere la programmazione educativa, avere un report corredata da foto e filmati circa le esperienze e la crescita dei loro bambini, confrontarsi, potranno sperimentare attivamente le proposte educative delle educatrici e co-progettare con loro parte del percorso educativo annuale.



- Laboratori ludici per adulti e bambini: sono occasioni proposte per consentire alle famiglie di fare esperienze di gioco insieme ai loro bambini, difficilmente proponibili nel contesto domestico, che prevedono l'utilizzo di materiali non convenzionali e di recupero
- Le feste: sono momenti informali e di ritrovo organizzati in occasione di ricorrenze tradizionali (come Natale o la fine dell'anno scolastico), ma non solo. Si propongono l'obiettivo di promuovere momenti di scambio e d'incontro tra famiglie, favorendo l'ampliamento della rete amicale.

4.9 LA DOCUMENTAZIONE

Il Micronido si avvale di un sistema cartaceo di documentazione e di comunicazione rappresentato dal report giornaliero che permette al genitore di leggere le informazioni relative alla giornata del proprio bambino e di 4edu, registro elettronico che rileva presenze e pasti dei bambini, trasmettendo comunicazioni e documenti commerciali e non, alle famiglie.

Tale sistema, ha un ruolo assolutamente non sostitutivo allo scambio di informazioni in presenza, ma complementare e di rafforzamento della relazione comunicativa con i genitori.

4.10 IL REGOLAMENTO SANITARIO

Per tutelare la salute dei bambini, al nido viene applicato il seguente regolamento igienico-sanitario stilato dal Responsabile del Servizio Igiene e Sanità dell'ATS di competenza. Il bambino che frequenta il nido può esserne allontanato direttamente dalle educatrici, allo scopo di tutelare il bambino stesso ed i compagni, nel caso di:

1. febbre pari o superiore a 37,5 °C
2. più di 2 episodi di scariche liquide
3. esantema ad esordio improvviso e non altrimenti motivato da patologie preesistenti
4. congiuntivite purulenta (congiuntive rosse con secrezioni, palpebre arrossate ed appiccicose al risveglio).
5. stomatite erpetica o vescicolare (rientro ammesso a completa guarigione)

Nei casi 2,3,4,5 è richiesto che il genitore senta il parere del pediatra curante affinché, dove necessario, il bambino inizi al più presto adeguata terapia.

4.11 IL MENU'

Le portate del pranzo e delle merende variano ogni giorno per quattro settimane, all'interno di menù elaborati in base alla stagionalità. Le famiglie possono richiedere la somministrazione di diete speciali, differenti da quanto previsto dal menù, in caso di allergie o intolleranze certificate dei bambini o di motivazioni etico-religiose. Anche in caso di malessere o indisposizione momentanea dei bambini è possibile richiedere la sospensione della dieta prevista dal menù sostituendola con una dieta detta "leggera", per un massimo di tre giorni consecutivi (oltre ai quali sarà necessaria la presentazione di un'attestazione medica). Soprattutto per quanto riguarda i bambini più piccoli del Micronido, ancora in fase di svezzamento, non viene inserito nelle diete e nei menù giornalieri nessun alimento che prima non sia stato somministrato a casa dalla famiglia.

5. LA QUALITA' DEL SERVIZIO: STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA.

Il controllo della qualità del servizio viene effettuato dagli uffici competenti, sia attraverso ispezioni periodiche nel Micronido, sia tramite indagini sul grado di soddisfazione delle famiglie. Attraverso le ispezioni viene controllata la qualità degli ambienti e delle attrezzature; viene inoltre verificato il rispetto del rapporto educatore/bambini e la compresenza del personale educativo. Per quanto riguarda la soddisfazione delle famiglie oltre alla Cassetta per i Reclami e alla disponibilità delle figure di



COOPERATIVA SOCIALE **START** ONLUS
startscs.com

ordinamento per eventuali colloqui, il livello di soddisfazione del bene rilevato tramite un questionario. Il questionario analizza gli fondamentali per il buon funzionamento del Micronido, lasciando inoltre l'opportunità ai genitori di



segnalare, in una apposita domanda aperta, le loro note, i loro desideri ed eventuali proposte migliorative. Gli esiti del sondaggio, che viene svolto annualmente, vengono comunicati alle famiglie e discussi all'interno del Comitato di Gestione al fine di garantire un livello di qualità nel tempo e di individuare gli ambiti di intervento per migliorare ulteriormente la qualità del servizio erogato. Appositi controlli sono previsti anche sulla cucina tramite ditta specializzata che effettua analisi microbiologiche e controlli igienico-sanitari ulteriori rispetto a quelli già previsti per legge di competenza della ditta appaltatrice e dell'ASL.

5.1 LE DOMANDE E LE RISPOSTE

Compito preciso dell'ente gestore è quello di acquisire i reclami, le segnalazioni, le osservazioni e i suggerimenti formulati dai fruitori del Servizio di rispondere nei tempi prefissati (massimo 30 giorni).

5.2 I SUGGERIMENTI E I RECLAMI

La Direzione è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati in questa Carta. Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati. Sono ben accetti i suggerimenti per migliorare il Servizio.

5.3 A CHI RIVOLGERSI

Nell'eventualità si verificassero problemi nel Servizio Micronido o violazioni dei principi e degli impegni stabiliti nella Carta dei Servizi, questi possono essere segnalati per telefono, per iscritto all'indirizzo e ai numeri telefonici/fax indicati in calce al documento.

5.4 I TEMPI DI RISPOSTA

Alle comunicazioni scritte viene garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.

5.5 GLI STRUMENTI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri prevede che vengano adottati degli strumenti per la verifica dell'esecuzione del servizio prestato: gli strumenti previsti per il Servizio Micronido sono:

- le visite ispettive per il controllo delle attività educative ed ausiliarie, comprese quelle di cucina;
- la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie;
- il confronto con l'appaltatore per la verifica dell'esecuzione del contratto di servizio.

5.6 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il servizio Micronido è anche informazione. Per utilizzarlo al meglio è importante avere notizie aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, così come sapere a chi ci si deve rivolgere per ottenere chiarimenti e spiegazioni; pertanto nel caso si verificassero variazioni rispetto alle modalità di erogazione del servizio, qualsiasi comunicazione inerente al servizio stesso, verrà esposta presso il Micronido.

6- RETTE

Le famiglie che utilizzano il servizio contribuiscono alla copertura dei costi di funzionamento nella misura definita annualmente dall'Ente Gestore.



7. REGOLAMENTO ISCRIZIONE

L'Ente Gestore attraverso i diversi strumenti di comunicazione disponibili pubblicizza i periodi di apertura delle iscrizioni. Gli iscritti vengono inseriti secondo l'ordine di presentazione della domanda. E' prevista una sessione ordinaria di iscrizione finalizzata alla formazione della graduatoria ordinaria.

I bambini inclusi in graduatoria ma non ammessi al servizio vengono collocati in lista di attesa e verranno inseriti al Micronido nel corso dell'anno educativo qualora altri bambini rinuncino al posto assegnato.

Per ogni informazione i genitori si possono rivolgere alla sede della scuola.

Il materiale informativo è pubblicato anche nel sito web della Cooperativa Sociale Start.

PAGAMENTO PASTI

Il pagamento dei pasti avviene con il pagamento della retta del mese in corso e comunque deve essere saldato entro e non oltre il 10 del mese successivo a quello di utilizzo.

8. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

1) L'ORARIO DI FUNZIONAMENTO DEL MICRONIDO SODDISFA I SUOI BISOGNI?

- DEL TUTTO - ABBASTANZA - POCO

2) IL PERIODO DI FUNZIONAMENTO DEL MICRONIDO E' STATO?

- SUFFICIENTE - INSUFFICIENTE

3) COME VALUTA LA CAPACITA' RELAZIONALI E LA DISPONIBILITA' DEGLI EDUCATORI?

- MOLTO BUONE - BUONE - SUFFICIENTI - INSUFFICIENTI

4) LE INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL MICRONIDO SONO STATE CHIARE, PUNTUALI E PRECISE?

- SEMPRE - QUASI SEMPRE - QUALCHE VOLTA

5) LE ATTIVITA' SI SVOLGONO IN MODO CONFORME A QUANTO COMUNICATO?

- SEMPRE - QUASI SEMPRE - QUALCHE VOLTA

6) LE ATTIVITA' PROPOSTE SONO ADATTE ALL'ETA' DI SUO/A FIGLIO/A?

- SI - NO - IN PARTE

7) SI RITIENE SODDISFATTO/A DEL PROGRAMMA ANNUALE DEL MICRONIDO?

- SI - NO - IN PARTE

8) COME GIUDICA L'ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL MICRONIDO?

- MOLTO BUONA - BUONA - SUFFICIENTE -INSUFFICIENTE

9) COME GIUDICA LA PULIZIA ALL'INTERNO?



COOPERATIVA SOCIALE **START** ONLUS
startscs.com

- MOLTO BUONA - BUONA - SUFFICIENTE - INSUFFICIENTE



10) COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO HA SODDISFATTO LE SUE ASPETTATIVE

- SI - NO - IN PARTE

11) AVETE DELLE ESIGENZE E/O SEGNALAZIONI PARTICOLARI?

9. NUMERI UTILI Per aspetti educativi contattare la scuola ai seguenti recapiti: MICRONIDO MARIA BAMBINA: TEL: 0382 967026 EMAIL: mariabambinavillanterio@startscs.it Per aspetti amministrativi contattare COOPERATIVA START VIGEVANO TEL: 0381343364 EMAIL: info@startscs.it