



via Andrea Costa, 2 - 20017 Rho (MI)
Tel. 02 38238095
lapulcedacqua.nido@gmail.com
C. F. e P. IVA 07082760963

Carta dei servizi

Anno scolastico 2018/19
Carta Servizi rev. 3.6, ed. luglio 2018

Indice

1	Cos'è una carta dei servizi	3
2	Il Micronido	3
2.1	I principi cui ci ispiriamo	4
2.2	Gli obiettivi che ci proponiamo	4
2.3	Come trovarci.....	5
2.4	Orario di apertura	5
2.5	Personale	5
2.6	La programmazione didattica.....	6
2.7	Inserimento	6
2.8	Giornata-tipo al nido <i>La Pulce d'Acqua</i>	7
3	Altre attività	8
3.1	Uscite sul territorio e laboratori complementari	8
4	Accesso ai servizi, iscrizioni e ritiri.....	8
5	Contributi : costi di frequentazione	9
6.	“Pappa”	12
6.1	Perché bio*?.....	13
7	Malattie e assenze	13
8	Puntualità e deleghe	14
9	Vestiario.....	14
10	Suggerimenti, reclami e SVS (sistemi di valutazione del servizio)	15
11	Rapporti con l'organizzazione.....	15
12	L'esperienza insegna.....	16
13	Chi sostituisce le educatrici di riferimento?	16
14	Modulo per la presentazione di Reclami ed Encomi.....	17

1 Cos'è una carta dei servizi

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale gli utenti possono conoscere con chiarezza le peculiarità e il funzionamento dei servizi offerti (orari di apertura, ammontare dei contributi, modalità di accesso), gli aspetti qualitativi nonché verificare il rispetto degli standard e delle normative di riferimento.

L'Associazione *Le Pulci d'acqua* è un'organizzazione che eroga e svolge diversi servizi, come il micronido *La pulce d'acqua*, lo sportello psico-pedagogico e altre iniziative per l'infanzia.

Di seguito la presentazione dell'Associazione e delle sue attività.

2 Il Micronido



Il micronido *La Pulce d'Acqua* accoglie bambini di età compresa tra i 3 ed i 36 mesi. Il suo nome nasce da un'antica leggenda indiana di cui ci siamo innamorati:

...si narra che un insetto dalle fattezze di una pulce d'acqua, rubasse l'ombra a chi non rispettava la natura. Privati della loro ombra gli uomini si ammalavano...

Era solo attraverso la musica e il canto che la pulce concedeva loro il perdono restituendo, oltre a quanto preso, anche la felicità.

Queste parole sono il punto di partenza, di carattere e personalità di quanto ci siamo preposti di costruire. Vorremmo, infatti, adottare un modello pedagogico ed educativo che ponga al suo centro il rispetto per l'altro, inteso non solo come persona, amico o coetaneo, ma anche come natura, ambiente, mondo circostante. La scoperta e lo stupore in essa racchiusi saranno il mezzo per cercare di accompagnare la famiglia ed il bambino fin dall'inizio di questo stupendo percorso che prende il nome di "vita".

2.1 I principi cui ci ispiriamo

- I. All'**eguaglianza** e all'**imparzialità**: intese come l'offerta a tutti i bambini delle medesime opportunità di crescita, a prescindere dalla loro situazione di partenza, senza discriminazioni di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- II. alla **trasparenza**: alle famiglie è cioè fornita un'informazione chiara, semplice, corretta e completa con riferimento alle modalità di funzionamento dei servizi.
- III. al **collegamento e al radicamento nel territorio**: il nido è inteso non come una cellula che vive di vita propria, ma come punto di partenza per tessere collegamenti con tutti gli altri servizi per l'infanzia esistenti.
- IV. alla **tutela della privacy**: ossia il rispetto e l'attenzione verso ciò che rappresenta il privato della famiglia e dei piccoli, la loro essenza più intima.

Il nostro micronido opera nel totale rispetto dei diritti del bambino, così come sono richiamati nella **Convenzione sui Diritti del Fanciullo approvata dall'ONU** il 20 dicembre 1989.

In particolare evidenziamo:

- gli obiettivi di tutela della salute (art.24)
- lo sviluppo psicologicamente armonico (art.29)
- il rispetto del diritto di espressione (art.13)
- il rispetto del diritto al gioco (art.31)

2.2 Gli obiettivi che ci proponiamo

Il nido si propone anzitutto come luogo di formazione primaria che tiene conto tanto degli aspetti cognitivi, quanto di quelli emotivi, affettivi e sociali del bambino.

Fondamentale sarà l'attenzione all'unicità e all'individualità di ogni piccolo, senza lasciar sfuggire nulla del suo vissuto, della sua storia e del contesto in cui vive.

Il nido si propone inoltre come ausilio e supporto alla famiglia intesa in tutte le sue accezioni: monoparentale, tradizionale, allargata, o deficitaria, volto a fornire risposte a esigenze concrete che proseguano anche dopo il termine del percorso in comunità.

Quest'ultima si prospetta infine come una sorta di ponte che garantisca una continuità educativa tra la famiglia e le educatrici, contribuendo così a infondere sicurezza, coerenza e senso di protezione in ogni bambino.

2.3 Come trovarci

Il micronido *La Pulce d'Acqua* è situato in **via Andrea Costa 2 a Rho (MI)**.

Il nido è un ambiente strutturato a misura fisica, psichica ed emotiva del bambino.

I suoi spazi sono organizzati per comunicare senso di sicurezza e di protezione, calore e fiducia nelle loro potenzialità; nascono per farsi “contesto motivante” alla crescita, “ambiente educatore”, all’interno del quale ogni elemento assolve una sua funzione.

In questa prospettiva, gli spazi hanno il compito di offrire a ogni bambino il necessario per la sua crescita e il sufficiente per soddisfare le sue esigenze e divenire persona libera e responsabile.

Oltre agli spazi interni, la nostra struttura offre ai piccoli uno spazio verde circostante che consente al personale di organizzare attività ricreative all’aperto.



2.4 Orario di apertura

Il servizio di nido funziona cinque giorni la settimana, dal **lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30**, per un periodo di 45 settimane annue.

Il calendario delle festività sarà consegnato ai genitori al momento dell’iscrizione.

Sono previsti servizi integrativi di **accoglienza anticipata a partire dalle ore 7:30** e in base alle esigenze dell’utenza potrà essere valutata l’attivazione di un servizio di **post-nido fino alle ore 18:15**.

Si precisa che, al fine di garantire ai piccoli utenti un rientro il più dolce possibile, la prima settimana di settembre (a seconda del calendario) il servizio nido sarà fino alle 12,30.

2.5 Personale

- **Personale educativo:** è il responsabile diretto dei bambini e dell’andamento delle attività didattiche. Il suo compito è inoltre quello di consolidare i rapporti positivi tra le persone al fine di ottenere i risultati attesi ed esplicitamente dichiarati nel suddetto Piano dell’Offerta Formativa (POF). Tutte le educatrici sono in possesso dei titoli di studio previsti dalla vigente normativa (diploma di scienze sociali o laurea in ambito socio-educativo), seguono corsi di formazione ed hanno conseguito l’attestato di PRIMO SOCCORSO PEDIATRICO (manovre salvavita e disostruzione delle vie aeree superiori).
- **Coordinatrice:** ha il compito di coadiuvare le educatrici nella stesura della programmazione didattica ed educativa. Supervisiona il raggiungimento degli obiettivi e delle conquiste effettuate dal bambino, nonché il suo rapporto con l’educatrice e delle educatrici tra loro.

- Personale addetto ai servizi ausiliari: ha il compito di mantenere costantemente pulito e ordinato e di preoccuparsi dell'organizzazione e distribuzione dei pasti giornalieri.

Personale che concorre alla qualità del servizio:

- Le famiglie, principali responsabili dell'educazione dei figli cui è chiesto di:
 - accettare e condividere il progetto educativo nella totalità della sua proposta
 - partecipare agli incontri formativi
 - collaborare nello svolgimento delle attività educative in un dialogo costruttivo
- Volontari "*Gli amici delle pulci*": gruppo di volontari che si presta, in collaborazione col personale, a rendere più efficiente la struttura

2.6 La programmazione didattica

Riguarda i contenuti delle attività che si predispongono per il bambino al fine di stimolare al meglio tutte le sue potenzialità, in un momento così importante per la sua formazione.

La progettazione delle attività didattiche avviene per laboratori (attività strutturate).

Ciascun laboratorio si connette ad uno dei 6 campi di esperienza che corrispondono alle fondamentali aree intellettive, le quali danno vita agli ambiti del fare e dell'agire al nido, che sono:

- *intelligenza corporea*: campo di esperienza corpo e movimento
- *intelligenza linguistica*: campo di esperienza discorsi e parole
- *intelligenza logico-matematica*: campo di esperienza spazio, ordine, misura
- *intelligenza di comunicazione*: campo di esperienza messaggi-espressione
- *intelligenza interpersonale*: campo di esperienza il sé e l'altro

Nella struttura la programmazione delle attività è pensata a partire dall'osservazione dei bambini nel contesto educativo; essa è innanzi tutto uno strumento dinamico e flessibile, che permette di adeguare gli interventi sui bisogni e sugli interessi riscontrati in ciascuno.

2.7 Inserimento

Una grande attenzione è data all'inserimento in quanto fase **fondamentale** in cui s'instaura la relazione tra l'educatore e il bambino. L'inserimento è quindi uno dei momenti più delicati e fondanti nel percorso del bambino al nido, è la struttura di base, ciò che determinerà la qualità dell'esperienza futura. Riguarda la necessità di garantire un'integrazione "soffice" (la più possibile serena e progressiva) del bambino nella struttura, e di effettuare questo passaggio limitando al massimo gli "scompensi", connessi con il cambiamento del contesto di vita, con la separazione dalle figure familiari, con la convivenza quotidiana, con le nuove figure di adulto e di coetaneo.

La nostra scelta educativa è quella di privilegiare, in questa fase, un rapporto individualizzato con l'adulto di riferimento, poiché riteniamo che ciò soddisfi le necessità primarie del bambino, che sono quelle di stabilire una relazione affettiva stabile e basata sulla fiducia che gli permetta di avviare quei processi che lo porteranno alla costruzione del sé, ed a una qualità di esperienza che lascerà tracce, e segnerà lo "stare nel mondo" del bambino.

Per garantire, un sereno inserimento del bambino, si ritiene quindi indispensabile la presenza del genitore per un periodo di almeno due settimane (lo schema dell'inserimento e i relativi orari saranno consegnati al genitore al momento dell'iscrizione), più una di assestamento.

Tale periodo potrà subire variazioni in relazione alla risposta del piccolo al nuovo ambiente e sarà concordato tra l'educatrice e i genitori in base alle esigenze del bambino/a.

Durante i primi giorni inoltre, sarà chiesto al genitore un colloquio individuale al fine di:

- informarlo del progetto educativo
- avere uno scambio reciproco d'informazioni
- affrontare con chiarezza tempi e modi di inserimento
- favorire la conoscenza delle abitudini del bambino
- avvicinare i genitori a questa nuova esperienza

Nel corso dell'anno scolastico sono previsti incontri strutturati (v. par. 11) individuali. In genere sono previsti all'inizio e alla fine di ogni anno e/o ogniqualvolta i genitori o le educatrici dovessero richiederlo.

Scopo di tali incontri è monitorare i progressi del bambino, i suoi punti di forza ed i necessari scambi tra le figure di riferimento.

Gli incontri collettivi invece, come le assemblee o i dibattiti tematici, contribuiscono a rafforzare l'appartenenza delle famiglie alla comunità ed a favorire il reciproco confronto.

2.8 Giornata-tipo al nido *La Pulce d'Acqua*

7,30 – 8,30	Pre-nido - attività di intrattenimento
8,30 – 9,30	Entrata e accoglienza - gioco libero
9,30 – 10,00	Merenda
10,00 – 11,00	Attività guidata e laboratori
11,00	Primo cambio pannolini
11,30 – 12,00	Pappa
12,00 – 12,30	Gioco libero
12,30 – 12,45	Prima uscita e ingressi pomeridiani
12,45 – 14,30/15,00	Nanna
14,45/15,00 – 15,30	Secondo cambio pannolini - merenda
15,30 – 16,30	Seconda uscita - gioco libero
16,30 – 18,15	Post-nido - attività d'intrattenimento

3 Altre attività

All'interno della stessa struttura sono attivi i seguenti servizi:

SERVIZIO	DESCRIZIONE	GIORNI	ORARIO	COSTO
Serata libera per mamma e papà	cena, giochi, favole, coccole e... nanna	Il venerdì sera presso il nido, secondo le adesioni	19.00 - 24.00	€ 90,00
Corsi per bambini e genitori	corsi a tema organizzati dall'Associazione Le Pulci d'Acqua	stabiliti di volta in volta	stabilito di volta in volta	stabilito di volta in volta
Sportello psico-pedagogico	colloquio con la psicologa e psicoterapeuta	ogni primo venerdì del mese e/o secondo le richieste	stabilito di volta in volta	concordato con la psicologa

* richiesta l'adesione di almeno 5 bambini

3.1 Uscite sul territorio e laboratori complementari

È possibile che nel corso dell'anno scolastico e previa autorizzazione scritta dei genitori (sarà consegnato un apposito modulo), siano proposte uscite sul territorio comunale e/o laboratori integrativi all'attività educativa "ordinaria" (i cui tempi, modi ed eventuali costi saranno concordati in precedenza) al fine di offrire ai bambini un corollario d'attività quanto più possibile vasto e stimolante.

4 Accesso ai servizi, iscrizioni e ritiri

Per accedere ai servizi sarà possibile contattare il personale responsabile telefonicamente o via mail per un colloquio iniziale e conoscitivo.

In un secondo momento, se interessati, gli utenti potranno ritirare e compilare la modulistica necessaria.

Si precisa che, per usufruire dei servizi offerti all'interno della struttura è necessaria la preventiva iscrizione del genitore all'associazione *Le Pulci d'Acqua* (compilazione del modulo previsto e versamento della quota annuale pari a 10 €).

Per il servizio di micronido, in caso di una richiesta superiore ai posti disponibili e fermo restando la precedenza acquisita dai bambini già frequentanti (purché i pagamenti siano in regola) e non ritirati prima della fine dell'anno scolastico, sarà redatta una lista di attesa basata sui criteri di seguito riportati in ordine d'importanza:

- ordine temporale d'iscrizione (aperte dal mese di aprile di ogni anno)
- precedenza ai bambini con necessità di usufruire del servizio nido per l'intera giornata
- creazione di un "equilibrio" interno al nido relativo alla fascia d'età e al sesso

Potranno essere effettuati inserimenti in caso di disponibilità di posti, di bambini anche non in lista d'attesa, qualora la famiglia versi in gravi condizioni di disagio economico e sociale e quando la situazione sia tale da richiedere necessariamente un inserimento del bambino al nido.

Per queste situazioni dovrà essere prodotta idonea documentazione dagli organi competenti che dimostrino il reale stato di necessità.

Non si accettano ritiri per i mesi da maggio a luglio* che andranno altresì versati anche in caso di mancata frequenza.

In caso di ritiro forzato, dovuto solo a gravi ragioni di salute del bambino ed esclusivamente a fronte di presentazione di certificato medico, l'utente del nido dovrà versare unicamente la retta del mese in corso.

In caso di ritiro per motivi dipendenti dalla volontà dell'utente (ed esclusi i mesi da maggio a luglio), passaggio ad altre strutture pubbliche o private incluso, e comunque diversi da gravi motivi di salute del bambino, l'utente dovrà versare la retta del mese in corso più una penale corrispondente alla retta massima prevista (€ 650,00).

Il ritiro del bambino deve inderogabilmente essere comunicato per iscritto con Raccomandata entro il 15 del mese precedente a quello in cui s'intende interrompere la frequenza (vale a dire 15 giorni prima del primo del mese successivo).

Con l'iscrizione e la sottoscrizione della carta dei servizi, s'intende sottoscritto ed accettato interamente anche il calendario delle festività.

* Al fine di agevolare coloro che programmano abitualmente le vacanze per il mese di luglio, si comunica che sarà possibile ottenere uno sconto del 10% sulla retta del mese, qualora la rinuncia alla frequenza per un periodo minimo di 10 giorni lavorativi, sia comunicata entro e non oltre la fine del mese di aprile (con relativa indicazione del periodo di assenza).

5 Contributi : costi di frequentazione

Quota associativa (da rinnovarsi ogni anno)	€ 10,00
Iscrizione al servizio di micronido (da rinnovarsi ogni anno)	€ 130,00

SERVIZIO	ORARIO	COSTO MENSILE
Nido	8.30 - 16.30	€ 551,00
Pre-nido	7.30 - 8.30	€ 70,00**
Post-nido	16.30 – 18.15	€ 80,00**
Full-time	7.30 – 18.15	€ 663,00
Part-time mattutino	7.30 – 12.30	€ 495,00*
Part-time pomeridiano	12.30 – 17.30	€ 300,00*

* Con le tariffe di part-time mattutino e pomeridiano sono compresi rispettivamente i servizi di pre e post-nido.

** All'interno dei servizi di pre e post nido, l'erogazione delle prestazioni potrà subire variazioni rispetto a quelle fornite col servizio di micronido.

Si precisa che, nel corso del mese di aprile di ogni anno, sarà richiesta la conferma d'iscrizione per l'anno scolastico successivo (la cui quota andrà corrisposta a settembre) mediante la compilazione di un modulo.

La sottoscrizione comporta l'implicita **applicazione di tutte le clausole presenti nella carta dei servizi (incluse le penali previste in caso di ritiro anticipato).**

Per incontrare le diverse esigenze delle famiglie, è possibile richiedere orari personalizzati: le tariffe conseguenti saranno concordate in armonia con le esigenze della struttura.

In caso di particolari necessità, potranno essere introdotti anche part-time verticali: al momento dell'iscrizione, in accordo con le educatrici, i genitori decideranno il numero e i giorni precisi (lunedì/martedì/mercoledì...) di frequenza al nido del bimbo e, una volta stabiliti non potranno più essere cambiati o sostituiti. Inoltre, in caso di assenza a causa di malattia o per motivi personali, i giorni NON potranno neppure essere recuperati.

È importante sottolineare che la condivisione è uno degli elementi fondanti la comunità del nido. Pertanto il bambino con la possibilità di trascorrere diversi momenti della giornata con i coetanei, in luogo di qualche ora sporadica, riuscirà non solo a sentirsi in maggiore sintonia con la struttura e il suo progetto educativo, ma anche a godere appieno di tutte le esperienze di relazione, di sviluppo e apprendimento che la stessa offre.

Si precisa inoltre che i servizi personalizzati (**unicamente** fasce orarie e part-time verticali) non potranno essere garantiti durante l'intero anno scolastico: la precedenza è accordata alle domande d'iscrizione per i servizi standard sopra riportati, che non potrebbero essere altrimenti soddisfatti in virtù dei limiti imposti dalla normativa vigente.

Previo avviso di almeno 15 gg. il micronido potrà proporre al genitore/tutore del bimbo iscritto, di modificare il servizio utilizzato in una delle offerte standard precedentemente elencate o, qualora ve ne fosse la possibilità, di mutarne l'orario. In assenza di adesione alla proposta nei successivi 15gg, l'erogazione del servizio potrà essere cessata con la fine del mese corrente.

Si precisa che, solo limitatamente a questi specifici casi d'interruzione del servizio, sarà previsto un rimborso della sola quota d'iscrizione (130,00€) proporzionale al numero di mesi non goduti.

Nel corso dell'anno scolastico infine, è possibile cambiare il tipo di fascia di frequenza da una di durata inferiore ad una di durata superiore e non viceversa. Tale mutamento sarà valutato in base alle esigenze ed alla disponibilità della struttura: la richiesta da parte del genitore andrà effettuata con almeno un mese di anticipo.

Qualora vi fosse la necessità, in via occasionale, di lasciare il bambino in custodia al nido al di fuori della fascia oraria e/o dei giorni pattuiti in fase d'iscrizione (durante l'apertura del nido), la tariffa prevista per tale servizio è pari a 8,50 € /ora e dovrà essere versata in contanti al momento del ritiro.

La richiesta **straordinaria** di qualunque servizio orario aggiuntivo e diverso da quello pattuito in fase di iscrizione (**fermo restando la disponibilità degli operatori a garantirlo**), dovrà essere necessariamente effettuata dal genitore **entro e non oltre la mattinata precedente al giorno richiesto**, pena l'impossibilità di accedervi.

Qualora il genitore voglia abbinare alla permanenza oraria anche il pasto mensile (il pranzo non è previsto per le fasce orarie ridotte e per il part-time pomeridiano), il supplemento richiesto sarà di 60,00 Euro.

Qualora il genitore dovesse lasciare il bambino in custodia al nido al di fuori dei giorni stabiliti dal calendario delle festività (ed in base all'eventuale disponibilità delle educatrici), è prevista una tariffa di 50 €/al giorno se il bambino è da solo e di 30 €/il giorno se i bambini sono più di due. Tale quota dovrà essere versata in contanti al momento del ritiro o accorpata al pagamento della retta per il mese successivo.

In caso di fruizione occasionale del servizio pappa (pranzo), il costo sarà di 4,00 € cad. e dovrà essere versato in contanti al momento del ritiro.

Nel caso di fratelli e /o sorelle o gemelli frequentanti contemporaneamente, è previsto uno sconto del 10% sulla somma complessiva. Qualora l'inserimento di un nuovo bambino/a dovesse avvenire entro il 15 del mese, la retta dovrà essere corrisposta interamente; sarà invece dimezzata se l'inserimento avverrà dal 16 del mese.

Si precisa che, qualora l'inserimento dovesse avvenire con un ritardo superiore ad una settimana rispetto alla data concordata all'atto dell'iscrizione (o pattuita con le educatrici non oltre 3 mesi prima del periodo indicativo previsto), sarà applicata d'ufficio una mora di 20,00 €. In caso di ulteriori posticipi oltre il quindicesimo giorno dalla data indicata, sarà applicata d'ufficio una maggiorazione di 50 €. Oltre il ventesimo giorno di ritardo la maggiorazione sarà di 80 €, mentre dal trentesimo giorno in poi sarà di 250 €. Tali more non s'intendono applicate nel caso in cui il ritardo nell'inserimento fosse dovuto a motivi di salute certificati dal pediatra.

Al momento dell'accettazione del posto, il richiedente dovrà versare l'intera quota d'iscrizione (140 €) più il 50% (a titolo cauzionale) come anticipo della prima retta che non saranno rife in caso di rinuncia.

Qualora il genitore dovesse iscrivere il bambino l'anno scolastico precedente per il successivo (corrispondendo la quota prevista), dovrà essere versato entro e non oltre il 31 luglio dell'anno corrente, il restante 50% della retta prevista. Tale versamento sarà interamente non restituibile in caso di rinuncia al posto.

All'atto del naturale e previsto inserimento, nulla sarà più dovuto.

La retta prevista dovrà essere versata entro il quinto giorno del mese corrente.

La retta andrà corrisposta entro e non oltre tale termine anche in caso di assenza del bambino.

In caso di ritardo del versamento oltre il quinto giorno, sarà applicata d'ufficio una maggiorazione di 20,00 € sulla retta del mese successivo.

In caso di ulteriori ritardi nei versamenti oltre l'ottavo giorno, sarà applicata d'ufficio una maggiorazione di 50 € sulla retta del mese successivo. Oltre il quindicesimo giorno di ritardo la maggiorazione sarà di 80 € mentre dal ventesimo giorno in poi sarà di 100 €.

Il pagamento dovrà essere effettuato per mezzo di bonifico bancario (gli estremi utili saranno rilasciati al momento dell'iscrizione), sarà accettato contante solo in caso d'importi minori (iscrizione, quota associativa). Prioritariamente non saranno accettati assegni.

Le tariffe sono comprensive di:

- pasti confezionati esclusivamente con prodotti provenienti da **agricoltura biologica***
- pannolini Huggies, Pampers o, previo pagamento della differenza di costo, pannolini usa & getta ecologici
- salviettine, creme e tutto ciò che concerne la cura e l'igiene del bambino
- corredo (bavaglini, asciugamani, lenzuola, federe, guancialini, grembiuli per la pittura) lavato e igienizzato settimanalmente, nonché all'occorrenza
- biberon ad uso esclusivo di ogni bambino
- materiale didattico

Sarà onere e competenza del genitore fornire:

- copertine per la nanna
- ciuccio
- pantofole o calzini antiscivolo
- sacca del cambio (contenente due cambi completi da utilizzarsi in caso di necessità)

È opportuno contrassegnare gli indumenti con il nome, onde evitare scambi o perdite.

6. “Pappa”

Durante la “pappa” il bambino necessita di calma e serenità. Sarà aiutato a mangiare affinché il pranzo costituisca un momento di gioia (tra i tanti!) della giornata. Il cibo è proposto come una scoperta, un meraviglioso viaggio di esplorazione.

Il pranzo e le merende sono preparate con amore nella nostra cucina interna (che **rispetta tutti i requisiti concernenti le norme igieniche e alla conservazione degli alimenti - HACCP**), utilizzando unicamente prodotti provenienti da **agricoltura biologica***, per garantire al piccolo un pasto completo ed equilibrato, ricco di tutti i principi indispensabili per una crescita armonica e sana fin dai primi mesi di vita.

I menù proposti sono di due tipi (esposti settimanalmente in bacheca): invernale ed estivo. Ciò per offrire quotidianamente prodotti di stagione ed assicurare un'alimentazione in completa sintonia con la natura e per stimolare ed abituare il bambino a sapori ed alimenti diversi.

Vi è inoltre la possibilità di avere diete personalizzate in caso d'intolleranze e allergie (certificate), motivi etici o religiosi.

Qualora un genitore desideri somministrare al proprio piccolo un alimento particolare o di una peculiare marca, potrà accordarsi col personale per fornirlo autonomamente: per tale servizio non sono previsti sconti.

Si precisa che, a tutela dei piccoli ospiti (e fatto salvo per il caso sopra citato), non è consentito introdurre alcun tipo di alimento o bevanda proveniente dall'esterno.

6.1 Perché bio*?

Bio principalmente per una scelta d'amore ed importanti considerazioni, quali :

- ciò che ingeriamo ogni giorno e per tutti i giorni della nostra vita è pieno di conservanti, coloranti e pesticidi, se il latte e la carne contengono antibiotici per non far ammalare gli animali; allora sappiamo che è necessario cambiare qualcosa nel nostro stile di vita per tutelare al meglio la salute dei bambini. Senza indulgere all'integralismo, questo è solo uno dei motivi che ci hanno spinto alla scelta. Una scelta d'amore, per l'appunto!
- la scelta del biologico, garantisce il rispetto e l'ascolto di tutti gli elementi che stanno alla base della vita: il sole, l'acqua, la terra, gli animali e i vegetali per un agire in completa armonia con la natura (armonia, sensibilità e propensione che ci piacerebbero possano costituire un "imprinting" per i nostri bambini)
- attraverso il cibo vorremmo passasse tutta la cura e la passione che abbiamo per i più piccoli! Prepariamo, infatti, tutta la "pappa in casa": dal pane alle torte, dai brodi alle zuppe spesso coinvolgendo i bambini attraverso l'osservazione (e manipolazione!) dei vari processi di trasformazione dei cibi. Potranno così godere appieno di tutte le consistenze, gli aromi, i profumi e i sapori che la buona cucina porta con sé. Il cibo sarà quindi percepito non più solo come il mero momento per ingerire qualcosa, ma come un'esperienza di arricchimento a 360°

7 Malattie e assenze

In caso di assenza prevedibile i genitori sono tenuti ad avvertire preventivamente il personale del nido e precisare la presumibile durata dell'assenza. In tutti gli altri casi i genitori sono tenuti ad avvertire entro le ore 9:00 del primo giorno di assenza.

In caso di assenza per malattia superiore a 5 giorni (compresi il sabato e la domenica) al rientro è necessario presentare un certificato medico, lo stesso vale per il rientro dopo assenze causate da malattie infettive.

[*] In caso di assenza per malattia superiore a dieci giorni consecutivi e **certificati dal pediatra**, è prevista una riduzione del 10% della retta mensile che sarà decurtata dall'importo dovuto per il mese successivo. Per ulteriore chiarezza si specifica che i periodi di assenza considerati ai fini dello sconto non sono cumulabili su mesi diversi. **Non sono previsti rimborsi per vacanze o ritiri anticipati.**

Sarà a cura dell'educatrice avvertire telefonicamente i familiari affinché provvedano immediatamente a portare a casa il bambino anche in orari diversi da quelli stabiliti normalmente per l'uscita qualora:

- sussista il fondato sospetto di una malattia infettiva
- il piccolo presenti una temperatura rettale superiore ai 38°
- si verificano almeno 3 scariche diarroiche e/o 2 episodi di vomito
- il bambino presenti un fenomeno di pediculosi (secondo quanto previsto dalla circolare n.4 del 13 marzo 1998 prot.400.3 26/11/1189) sarà necessario osservare un "isolamento da contatto" di almeno 2 giorni prima del rientro in comunità. **In nessun caso quindi, anche qualora si sia iniziato un trattamento specifico, il bambino potrà essere riammesso prima di tale periodo**

In caso di situazioni più gravi (tagli profondi, cadute violente), il personale educativo provvederà ad avvisare immediatamente il genitore e, se necessario, il soccorso medico.

Qualora il bambino dovesse osservare, per motivi precauzionali, uno o più giorni di dieta "in bianco", il genitore dovrà comunicarlo alle educatrici formalmente mediante l'apposito modulo sito all'ingresso della struttura (indicando le eventuali restrizioni alimentari da osservarsi). Si precisa che, in ogni caso, oltre il terzo giorno tale precauzione dovrà essere sottoscritta dal pediatra curante.

Fatta salva l'esibizione di certificato medico attestante lo stato di buona salute del bambino, si consigliano caldamente almeno 24 h di osservazione prima della riammissione.

Dopo la vaccinazione, inoltre, sarebbe consigliabile tenere a casa il bambino/a.

Si specifica inoltre che al nido non possono essere somministrati farmaci di alcun genere, fatta eccezione:

- l'antipiretico in caso di elevata temperatura e previa autorizzazione scritta della famiglia
- farmaci salvavita (previa prescrizione medica certificata)
- crema antizanzare individuata e fornita dal genitore

8 Puntualità e deleghe

L'arrivo in orario del genitore rappresenta per il bambino un gesto di amore e di cura e per l'educatrice un segno di rispetto.

Chiediamo pertanto di rispettare gli orari d'ingresso e di uscita e di avvisare la struttura con una telefonata in caso d'imprevisto ritardo. Ritardi ripetuti per più di tre volte al mattino o alla sera possono portare al pagamento di un'ammenda pari a 10,00 € all'ora per ogni ritardo successivo.

Qualsiasi variazione di orario, temporanea e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con gli operatori.

Ogni bambino è affidato unicamente al genitore. Tutte le altre persone dovranno essere autorizzate dallo stesso mediante una o più deleghe (modulo fornito dalla struttura, accompagnata dalla fotocopia della carta d'identità), che dovranno essere consegnate all'educatrice di riferimento e firmate da entrambi i genitori.

I minori non saranno affidati, per alcun motivo e in nessun caso, a persone sprovviste di delega valida.

La persona delegata inoltre dovrà presentarsi munita di documento d'identità valido e deve avere almeno diciotto anni.

9 Vestiario

Ogni bambino deve indossare vestiti (es. tuta) comodi e facili da indossare, oltre a calzini antiscivolo o pantofole ad uso esclusivo.

Per la loro incolumità si prega di non indossare catenine, braccialetti, orecchini o fermagli che possano risultare pericolosi.

10 Suggerimenti, reclami e SVS (sistemi di valutazione del servizio)

E' possibile effettuare, in forma anonima o nominale, reclami e/o suggerimenti relativi allo svolgimento delle nostre attività.

L'apposito modulo (per la "corretta" effettuazione degli stessi) è annesso e parte integrante della presente.

A tale scopo, all'esterno dei locali, accanto alla porta d'ingresso, è presente un'apposita cassetta volta ad accogliere tali comunicazioni.

I responsabili della struttura provvederanno settimanalmente a verificarne il contenuto e a portarlo all'attenzione della Direzione, e a rispondere a eventuali quesiti espliciti e nominali, entro trenta giorni dalla ricezione dello stesso.

A metà e al termine di ogni anno scolastico, sarà inoltre cura della direzione consegnare all'utenza un foglio di valutazione del servizio (SVS) contenente quesiti atti a valutarne la sua qualità.

Tale sistema di valutazione, anonimo e da riconsegnare nell'apposita cassetta, consentirà ai responsabili di monitorare periodicamente il livello di soddisfazione dei genitori e di operare al fine di rendere più efficiente la struttura.

I risultati dei questionari saranno riconsegnati ai genitori nel corso della riunione immediatamente successiva alla consegna dei questionari stessi.

I responsabili della struttura provvederanno, in tale occasione, ad affrontare ed approfondire le eventuali considerazioni offrendo ai genitori la possibilità di dibattere/commentare le risposte ottenute dallo screening dell'SVS.

11 Rapporti con l'organizzazione

Oltre al personale di coordinamento didattico, è facoltà delle famiglie richiedere incontri personali o collettivi anche con il Consiglio di Amministrazione apicalmente rappresentato dal Presidente.

Gli incontri possono essere richiesti, previo appuntamento, direttamente al personale didattico.

Come già accennato, nel corso dell'anno scolastico, saranno proposti ai genitori momenti di incontro strutturati, collettivi ed individuali.

Questi ultimi (suggeriti all'inizio e al termine di ogni anno scolastico ed ogni qualvolta il genitore o le educatrici dovessero richiederlo, saranno accordati col genitore al momento dell'ingresso o dell'uscita del bambino dal nido.

Le assemblee (par. 2.7) che si svolgeranno nel corso dell'anno scolastico invece, saranno occasione di scambio tra le educatrici e i genitori e tra i genitori medesimi.

Sarà inoltre possibile indire un'assemblea straordinaria, se richiesto da almeno due genitori (oralmente, alle educatrici), entro 10 giorni prima della data ipotizzata per la stessa.

I verbali d'assemblea saranno compilati dal rappresentante dei genitori mediante l'apposito modulo (fornito dal personale e contenente il nome ed il numero dei presenti, l'o.d.g. e lo svolgimento dell'incontro), da riconsegnarsi direttamente a tutti i genitori ed alle educatrici o via mail entro e non oltre 10 giorni dallo svolgimento dell'assemblea stessa.

Infine, durante l'anno, potranno essere richiesti e/o proposti incontri "a tema" con l'ausilio di esperti esterni.

Il Micronido risponde ai seguenti recapiti ed ha i seguenti riferimenti :

- | | | |
|------------------------|---|--|
| a) Denominazione | : | Associazione Le Pulci d'Acqua |
| b) indirizzo civico | : | Via Andrea Costa 2, 20017 Rho (MI) |
| c) recapiti telefonici | : | 02 38238095, cell. 3343463388 |
| d) e-mail | : | lapulcedacqua.nido@gmail.com |
| e) website | : | www.lapulcedacqua.org |
| f) pec | : | mailbox@pec.lapulcedacqua.org |
| g) P.IVA/CF | : | 07082760963 |

12 L'esperienza insegna.....

Il nido d'infanzia potrà accogliere, nel corso dell'anno, le richieste di tirocinanti provenienti da diverse Scuole ed Università ad indirizzo educativo-pedagogico offrendo loro la possibilità, mediante l'osservazione e talvolta l'interazione diretta, di poter avvicinarsi e comprendere il delicato ed intenso mondo dell'infanzia.

13 Chi sostituisce le educatrici di riferimento?

Durante l'anno scolastico è possibile e naturale che una delle educatrici di riferimento, possa assentarsi dal nido per malattia, motivi personali o ferie. Le sostituzioni saranno effettuate esclusivamente da personale qualificato e selezionato in precedenza per l'occasione.

Si specifica che, le educatrici prescelte, effettuano un periodo di formazione precedente per conoscere al meglio l'organizzazione della struttura e tutti i piccoli presenti.

Alcune di queste educatrici, inoltre, sono disponibili ad aiutare il genitore nel caso in cui il bambino si ammali (è possibile richiedere i loro contatti al personale del nido).

14 Modulo per la presentazione di Reclami ed Encomi

Desidero presentare alla Direzione del Nido il seguente (reclamo o encomio) :

Data

Firma

In forma anonima

E-mail: lapulcedacqua.nido@gmail.com

La Pulce d'Acqua

Ogni riproduzione, anche parziale, della presente è severamente vietata senza preventiva ed esplicita autorizzazione dell'Associazione.

Il doc. "Carta Servizi rev. 3.6" ed. Aprile 2017, è costituita di 18 (diciotto) pagine.