



CARTA DEI SERVIZI ASILI NIDO



ASSB-BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

IMPRESSUM

REALIZZATO A CURA DI:

Ufficio Servizi alla Famiglia

Licia Manzardo

Elena Vecchietti

Barbara Napione

COORDINAMENTO PROGETTO:

Ufficio di Direzione

TRADUZIONE:

Helmut Abart

LAYOUT:

Coop. Sociale InSide

PRIMA EDIZIONE:

gennaio 2013



INDICE

1.	INTRODUZIONE	6
1.1	La Carta della qualità dei servizi	6
1.2	Principi fondamentali della “Carta”	7
2.	IL SERVIZIO	8
2.1	Cenni storici	8
2.2	Il team di coordinamento	8
2.3	I nostri obiettivi	9
2.4	I servizi che offriamo	10
2.4.1	La domanda di ammissione e la graduatoria	10
2.4.2	Gli aspetti finanziari	12
2.4.3	Descrizione del servizio di Asilo Nido	13
2.4.4	Altri partner di ASSB	17
3.	IMPEGNI E GARANZIE	17
3.1	Standard e impegni di qualità - Generali	18
3.2	Standard e impegni di qualità - Asilo Nido	19
4.	I RAPPORTI CON I/LE CITTADINI/E	20
4.1	L'ascolto dei/lle cittadini/e	20
4.2	La valutazione del servizio	20
4.3	I suggerimenti e i reclami	20
5.	INFORMAZIONI UTILI	21
5.1	Le domande più frequenti	21
5.2	I recapiti e gli orari	22

Prefazione dell'Assessore alle Politiche Sociali e ai Giovani

PENSIAMO AL FUTURO

Bolzano a più riprese è stata giudicata come una delle città italiane in cui si vive meglio. Questo riconoscimento è sicuramente dovuto alla qualità dei servizi che il Comune di Bolzano attraverso l'Azienda Servizi Sociali eroga ai propri concittadini.

In questo ritengo che una punta di eccellenza sia il settore della prima infanzia, al quale prestiamo massimo sostegno quale segnale di attenzione alle famiglie e alle donne che rappresentano il “capitale umano” da tutelare e promuovere.

Una comunità coesa e solidale è necessaria per affrontare le sfide che ci aspettano, dall'introduzione del nuovo sistema di finanziamento dei servizi alla prima infanzia, voluto dalla Provincia Autonoma di Bolzano, al possibile raggiungimento dell'obiettivo del 33% del tasso di copertura del fabbisogno dei servizi alla prima infanzia, posto dalla Comunità Europea.

La trasparenza dei servizi e la partecipazione sono due aspetti fondamentali nel rapporto tra politica/amministrazione e cittadini che il Comune di Bolzano persegue fermamente.

In quest'ottica si pone la pubblicazione di questa Carta dei Servizi.

La rete degli asili nido, che di recente si è arricchita di due nuove strutture, è in grado di offrire un servizio distribuito su tutto il territorio della città e integrato con le altre tipologie di servizio offerte dal privato sociale.

Vogliamo rinsaldare il rapporto di fiducia tra le famiglie e i nostri servizi, garantendo il massimo impegno sostenibile da parte del nostro personale nell'accogliere, nel prendersi cura e nell'accompagnare quotidianamente i bambini, le bambine e le loro famiglie, nella consapevolezza che così agendo stiamo pensando al futuro della nostra società.

L'Assessore alle Politiche Sociali e ai Giovani
Mauro Randi

Introduzione della Direttrice dell’Ufficio Servizi alla Famiglia

Perché una rinnovata carta dei servizi alla prima infanzia? Per una trasparenza sempre maggiore rispetto alle prestazioni offerte, agli impegni che il servizio si assume ed ai diritti in capo agli utenti, ma soprattutto per rendere la relazione tra servizio e genitori sempre più trasparente e vivace.

Perché in un’epoca “delle passioni tristi” come qualcuno ha voluto definire questo periodo storico difficile e complesso, venga valorizzata e potenziata la partecipazione educativa all’interno dei servizi alla prima infanzia affinché tutti gli adulti, insieme, ciascuno con le proprie competenze e capacità educative e nell’assoluto rispetto dei ruoli, possa dare il meglio ai bambini, perché loro, da noi, sempre se lo aspettano e sempre sicuramente lo meritano.

*Dite:
è faticoso frequentare bambini.*

Avete ragione.

*... Poi aggiungete:
bisogna mettersi al loro livello,
abbassarsi, inclinarsi,
curvarsi, farsi piccoli.*

Ora avete torto.

Non è questo che più stanca.

*È piuttosto il fatto di essere obbligati ad innalzarsi
fino all’altezza dei loro sentimenti.*

Tirarsi, allungarsi, alzarsi sulla punta dei piedi.

Per non ferirli.

Janusz Korczak

La Direttrice dell’Ufficio Servizi alla Famiglia
dott.ssa Licia Manzardo

Si specifica che nel seguente testo, la declinazione al maschile o al femminile delle varie persone e profili professionali è da intendersi sempre comprensiva anche della declinazione di genere opposto.

1. INTRODUZIONE

1.1 La Carta della qualità dei servizi

Questa “Carta dei Servizi” descrive i servizi offerti dal Servizio Asilo Nido (di seguito, per brevità, Asilo Nido) dell’Ufficio Servizi alla Famiglia dell’Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB) al fine di favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti attraverso il rispetto delle disposizioni normative in tema di Qualità dei servizi.

La Carta è composta da:

1. un “corpo centrale”, a validità pluriennale, con la descrizione del Servizio di Asilo Nido;
2. una parte “variabile” composta da alcune schede che riportano informazioni che possono variare ogni anno.



1.2 Principi fondamentali della “Carta”

Eguaglianza e Imparzialità

Osserviamo il principio di eguaglianza per tutti i nostri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell’obiettività e dell’equità.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dall’Asilo Nido e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Partecipazione

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.

Efficienza ed Efficacia

Ci impegniamo costantemente nel perseguire l’obiettivo del “miglioramento continuo” secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. L’Asilo nido non costituisce un servizio essenziale, tale per cui può essere interrotto in caso di sciopero o assenza del personale. Qualora l’erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell’ente, vi è l’impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

Semplificazione

In linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 l’Ufficio sta operando con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa con lo scopo di snellire le procedure burocratiche a carico degli utenti.

2. IL SERVIZIO

2.1 Cenni storici

Gli asili nido nascono come O.N.M.I. (Opera Nazionale Maternità Infanzia) intorno agli anni Sessanta per dare risposta alla sempre crescente di domanda di accudimento di bambini piccoli da parte di famiglie dove entrambi i genitori lavoravano.

In 50 anni il processo di crescita sia quantitativa che qualitativa nella città di Bolzano degli asili nido ha avuto un andamento progressivo e significativo: inizialmente le strutture di Viale Venezia e Via Milano, poi le microstrutture di via Cl. Augusta e via via fino ad arrivare alle attuali 10 strutture che ospitano quasi 450 bambini di età compresa tra i tre mesi ed i tre anni.

Il passaggio da servizio prettamente sociale a servizio con forte valenza educativa descrive bene questo processo che ha viste coinvolte tutte le parti sociali: famiglie, politici, operatori dei servizi. La L.P. 26/74, in attuazione della legge nazionale 1044/71 definisce, insieme al D.P.G.P. 32/76 le modalità di costruzione, gestione e controllo degli asili nido.

2.2 Il team di coordinamento

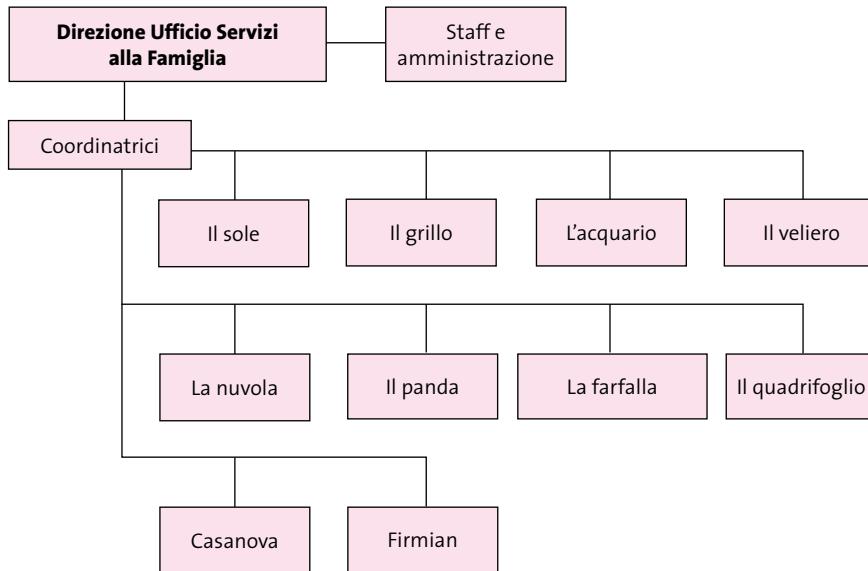
Mission del servizio

(Regolamento di servizio approvato con Deliberazione del Sindaco di Bolzano 22 novembre 2005, n. 505)

L'Asilo Nido è un servizio educativo e sociale d'interesse collettivo, fatto di spazi, ritmi, oggetti e persone ed ideato per favorire lo sviluppo armonico del/la bambino/a (0 – 3 anni), integrando, accompagnando e sostenendo la famiglia, attraverso progetti che tengano conto dell'individualità di ognuno e promuovendo una partecipazione attiva alla vita dell'Asilo Nido.

La gestione dell'Asilo Nido, composto da 10 asili nido dislocati sull'intero territorio cittadino, avviene attraverso il team di coordinamento che ha la finalità principale di garantire, nelle diverse strutture, un'uniformità di erogazione del servizio dal punto di vista pedagogico, organizzativo, gestionale e formativo.

Il team di coordinamento è composto dalla Direzione dell'Ufficio Servizi alla Famiglia, dalle coordinatrici degli asili nido e dalle pedagogiste. Le coordinatrici dirigono di norma più asili nido, compresi quelli cosiddetti piccoli, che hanno meno di tre sezioni.



2.3 I nostri obiettivi

Gli obiettivi dell'Asilo Nido sono quelli di:

- accogliere bambini da tre mesi a tre anni in luoghi sicuri, pensati ed organizzati appositamente per loro;
- prendersi cura dei bambini accolti e sostenerli in un'armoniosa crescita psicofisica attraverso l'osservazione, le relazioni che si vengono a creare con le educatrici ed i loro coetanei ed attraverso i giochi e le attività pianificate nelle strutture;
- collaborare con la famiglia per il benessere e l'educazione del bambino, in un'ottica di condivisione di saperi ed intenti;
- sostenere le madri ed i padri nel loro ruolo genitoriale;

- garantire la continuità educativa con le scuole d'infanzia ed altre risorse territoriali;
- collaborare con i servizi specialistici a favore dei bambini con particolari bisogni sociali o psicofisici;
- gestire il servizio in modo efficace ed efficiente;
- promuovere una cultura della prima infanzia nella città.

2.4 I servizi che offriamo

2.4.1 La domanda di ammissione e la graduatoria

L'ammissione del bambino all'asilo nido deve avvenire a cura dei genitori o della persona che ne ha legale tutela, compilando un apposito modulo, che può essere ritirato presso

- i distretti sociali,
- l'Ufficio Servizi alla Famiglia
- presso tutti gli asili nido in occasione della "giornata delle porte aperte" (di norma si svolge il 1° sabato di aprile di ogni anno)
- scaricato dal sito dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano.

Lo stesso modulo va consegnato al Distretto Sociale di appartenenza:

- **nel mese di aprile:** per l'inserimento del bambino a decorrere dal mese di settembre, compatibilmente con la disponibilità di posti (1[^] graduatoria);
- **da maggio a fine ottobre:** per il successivo inserimento durante l'anno educativo, compatibilmente con la disponibilità dei posti (2[^] graduatoria, che comprende - d'ufficio - le domande non soddisfatte della prima graduatoria e quelle presentate da maggio ad ottobre).

È comunque possibile presentare domanda anche durante i restanti mesi dell'anno (da novembre a marzo), fatto salvo che tali domande verranno prese in considerazione solo qualora sia stata esaurita la graduatoria in vigore ed inserite in graduatorie temporanee che verranno aggiornate periodicamente sulla base delle domande che perverranno e dei posti che si libereranno.

La domanda di ammissione è unica per tutti gli asili nido: le famiglie possono indicare,

in ordine di preferenza, tutti gli asili nido o solo quello/i di loro reale interesse per la frequenza.

In base alle domande presentate, è cura dell’Ufficio Servizi alla Famiglia predisporre l’ordine della graduatoria di ammissione al servizio di asilo nido, approvata dal Comitato di Gestione¹ in apposita convocazione (di norma, a maggio per la prima graduatoria e novembre per la seconda).

In base alla normativa vigente (L.P. 26/74), i criteri di ammissione, compilati nelle singole domande, sono tradotti in punteggio. Essi riguardano la situazione lavorativa e reddituale della famiglia, la composizione del nucleo familiare e tutte quelle situazioni documentabili che attestino condizioni particolari di disagio in cui versa la famiglia del bambino (sovraffollamento, inabitabilità, stati di malattia, ecc.).

La comunicazione alle famiglie dei bambini ammessi all’asilo per le domande presentate in aprile viene inviata, tramite raccomandata, entro il 15 luglio. È possibile essere contattati però anche successivamente a seguito di rinunce da parte di alcune famiglie e comunque fino all’esaurimento dei posti liberi. Per la seconda graduatoria, la chiamata di ammissione avviene mano a mano che si liberano i posti durante l’anno educativo.

Dal momento che il bambino è stato ammesso e frequenta l’asilo nido, non è più necessario che i genitori presentino, per l’anno educativo successivo, una nuova domanda di ammissione, ma basterà semplicemente che la famiglia compili il modello di prosecuzione che verrà direttamente consegnato dal personale dell’asilo nido. Questo modello consente anche di richiedere il trasferimento in un altro asilo nido, avendo precedenza rispetto alle domande della graduatoria.

In un’ottica di prevenzione delle situazioni a rischio e di avvio precoce delle azioni di sostegno, i bambini con certificazione in base alla L. 104/92 sono ammessi immediatamente, durante tutto l’arco dell’anno (comunque appena vi è un posto disponibile in base all’età del bambino), indipendentemente dalla graduatoria.

1 In base all’art. 25, commi 1 e 2, Il Comitato di Gestione, nominato con decreto del Direttore dell’Azienda, è presieduto, senza diritto di voto, dall’Assessore comunale competente o da un suo delegato. Fanno parte del Comitato: 2 rappresentanti nominati dal Consiglio Comunale, di cui uno in rappresentanza della minoranza ai sensi dell’art. 21, comma 1, lettera a) della L.P. 26/74 e successive modifiche ed integrazioni; 8 rappresentanti designati dall’Assemblea delle Famiglie; 4 rappresentanti del personale addetto all’assistenza e 2 rappresentanti del personale addetto ai servizi generali, eletti dall’Assemblea del Personale ed il Direttore dell’Azienda, il Direttore del servizio asili Nido e il/le coordinatori/trici partecipano alle sedute del Comitato di Gestione in qualità di consulenti e non hanno diritto di voto.

Per i bambini segnalati dall'assistente sociale di riferimento a causa di difficoltà di carattere sociale ed educativo della famiglia di origine, il Direttore Generale dell'Azienda può procedere, in via del tutto eccezionale ed in presenza di situazioni di oggettiva urgenza ed emergenza, alla loro ammissione fuori graduatoria o indipendentemente dal punteggio ottenuto in graduatoria.

2.4.2 Gli aspetti finanziari

I genitori dei bambini frequentanti, una volta ammessi, devono rivolgersi al **Distretto Sociale** di appartenenza per il calcolo della compartecipazione alla tariffa, che viene calcolata in base al Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 30 dell'11.08.2000 e successive modifiche ed integrazioni.

La compartecipazione alla tariffa è calcolata su base giornaliera ed il suo importo dipende sia dall'orario di frequenza scelto per il proprio bambino (**orario ordinario: 8.00 -15.30 ed orario prolungato: 8.00 - 18.00**) sia dalla capacità economica della famiglia. È comunque possibile **richiedere l'entrata anticipata dalle 7.30** per entrambi i tipi di orario per motivi di lavoro e/o per gravi problemi personali o familiari.

Per **richieste di variazione di orario** durante l'anno educativo da tempo di frequenza ordinario a prolungato, è possibile presentare domanda alla coordinatrice di riferimento. I motivi che giustificano la richiesta devono riguardare motivi familiari o personali. La domanda verrà accolta previa disponibilità di posti e verrà conseguentemente adeguato l'importo dovuto dalla famiglia in base al nuovo orario di frequenza. L'ammontare della compartecipazione è comunque compreso fra un importo minimo giornaliero e uno massimo (a seconda dell'orario di frequenza scelto), entrambi fissati ogni anno educativo con Delibera di Giunta Comunale.

La famiglia paga mensilmente la compartecipazione dovuta in base ai calcoli del distretto per i giorni di effettiva apertura del servizio. È prevista inoltre una diminuzione pari al 20% della tariffa giornaliera solo in caso di assenze per malattia, certificate dal pediatra o specialista, superiori a 15 giorni di apertura continuativa del nido.

2.4.3 Descrizione del servizio di Asilo Nido

Il servizio di asilo nido è un servizio semiresidenziale, nel senso che il bambino vi è accolto per alcune ore al giorno e non per l'intero arco della giornata (24/24 ore).

A chi si rivolge?

L'asilo nido è un servizio che accoglie i bambini da **3 mesi a 3 anni**. Una peculiarità del servizio è il fatto di non considerare solo il bambino come fruitore del servizio, ma anche la sua famiglia, che può trovare nell'asilo nido un punto di scambio di informazione, consulenza pedagogica, di incontro e confronto con altre famiglie.

Il servizio è accessibile, in base al Regolamento di servizio, prioritariamente ai bambini residenti a Bolzano ed in modo subordinato ai bambini i cui genitori lavorino a Bolzano. In tal caso l'ammissione avviene previo accertamento della disponibilità da parte del Comune di provenienza del bambino di sostenere il costo del servizio di asilo nido.

Cosa offre il servizio?

Per facilitare la vita di gruppo dei bambini ed il rispetto delle loro esigenze che, nella prima infanzia si differenziano notevolmente a distanza di poco tempo, l'asilo nido è strutturato in sezioni, organizzate in base all'età dei bambini. Esistono:

- le sezioni **“piccoli”**, con bambini **dai 3 ai 12 mesi** (rapporto assistente all'infanzia 1:6 in base L.P. 26/74 e succ. mod.);
- le sezioni **“medi”**, con bambini **dai 13 ai 24 mesi** (rapporto assistente all'infanzia 1:9 in base L.P. 26/74 e succ. mod., fatto salvo il rispetto di un numero minimo di metri quadri a bambino, tale per cui il rapporto può scendere a 1:8);
- e le sezioni **“grandi”**, con bambini **dai 25 ai 36 mesi circa** (rapporto assistente all'infanzia 1:9 in base L.P. 26/74 e succ. mod., fatto salvo il rispetto di un numero minimo di metri quadri a bambino, tale per cui il rapporto può scendere a 1:8).

A fronte dei cambiamenti delle esigenze espresse di anno in anno dalle famiglie, possono essere organizzate anche sezioni **per bambini “piccoli-medi” e “medi-grandi”**.

La vita di un bambino e della sua famiglia all'asilo nido inizia con l'**ambientamento**, un periodo di circa 2-3 settimane, durante il quale il bambino, accompagnato da un adulto di riferimento, impara piano piano a conoscere, prendere confidenza e fiducia nei luoghi e con le persone con le quali trascorrerà, da quel momento in poi, molte delle sue giornate. Nei mesi di settembre e ottobre, l'ambientamento presso gli asili nido di Bolzano avviene in piccoli gruppi, per far in modo che le mamme o le altre persone

di riferimento, possano condividere le emozioni legate all'esperienza del distacco dal proprio bambino in modo sereno e positivo.

Durante l'ambientamento il bambino conosce anche quelli che sono i momenti di vita quotidiana al nido: alcuni momenti sono speciali, nel senso che si ripetono quotidianamente (routines) ed ai quali le educatrici pongono particolare attenzione perché, per il bambino, sono occasioni per sviluppare relazioni di empatia e di affetto sia con gli adulti che con il gruppo dei pari, cura di sé e degli altri, rispetto, senso di sicurezza e di orientamento temporale e spaziale: questi momenti sono **l'accoglienza mattutina, l'igiene, il pasto, il sonno ed il ricongiungimento**.

Durante la giornata si svolgono anche le **attività educative**, volte a favorire lo sviluppo mirato di specifiche competenze psicomotorie da parte del bambino. Le attività, svolte in forma di gioco, laboratori, attività progettuali ed esperienziali sono pianificate dalle educatrici sulla base dell'**osservazione** dei singoli bambini e del gruppo bambini.

Ogni anno educativo (settembre - agosto) la pedagogista degli Asili Nido, in accordo con la direzione dell'Ufficio Servizi alla Famiglia, elabora il **progetto pedagogico**, un documento che fissa i principi pedagogici che orientano l'attività di tutte le strutture. Sulla base di tale progetto, ogni asilo nido predisponde successivamente il **progetto educativo**, che delinea i progetti o le esperienze che verranno condotte durante l'anno dalle educatrici insieme ai bambini.

Servizi alberghieri

Il servizio di asilo nido assicura:

- i pasti dei bambini, che variano secondo diversi menù, alternati sia per il periodo invernale che estivo e che sono curati dal Servizio di Dietetica e Nutrizione Clinica del Comprensorio Sanitario di Bolzano. I menù sono anche personalizzati in caso di allergie, intolleranze (certificate) e specifiche esigenze religiose;
- i pannolini (in alcuni nidi sono lavabili) ed i prodotti di igiene personale dei bambini;
- il servizio di lavanderia della biancheria utilizzata al nido e guardaroba (ad esempio: tovaglie, lenzuolini, asciugamani, etc.)
- armadietti personalizzati per ciascun bambino per i vestiti e gli oggetti dei bambini;
- il servizio di pulizia degli ambienti

Ai genitori sono richiesti solo alcuni cambi di vestiti per il bambino da lasciare nell'armadietto personale.

Rapporti con i genitori

I genitori sono considerati a pieno titolo fruitori attivi del servizio di asilo nido. Tutti i genitori dei bambini frequentanti compongono **l'Assemblea delle Famiglie**, convocata, almeno una volta all'anno, dalla Direzione dell'Ufficio Servizi alla Famiglia. L'Assemblea può proporre nuove soluzioni sull'organizzazione e sulla gestione generale dell'Asilo Nido e sui problemi delle strutture facenti parte del coordinamento; informarsi e proporre proposte rispetto all'attività educativa generale ed esprimere valutazioni sull'orario di apertura dell'Asilo Nido. Inoltre elegge con maggioranza semplice i propri rappresentanti in seno al Comitato di Gestione, fra i cui compiti, il principale, è costituito dall'approvazione delle due graduatorie annuali.

I genitori intraprendono uno stretto legame con l'asilo nido attraverso:

- **una riunione di tutti i genitori dei nuovi bambini frequentanti** prima dell'avvio dell'anno educativo, dove vengono presentate l'equipe di sezione, l'organizzazione della vita del nido ed il suo Regolamento, l'importanza dell'ambientamento e come esso si svolge;
- il **primo colloquio** che essi hanno con le educatrici di riferimento per far conoscere il loro bambino. Da qui si gettano le basi per un rapporto duraturo, che prosegue immediatamente dopo con l'ambientamento del bambino alla vita dell'asilo;
- **quotidianamente**, durante l'accoglienza ed il ritiro del bambino, possono esserci scambi di informazione fra l'educatrice ed il genitore;
- **un secondo colloquio personale** (durante l'anno educativo) per parlare del bambino, della sua vita al nido e del suo sviluppo psico-fisico;
- **due incontri di sezione**, con le educatrici, l'ausiliaria e la coordinatrice per confrontarsi sull'andamento dell'attività nel gruppo dei bambini;
- **incontri specifici**, qualora ve ne sia la necessità, **con la pedagogista** degli asili nido per trattare aspetti specifici della crescita del bambino e/o di supporto alla famiglia;
- **momenti informali**, quali feste per ricorrenze (es. Natale, fine anno educativo, etc.) che permettono anche la socializzazione fra le famiglie della struttura;
- **progetti specifici**, come, a titolo di esempio, "una giornata al nido", laboratori per attività varie o "il caffè della festa del papà".

Anche il **diario di bordo**, presente in ogni sezione, rappresenta uno strumento di co-

municazione con i genitori, in quanto racconta fatti, accadimenti, episodi accaduti nella sezione frequentata dal proprio bambino.

La **bacheca** è presente in entrata in ogni asilo nido e serve per diffondere comunicazioni istituzionali e promuovere iniziative del territorio.

Bambini in situazione di handicap psicofisico e bambini in situazione di disagio sociale

I bambini certificati in base alla L. 104/92 hanno priorità d'accesso e, nel caso in cui il Servizio di Psichiatria e Psicoterapia dell'Età Evolutiva lo preveda, al bambino può essere assegnato un assistente di supporto che lo sostenga nel suo sviluppo psicofisico e ne faciliti la socializzazione con gli altri bambini della sezione. L'asilo nido mantiene uno stretto rapporto con la famiglia e con i servizi specialistici, al fine di collaborare per un intervento personalizzato a favore del bambino.

Anche nel caso in cui venga inserito un bambino con difficoltà di ordine sociale, l'asilo nido mantiene uno stretto contatto con l'assistente sociale di riferimento e con la famiglia o, nel caso, con la figura che ne ha l'affidamento.

Calendario ed orario di apertura

Il servizio di asilo nido garantisce un'apertura su 12 mesi all'anno. Per ragioni organizzative e di ottimizzazione delle risorse a fronte delle assenze dei bambini nel periodo estivo, i singoli asili nido si alternano fra loro nella chiusura o nel mese di luglio o in quello di agosto (vedi di seguito "Accoglienza estiva").

Tutti gli asili nido sono aperti dal lunedì al venerdì **dalle 8.00** (con possibilità di entrata anticipata alle 7.30) **alle 15.30**. Gli asili nido "Il Sole" in via Milano ed "Il Veliero" in viale Venezia offrono anche il **tempo prolungato fino alle 18.00**.

Le fasce orarie in cui i genitori possono riprendere il bambino sono **dalle 12.15 alle 12.45** e **dalle 14.30 alle 15.30**.

Nei nidi ad orario prolungato si aggiungono le uscite **delle 16.30-17.00 e 17.30-18.00**.

Accoglienza estiva

Gli asili nido chiudono in modo alternato **nei mesi di luglio o di agosto**.

Entro il **30 aprile** di ogni anno, i genitori hanno la possibilità di chiedere, durante il mese di chiusura del proprio nido, l'accoglienza estiva del proprio figlio in un nido diverso da quello della frequenza abituale.

Sempre entro il **30 aprile** le famiglie possono comunicare di dare, per almeno un minimo di **due settimane**, la disponibilità del posto del proprio bambino durante il mese



estivo in cui l'asilo nido di frequenza è aperto. Per questo periodo di messa a disposizione, la famiglia non paga la compartecipazione alla tariffa.

L'incontro fra i posti messi a disposizione e quelli richiesti permette l'accoglienza estiva.

2.4.4 Altri partner di ASSB

Nell'ambito del sistema integrato sei servizi alla Prima Infanzia, accanto agli asili nido gestiti direttamente dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, importanti servizi per i bambini dai 3 mesi ai 3 anni sono le microstrutture, tradizionalmente gestite dalla cooperazione sociale sulla base di una gara di appalto indetta dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano².

3. IMPEGNI E GARANZIE

Gli indennizzi vengono corrisposti in caso di mancato rispetto di un fattore di qualità sotto forma di buoni del valore di 15 € l'uno (IVA inclusa), spendibili per l'acquisto di prodotti creati nei laboratori per persone con handicap e disagio psichico, dove si producono giochi per bambini, oggettistica varia, tappeti e bigiotteria o attraverso la riduzione totale o parziale della compartecipazione alla tariffa, secondo le indicazioni riportate nella pagina seguente.

² **Cooperativa Sociale Casa Bimbo Tagesmutter:** Casa Infanzia S. Maria, via Vanga 10; Casa Infanzia Oltrisarco via Cl. Augusta 66; Kitas Oltrisarco Aslago, via Cl. Augusta 48/b; **Cooperativa sociale Babycoop:** Aquilone, p.zza Don Bosco 13; Arcobaleno, piazzetta A. Frank 17; Pinocchio, via Rosmini 44; Nikelino, viale Europa 53; **Cooperativa Coccinella:** via Bari 3; via Lungo Talvera San Quirino 10; via S. Quirino 40/b.

3.1 Standard e impegni di qualità - Generali

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE STANDARD	INDENNIZZO
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	100% strutture senza barriere architettoniche	100%	No
Accessibilità multicanale alle informazioni	Pagina web; Posta elettronica/Posta elettronica certificata; Ufficio relazioni con il pubblico e sedi strutture; Telefono/fax; Posta ordinaria	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti	No
Puntualità e Tempestività	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni	15 giorni lavorativi	Si (1 buono dal 16° al 30° giorno; 2 buoni dal 31° giorno in poi)
Trasparenza	Aggiornamento Carta Aggiornamento schede allegate	annuale secondo necessità	No
Coinvolgimento utenti/familiari	Assemblea delle famiglie	almeno 1 volta/anno	No
	Assemblea del Comitato di Gestione	almeno 2 volte/anno	No
Orientamento al cittadino - utente	N. annuo indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti	annuale	No
	Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari	Almeno una volta anno a partire dal 2013	No
Qualità della ristorazione	Rispetto del menù di base programmato	90%	No
	garanzie di somministrazione di diete personalizzate secondo prescrizioni mediche o di natura religiosa	100%	Si (1 buono per ogni impegno non rispettato)
	Rispetto delle norme HACCP	100%	No

3.2 Standard e impegni di qualità – Asilo Nido

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE STANDARD	INDENNIZZO
Erogazione del servizio	ogni giorno sono garantiti l'orario di apertura del servizio (secondo l'asilo nido scelto) e le routines (secondo le esigenze del bambino)	dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di servizio scelto dalla famiglia (tempo ordinario o prolungato)	Si compartecipazione oraria per il numero di ore di mancata erogazione del servizio fino a copertura intera giornata di frequenza
	riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione o ne pregiudichi una buona erogazione (sono escluse cause di forza maggiore di carattere naturale, come forti nevicate, terremoti, etc.)	entro 4 ore dalla segnalazione del guasto tecnico	Si compartecipazione oraria per il numero di ore di mancata erogazione del servizio a decorrere dalla 5^ ora di disservizio
Garanzia rapporti con i genitori	primo colloquio con i genitori	prima dell'avvio dell'ambientamento del bambino	sì 1 buono
	incontro di sezione all'anno	almeno 1 incontro di sezione nel corso anno educativo	sì 1 buono
Garanzia del servizio educativo	predisposizione del progetto pedagogico del Servizio di Asilo Nido per ogni anno educativo	prima di ogni anno educativo	no
	predisposizione del progetto educativo del singolo asilo nido	entro due mesi dall'avvio dell'anno educativo	no

4. I RAPPORTI CON I/LE CITTADINI/E

4.1 L'ascolto dei cittadini/e

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli utenti del Servizio di Asilo Nido è un impegno prioritario per l'ASSB. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di ascolto: a) rilevazioni periodiche della soddisfazione delle famiglie dei bambini frequentanti l'asilo nido per verificare il gradimento del servizio da parte dei/delle cittadini/utenti (questionari); b) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio; c) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi; d) pubblicazione sul sito internet dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano dei risultati relativi ai questionari di soddisfazione a partire dall'anno 2013 (www.aziendasociale.bz.it).

4.2 La valutazione del servizio

I risultati delle indagini di soddisfazione dei servizi, utili ai fini della formulazione dei piani di miglioramento saranno riportati nell'allegato alla Carta.

4.3 I suggerimenti e i reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema. I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati direttamente presso:

- le **sedi degli asili nido**
- la **Direzione Ufficio Servizi alla Famiglia**
- l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

i cui indirizzi si trovano al seguente capitolo punto “I Recapiti e gli orari”. **Entro 15 giorni dal ricevimento** di reclami e suggerimenti verrà fornita risposta scritta ai/alle cittadini/e. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata al/alla cittadino/a/utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

La **Difesa civica** nella sua attività di tutela dei diritti e degli interessi del cittadino/a/utente esercita un'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti tra cittadini/e e pubblica amministrazione segnalando, anche di propria iniziativa, ritardi, omissioni o comportamenti irregolari da parte dell'amministrazione.

Anche gli utenti del nostro servizio possono rivolgersi all’Ufficio del difensore civico.

Via Cavour 23 - 39100 Bolzano Tel.: 0471 301 155 · Fax 0471 981 229
e-mail: posta@difesacivica.bz.it sito web: www.difesacivica-bz.org
Dal lunedì al venerdì, ore 9.00 – 12.00 e dalle ore 15.00 – 16.30

5. INFORMAZIONI UTILI

5.1 Le domande più frequenti

1. Si paga anche in caso di assenza?

Solo in caso di malattia superiore ai 15 giorni di apertura dell’asilo - attestata da certificato medico del pediatra o specialista consegnato dalla famiglia all’asilo nido, viene applicata una riduzione del 20% sulla compartecipazione giornaliera relativa ai giorni di assenza.

La famiglia non paga inoltre la compartecipazione, per il relativo periodo, se mette a disposizione il posto del proprio bambino, per un minimo di due settimane, durante l’apertura estiva dell’asilo nido frequentato (luglio o agosto). Tale comunicazione deve avvenire entro aprile.

2. Se si è seguiti dall’assistenza economica del Distretto Sociale, questa paga anche la compartecipazione alla tariffa?

No, la famiglia deve pagare sempre e comunque una compartecipazione alla tariffa mensile calcolata dal Distretto Sociale.

3. Mio figlio può iniziare la frequenza già dal primo giorno ad orario pieno?

No, è molto importante, per il benessere del bambino e per il buon esito dell’ambientamento, che il bambino prenda confidenza e familiarità con le persone, gli spazi, gli oggetti e le attività in modo graduale e sempre accompagnato da una persona adulta di riferimento (la mamma, il papà, il nonno o la nonna, etc.)

4. Se il genitore non può venire direttamente a prendere il bambino, è possibile incaricare qualcun altro?

Sì, purché la persona (o le persone) incaricata abbia compiuto 16 anni di età e sia stata incaricata per iscritto dai genitori o da chi ha la tutela legale del bambino.

5. Si può posticipare o anticipare l’ammissione all’asilo nido una volta che si è ricevuto il posto?

La data di inizio dell’ambientamento è comunicata dall’ufficio servizi alla famiglia nel-

la lettera di ammissione. È possibile chiedere lo scambio di data con altre famiglie durante la riunione di sezione dei nuovi bambini frequentanti, organizzata dall'asilo prima dell'avvio dell'anno educativo, oppure contattando la coordinatrice dell'asilo nido di riferimento.

5.2 I recapiti e gli orari

Ogni cittadino/a che dispone di un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), può utilizzarlo per inviare una comunicazione all'indirizzo di posta certificata dell'ASSB. L'invio di messaggi tramite il sistema di PEC ha valore legale solo nel caso in cui sia il mittente che il destinatario siano dotati di una casella di posta elettronica certificata.

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC): assb@legalmail.it

Ufficio Servizi alla Famiglia

Direzione: dott.ssa Licia Manzardo

vicolo Gumer, 5 - 39100 Bolzano

tel. 0471/400944 e fax 0471/400936

e-mail: famiglia@aziendasociale.bz.it

L'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio Servizi alla Famiglia è:

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì: 9.00 - 12.30; martedì pomeriggio: 15.00-16.30
giovedì del cittadino: 8.30 – 13.00 e 14.00 -17.30

Asili nido

	Indirizzo	Posti	Telefono	e-mail
Il Sole	via Milano, 131	150	0471/911563	famiglia@aziendasociale.bz.it
Il Grillo	via Genova 94	46	0471/501180	famiglia@aziendasociale.bz.it
L'Aquario	via Parma 10	44	0471/932099	famiglia@aziendasociale.bz.it
Il Veliero	v.le Venezia 49	84	0471/285862	famiglia@aziendasociale.bz.it
La Nuvola	v.lo Lageder 11	20	0471/289046	famiglia@aziendasociale.bz.it
Il Panda	via Gaismair 4	16	0471/280678	famiglia@aziendasociale.bz.it
La Farfalla	v.lo S. Giovanni 23	30	0471/983053	famiglia@aziendasociale.bz.it

Il Quadriofoglio	p.zza Nicoletti 9	66	0471/283434	famiglia@aziendasociale.bz.it
Casanova	via A. Emeri 15	30	0471/512980	famiglia@aziendasociale.bz.it
Firmian	p.zza Montessori 12	48	0471/921748	famiglia@aziendasociale.bz.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Direzione: dott.ssa Irene Nicolussi

via Roma 100/a - Tel 0471/457721 fax 0471/457799

e-mail: urp@aziendasociale.bz.it

Gli uffici amministrativi rispettano i seguenti orari di apertura al pubblico:

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì: 10.00 - 12.00;

lunedì pomeriggio: 15.00 - 16.15

giovedì del cittadino: 8.30 - 13.00 e 14.00 -17.30

www.aziendasociale.bz.it/it/messaggi.asp

Distretti Sociali

Centro-Piani-Rencio	via Renon 37	0471/329086
Don Bosco	piazza Don Bosco 11	0471/504169
Europa-Novacella	via Palermo 54	0471/505069
Gries-S. Quirino	piazza Loew. - Cadonna 12	0471/279592
Oltrisarco-Aslago	via Pietralba 10	0471/401267

Orario di apertura al pubblico

Ufficio accoglienza:

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 8.30 -12.30

giovedì del cittadino: 8.30 - 13.00 e 14.00 -17.30

Per informazioni telefoniche:

lunedì martedì mercoledì e venerdì: 8.30 - 12.30

giovedì del cittadino: 8.30 - 13.00 e 14.00 -17.30

SCHEDE ALLEGATE

A I risultati dell'indagine di soddisfazione dei/delle cittadini/e - giugno 2011

Medie dei giudizi dei genitori sull'immagine del servizio e sulla soddisfazione complessiva del servizio - scala utilizzata 1-10 (1 = “per nulla soddisfatto” e 10 = “molto soddisfatto”)

QUESITO	MEDIA	N QUESTIONARI CONSEGNATI*	N RISPOSTE	% RISPOSTE
Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del nido che suo figlio/a frequenta?	9,1 (scala 1-10)	414	292	70,5%
Secondo lei qual è l'immagine prevalente del servizio tra la gente?	8,2 (scala 1-10)	414	291	70,3%
Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto della qualità del servizio offerto durante l'orario prolungato? [Il tempo prolungato è offerto in due su dieci asili nido: “Il Sole” e “Il Veliero”]	8,6 (scala 1-10)	70	67	95,7%

* il questionario è stato consegnato ai genitori/famiglie di tutti i bambini iscritti agli asili nido (di cui solo 70 usufruiscono del tempo prolungato)

B I progetti di miglioramento per l'anno 2012

1. Attuare un progetto sperimentale di ambientamento linguistico negli asili nido (2012)

Risultato atteso: Sia su sollecitazione dei genitori che attraverso alcune riflessioni interne al servizio, è stato pensato un progetto pilota di ambientamento linguistico, inteso come un'attività da svolgersi all'interno di alcune sezioni di asilo nido che consideri con particolare attenzione la capacità di esprimersi di ciascun bambino. "Ambientamento" inteso come una fase delicata ed importante, che anche attraverso l'attenzione all'aspetto linguistico può ulteriormente migliorare la qualità della vita dei bambini all'interno dei nidi. Si ipotizza inoltre, che all'interno delle sezioni possa svilupparsi una sorta di "contaminazione linguistica", attraverso la quale tutti i bambini possano familiarizzare con entrambe le lingue, quella italiana e quella tedesca.

2. Riorganizzare parzialmente il servizio di Asilo Nido (2011-2012)

Risultato atteso: La progressiva riduzione delle risorse rende necessaria una razionalizzazione/riduzione complessiva della spesa.



C La normativa di riferimento

L.P. 8 novembre 1974, n. 26 “Asili Nido” e successive modifiche

DPGP 28 maggio 1976, n. 32 “Regolamento di esecuzione della L.P. 8 novembre 1974 Asili Nido” e successive modifiche

L.P. 30 aprile 1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali della Provincia di Bolzano” e rispettivi regolamenti di esecuzione e successive modifiche

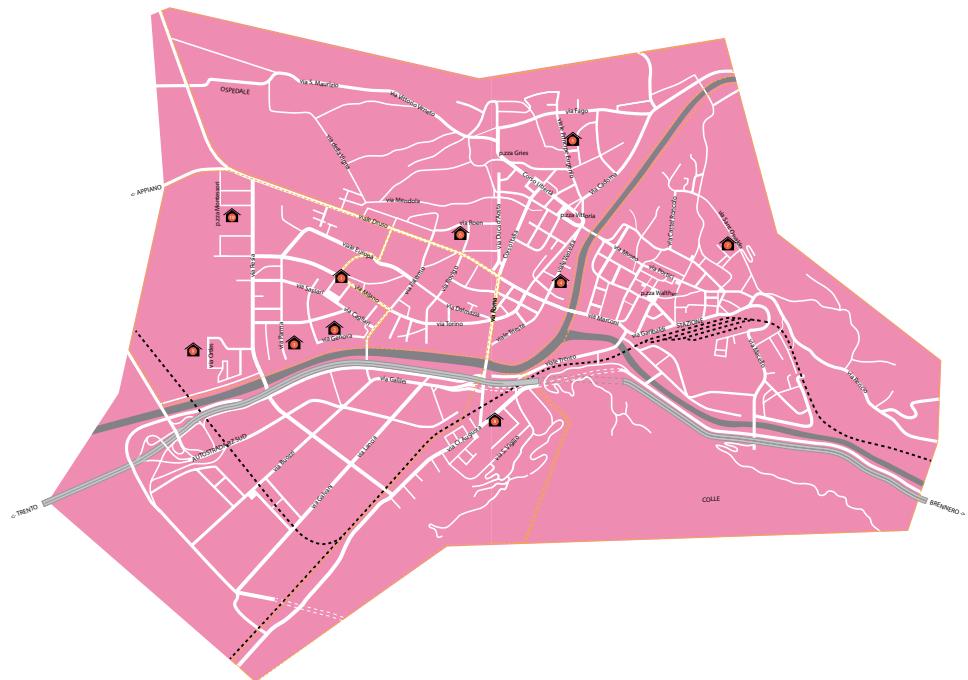
Regolamento degli Asili Nido, approvato con Deliberazione del Sindaco di Bolzano 22 novembre 2005, n. 505 (nell'esercizio delle funzioni della Giunta Comunale come previsto dall'art. 12,co. 6 del D.P.Reg. 1.2.2005, n. 1/L) e successive modifiche

DPGP 11 agosto 2000, n. 30 “Regolamento sull'assistenza economica sociale e tariffe nei servizi sociali” e successive modifiche

TARFFE ANNO EDUCATIVO 2012/2013 (Delibera di Giunta Comunale n. 154 dd. 27/03/2012)

ORARIO DI FREQUENZA	TARIFFE MINIMA GIORNALIERA	TARIFFE MASSIMA GIORNALIERA
8.00 - 15.30 (con possibilità entrata anticipata alle 7.30)	4,54.- € (circa 91,00.- € al mese)	15,94.- € (circa 319,00,- € al mese)
8.00 - 18.00 (con possibilità entrata anticipata alle 7.30)	5,40.- € (circa 108,00.- € al mese)	21,68.- € (circa 434,00,- € al mese)

D La piantina delle strutture



1	Il Sole	via Milano, 131
2	Il Grillo	via Genova 94
3	L'Aquario	via Parma 10
4	Il Veliero	v.le Venezia 49
5	La Nuvola	v.lo Lageder 11

6	Il Panda	via Gaismair 4
7	La Farfalla	v.lo S. Giovanni 23
8	Il Quadriofoglio	p.zza Nicoletti 9
9	Casanova	via A. Emeri 15
10	Firmian	p.zza Montessori 12