



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

Servizio Sistema Educativo Integrato

0-6 anni

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

NIDI D'INFANZIA

www.comune.torino.it/nidi_comunali

ISO 9001

**BUREAU VERITAS
Certification**



Maggio
2020

www.comune.torino.it/cartaqualita

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il nido d'Infanzia è un servizio educativo e sociale rivolto ai bambini ed alle famiglie, che persegue finalità relative allo sviluppo dell'identità, dell'autonomia e delle competenze del bambino.

Il Nido ha il compito di assicurare ad ogni bambino adeguate possibilità di crescita offrendo:

- ambienti e spazi di vita idonei, sereni ed accoglienti;
- esperienze educative che favoriscano lo sviluppo affettivo, motorio, cognitivo e della comunicazione;
- adeguate attenzioni di cura quotidiana.

Il Nido opera in stretto collegamento con altre istituzioni scolastiche ed altri servizi del territorio, in particolare con la Scuola d'Infanzia.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto alle bambine e ai bambini da 3 mesi a 3 anni d'età e alle loro famiglie, secondo le norme definite dal **regolamento comunale 231 - Nidi d'infanzia** consultabile alla pagina internet: www.comune.torino.it/regolamenti

I bambini che compiono i tre anni nell'anno solare, possono frequentare il Nido solo fino al 31 agosto.

In alcuni nidi non è prevista la sezione dei bambini di età compresa tra 3 e 12 mesi (vedere la Scheda Informativa di ciascun Nido alla voce "articolazione sezioni").

Ai bambini disabili è garantito il diritto di accesso.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Nido garantisce un Servizio educativo in un ambiente sicuro, con personale professionalmente qualificato, che offre attività educative in gruppo, in cui i bambini hanno l'opportunità di ampliare le relazioni al di fuori del contesto familiare con altri adulti e con altri bambini.

Il Nido è un luogo di scambio e di dialogo con i genitori (o tutori e affidatari) al fine di costruire un'alleanza educativa, intesa come confronto sui percorsi di crescita dei bambini. Gli incontri avvengono sia quotidianamente, durante l'entrata e l'uscita dei bambini, sia nel corso dell'anno, attraverso i colloqui, le assemblee di sezione, i momenti di aggregazione tra famiglie e con il nido, ecc.

Le caratteristiche del servizio offerto da ciascun nido della Città di Torino, insieme con alcune informazioni di dettaglio sulla struttura, sono definite nella **Scheda Informativa di Nido** consultabile alla pagina internet: www.comune.torino.it/servizieducativi

I bambini nella fascia di età 3-12 mesi sono sempre inseriti in una sezione a loro dedicata. Invece i bambini di età compresa tra 12 e 36 mesi sono suddivisi in sezioni la cui composizione dipende dalle scelte organizzative di ciascun Nido (consultare la Scheda Informativa di Nido): sezioni eterogenee per età, con bambini di età da 12 a 36 mesi, oppure omogenee per età (i bambini di 12-24 mesi separati dai bambini di 24-36 mesi).

Il numero di bambini in ogni sezione è variabile e dipende dagli spazi e dalla capienza di ciascun Nido, come definito dalla normativa vigente.

Per quanto riguarda i Poli 0-6, introdotti in via sperimentale in alcune realtà cittadine, sono previste sezioni la cui composizione prevede la continuità educativa all'interno di un curriculum a partire da 18/24 mesi fino ai 5 anni compiuti.

LA DURATA DEL SERVIZIO

Al momento dell'iscrizione i genitori possono scegliere il **tempo di frequenza**, tra tempo **breve** (con uscita entro le ore 13.30) e **lungo** (con uscita entro le 16.30), dal lunedì al venerdì.

La frequenza dalle 7.30 alle 8.30 e dalle 16.30 alle 17.30 (quest'ultima riservata agli iscritti a tempo lungo) è possibile solo per motivi di lavoro, frequenza a corsi di studio partecipazione a stage, tirocini o praticantato abilitante, vagliati dalla Commissione nido famiglia.

Il servizio Nidi è aperto **da settembre a giugno** di ogni anno scolastico, salvo interruzioni previste dal calendario stabilito annualmente dall'Amministrazione Comunale nel rispetto di indicazioni della Regione Piemonte.

Per i mesi di luglio ed agosto è possibile iscrivere i bambini ad un servizio estivo, che si svolge in alcune strutture della città.

L'AMBIENTAMENTO AL NIDO

Ogni bambino ha bisogno di un tempo ed uno spazio di passaggio tra l'ambiente familiare e quello del nido, per facilitare l'avvio sereno di questa nuova fase della sua crescita e la futura frequenza. Maggiore è la cura che viene dedicata a questo momento e minore sarà il tempo necessario al bambino per inserirsi pienamente nel nido.

Ciascun nido, sulla base delle scelte pedagogiche collegiali, e delle indicazioni del Coordinamento pedagogico della Città, individua nel Programma di ambientamento le modalità e tempistiche dell'accoglienza dei nuovi bambini.

Per i bambini che necessitano di un periodo ulteriore, in accordo con i familiari, i tempi e la presenza dei genitori vengono adeguati alle necessità rilevate e vengono individuate ulteriori iniziative volte a facilitare l'inserimento.

Per consentire ai genitori di svolgere un ruolo positivo in fase di ambientamento, sono previsti momenti di comunicazione di gruppo e individuali, con lo scopo di avviare la conoscenza reciproca tra famiglia e nido.

Si acquisiscono da un lato informazioni sul bambino, le sue abitudini, la sua crescita, eventuali problematiche, oltre che aspettative e richieste dei genitori; dall'altro lato si forniscono ai genitori le indicazioni utili per favorire un efficace ambientamento, chiarire eventuali dubbi, avviare una proficua alleanza educativa tra il nido e la famiglia.

Per i genitori dei bambini nuovi iscritti si svolge una **riunione entro il 10 settembre** e comunque prima che inizino gli ambientamenti, allo scopo di presentare il progetto di ambientamento ed il servizio nei suoi vari aspetti, inclusi quelli organizzativi, consentendo alle famiglie di programmare le proprie attività per il periodo dell'ambientamento.

Durante la riunione vengono concordate inoltre le date dei **colloqui individuali** con gli educatori di riferimento, che **si svolgeranno prima dell'inizio dell'ambientamento**.

INTENTI PROGETTUALI ANNUALI DI NIDO

Il progetto di ciascun nido fa riferimento al "Progetto Pedagogico della Città" e al documento ad esso allegato "Pratiche educative", oltre che a Documenti pedagogici di indirizzo annuali. Questi documenti di orientamento sono elaborati ed aggiornati dal Coordinamento Pedagogico della Città, sulla base anche dei *feedback* provenienti dai colleghi docenti dei nidi.

Il progetto educativo di ciascun nido è composto da più parti: Programma ambientamento, Intenti progettuali annuali, Progettazioni di sezione con verifiche in corso d'anno.

Ogni anno, entro il mese di novembre, ogni Nido elabora gli Intenti progettuali annuali, tenendo conto delle risorse ambientali, materiali ed umane e sulla base di osservazioni e valutazioni inerenti la crescita dei bambini. Gli Intenti annuali vengono elaborati ed esposti nella bacheca per le famiglie entro l'inizio di dicembre; inoltre vengono discussi e documentati nelle riunioni in corso d'anno.

Le esperienze dei bambini vengono comunicate attraverso strumenti di sezione che raccontano le esperienze vissute al nido, ma anche con documentazioni più articolate, di immagini e parole, che restituiscano i cambiamenti dei bambini.

Tutto questo ha lo scopo di fornire spunti di riflessione e confronto tra nido e famiglie sullo sviluppo dei bambini.

LA GIORNATA AL NIDO

è organizzata indicativamente come segue:

ORARIO	GIORNATA AL NIDO
7.30 – 8.30	Ingresso ed accoglienza dei bambini iscritti e autorizzati all'entrata anticipata Proposta di esperienze educative adeguate al momento
8.30 – 9.30 (*)	Ingresso ed accoglienza dei bambini. Proposta di esperienze educative adeguate al momento
9.30 – 10.30	Colazione e ritrovo del gruppo Cura personale, igiene e cambio
10.30 – 11.15	Esperienze educative in piccolo gruppo
11.15 - 13.30	Igiene e preparazione al pranzo Pranzo Momento di gioco in ambiente interno o esterno al nido Cura personale, igiene e cambio e preparazione al riposo
12.30 – 13.30 (*)	Ricongiungimento e uscita dei bambini iscritti al tempo breve Proposta di esperienze educative adeguate al momento
13.30 – 15.00 (*)	Riposo Cura personale, igiene, cambio e merenda
15.30 – 16.30 (*)	Ricongiungimento e uscita dei bambini iscritti al tempo lungo Proposta di esperienze educative adeguate al momento
16.30 - 17.30	Ricongiungimento e uscita dei bambini autorizzati al prolungamento dell'orario Proposta di esperienze educative adeguate al momento

(*) Gli specifici orari di entrata e di uscita di ogni nido sono stabiliti da ciascuna Commissione Nido Famiglia ai sensi del Regolamento Comunale in vigore. Sono consultabili sulle Schede Informative di Nido, pubblicate sul sito web:

www.comune.torino.it/servizieducativi

La quotidianità, scandita dai suoi momenti e tempi ricorrenti, insieme alle specifiche **esperienze educative** proposte, assume valenza educativa nel suo insieme, in quanto struttura per il bambino le capacità e possibilità di sviluppo non solo sociale, ma anche motorio, linguistico e cognitivo. Si privilegiano in ogni situazione esperienze in piccoli gruppi, in spazi e ambienti appositamente progettati ed allestiti.

L'accoglienza ed il ricongiungimento sono momenti importanti della giornata educativa, carichi di valenze emotive ed affettive, in cui l'educatore accoglie i bambini e i genitori, predisponendo spazi pensati e rispondenti alla particolarità del momento, curando la qualità e i tempi delle relazioni.

Nell'accoglienza, l'educatore rivolge attenzione alle modalità individuali di distacco ed ambientamento dei bambini, assumendo un ruolo di mediazione fra il bambino e l'ambiente, gli altri bambini e gli altri adulti.

Il ricongiungimento è un momento quotidiano che comporta la separazione dei bambini dalle educatrici e dai compagni di gioco e il ritrovarsi con la famiglia. L'educatore stabilisce tempi, modalità, spazi per favorire il ricongiungimento tenendo conto dei diversi stili individuali dei bambini e per creare una continuità tra ambiente nido e famiglia, curando l'incontro tra i bambini e le famiglie.

Un educatore è sempre disponibile alla comunicazione con i genitori e a dare informazioni sull'andamento della giornata. Nel caso in cui non siano sufficienti le informazioni si rimanda ad un approfondimento fissando un colloquio individuale. Il bambino viene affidato al genitore o ad una persona da questi formalmente delegata, purché maggiorenne. La delega formale viene espressa utilizzando il modulo consegnato dal nido.

Il progetto pedagogico dei nidi prevede che le esperienze educative vengano realizzate anche nell'area esterna, comprese alcune uscite per esplorare l'ambiente circostante (il quartiere, i giardini, i mercati, i musei, le biblioteche, ...) e l'ambiente extraurbano. **Le uscite didattiche vengono preventivamente comunicate ed effettuate solo se autorizzate dai genitori.**

Il cambio e l'igiene personale, nei primi anni di vita del bambino, costituiscono un importante momento di relazione. Il bambino viene coinvolto in modo attivo per promuovere e sostenere il suo processo di crescita verso l'autonomia e l'acquisizione della propria identità, in condizioni di sicurezza. Le cure personali vengono intese quindi come situazioni educative.

Le famiglie procurano i pannolini, che insieme ad un cambio completo di indumenti ed eventuali prodotti particolari per l'igiene del corpo, vengono custoditi in appositi spazi personali.

I pasti al nido garantiscono la corretta ed equilibrata alimentazione dei bambini attraverso i menu previsti dal Servizio Ristorazione, diversificati per età, motivi di salute o scelte etico-culturali della famiglia. Sono momenti a pieno titolo educativi, orientati a favorire il complesso obiettivo dell'autonomia del bambino, non solo nell'approccio al cibo, ma anche in tutte le fasi della preparazione e dello svolgimento del pasto. L'educatore favorisce un clima idoneo allo sviluppo di un atteggiamento positivo nei confronti del cibo.

Gli alimenti sono preparati nella cucina del nido da una ditta specializzata che utilizza derrate alimentari fresche.

L'approvvigionamento delle derrate e la preparazione sono soggetti ad un controllo di qualità sistematico, che coinvolge sia il personale interno dell'amministrazione sia la commissione mensa, sia l'ASL.

Il menu annuale viene esposto negli Spazi Comunicazione Famiglie ed è pubblicato sul sito

www.comune.torino.it/servizieducativi/ristorazione scolastica

Sono previste diete speciali per eventuali intolleranze o allergie alimentari, menù alternativi, così come previsto dalla **Carta della Qualità del Servizio di Ristorazione Scolastica**.

www.comune.torino.it/progettoqualita

Il riposo è un momento che viene curato con particolare attenzione al singolo ed al gruppo. I locali sono pensati ed allestiti per favorire il sonno dei bambini tramite la ricerca del silenzio, della diminuzione della luminosità. I bambini dormono su brandine o materassini, forniti di lenzuolo e cuscino ed identificati in modo personale.

L'educatore per favorire il riposo accoglie ed asseconda le abitudini individuali (l'orsetto, il ciuccio, copertine personali,..) e di gruppo (la ninnananna, il racconto di una fiaba...), affinché i bambini siano accolti e riconosciuti nei propri bisogni.

LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

Accoglienza, ascolto, confronto e condivisione sono i presupposti per costruire l'alleanza educativa tra nido e famiglie. L'educazione viene intesa come un processo che coinvolge i bambini e le persone che si prendono cura di loro, in uno scambio continuo e reciproco che produce effetti evolutivi per tutti i protagonisti: bambini, genitori, educatori.

La partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie alle attività di Nido si concretizzano nei seguenti modi:

Incontri tra nido e famiglia

I momenti di incontro sono luoghi ed occasioni per condividere gli intenti educativi, accogliere e valorizzare pareri, punti di vista, idee e proposte. Le modalità di comunicazione tengono presenti le diversità e le specificità delle singole famiglie.

⇒ Riunioni genitori

Sono occasioni collettive di comunicazione e scambio sul programma educativo del Nido, sui percorsi di crescita dei bambini e sugli aspetti organizzativi generali del servizio.

Durante l'anno scolastico vengono svolte 3 riunioni con tutti i genitori, di presentazione, confronto e verifica del progetto educativo e delle proposte in atto o in programma.

⇒ Colloqui individuali

Sono momenti dedicati allo scambio educatori-genitori, per riflettere insieme sullo sviluppo ed il benessere del bambino, sui comportamenti e gli atteggiamenti osservati in ambito familiare e nel nido, o affrontare eventuali criticità.

Oltre al colloquio iniziale per l'ambientamento, in corso d'anno gli educatori propongono almeno un colloquio con i genitori di ciascun bambino. Nel caso in cui la famiglia richieda eventuali ulteriori incontri, la data dell'appuntamento verrà concordata entro 3 giorni dalla richiesta.

⇒ Momenti di aggregazione tra famiglie e con il nido

Sono occasioni che aiutano a costruire un rapporto di dialogo e confronto, permettendo una maggiore conoscenza tra genitori. A tal fine il Nido organizza attività di laboratorio, gruppi di discussione, confronto e formazione, momenti di convivialità.

Organismi di partecipazione

I genitori partecipano alla gestione sociale del Nido direttamente o tramite propri rappresentanti eletti nella Commissione Nido famiglia e nella Commissione Mensa. La composizione di

tali organi, il funzionamento e le competenze sono consultabili sul regolamento comunale 231 - Nidi d'infanzia (www.comune.torino.it/regolamenti).

Spazi comunicazione famiglie

In ogni nido sono presenti uno o più Spazi Comunicazione Famiglie (bacheche), su cui vengono affisse diverse comunicazioni ed informazioni:

⇒ **Comunicazioni educative e didattiche**

Gli Intenti Progettuali annuali di Nido sono affissi in bacheca per la consultazione. Nelle sezioni vengono date informazioni, anche affisse in bacheca, sull'andamento della giornata educativa, oltre che su eventuali uscite o attività particolari previste.

⇒ **Comunicazioni amministrative**

Eventuali variazioni dell'orario di apertura (dovute a scioperi, assemblee, ecc.), del menu giornaliero, orari dello Sportello Amministrativo, Tabella delle quote ISEE per le definizioni delle rette individuali, graduatorie, ecc.

⇒ **Comunicazioni organizzative del Nido**

Carta della Qualità del Servizio, Scheda Informativa di Nido, Organigramma, Orari del servizio, Composizione e verbali degli incontri degli organi collegiali (Commissione Nido famiglia, Commissione Mensa).

Sportello amministrativo

Il personale amministrativo riceve i genitori presso il Nido almeno 4 ore alla settimana, in orario comunicato nello Spazio Comunicazione Famiglie e sulla scheda informativa di nido pubblicata sul sito. In caso di necessità riceve in altri orari su appuntamento.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ogni anno vengono stabiliti i termini per la presentazione delle domande d'iscrizione e le date di pubblicazione delle graduatorie provvisoria e definitiva. Generalmente per le ammissioni che avvengono nel periodo settembre-ottobre le domande devono essere presentate nei mesi di marzo e aprile di ogni anno.

La domanda deve essere presentata in via telematica da chi esercita la responsabilità

genitoriale, accedendo al servizio “Iscrizioni nidi d’infanzia” sul portale Torinofacile del Comune di Torino (www.torinofacile.it) o attraverso appositi sportelli istituiti sul territorio comunale. Nella domanda possono essere espresse, in ordine, fino a 10 preferenze.

Ad ogni domanda viene attribuito un punteggio, sulla base di quanto stabilito dal regolamento. La tabella dei punteggi è consultabile all’indirizzo:

www.comune.torino.it/servizieducativi

La graduatoria provvisoria cittadina viene approvata dal/la dirigente della Divisione Servizi Educativi; entro 10 giorni dalla sua pubblicazione, il genitore o chi per esso che rilevi che il punteggio non è stato attribuito correttamente, può chiederne la revisione. Dopo aver deciso nel merito delle richieste di revisione del punteggio, la/il dirigente approva la graduatoria definitiva. Le graduatorie sono pubblicate sul sito all’indirizzo:

www.comune.torino.it/servizieducativi

La domanda presentata dopo il termine stabilito e prima dell’inizio delle iscrizioni per l’anno scolastico successivo è collocata in coda alla graduatoria definitiva, secondo tempistiche stabilite da un provvedimento dirigenziale, che definisce anche la durata della validità della graduatoria. Tutte le informazioni aggiornate riguardanti le iscrizioni sono consultabili all’indirizzo:

www.comune.torino.it/servizieducativi

L’assegnazione del posto viene comunicata per via telematica mediante sms al numero di cellulare indicato nella domanda. L’accettazione o la rinuncia devono essere comunicate entro la scadenza indicata nel sms, accedendo al servizio “Iscrizioni nidi d’infanzia” sul portale Torinofacile del Comune di Torino (www.torinofacile.it) o attraverso appositi sportelli istituiti sul territorio comunale.

COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio prevede l’applicazione di tariffe mensili, definite ogni anno dall’Amministrazione comunale, a carico delle famiglie. Le tariffe sono determinate secondo le fasce ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) / ISEC (Indicatore Situazione Economica Convenzionale, relativa alle dichiarazioni dei genitori non coabitanti).

L’iscrizione al Nido comporta l’automatica iscrizione al Servizio di Ristorazione Scolastica.

Tutte le informazioni relative alle tariffe a carico delle famiglie possono essere consultate sul sito:

www.comune.torino.it/servizieducativi

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Informazioni generali, elenco nidi, iscrizioni, graduatorie, tariffe:

www.comune.torino.it/nidicomunali

Contatto diretto per tariffe e pagamenti:

- **Telefono:** 011 01127555;
- **Mail:** infotariffe@comune.torino.it

Informazioni sulla ristorazione scolastica, menu ordinari, menu alternativi, diete speciali, commissioni mensa, ecc:

www.comune.torino.it/servizieducativi/ristorazione scolastica

SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICHIESTA REVISIONE PUNTEGGI

I genitori o chi ne fa le veci possono presentare eventuali suggerimenti, segnalazioni, reclami, relativi al servizio del nido d'infanzia frequentato dal proprio figlio/a.

Suggerimenti, segnalazioni o reclami possono essere inoltrati all'indirizzo:

direzione.areaeducativi@comune.torino.it

I **reclami** possono essere presentati anche:

- ⇒ al/alla **Responsabile Pedagogico/a** della struttura, presso la sede del Circolo Didattico: di persona, per posta, via fax, via e-mail, ai recapiti indicati nella Scheda Informativa di Nido;
- ⇒ all'**URP** della Città di Torino: P. Palazzo di Città 9/a – 10122 – Torino e-mail urp@comune.torino.it

Entro 30 giorni dal reclamo sarà fornita risposta scritta.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio di Nidi d'Infanzia nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard
Ambientamento	Colloquio individuale con la famiglia prima che inizi la frequenza	Realizzazione di almeno un colloquio con ciascuna famiglia prima dell'ambientamento
Esperienze Educative	Disponibilità del un progetto educativo di nido, redatto secondo criteri comuni a tutto il sistema nidi della Città di Torino	Consultabilità delle varie parti del Progetto di nido ed esposizione degli Intenti progettuali annuali nella bacheca per le famiglie all'inizio di dicembre
Garanzia della formazione continua del personale educativo	Una parte del monte ore degli educatori (ore di servizio non frontali con i bambini) viene dedicata a percorsi formativi	Almeno 12 ore di formazione per ogni educatore di ruolo
Relazione con le famiglie	Favorire la comunicazione, lo scambio ed il confronto con e tra le famiglie	3 riunioni all'anno con i genitori
Relazione con le famiglie	Informazione per l'accesso e la frequenza	Il personale amministrativo riceve i genitori presso il nido almeno 4 ore alla settimana

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE (CUSTOMER SATISFACTION)

La Città periodicamente coinvolge le famiglie per verificarne il livello di soddisfazione in merito al Servizio Nidi d'Infanzia. Gli esiti delle rilevazioni sono utilizzati per il miglioramento continuo dei servizi.

I servizi erogati dai nidi in gestione diretta sono inclusi nel Sistema di Gestione per la Qualità della Città di Torino, certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015

www.comune.torino.it/progettoqualita