



Carta dei servizi  
Asilo nido Birba la Giraffa

## SINTESI DELLE FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI L'ENTE SI ISPIRA

### DEFINIZIONE E FINALITÀ

La Carta dei Servizi ha i seguenti scopi:

- Fornire informazioni chiare sui diritti dell'utenza;
- Informare sui sistemi per accedere ai servizi;
- Tutelare la difesa degli utenti, individuando e accertando che vengano raggiunti, gli obiettivi del servizio offerto.

Dalla Carta dei Servizi è possibile conoscere:

- L'ente che gestisce l'asilo nido;
  - L'organizzazione del nido, del personale e degli spazi;
  - Le modalità del funzionamento del nido;
  - I servizi forniti;
  - I fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
  - Il sistema di rivelazione del gradimento del servizio da parte dell'utente e la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio;
  - La partecipazione dell'utente alla segnalazioni di reclami riguardanti il servizio fornito.
- I principi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi dell'asilo nido, si ispira ad alcuni principi chiave.

Questi principi sono:

- **Eguaglianza:** il servizio che offre il nido è disponibile a chiunque, senza distinzioni di razza, religione o lingua;
- **Imparzialità:** il rapporto tra personale ed utenza è stabilito da principi di equanimità ed obiettività;
- **Partecipazione:** gli utenti hanno diritto di accesso a tutte le informazioni che richiedono (nel completo rispetto del trattamento dei dati personali), e possono dare consigli, suggerimenti, fare osservazioni, per un miglioramento continuo del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi del nido sono erogati mediante attivazioni dei percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.



## PRINCIPI PEDAGOGICI

L'asilo nido è un servizio educativo diurno offerto alle famiglie che per motivi di lavoro od altro, non possono accudire i propri figli nell'arco delle giornate.

L'interesse dell'associazione è di poter offrire questo servizio a bambini di età compresa tra 0 e 4 anni per un totale di 36 bambini suddivisi nel seguente modo:

4 bambini da 0 a 12 mesi;

10 bambini da 12 a 24 mesi;

14 bambini da 24 a 36 mesi;

8 bambini da 36 a 48 mesi.

L'asilo è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.00 per 12 mesi annuali. La giornata è organizzata tenendo presenti i ritmi ed i tempi dei bambini ed integra momenti di vita quotidiana, legati soprattutto al soddisfacimento di bisogni primari (l'alimentazione, il riposo, l'affetto, la pulizia), a momenti di gioco libero ed organizzato.

## Principi guida

L'asilo nido è un luogo privilegiato di crescita e sviluppo delle potenzialità individuali, cognitive, affettive e sociali, finalizzato al raggiungimento di uno sviluppo armonico della personalità.

L'obiettivo primario è quello di favorire la crescita del bambino in modo sereno, in un ambiente che sappia continuare ed integrare l'attività della famiglia. Promuove la pedagogia attiva ovvero favorisce l'autonomia e dà risposta a tutti i bisogni del bambino tenendo conto delle singole capacità. Gli obiettivi specifici dell'asilo nido cercheranno di favorire ed incrementare le capacità psico-motorie; lo sviluppo cognitivo; la comunicazione verbale ed il linguaggio; lo sviluppo relazionale ed affettivo. Questi obiettivi vengono stabiliti in base ai vari aspetti dello sviluppo globale del bambino, considerati nel loro specifico ed in base alle tappe d'età.

## Persone di riferimento

L'asilo nido adotta la figura della persona di riferimento.

Con questo termine si presuppone che l'educatore sia un riferimento per i bambini che formano il suo gruppo di ambientamento: accoglie i bambini e si fa carico dei loro bisogni e delle loro richieste; ascolta le esigenze del bambino e della famiglia; ne rispetta i tempi ed i ritmi di adattamento.

La persona di riferimento si pone come tramite per il bambino, facilitando la conoscenza del nuovo ambiente, delle altre figure adulte e degli altri bambini presenti al nido.

La persona di riferimento è l'interlocutrice privilegiata dei genitori ed è la persona che cura i momenti significativi (le cure corporee, il pasto, il sonno) della giornata al nido per il suo gruppo di riferimento.



B) INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA, L'ORGANIZZAZIONE E LE PRESTAZIONI EROGATE

DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DEL NIDO DELL'INFANZIA

Nido dell'infanzia: Birba la Giraffa

Via: al Mulino 22 Cap: 6814 Luogo: Cadempino

Tel: 091/960.02.05 email: info@birbalagiraffa.ch

DENOMINAZIONE E INDIRIZZO DELL'ENTE DA CUI DIPENDE IL NIDO DELL'INFANZIA  
E SUA FORMA GIURIDICA

Associazione

Sede dell'ente:

Via: al Mulino 22 Cap: 6814 Luogo: Cadempino

Titolare e coordinatrice:

Nome: Francesca Cognome: Pedone

Presidente dell'associazione:

Nome: Sabrina Cognome: Princigalli



## I FATTORI E I LIVELLI DI QUALITÀ

### GLI SPAZI

#### Spazi comuni

##### Accoglienza e ricongiungimento del bambino

Lo spazio si trova all'interno dell'ufficio, delimitato da un muro in cartongesso di altezza circa 1.50 m. All'interno si trova un clima ospitale, con colori non aggressivi, alle pareti immagini gradevoli (un fiore, un paesaggio,...). Per chi entra c'è un posto per sedersi, due poltroncine, un tappeto in un angolo. Sul tappeto si trova un cesto con qualche oggetto curioso, interessante, da rinnovare spesso come gradevole sorpresa (un carillon, un caleidoscopio, una lente, un borsellino, un libricino, una pila tascabile, qualche biglia, una famiglia di animali o di personaggi diversi da quelli che si hanno in sezione, un bambolotto, una macchinina, il tutto in dimensione ridotta tale da entrare in una o due piccole mani.

In uno scaffale basso non mancano i libri di immagini o storie brevi, da cambiare di frequente per tenere viva la curiosità e la voglia di scoprire cosa c'è di nuovo.

Le proposte di attività presenti in questo spazio sono rapidamente finite in modo che il genitore venuto a prendere il figlio possa pazientare un momento fino alla rapida conclusione del gioco, del racconto. La persona che si occupa di questi momenti è sempre la stessa (direttrice) ma, laddove non fosse possibile, si adotta un sistema di rotazione mensile tra due o tre educatori al massimo. Durante l'accoglienza e il ricongiungimento pomeridiano (12.45.00/13.30), la direttrice fa il giro delle sale accompagnando i bambini pronti all'uscita nella sala destinata a questi momenti e raccogliendo le informazioni principali dalla persona di riferimento da riferire poi al genitore.

Durante questi momenti occorre un grande lavoro di previsione e di ascolto dei bisogni individuali per sopperire a perdite e a rimpianti, in primo luogo incontrando non superficialmente i genitori del singolo bambino (oltretutto l'accoglienza e il ricongiungimento effettuati in questo modo, favoriscono i colloqui con l'educatrice di riferimento); una sensibilità e una professionalità da tradurre in un'organizzazione accurata dell'accoglienza quotidiana al nido e del quotidiano ritorno in famiglia.

Nel rispetto della pedagogia attiva, anche durante questi momenti non viene a mancare questa filosofia dato che l'autonomia del bambino resta una delle caratteristiche alla base del nostro lavoro. Il bambino di 3, 4 anni, può gestire indipendentemente la sua entrata in sezione, dove troverà una porta con una maniglia un po' più bassa dell'abituale, facilitando l'entrata in sala.

L'accoglienza e il ricongiungimento dei bambini da 0 a 12 mesi, avviene separatamente e direttamente in sala. Questa sala viene utilizzata soprattutto durante le seguenti fasce orarie: 7.00-8.00/12.45.00-13.30/18.30-19.00.

Durante altri momenti lo spazio del benvenuto e del commiato è caratterizzato da un lungo corridoio dove ci sono panchine, scarpriere e porta oggetti per ogni bambino, in corrispondenza di ogni stanza. Il genitore entra dall'entrata principale con il bambino che si prepara mettendo calze antiscivolo o pantofole e togliendosi eventuale giacca. La persona di riferimento aspetta il bambino sull'uscio della porta della rispettiva sala.



## Bagni

C'è un bagno riservato al personale adattato per le persone disabili e un anti-bagno in cui è presente un lavandino.

Ci sono una lavatrice ed un'asciugatrice, utili al lavaggio e all'asciugatura del materiale del nido come coperte, lenzuola e asciugamani.

Ci sono altri 2 bagni destinati ai bambini di età compresa tra 36 e 48 mesi.

## Spazio esterno

Per quanto riguarda lo spazio esterno ci sono a disposizione:

- un cortile dove i bambini possono correre con macchinine e tricicli;
- un giardino recintato e ad uso esclusivo dell'asilo dove i bambini possono giocare sull'altalena, sullo scivolo, nella sabbiera e con vari giochi da esterno. Viene curato un piccolo orticello e d'estate messa una piscina. Si fanno passeggiate lungo il fiume, nel bosco o al parco giochi.

Sono previste anche uscite giornaliere in fattorie didattiche, nella casa anziani limitrofe, in agriturismi, in un allevamento di lama, ... Queste uscite sono permesse dai genitori, previa autorizzazione.

Per raggiungere gli spazi esterni, si passa da una porta finestra che dà direttamente sul cortile e che è presente nelle sale di 12-24 mesi, 24-36 mesi e 36-48 mesi. Di fronte al cortile, c'è il giardino.

## I corridoi

Un corridoio unico circonda tutte le stanze. Questo permette il raggiungimento della cucina, dei bagni, della zona accoglienza, alle persone presenti in ogni stanza. In questo modo mai nessun gruppo di bambini viene disturbato da un continuo passaggio attraverso le sale.

## Spazi dedicati

Tutti gli spazi dedicati (sala 0-12 mesi, 12-24 mesi, 24-36 mesi, 36-48 mesi) hanno un'entrata personale in modo da evitare il più possibile il disturbo degli altri gruppi. Tutte le stanze hanno al loro interno uno spazio per il riposo ed uno spazio per il pranzo e la merenda. In ogni locale c'è un telefono, utile alle educatrici per comunicare senza il bisogno di uscire dalle rispettive sale, tutto l'occorrente di una piccola farmacia (termometro, creme, cerotti, disinfettante, garze,...) e tutto l'occorrente per la messa a disposizione e la sostituzione dei giochi (carta, colori, ricambi giochi, libri, ...).

## Lo spazio da 0 a 12 mesi

Numero di bambini: 4

Personale educativo: 1

Lo spazio per i bambini più piccoli viene arredato con materiale morbido come cuscini, materassi e gomma, in modo da ridurre al minimo il rischio che il piccolo ospite si faccia male e in modo da favorire i suoi primi movimenti anche con brevi percorsi sensoriali (asta attaccata al muro con oggetti penzolanti come sonagli, materiale morbido, ruvido, liscio, oggetti colorati). Inoltre uno specchio



attaccato alla parete permette ai piccoli di scoprirsi piano piano.

Accanto ad un lavandino, dove poter lavare il bebè in caso di bisogno, è presente un fasciatoio dove a portata di mano ci sono pannolini, salviette, guanti, creme, fazzoletti e vestiti di ricambio.

Ci sono giochi adatti a questa fascia d'età che permettono ai bambini di sviluppare i sensi e di scoprire gradualmente ciò che li circonda (sonagli, carillon, palle, cubetti, libri morbidi, giochi da traino, giochi musicali ed oggetti di vario genere). Quotidianamente e in diversi momenti della giornata viene posizionato a terra un cesto dei tesori, contenente materiale di diverso tipo, peso, forma, colore, consistenza, che stimola la curiosità del bambino.

In un angolo separato è presente la camera per il riposo in cui sono posizionati 8 lettini, 4 ad uso esclusivo dei lattanti e 4 riservati ai bambini da 12 a 24 mesi.

Lo spazio da 12 a 24 mesi

Numero di bambini: 10

Personale educativo: 2

I bimbi da 12 a 24 mesi hanno a disposizione un tavolino con sedie adattati alla loro altezza; materiale per iniziare a scoprire le varie tecniche grafico-pittoriche; giochi con livelli di difficoltà diversi; libri; angolo morbido; oggetti sonori creati con le bottiglie di plastica, gioco motorio, giochi ad infilo, ad incastro, travasi. La maggior parte del materiale è creato appositamente in risposta ai bisogni di ogni singolo bambino. I giochi ad infilo, ad incastro, i travasi, i libri di legno, sono pensati e costruiti dal personale educativo.

In un angolo viene allestito uno spazio per il riposo posizionando 6 brandine. Non è uno spazio fisso ma viene preparato poco prima del riposo pomeridiano. I bambini di questa fascia d'età hanno a disposizione una stanza situata al di fuori del loro locale, destinata esclusivamente al gioco euristico.

Lo spazio da 24 a 36 mesi

Numero di bambini: 14

Personale educativo: 2

Ci sono diversi angoli di gioco contestualizzati mediante l'arredamento: la casa per il gioco simbolico, il salotto dove poter guardare i libri, l'angolo delle costruzioni e l'angolo degli strumenti musicali; ci sono una parete lavabile, un angolo morbido, tavolini per svolgere individualmente varie attività di concentrazione e tavolini che vengono usati sia per attività comuni (attività culinarie, pittura, pasta di sale,...) sia per il momento del pranzo .

Ogni bambino ha il suo contrassegno in modo da poter distinguere i suoi oggetti personali (asciugamano, bavaglino, spazzolino e dentifricio, lettino, coperta ed appendiabiti).

In un angolo è posizionato un fasciatoio basso, armadietti utili al posizionamento dei pannolini dei bambini e un lavandino con 2 rubinetti.

In un angolo viene allestito uno spazio per il riposo in cui sono posizionate 14 brandine e scaffali utili al posizionamento degli indumenti dei bambini. Non è uno spazio fisso ma viene preparato poco prima del riposo pomeridiano dei bambini.



All'interno di questa sala è stato creato un bagno dove all'interno sono presenti tre gabinetti bassi e un lavandino con tre rubinetti.

Lo spazio da 36 a 48 mesi

Numero di bambini: 8

Personale educativo: 1

Vengono creati vari angoli di gioco come per lo spazio per bambini da 24 a 36 mesi, contestualizzati mediante l'arredamento e adattati a questa fascia d'età.

Non c'è una camera per il riposo vera e propria ma un angolo morbido è a disposizione per i bambini che vorranno riposare.

In un angolo è stato allestito uno spazio con un fasciatoio basso, armadietti utili al posizionamento dei pannolini dei bambini e un lavandino con 2 rubinetti.

Spazi amministrativi

La cucina

I pasti vengono preparati all'interno del nido e seguono la corretta alimentazione dell'infante.

Per i più piccoli si seguono gli schemi dello svezzamento dati dal pediatra del nido o le richieste dei genitori rispettando il loro ciclo biologico.

Per i bambini da 12 a 48 mesi il menù si deciderà a grandi linee mensilmente e comprende:

il consumo di verdure quotidiano;

una volta alla settimana alternando:

o pesce;

o carne bianca;

o cereali (miglio, farro, avena, riso, orzo);

o un primo piatto (pasta, gnocchi, ravioli);

o una zuppa (minestrone e varie creme di verdura);

saltuariamente uova, formaggi, legumi;

i dessert variano tra frutta di stagione, yogurt, budino, gelato o torta.

Lo spuntino del mattino prevede solitamente frutta mentre la merenda pomeridiana varia come i dessert dati dopo pranzo.

I pasti vengono serviti alle 11.30 e si sta a tavola fino alle 12.15 circa, il personale mangia lo stesso menu insieme ai bambini, questo per dare una corretta educazione alimentare.

Se per motivi di salute od altro, il personale non può assumere i pasti preparati al nido, è sua premura procurarsi altri pasti; in tal caso deve consumarli dopo che il bambino ha terminato il pranzo.

Per non disturbare il pranzo dei bambini, il telefono del nido viene staccato dalle 11.30 alle 12.30, per le emergenze, i genitori possono chiamare sul cellulare del nido.

La cucina è composta da angolo cottura, frigorifero, congelatore, forno, lavastoviglie e piano di lavoro. Durante il momento del pranzo, la cuoca si preoccupa di portare il pasto nelle rispettive sale



usando carrello e contenitori ermetici. Attraverso il corridoio, raggiunge tutte le stanze. Alla fine del pranzo, la stessa ha il compito di riportare le stoviglie in cucina per essere lavate.

### Il ripostiglio

Accanto alla zona accoglienza si trova il ripostiglio utile per il deposito di carrozzine e passeggini. Questo spazio ha anche la funzione di spogliatoio per il personale e di magazzino dove custodire il materiale di ricambio od ingombrante.

### Lo studio

Vi è uno studio dove i bambini non possono entrare. Viene arredato con una scrivania, computer, sedie per ricevere i genitori o il personale durante i colloqui.

Una parte dello studio è destinata ad un piccolo laboratorio attrezzato per la costruzione di materiale didattico per i bambini e per la riparazione dello stesso.

### La biblioteca

Nello spazio dedicato all'accoglienza c'è un angolo riservato ai libri. I genitori possono prendere in prestito gratuitamente il materiale interessato dopo aver firmato il regolamento della biblioteca.

#### DISPOSIZIONE

Le attrezzature per le attività di routine sono disposte in modo da lasciare spazi per il gioco.

È predisposta un'area aperta usata per andare carponi, camminare e giocare. La disposizione dei locali consente all'educatore di vedere tutti i bambini con un solo sguardo.

#### DECORAZIONE E ACCESSORI

All'accoglienza, c'è "Birba la Giraffa", una grande giraffa di peluche che è stata sistemata in modo da non spaventare i bambini.

Ci sono dei contrassegni, anch'essi in riferimento alla savana, che serviranno ad aiutare i bambini più grandi a trovare e depositare i propri oggetti personali (giacche, scarpe, asciugamano, bavaglino, spazzolino e dentifricio).

#### ARREDI

Gli arredi presenti al nido, favoriscono lo svolgimento delle attività quotidiane e garantiscono la sicurezza dei bambini.

Tutti gli spigoli sono coperti da materiale gommoso, tutte le prese elettriche sono coperte dai copripresa, dei cancelletti delimitano le zone inaccessibili dal bambino.

Per le attività di routine del bambino (sonno, cambio, pasti), l'asilo nido dispone del materiale necessario, in buono stato ovvero lettini e brandine, 5 fasciatoi, tavoli e seggioloni. I seggioloni sono comodi e sostengono bene i bambini (se necessario vi sono schienali e predellini per appoggiare i piedi, le superfici non sono scivolose). Vi è un numero ragionevole di mobili a misura di bambino



(adatta a semi divezzi e divezzi: seduto su una piccola sedia i piedi del bambino poggiano sul pavimento e l'altezza dei tavoli permette di stare con ginocchia sotto e gomiti sopra).

Per le attività ludiche e pedagogiche, l'asilo nido dispone di materiale adatto per la stimolazione dei vari sensi del bambino e della sua curiosità (giochi di incastro, giochi d'associazione, giochi di logica, materiale per le varie attività, angoli morbidi, costruzioni, giochi di ruolo, asta attaccata al muro nei locali dei lattanti e dei semi divezzi,...). I giochi e i materiali sono esposti ed a disposizione su scaffali, a portata dei bambini. I giochi ad infilo, ad incastro, travasi, libri, materiale sensoriale è pensato e costruito dal personale educativo.

Si fanno giocare i bambini all'aperto più volte alla settimana per tutto l'anno eccetto in caso di cattivo tempo. Vengono utilizzati giocattoli e attrezzature adatte all'età dei bambini e tutte le attrezzature sono in buono stato.

## IMPOSTAZIONE DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA

### SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA

Le attività quotidiane sono organizzate in modo da rispettare i bisogni dei bambini, prevedendo condizioni differenziate in funzione delle diverse fasce d'età e sono svolte in modo da incoraggiare l'apprendimento, l'autonomia personale, la comunicazione e il rispetto delle regole del gruppo

Esempio di giornata tipo:

#### Bambini da 0 a 12 mesi

Durante tutto l'arco della permanenza al nido, per i bambini da 0 a 12 mesi, si tende a rispettare il ciclo biologico del sonno e della pappa. Durante i momenti di veglia si stimolano i piccoli ospiti con proposte di vario genere, soprattutto con il cestino dei tesori.

#### Bambini da 12 a 24 mesi

Durante tutto l'arco della permanenza al nido, il personale educativo presta attenzione all'igiene e al benessere dei bambini. Quotidianamente si propone il gioco euristico con gli oggetti.

#### Bambini da 24 a 48 mesi

Durante tutto l'arco della permanenza al nido, il personale educativo presta attenzione all'igiene e al benessere dei bambini pur favorendo la loro autonomia. I bambini di questa fascia d'età apparecchiano, puliscono il tavolo alla fine del pranzo e hanno a disposizione oggetti e materiali di ceramica o vetro, la plastica è molto limitata.



Gli orari di entrata ed uscita sono i seguenti:

7.00-9.30: accoglienza

11.00-11.15: entrata per il pranzo

12.45-13.30: entrata ed uscita

16.00-19.00: uscita

Durante la permanenza al nido, gli educatori dispongono tutto il materiale in modo da favorire l'autonomia del bambino. L'educatore è presente costantemente in sala, pronto a rispondere alle richieste del bambino.

Le attività programmate non vengono svolte con una certa frequenza, si dà priorità alle scelte individuali di ogni piccolo ospite.

Durante la giornata ci sono due merende: una al mattino verso le 9.30 con frutta di stagione ed una verso le 15.30 con dessert vari.

#### COOPERAZIONE TRA EDUCATORI

I bisogni dei bambini sono costantemente al centro dello scambio di informazioni tra gli educatori (bisogni primari, informazioni sulla salute dei bambini o istruzioni trasmesse dai genitori).

I rapporti tra gli operatori non incidono sulle loro responsabilità professionali.

In caso di brevi assenze di un educatore si ricorre a sostituzioni interne. Il personale educativo si ritrova per le riunioni 2 volte al mese, fuori dagli orari di apertura del nido.

#### SALUTE, ORDINE E PULIZIA PERSONALE

L'asilo nido dispone di un pediatra, il dottor Domenico Fontana che si tiene a disposizione in caso di bisogno.

Il nido dispone di misure specifiche di prevenzione delle malattie trasmissibili e delle malattie in caso di epidemie e di una farmacia di pronto soccorso attrezzata con cerotti, disinfettanti, cremine varie, garze.

Il nido conosce le informazioni sanitarie di ogni utente, ha numeri di telefono di emergenza di ogni bimbo (pediatra, genitori) e numeri di emergenza per l'intervento tempestivo (pronto soccorso, centro tossicologico, regia, pompieri). I numeri di emergenza sono esposti in vista.

I genitori sono informati di eventuali malattie presenti al nido.

Gli educatori denunciano alla direzione ogni presunto maltrattamento subito dai bambini. Gli educatori possono somministrare medicinali ai bambini, esclusivamente con l'autorizzazione scritta dei genitori e muniti della ricetta del pediatra di riferimento. Non sono autorizzati a eseguire prestazioni di tipo infermieristico, come medicazioni invasive, clisteri, ecc.

I genitori vengono avvisati tempestivamente telefonicamente in caso di febbre o qualsiasi altra malattia infettiva del proprio bambino.

Si lavano le mani ai bambini prima e dopo i pasti e ogni volta al bisogno.



Ogni bambino usa un asciugamano diverso.

Il nido dell'infanzia dispone di indumenti di scorta, oltre a quelli indossati dai bambini e ai loro ricambi.

I bambini vengono cambiati secondo le necessità.

La temperatura dei locali è corretta: non troppo fredda e non troppo calda e i locali sono arieggiati.

La zona delle attività e le attrezzature (tavoli, sedie e seggioloni) sono pulite.

I giocattoli vengono lavati e disinfettati regolarmente.

Le zone per i giochi con la sabbia e con l'acqua sono protette da eventuali contaminazioni (l'acqua della piscinetta, il contenitore della sabbia).

Gli educatori sono attenti alle fonti di contaminazione (es: in caso di raffreddore ogni bambino ha il suo fazzoletto).

## ALIMENTAZIONE

Come tutti gli altri momenti di cura, anche quello della somministrazione dei pasti gode di particolare attenzione.

Nessun bambino viene mai obbligato o forzato a mangiare o a finire quanto propostogli. Nel caso dei bambini più pigri, l'educatrice offre il proprio aiuto per imboccarli ma se ciò non è gradito non lo si obbligherà a mangiare a tutti i costi.

Ai più piccoli è permesso mangiare con le mani in quanto manipolando il cibo potranno scoprire, anche attraverso altri sensi, le proprietà di ciò che metteranno in bocca.

L'alimentazione viene molto curata in tutti i suoi aspetti nutrizionali ed educativi. Il cibo viene preparato e servito in buone condizioni igieniche in ossequio delle norme relative alla conservazione e alla manipolazione delle derrate alimentari.

Gli alimenti sono freschi e adatti all'età. I menù sono variati ed equilibrati, propongono sia cibi noti e rassicuranti, sia cibi nuovi (verdure, frutta, pesce, legumi), che rappresentano, oltre ad una valida proposta nutrizionale, uno stimolo indispensabile nel processo di apprendimento del gusto. Il menù mensile viene esposto all'albo e consegnato ai genitori. Il personale di cucina è in grado di preparare diete per bambini con problematiche alimentari certificate (allergie, intolleranze, malattie ecc.). L'orario dei pasti rispetta le necessità dei bambini. I lattanti hanno orari su richiesta e vengono tenuti in braccio quando prendono il biberon.

Il personale educativo favorisce l'autonomia dei bambini ed è attento alla convivialità nel momento del pasto.

Il personale educativo ha organizzato precedentemente il momento del pasto in modo da poter stare seduti al tavolo con i bambini senza doversi alzare.

## CAMBIO

Ogni bimbo viene accompagnato in bagno singolarmente per favorire tutta quella varietà di atteggiamenti e attenzioni di cui necessita in questo delicato e piacevole momento.

Il tono di voce, il modo di appoggiare il bimbo sul fasciatolo, i gesti e gli sguardi che ci si scambia durante il "cambio" sono determinanti per stabilire un clima di fiducia, complicità e affetto tra bambino e persona di riferimento.



La modalità in cui le diverse cure vengono date, trasmettono al bambino fiducia in sé, nel mondo circostante, negli altri, autostima, autonomia, indipendenza, oppure tutto il contrario. Trasmettono inoltre messaggi di accettazione e di rispetto della sua corporeità.

L'accudimento fisico può essere una delle migliori opportunità, durante un'intera giornata, in cui l'adulto e il bambino possono avere una comunicazione personale (uno-a-uno) e un momento di gioco spontaneo. Il cambio è quindi un momento di intimità e di forte rapporto affettivo, di rispetto concreto e di accettazione del corpo del bambino, di vero dialogo e di stimolazione verbale e cognitiva, di avvio all'autonomia pratica.

Il bambino non deve mai essere trattato come un oggetto. È fondamentale assicurargli la dolcezza dei gesti durante la cura, un rapporto esclusivo di sguardi, parole e attenzioni che non dovrebbero mai subire interruzioni.

#### RIPOSO, ABBIGLIAMENTO E BIANCHERIA

Ogni bambino ha sempre il proprio posto fisso nella brandina e lo riconosce facilmente anche perché sul lenzuolo di quelli più grandi viene attaccato il suo contrassegno.

I bambini che desiderano essere accarezzati e rassicurati vengono accontentati, mentre a tutti gli altri viene augurato buon riposo. Il sonno è un momento di totale abbandono di ogni resistenza interna, in cui mente e corpo ritrovano la loro originaria fusione.

Il sonno è un momento carico di tanti significati, di forte valenza emotiva, affettiva e cognitiva per il bambino: il riposo al nido è una fase molto delicata perché richiede al bambino di abbandonarsi, fuori dal suo ambiente naturale, senza la presenza dei genitori.

All'avvicinarsi del secondo anno, l'addormentamento ed il distacco dalla realtà cominciano ad assumere per il bambino significati più intensi a livello emozionale, affettivo, simbolico ed immaginativo. Ed è a questo punto che il bambino, anche quello che in precedenza non aveva mai opposto resistenza, al momento dell'addormentamento inizia ad assumere atteggiamenti di opposizione e rifiuto nei confronti dell'adulto che decide che quella è l'ora giusta per metterlo a letto: si va dal netto rifiuto, alle mille richieste ai piccoli espedienti.

I sentimenti di sicurezza e fiducia che il bambino ha progressivamente costruito insieme agli adulti giocano un ruolo determinante nell'attenuare le difficoltà di fronte all'addormentamento.

La fiducia del bambino è qualcosa che viene gradualmente conquistata dalla persona di riferimento attraverso una relazione emotivamente intensa e la costanza e la ripetitività di certe azioni ed eventi, che proprio perché abituali acquistano significato.

Ogni bambino ha strategie, oggetti, posizioni, richieste personali: nel limite del possibile vanno rispettate. E' chiaro che come per tutti gli aspetti del nido, si deve contare sempre sulla collaborazione ed il dialogo con i genitori, che ci racconteranno durante il cammino chi è il loro bambino per loro, quali sono le abitudini a casa, quello che fa prima di addormentarsi.

Se poi al nido il bambino non costruirà le stesse abitudini non importa, non abbiamo di certo raccolto informazioni inutili, ma abbiamo costruito una storia di quel bambino, "una memoria" comune raccontata da noi e dai suoi genitori.



## BENVENUTO E COMMIATO

Durante l'accoglienza le "modalità" di accogliere fisicamente i bambini variano da bambino a bambino, può cambiare a seconda della giornata e in base a ciò che il genitore può dire sulle dinamiche del risveglio o della notte trascorsa.

È pertanto fondamentale, da parte dell'educatore, intuire, se non esplicitato dal genitore, il modo più adeguato per accogliere il piccolo che viene allontanato dalle braccia del genitore.

Fa parte del nostro stile accogliere ogni bambino prendendolo in braccio, a meno che il genitore non richieda diversamente, o che il bambino non entri da solo in sala.

In ogni caso ogni bambino viene salutato in modo affettuoso, scambiando sempre due parole, anche con quelli che non parlano ancora, e poi il bambino può scegliere se rimanere ancora in braccio a coccolarsi oppure se pronto ad andare a giocare.

## INTERAZIONE TRA EDUCATORE E BAMBINO

Il linguaggio viene usato per accompagnare il comportamento dei bambini, commentare le loro azioni e per incoraggiarli, senza esprimere giudizi di valore sul bambino.

L'educatore utilizza una modalità comunicativa indirizzata ai singoli bambini: per i più piccoli accompagnata da vicinanza o contatto diretto, per i più grandi da una verifica della comprensione del linguaggio.

Gli educatori parlano, sorridono e sono affabili con i bambini, sono disponibili, delicati e attenti nelle situazioni di contatto fisico, nei momenti di relazioni individualizzate (cambi, pasti, riposo), cercando di stabilire un contatto verbale e non verbale.

Gli educatori sanno aiutare in maniera empatica i bambini che sono turbati.

Durante le attività di gioco libero l'adulto è sempre presente ma non in modo invadente. Piuttosto è attento e incoraggia il bambino.

In caso di litigio, se non si ravvisano condizioni di pericolo, l'educatore interviene sostenendo i bambini nella ricerca di soluzioni pacifiche del conflitto volte alla ricerca di una maggiore armonia.

## INTERAZIONE TRA BAMBINI

Ai bambini è permesso muoversi liberamente svolgendo varie attività; in questo modo possono riunirsi in gruppo o avere interazioni durante la maggior parte della giornata.

I bambini che non sanno ancora spostarsi vengono adagiati supini su una superficie sufficientemente rigida per poter esercitare i loro movimenti a fianco di altri bambini nella stessa situazione motoria.

Il personale educativo interviene, onde evitarle, nelle interazioni di carattere lesivo (morsi, colpi, sottrazione di giochi).



## MATERIALI ED OGGETTI DI GIOCO

### ATTIVITÀ A SCELTA DEI BAMBINI

I materiali sono variati e in quantità sufficiente.

Ci sono almeno 2 possibilità di gioco per ogni bambino presente, accessibili, su mensole all'altezza dei bambini; disposti in maniera ordinata e coerente; sempre negli stessi luoghi, in modo da permettere una facile ricognizione delle possibilità di esplorazione e di gioco.

Il contesto e le regole organizzative del nido permettono ai bambini di occuparsi individualmente.

Viene facilitata la possibilità di sperimentare tutte le attività "chiave" dello sviluppo quali: infilare-sfilare, aprire-chiudere, riempire-vuotare, spingere-tirare, salire-scendere, sedersi-alzarsi, gettare-riprendere, elevare-far cadere, entrare-uscire, assemblare, giochi di seriazione, giochi di manipolazione quali la plastilina o pasta di sale, mettere in relazione, abbinare ecc.

I giochi presenti saranno pochi ma verranno cambiati spesso. In questo modo il bambino non crea confusione intorno a sé, ha tempo di imparare ad utilizzare il gioco e la sua curiosità viene sempre stimolata da giochi nuovi.

Proporzionalmente, per ogni bambino iscritto vi sono a disposizione almeno 2 libri di tipologie diversificate, adeguati e scelti in funzione delle diverse fasce di età, di materiale resistente con illustrazioni che riproducano persone e oggetti familiari al bambino. I bambini possono accedervi da soli quotidianamente.

È disponibile, ad uso quotidiano, un certo numero di materiali differenziati per ogni gruppo d'età presente al nido. Per i bambini al di sotto degli 11 mesi: giocattoli da afferrare, formine inserite una nell'altra, giocattoli di stoffa, ecc.; per quelli più grandi: formine, grandi perle da infilare, puzzle semplici, giochi da incastro, anelli di misura differenziata, pastelli, ecc.

I materiali vengono scelti affinché rispondano agli interessi specifici dei bambini dei vari gruppi d'età. Questi materiali sono accessibili liberamente in modo che i bambini li possano usare per la maggior parte della giornata.

Si prevede la possibilità di giocare con la sabbia (farina di mais o semi vari) o con l'acqua all'esterno e all'interno.

La sorveglianza per questi giochi è stretta. Vengono messi a disposizione anche appositi giocattoli: contenitori, imbuti, cucchiaini, bambole da poterle lavare.

Si usa il materiale (pastelli, colori a dita, matite colorate, gessi, tempere,...) per disegnare su diversi materiali e in diverse posizioni (fogli, lavagne, disegno sul muro, disegno a terra o sui tavoli). Non si obbligano i bambini a partecipare; si organizzano attività alternative.

Vengono organizzate attività musicali. La musica non viene utilizzata come rumore di sottofondo, ma è scelta con cura, in funzione dell'attività e dell'orario (stimolante, rilassante). Vengono messi a disposizione oggetti per ballare (attrezzi per la danza come nastri e veli).

Si canta e si suona con e/o per i bambini; i brani sono adeguati al loro livello di comprensione.

Vi sono giocattoli che rendono possibile l'esperienza sonora nel gioco libero dei bambini (sonagli, campanelli, strumenti musicali, ecc.).

Non si obbligano i bambini a partecipare; si organizzano attività alternative.



Vi sono cubi e costruzioni adatti alle diverse età.

Per i bambini al di sotto degli 11 mesi: cubi morbidi, costruzioni leggere, di misura, forma e materiale differente, contenitori da riempire; per i più grandi: costruzioni di varie dimensioni, colore, forma e materiale, scatoloni da riempire e svuotare, piccoli camioncini e piccoli animali.

Per il gioco "del far finta", in cui ci si mette "nei panni di", ci sono a disposizione ogni giorno materiali a sufficienza per un piccolo gruppo di bambini e adatti alle varie età.

Per i più piccoli bambole poco caratterizzate e proporzionate, animali di lana, pentolini, specchi infrangibili, materiale di recupero, giocattoli musicali, animali di plastica; per i più grandi: abiti per travestirsi, rappresentanti i due sessi, facili da indossare, cappelli, borse facili da aprire, bambole, animali morbidi, mobili della misura adatta ai bambini, mobili per bambole, piatti, pentolini, telefoni per giocare, specchi infrangibili, ecc.

#### ATTIVITÀ PROPOSTE DAGLI ADULTI

Gli educatori propongono attività scelte in funzione degli interessi dei bambini, all'interno di un percorso educativo chiaro ed esplicito, in contesti e con procedure facilmente riconoscibili dai bambini. Coerenza e stabilità contraddistinguono le modalità e i contenuti proposti.

L'organizzazione è regolare e stabile: disponibilità del materiale e degli spazi, gestione del tempo e armonizzazione con quelli del riordino e della pulizia.

Le proposte di attività sono formulate a piccoli gruppi di bambini tenendo conto della motivazione di ognuno ad accedere alla proposta nel rispetto dei ritmi individuali.

#### COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

##### AMBIENTAMENTO: TEMPI E MODALITÀ

Si chiede ai genitori di accompagnare i bambini che cominciano a frequentare il nido e di restare con loro per il periodo necessario all'ambientamento del bambino (valutato dal nido in accordo con la famiglia). In questa delicata esperienza si presta particolare attenzione all'oggetto transazionale. È richiesta la presenza della persona di riferimento.

Anche se ogni bambino ha il suo tempo di ambientamento che non rispetta per forza la traccia standard, il nido ha bozzato uno schema che è il seguente:

L'ambientamento - 3 settimane.

Prima settimana: dalle 10.00 alle 11.15 circa

L'ambientamento parte sempre ad inizio settimana.

Conoscenza dell'ambiente.

Il bambino esplora e gioca liberamente all'interno dello spazio, il genitore ha un ruolo attivo in quanto gioca con il bambino e, verso la fine della settimana, inizia ad avere un ruolo più da osservatore se il bambino lo permette.

Alla fine della settimana si programma un incontro di verifica con i genitori.

Seconda settimana: dalle 9.30 alle 11.30 circa

Costruire le relazioni.



Il bimbo gioca liberamente all'interno dello spazio con gli educatori e gli altri bambini.

Il genitore osserva all'interno della sala da gioco, lontano dal bambino, ma comunque sempre visibile al piccolo. Dal secondo giorno si sposta invece fuori dalla sala gioco, non visibile dal bambino, ma comunque raggiungibile.

Il quarto e quinto giorno il genitore saluta il bambino all'entrata, per poi ritornare prima del pranzo aiutando l'inserimento del pasto del bambino. Il pranzo dura fino alle 12.15°circa.

Durante le assenze del genitore, lo stesso deve essere raggiungibile telefonicamente e deve poter raggiungere il nido in breve tempo.

Terza settimana: dalle 10.00 alle 15.00 circa

Consolidamento del distacco.

Il primo giorno ricalca l'ultimo della seconda settimana.

Dal secondo giorno il bimbo si ferma a mangiare con l'educatore ed i compagni, ma senza genitore. Questo arriva più tardi per la nanna e lo accompagna nel suo lettino e aspetta che si addormenti per poi uscire dalla camera in attesa del risveglio.

Il terzo giorno il genitore lo addormenta, ma sarà l'educatore che sarà presente al risveglio (il genitore rimarrà disponibile).

Dal quarto giorno il genitore non sarà più presente al nido ma sempre raggiungibile in poco tempo.

Persona di riferimento:

L'ambientamento è seguito dalla persona di riferimento, cioè colei che si occupa di costruire una relazione di fiducia col genitore e col bambino.

E' sempre la prima persona che si propone al bambino al fine di creare un legame di sicurezza e affetto, in grado di supplire l'angoscia data dal distacco dalla mamma.

Questo diventa possibile solo se nei primi giorni di ambientamento l'educatore si riserva di osservare con attenzione il rapporto mamma-bambino.

Esaminando, per esempio, quando il bimbo cerca la mamma con lo sguardo, valutando quante volte il bambino si reca dalla mamma per ricariche affettive oppure valutando quali giochi faranno insieme, l'educatore riesce ad identificare quali comportamenti deve applicare per diminuire la percezione di distacco ed interagire con il piccolo in maniera graduale attraverso i suoi stessi canali di relazione.

La persona di riferimento ha il compito di stabilire anche con la mamma un rapporto di fiducia e sicurezza. Solo se la mamma ha fiducia nell'educatore, trasmette spontaneamente la sicurezza al bambino, favorendo così la relazione bambino-educatore.

Il rapporto tra la mamma e gli altri educatori deve nascere in modo spontaneo e graduale, senza il bisogno dell'intervento della persona di riferimento.

Persona di supporto (se necessario e possibile):

La persona di supporto garantisce un clima di calma, ordine e serenità all'interno del nido durante gli ambientamenti.

Sorveglia la situazione all'interno del gruppo, osservando anche i genitori e prestando attenzione a:

- postura adatta durante i vari momenti e attività;
- eventuali segnali di ansia o di stress che possono contagiare il gruppo;
- eventuali atteggiamenti di disturbo del bambino.



Si fa carico di contenere tutti quegli elementi che potrebbero minare la buona riuscita degli ambientamenti, come bimbi che piangono o materiale in disordine.

In caso di necessità, l'educatrice può proporre ulteriore materiale ai bimbi in ambientamento.

Quando lavora con i bimbi appena ambientati, propone attività tranquille che non richiedano la sua costante attenzione, in modo da avere sempre la situazione sotto controllo.

Il ruolo del genitore:

Il genitore ha il compito di aiutare il bambino nella costruzione di una relazione funzionale in un ambiente nuovo (spazi nuovi, bimbi nuovi, educatrice nuova, giochi nuovi).

Il genitore favorisce il distacco tra sé ed il bambino. Ciò è possibile solo se gli è chiaro il suo ruolo e se la sua presenza durante l'ambientamento è stabile e costante: il genitore deve considerare che è lì per il bambino e deve quindi essere disponibile per tutto l'ambientamento, sia a livello temporale che psicologico.

Durante l'ambientamento, l'attenzione del genitore, deve essere tutta concentrata sul bambino, eliminando tutti gli elementi di disturbo (cellulare, giornale, chiacchiere con le educatrici o altre mamme, attenzioni rivolte ad altri bambini, ...).

Il genitore deve saper equilibrare l'avvicinamento ed il distacco, favorendo nel contempo la relazione tra educatrice e bambino.

## PERSONA DI RIFERIMENTO

I momenti di routine (pranzo, sonno, cambio, accoglienza e ricongiungimento) raggruppano comportamenti e azioni che si ripetono quotidianamente e che sono la struttura portante della giornata al nido. Essi rappresentano momenti speciali che favoriscono la relazione tra l'adulto e il singolo bambino.

È per questo motivo che il nido si organizza in modo da favorire, nel limite del possibile, la presenza della persona di riferimento nei vari momenti di routine.

## INFORMAZIONI AI GENITORI, LORO COINVOLGIMENTO E COMPITI

Le principali informazioni amministrative (rette, orari del personale, regole sanitarie da rispettare, ecc.) vengono date ai genitori individualmente. È previsto almeno un incontro annuale di presentazione del lavoro che si svolge al nido.

Su richiesta delle famiglie vengono organizzati colloqui individuali o specifici.

Altre informazioni (orari d'apertura, calendario annuale, organizzazione gruppi, menù, composizione e orari del personale, iniziative varie, ecc.) vengono collocate in maniera ordinata e leggibile negli spazi d'accoglienza, che sono pensati anche in funzione di una presenza non frettolosa dei genitori, in particolare nella fase di ambientamento.

Possibili forme di coinvolgimento delle famiglie sono: assemblee generali per la presentazione del progetto del nido con filmati, diapositive o foto, esposizioni di disegni dei bambini, incontri dei gruppi, feste, incontri a tema, gruppi di lavoro per la costruzione di oggetti di gioco per consolidare la partecipazione.



I genitori possono essere coinvolti nell'associazione, entrando a far parte di essa come membri del comitato. I genitori sono tenuti a presentare certificato medico per assenze superiori ai 3 giorni e a comunicare assenze durature; non delegare al personale del nido la somministrazione dei farmaci, a sottoscrivere le uscite a scopo educativo, a prendere i bambini al termine del servizio. In caso di necessità, possono delegare altre persone informando tempestivamente il personale educativo.

Il personale dell'asilo nido non accetterà dai genitori o parenti dei bambini, regali di carattere personale.

## AREA DEL PERSONALE EDUCATIVO

### OPPORTUNITÀ DI CRESCITA PROFESSIONALE

C'è un mansionario per gli educatori, messo a disposizione al momento dell'assunzione o dell'entrata in servizio. L'esecuzione dei lavori domestici, in particolare la preparazione dei pasti, è assunta da personale non occupato con i bambini e adeguatamente formato.

È previsto almeno un momento di interruzione del lavoro per i turni di più di 5 ore.

È previsto almeno un posto a sedere per l'adulto in ogni gruppo (genitori in ambientamento, mamma che allatta, educatori, ecc.).

C'è del personale sufficiente a garantire la presenza continua nel gruppo, anche in caso di imprevisti.

Vi è uno spazio per gli effetti personali dei dipendenti. Vi sono bagni separati per gli operatori. Uno spazio di lavoro con mobili destinati agli adulti è posto fuori dalla zona dove stanno i bambini. Ci sono arredi corrispondenti alle necessità degli adulti.

Per la crescita professionale è presente la biblioteca del nido (libri, riviste, materiale di aggiornamento per migliorare le competenze degli educatori che deve essere aggiornata regolarmente).

Vi è almeno un incontro al mese dell'équipe con la direzione del nido dell'infanzia che concerne questioni amministrative e organizzative.

Ogni anno, il personale partecipa a corsi di formazione interna d'équipe, organizzati da CEMEA che si protraggono per mesi.



## C) MODALITÀ DI INTERAZIONE DEI GENITORI DELL'UTENTE CON LA STRUTTURA E LE PROCEDURE DI RECLAMO

### MODALITÀ DI INTERAZIONE

In qualsiasi momento, i genitori possono richiedere un colloquio con il personale educativo.

### VALUTAZIONE

Alla fine dell'anno viene distribuito un formulario per la valutazione del servizio fornito dal nido.

Il genitore compila il formulario descrivendo la qualità del servizio, apprezzamenti o suggerimenti per migliorare la qualità del nido.

Dall'elaborazione dei dati di questo sondaggio, verrà esposto un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Tutte le valutazioni possono avvenire in forma anonima.

### PROTEZIONE E RECLAMO

Se il genitore nota disorganizzazioni o inefficienze che violano gli standard espressi nella Carta dei Servizi, può presentare un reclamo.

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta e spedito all'Associazione Asilo Nido Birba la Giraffa, che risponderà, in forma scritta, entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione.

L'associazione si occuperà di rimuovere le cause che hanno determinato il reclamo.