

Carta della Qualità

**Servizio di
nido d'infanzia**

Assessorato partecipazione, innovazione, formazione e progetti europei

Assessore Chiara Maule

Servizio servizi all'infanzia, istruzione e sport

Ufficio servizi per l'infanzia

Via Alfieri, 6 38122 Trento

Tel. 0461 884177 - 884365 Fax 0461 884363 - 884170

servizio_istruzione@comune.trento.it

istruzionesport.comune.tn@cert.legalmail.it

Ufficio relazioni con il pubblico

via Belenzani, 3 - 38122 Trento

Tel. 0461 884453 numero verde 800017615 Fax 0461 884457

e-mail: comurp@comune.trento.it

link Sensorcivico: <http://sensorcivico.comune.trento.it/>

Sommario

1	Premessa	6
1.1	Cos'è la "Carta" e come funziona	6
1.2	I principi fondamentali	7
1.3	I nostri obiettivi	7
1.4	La Missione del Servizio	8
2	Impegni e garanzie.....	9
2.1	Il servizio di nido d'infanzia del Comune di Trento	9
2.1.1	Cos'è e a chi si rivolge	9
2.1.2	Come viene erogato il servizio	10
2.1.3	La struttura: ruoli e compiti	10
2.1.4	Sedi, strutture e spazi	13
2.2	Cosa si fa al nido	14
2.2.1	Programmazione dell'attività	14
2.2.2	L'ambientamento del bambino al nido.....	14
2.2.3	L'organizzazione della giornata educativa	15
2.2.4	Alimentazione, diete e igiene	17
2.2.5	Bambini e bambine con bisogni educativi speciali e bambini e bambine in situazione di svantaggio sociale e culturale	18
2.2.6	Rapporti con la famiglia.....	19
2.3	Livelli di servizio offerti ed impegni di qualità.....	20
3	Rapporti con i cittadini	23
3.1	L'ascolto e la valutazione del servizio	23
3.2	Suggerimenti, segnalazioni e reclami.....	23
4	Informazioni utili.....	26
4.1	Cosa fare per.	26
4.1.1	Modalità d'iscrizione e criteri d'accesso al nido	26
4.1.2	Il costo del servizio	26
4.2	Recapiti ed orari da ricordare.....	27
5	Schede annuali.....	28

Introduzione

L'Amministrazione comunale di Trento ha adottato fin dal 2001 il sistema della Qualità Totale, che valorizzando il rapporto con i cittadini per individuare e rispondere nella maniera più appropriata ai loro bisogni, persegue le finalità di miglioramento, innovazione e qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza attraverso un impiego ottimale delle risorse disponibili.

Nel Comune di Trento, lo Statuto comunale (art. 74, comma 2) prevede che i servizi pubblici siano organizzati in modo da rilevare e soddisfare le esigenze degli utenti, effettivamente accessibili, informando pienamente i cittadini sui loro diritti e sulle condizioni e modalità di accesso ai servizi e garantiscano standard qualitativi delle prestazioni conformi agli obiettivi stabiliti.

In questa prospettiva, la Carta della Qualità costituisce un ulteriore strumento di trasparenza e d'informazione, sintetica ma completa, per orientare ed agevolare i cittadini nell'accesso ai servizi pubblici, per tutelare i loro diritti e valutare la qualità dei servizi erogati secondo gli standard definiti nella Carta stessa.

1.1 Cos'è la “Carta” e come funziona

La Carta della qualità del servizio di nido d'infanzia del Comune di Trento rappresenta un patto tra l'Amministrazione comunale ed i suoi cittadini attraverso la quale l'Ente dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio di nido offerto alla prima infanzia.

Essa rappresenta quindi uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per i cittadini di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

In particolare, la Carta della qualità del Servizio di nido d'infanzia, definisce i principi fondamentali a cui si ispira l'Ente nella sua attività a sostegno delle politiche per l'infanzia e gli standard di qualità che il medesimo intende garantire nella gestione del servizio ispirandosi a:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che detta i “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- l'articolo 2, comma 461 della legge 244/2007
- Decreto Legislativo 150/2009
- la Legge 190/2012 e il D.Lgs. 33/2013
- la L.R. 10/2014
- la Carta costituzionale
- lo Statuto comunale
- i valori che l'Ente si è dato nel documento “Missione, Visione, Carta dei Valori”
- le indicazioni presenti nel Piano di prevenzione della corruzione adottato dall'Ente

La Carta della Qualità del servizio di nido d'infanzia è costituita da:

1. una **parte generale** di descrizione della struttura organizzativa, delle modalità di gestione del servizio e di tutte le altre informazioni, compresi i livelli di servizio offerto e gli impegni di qualità, che hanno una validità pluriennale; questa parte sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi indicati e per modifiche sostanziali a quanto descritto;
2. una **parte variabile** composta da schede riportanti dati ed informazioni che possono variare periodicamente. A differenza della Carta, queste schede pertanto verranno aggiornate annualmente.

Tali schede riportano:

- l'elenco dei nidi e relativa tipologia di servizio offerto
- il calendario dell'anno educativo
- il sistema tariffario per l'anno educativo in corso
- i risultati delle rilevazioni annuali della Soddisfazione degli Utenti
- i valori degli indicatori di prestazione che l'Amministrazione punta a migliorare di anno in anno
- il servizio di nido estivo.

1.2 I principi fondamentali

Il Comune di Trento nella gestione dei servizi socio-educativi alla prima infanzia si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza** come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione dei servizi senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali. Rispetto delle diversità e dei ritmi personali
- **imparzialità e trasparenza** come garanzia di equità e imparzialità di trattamento con definizione a priori dei criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa
- **informazione e partecipazione** come garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati nell'erogazione del medesimo, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità promessi. Come garanzia di partecipazione alla vita e all'organizzazione del nido come contesto educativo e sociale
- **continuità** come garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo
- **cortesia** come garanzia di un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco.
- **efficacia ed efficienza** come organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia
- **tutela dei dati personali** come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

1.3 I nostri obiettivi

Il Servizio Servizi all'Infanzia si impegna a garantire un servizio di nido d'infanzia che:

- offra un contesto educativo adeguato ai bisogni di sostegno emotivo, continuità, cura e crescita nell'autonomia dei bambini e delle bambine
- garantisca risposte ai bisogni del cittadino in termini di flessibilità organizzativa, di orari di apertura e di frequenza, di sviluppo e diversificazione dell'offerta dei servizi

per la prima infanzia

- assicurati ambienti sani, idonei e sicuri
- consenta alla famiglia opportunità di partecipazione alla vita e all'organizzazione del nido d'infanzia.

Obiettivo dell'Amministrazione è il miglioramento continuo del servizio offerto da perseguire attraverso:

- il periodico monitoraggio dei processi che concorrono all'erogazione del servizio di nido d'infanzia
- la garanzia di attuazione delle finalità e dei principi espressi nel Progetto pedagogico
- l'ascolto dell'utente attraverso la rilevazione, mediante apposito questionario, del grado di soddisfazione in merito al servizio di nido d'infanzia
- la messa in campo di azioni specifiche.

1.4 La Missione del Servizio

Missione

Promuoviamo e sosteniamo sul territorio, valorizzandone le risorse, la cultura dell'infanzia.

Vogliamo offrire ai cittadini luoghi di crescita, benessere e condivisione di esperienze.

Proponiamo a bambini e genitori contesti educativi e formativi che rispondano in modo diversificato e flessibile alla pluralità di esigenze e bisogni.

Valori

La nostra attività è ispirata ai seguenti principi:

1. porre al centro del nostro lavoro i bambini
2. accogliere, ascoltare le esigenze e cercare di rispondere ai bisogni delle persone, valorizzandone le risorse
3. riconoscere e valorizzare le diversità culturali ed individuali
4. mettere a disposizione tutta la nostra professionalità ed esperienza
5. garantire imparzialità e trasparenza
6. essere chiari, disponibili e cortesi
7. favorire la comunicazione e la collaborazione tra di noi, con i servizi comunali e con gli altri soggetti pubblici e privati.

2.1 Il servizio di nido d'infanzia del Comune di Trento

2.1.1 Cos'è e a chi si rivolge

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione delle bambine e dei bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni residenti nel Comune di Trento.

Il nido si propone come contesto relazionale che, valorizzando e integrando le istanze della famiglia, favorisce la costruzione dell'identità del bambino attraverso la proposta di spazi, attività e materiali all'interno di relazioni significative con gli adulti e fra i bambini.

Il nido opera in stretto contatto con la famiglia e in collegamento con le altre istituzioni educative del territorio, in particolare con la scuola dell'infanzia, le biblioteche, i servizi sociali e sanitari e con altri soggetti che si occupano di prima infanzia.

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

- ambienti e spazi di vita idonei, sereni e accoglienti
- stimoli che promuovono lo sviluppo sensoriale, motorio, affettivo e cognitivo
- adeguate attenzioni sul piano igienico-alimentare.

Il servizio di nido d'infanzia è garantito fino a quando il bambino/la bambina acquisisce il diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia.

Per motivi di continuità è assicurata la permanenza delle bambine e dei bambini che al compimento del terzo anno di età non hanno acquisito il diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia.

Il passaggio alla scuola dell'infanzia dei bambini e delle bambine iscritti al nido d'infanzia non è ritenuto dimissione volontaria dal servizio.

La frequenza al nido è garantita fino al 31 luglio per i bambini ammessi alla frequenza della scuola dell'infanzia dal mese di settembre, e fino all'ultimo giorno di apertura del nido prima della chiusura natalizia per i bambini ammessi alla scuola dell'infanzia dal mese di gennaio.

2.1.2 Come viene erogato il servizio

Periodo e Orari di apertura

I nidi d'infanzia sono aperti, indicativamente, dalle ore 7.30 alle 17.30, dal lunedì al venerdì, per undici mesi all'anno.

Il Comune può definire modalità organizzative, orari di apertura e di frequenza diversificati in relazione alle esigenze delle famiglie e al progetto educativo.

Il servizio di nido viene erogato secondo le modalità a tempo pieno e a tempo parziale (vedi scheda annuale n.1 "elenco nidi d'infanzia").

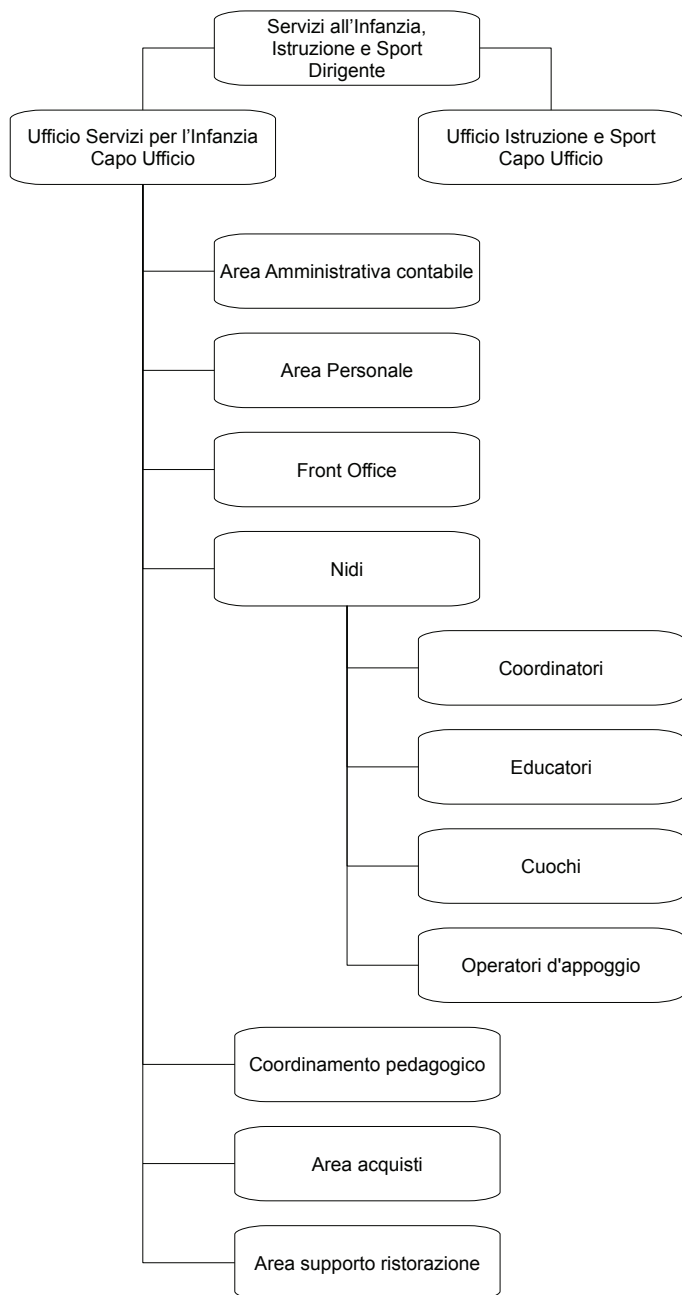
Il calendario di erogazione del servizio nonché le giornate di chiusura per l'anno educativo successivo sono rese disponibili entro i termini fissati per l'approvazione della graduatoria. Il calendario dell'anno educativo di riferimento è contenuto nella specifica scheda allegata (vedi scheda annuale n.2 "calendario nidi d'infanzia").

Per esigenze particolari potranno essere effettuate delle chiusure giornaliere anticipate di cui verrà data comunque preventiva comunicazione alle famiglie nei termini previsti dagli indicatori di servizio.

2.1.3 La struttura: ruoli e compiti

I nidi d'infanzia del Comune di Trento e le principali funzioni che concorrono alla loro organizzazione ed erogazione, afferiscono al Servizio servizi all'infanzia, istruzione e sport, Ufficio servizi per l'infanzia.

ORGANIGRAMMA



Il personale del front office

Cura i rapporti con l'utenza, fornisce informazioni, gestisce i processi di ammissione e frequenza, compresa l'applicazione delle tariffe, fino alle dimissioni dal servizio.

Il personale del nido

Il personale del nido si costituisce come gruppo di lavoro e contribuisce, nel rispetto delle specifiche competenze, alla promozione e realizzazione della programmazione educativa definendo i tempi, le strategie, gli strumenti, la documentazione e la verifica degli interventi.

La *coordinatrice* o il *coordinatore interno* promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi opportuni e necessari per garantire la funzionalità educativa ed organizzativa del servizio: definisce e verifica l'attuazione della programmazione educativa annuale in accordo con il coordinamento pedagogico, conduce gli incontri collettivi e metodologici del personale del nido, assicura quotidianamente la qualità del servizio offerto, è garante del buon funzionamento del nido ed è referente per le famiglie e per l'Amministrazione.

All'*educatore* compete la funzione di cura e attenzione individualizzata ai bisogni dei bambini e delle bambine, la creazione di un contesto relazionale, spaziale e affettivo che consenta la promozione di esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale. Il personale educativo rappresenta una figura di riferimento per il bambino e la sua famiglia dall'ambientamento fino al passaggio alla scuola dell'infanzia, attraverso specifiche occasioni di osservazione, ascolto, cura e progettazione educativa. La professionalità delle educatrici è supportata da una formazione costante e dal confronto sia all'interno del gruppo di lavoro sia con la coordinatrice pedagogica di riferimento.

All'*operatore d'appoggio* competono tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni al nido e attività di collaborazione in cucina. La loro funzione contribuisce a promuovere la qualità degli spazi e dell'ambiente intesi come luogo facilitante lo sviluppo dei bambini.

La/*il cuoca/o*, presente in ogni struttura, permette di realizzare un approccio curato e qualificato all'alimentazione. Confeziona i pasti per i bambini secondo menù prestabiliti, provvede all'igiene della cucina e alla pulizia degli utensili. Si occupa inoltre della conservazione delle derrate alimentari ed è responsabile del piano di autocontrollo alimentare HACCP.

A ciascun nido viene assegnato il personale nel rispetto dei parametri indicati nella normativa provinciale e nel Regolamento per la disciplina del sistema dei servizi socio educativi per la prima infanzia del Comune di Trento. Tenuto conto della natura del servizio offerto, delle caratteristiche della struttura, dell'età e delle caratteristiche dei bambini e delle bambine accolti nonché dei tempi di apertura del servizio sono assegnati al nido:

- una educatrice o un educatore per ogni gruppo di 6 bambini e bambine di età compresa tra 3 e 18 mesi

- una educatrice o un educatore per ogni gruppo di 9 bambini e bambine di età superiore a 18 mesi
- una addetta o un addetto alle funzioni ausiliarie, di norma ogni quindici bambini e bambine
- una addetto o un addetto alle funzioni di cucina per ogni struttura.

Il Coordinamento pedagogico

Il Coordinamento pedagogico è costituito da professionalità con competenze psico-pedagogiche. La sua funzione si sostanzia nell'elaborare l'indirizzo pedagogico-educativo dei servizi, concorrendo alla sua progettazione ed attuazione, nel garantire la continuità educativa del nido, nell'effettuare la pianificazione di momenti di verifica e di valutazione, nel sostenere le competenze del personale educativo, nel favorire la messa in rete dei servizi a gestione diretta e di quelli a gestione indiretta, attraverso momenti di confronto e verifica.

2.1.4 Sedi, strutture e spazi

Sul territorio comunale sono presenti 24 strutture di cui 21 offrono un servizio a tempo pieno e 4 offrono un servizio a tempo parziale al mattino o al pomeriggio e vengono gestite direttamente o in via indiretta mediante affidamento a enti convenzionati come da scheda annuale n. 1 "elenco nidi d'infanzia".

Tutte le strutture sono dotate di spazi progettati ed organizzati in funzione delle esigenze e dell'età del bambino.

Per i **bambini più piccoli** (dai 3 ai 18 mesi) gli ambienti sono pensati per permettere molteplici esperienze di contenimento ed esplorazione, conoscenza, sperimentazione e per questo sono presenti, tra l'altro, l'angolo morbido, l'angolo del cucù, l'angolo motorio con il mobile primi-passi, il cestino dei tesori, i giochi di scoperta e lo spazio per il pasto. La sezione è inoltre collegata all'ambiente del bagno per permettere i momenti di cura e igiene. La stanza per il riposo dei bambini è opportunamente attrezzata con culle o lettini, sacco a pelo e biancheria estiva.

Gli spazi destinati ai **bambini più grandi** (oltre i 18 mesi) sono pensati per favorire lo sviluppo dell'autonomia, la sperimentazione delle abilità motorie, la promozione della socializzazione, l'esplorazione di attività espressive e lo sviluppo delle competenze simboliche attraverso il gioco.

Grande attenzione viene dedicata inoltre agli spazi esterni. Ogni nido d'infanzia dispone di uno spazio verde adeguatamente attrezzato, pensato ed organizzato nel rispetto dei bisogni e delle potenzialità di sviluppo dei bambini. L'attività all'aperto costituisce infatti una preziosa risorsa educativa, offrendo al bambino la possibilità di vivere esperienze motorie, esplorare l'ambiente, sperimentare materiali naturali, giochi di fantasia e creatività.

Per le informazioni sulle singole strutture si rimanda alle schede informative pubblicate nel sito del Comune di Trento.

2.2 Cosa si fa al nido

2.2.1 Programmazione dell'attività

Il Progetto Pedagogico (comune per tutti i nidi d'infanzia) e il Progetto Educativo (specifico per ciascun nido) sono i due documenti fondamentali per l'organizzazione e la gestione dei nidi d'infanzia per quanto riguarda l'aspetto pedagogico ed educativo. Costituiscono i due strumenti basilari di programmazione del servizio educativo.

Il Progetto pedagogico

Elaborato dal Coordinamento Pedagogico, il Progetto Pedagogico fornisce l'inquadramento teorico comune per l'elaborazione e l'attuazione dei singoli progetti educativi dei nidi d'infanzia del Comune di Trento e definisce le linee guida della programmazione educativa, vale a dire gli orientamenti teorici a cui ogni nido d'infanzia deve attenersi nella programmazione e progettazione operativa.

Il progetto educativo

Costituisce un documento di pianificazione dell'attività pedagogica elaborato annualmente da ciascun gruppo di lavoro con il supporto del Coordinamento pedagogico. E' uno strumento presente in tutti i nidi dal quale emergono gli indirizzi della programmazione educativa.

Il progetto educativo contiene sia le caratteristiche strutturali del contesto educativo di un nido, come spazi, tempi, composizione dei gruppi, gruppo di lavoro, sia gli aspetti di progettazione e realizzazione dell'attività educativa di ogni anno educativo; rappresenta quindi la "carta di identità" di ciascun nido, perché definisce nel concreto le modalità di organizzazione della struttura e le linee della progettazione educativa.

2.2.2 L'ambientamento del bambino al nido

L'ambientamento al nido è un momento molto delicato che coinvolge contemporaneamente il bambino, la famiglia e gli operatori ed è caratterizzato sia dall'esperienza di separazione tra bambini e genitori che dall'incontro con un nuovo ambiente fatto di persone, spazi ed oggetti tutti da scoprire.

La fase dell'ambientamento si articola generalmente in quattro settimane: durante i primi 15 giorni di frequenza è richiesta la presenza di uno dei genitori, mentre nelle due settimane successive viene concordato con la famiglia un orario di permanenza del bambino che tenga conto di come sta procedendo il percorso di ambientamento al nido.

Per favorire lo svolgersi di questa nuova esperienza con continuità e gradualità, viene proposto un calendario e una modalità organizzativa attenta alla tipologia di ambientamento individuale o di gruppo.

La data di inizio ambientamento è stabilita dal Comune sulla base di valutazioni pedagogico-educative ed organizzative, quali ad esempio l'età e il numero di bambini da inserire, la tipologia dei gruppi di riferimento, la presenza di bambini già frequentanti.

All'avvio dell'anno educativo, la data di inizio ambientamento si colloca nel periodo compreso tra l'1 settembre e il 15 ottobre.

2.2.3 L'organizzazione della giornata educativa

I nidi d'infanzia del Comune di Trento sono articolati in due sezioni, una per i bambini piccoli/medi ed una sezione per bambini più grandi. In entrambe le sezioni sono inseriti gruppi di bambini con l'educatrice di riferimento.

I momenti di cura

La giornata al nido è scandita da momenti di cura che si ripetono giorno dopo giorno e che rispondono ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza al nido, il cambio, il pasto, il riposo e il ricongiungimento. Questi momenti, caratterizzati da un'attenzione individualizzata delle educatrici nei confronti dei bambini e delle bambine, consentono loro di costruire una relazione affettiva significativa con gli adulti e di percepire l'ambiente del nido come rassicurante, in grado di accompagnarli gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

Le attività educative

Un momento centrale della giornata si colloca al mattino, dopo la merenda a base di frutta: l'educatrice di riferimento propone ai bambini una specifica attività educativa strutturata, basata sulla progettazione educativa di gruppo e su una rotazione settimanale dell'uso degli spazi, in modo da offrire ai bambini esperienze ricche e variegate. A seconda dell'età si propongono attività e materiali pensati per favorire i bisogni di espressione e di crescita motoria, cognitiva, relazionale e affettiva dei bambini. Le principali proposte educative riguardano:

- il gioco euristico, di scoperta e manipolazione di materiali quali bottoni, tappi, sassolini, conchiglie, stoffe...
- il gioco simbolico (travestimenti e casetta) per favorire il gioco di imitazione, l'identificazione in vari ruoli, le capacità di simbolizzazione, l'elaborazione di emozioni, la relazione con l'adulto e gli altri bambini
- la psicomotricità, per consentire al bambino di sperimentare in sicurezza le ricche potenzialità del proprio corpo e del movimento, anche in rapporto con gli altri bambini
- l'angolo della lettura, per favorire l'immaginazione, la fantasia, la comunicazione e il linguaggio nel bambino
- le attività grafico-espressive, di manipolazione, i travasi.

Ai bambini più piccoli vengono proposte attività e spazi adeguati alle loro esigenze di contenimento, contatto corporeo ed esplorazione, come ad esempio il cestino dei tesori (con oggetti in materiale naturale, legno, metallo, stoffa...), l'angolo morbido, il mobile primi-passi, libretti cartonati ed in stoffa.

Accoglienza e ricongiungimento

Particolare attenzione viene posta dalle educatrici nell'accompagnare i delicati momenti dell'accoglienza al mattino e del ricongiungimento a fine giornata, carichi di valenze emotive ed affettive; l'educatrice facilita la separazione e l'incontro tra genitore e bambino rispettandone i tempi e le modalità, proponendo attività piacevoli, favorendo la continuità nido-famiglia e fornendo al genitore le informazioni sulla giornata del bambino al nido.

Il ricongiungimento all'uscita dal nido può essere fatto esclusivamente da un genitore o persona facente legalmente le veci di genitore o da persona da questo delegata purché maggiorenne.

Una giornata tipo in un nido a tempo pieno

ore 7.30 - 9.30	Apertura del nido, accoglienza dei bambini, gioco libero
ore 9.30 - 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Spuntino con la frutta e momento di cura personale • Proposta di attività educative strutturate sulla base di una programmazione settimanale • Pranzo e momento di cura personale
ore 12.00 - 14.30	Sonno
ore 14.30 - 15.30	Risveglio, momento di cura personale e merenda
ore 15.30 - 17.30	Avvio ricongiungimento ed attività libera

Una giornata tipo in un nido a tempo parziale al mattino

ore 7.30 - 9.30	Accoglienza
ore 9.30 - 12.30	Svolgimento dei momenti di cura e di proposta educativa: <ul style="list-style-type: none"> • spuntino con la frutta e momento di cura personale • proposta di attività educativa • pranzo e momento di cura personale
ore 12.30 - 13.30	Ricongiungimento

Una giornata tipo in un nido a tempo parziale al pomeriggio

a partire dalle ore 12.30	Accoglienza dei bambini e momento del pranzo (ove previsto)
a partire dalle ore 13.30	Svolgimento dei momenti di cura e di proposta educativa: <ul style="list-style-type: none">• momento di cura personale• sonno• merenda, momento di cura e proposta di attività educativa
a partire dalle ore 17.30	Ricongiungimento

2.2.4 Alimentazione, diete e igiene

I menù in ciascun nido sono elaborati con la supervisione della dietista del Servizio Servizi all'Infanzia, sulla base di parametri di riferimento contenuti nell'opuscolo "Alimentazione sana in scuola e famiglia", dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia, le cosiddette "Tabelle dietetiche". Viene dedicata particolare attenzione alla scelta, all'utilizzo ed alla gestione degli alimenti.

In ciascuna struttura, il personale appositamente formato cucina quotidianamente i pasti in base all'orario di consumazione previsto.

Una parte degli alimenti somministrati ai bambini è di origine biologica.

L'alimentazione dei bambini è curata in modo differenziato per fasce di età. Per i bambini piccoli, di età inferiore all'anno, la dieta può essere individualizzata secondo le indicazioni del pediatra. In assenza di tali indicazioni vengono seguite le linee guida contenute nelle "tabelle dietetiche" provinciali, avendo cura di non introdurre per la prima volta al nido alimenti la cui tolleranza non sia stata prima testata a casa.

Particolare attenzione alla pulizia ed igiene nel confezionamento ed erogazione dei pasti è garantita attraverso l'applicazione del piano di autocontrollo alimentare HACCP. La sua puntuale applicazione consente di tenere sotto controllo ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo di cucina.

L'allattamento materno

Il nido garantisce alla mamma la possibilità di allattare direttamente il suo bambino o di richiedere che venga somministrato il suo latte.

A tal fine, in accordo con l'Associazione Amici della Neonatologia Trentina – Onlus di Trento, sono state elaborate delle disposizioni organizzative a garanzia dell'igiene del latte materno in ogni passaggio da casa al nido. Tali disposizioni vengono consegnate al genitore che sottoscrive la richiesta di somministrazione su apposito modulo e indicano le modalità di consegna del latte, la sua conservazione da parte del nido, la somministrazione al bambino e altre indicazioni di ordine igienico-sanitario.

Le diete speciali

Il nido garantisce una dieta speciale personalizzata in caso di patologie e per motivi etici o religiosi.

Le diete legate a particolari esigenze patologiche vengono erogate a seguito della presentazione al nido da parte del genitore di una richiesta accompagnata da una certificazione medica.

Ogni successiva variazione, compresa la cessazione, deve essere prescritta dal medico curante.

Le diete speciali per motivi etici o religiosi sono garantite a seguito di richiesta presentata al nido dalla famiglia del bambino.

L'igiene nei nidi

La tutela e la vigilanza igienico-sanitaria sulle strutture sono assicurate per il tramite dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari.

2.2.5 Bambini e bambine con bisogni educativi speciali e bambini e bambine in situazione di svantaggio sociale e culturale

I bambini e le bambine con bisogni educativi speciali, ed i bambini e le bambine in situazione di svantaggio sociale e culturale, attestata da relazione dei Servizi sociali, hanno priorità di diritto all'ammissione al nido d'infanzia.

Bambini e bambine con bisogni educativi speciali

A partire dalla valutazione dei bisogni e delle risorse dei bambini con bisogni educativi speciali la coordinatrice pedagogica ne supporta l'ambientamento al nido e valuta in accordo con la famiglia l'opportunità di assegnare un'educatrice supplementare al gruppo. Per favorire un intervento individualizzato viene promosso un rapporto di collaborazione con la famiglia e con gli specialisti che seguono il caso, attivando un gruppo interdisciplinare che si riunisce periodicamente; per ogni bambino con bisogni educativi speciali viene inoltre definita una progettazione educativa individualizzata, con specifici obiettivi educativi condivisi con il gruppo interdisciplinare e regolarmente verificati.

Per particolari e giustificate esigenze, valutate dal gruppo di lavoro che segue il bambino con bisogni educativi speciali, è consentita la permanenza del medesimo per un periodo massimo di un anno dall'acquisizione del diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia.

Bambini e bambine la cui situazione familiare è seguita dal Servizio Sociale

L'ambientamento al nido di un bambino o di una bambina la cui situazione familiare è seguita dal Servizio Sociale prevede, in base ad uno specifico protocollo concordato tra Servizio all'infanzia e Servizio Attività Sociali, la pianificazione di incontri di programmazione e verifica con la presenza dei vari attori coinvolti: genitori, educatrice

di riferimento, coordinatrice pedagogica e assistente sociale. In situazioni di particolare svantaggio l'educatrice di riferimento, con il supporto della coordinatrice pedagogica, predispone inoltre una specifica progettazione educativa individualizzata.

2.2.6 Rapporti con la famiglia

La famiglia partecipa alla vita del nido attraverso l'Assemblea dei genitori costituita dai genitori di tutti i bambini e bambine iscritti al nido d'infanzia. L'Assemblea si confronta sul progetto educativo del nido d'infanzia presentato dal gruppo di lavoro e sui progetti per l'infanzia proposti o realizzati dal Comune. Può proporre al gruppo di lavoro del nido e al Comune la discussione di problematiche educative e sociali nonché la realizzazione di progetti relativi all'organizzazione degli spazi e alle iniziative di collegamento al territorio.

La relazione con le famiglie e il loro coinvolgimento nella vita del nido avviene anche attraverso momenti di confronto e colloquio con i genitori fra i quali:

- colloqui individuali sia precedenti l'inserimento sia periodicamente di confronto e verifica sul percorso educativo del bambino al nido
- incontri di sezione a piccoli gruppi per la presentazione, il confronto e la verifica con le educatrici della progettazione educativa
- attività laboratoriali per coinvolgere le famiglie nella vita del servizio (es: spazio genitori)
- incontri con i genitori in occasione di momenti ricreativi (es.: festa di Natale, festa di fine anno educativo)
- incontri su specifiche tematiche educative e problematiche legate alla genitorialità con esperti o con le coordinatrici pedagogiche disponibili una volta al mese all'interno del nido per colloqui con i genitori che richiedono il loro supporto (Sportello genitori).

All'interno del nido è individuata inoltre un'apposita bacheca dedicata alle informazioni principali da mettere a disposizione delle famiglie fra le quali:

- scheda giornata del bambino al nido riportante le principali informazioni sulla giornata trascorsa dal bambino
- menù della giornata
- programmazione settimanale delle attività
- organigramma del gruppo di lavoro presso il nido
- orario e turnazione del personale
- comunicazioni istituzionali.

2.3 Livelli di servizio offerti ed impegni di qualità

Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni che costituiscono il servizio di nido d'infanzia.

Di seguito sono riportati:

- i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio di nido d'infanzia
- per ciascun fattore la descrizione dell'indicatore che ne dà concreta interpretazione
- il valore dell'indicatore di qualità (standard) che il Servizio Servizi all'Infanzia si impegna a garantire e mantenere
- la previsione di rimborso in caso di mancato rispetto di tale valore.

Modalità di rimborso

Nel caso in cui si verificasse il mancato rispetto degli standard per i quali è previsto il rimborso, l'Amministrazione è tenuta a risarcire gli utenti interessati rimborsando una quota della retta mensile dell'utente, così come definita nella tabella seguente.

Le domande di rimborso dovranno pervenire in forma scritta al Servizio Servizi all'Infanzia, Ufficio servizi per l'infanzia, del Comune di Trento entro 5 giorni lavorativi dal verificarsi del disservizio. Il Comune provvederà agli accertamenti necessari e, riconosciuta la validità della richiesta, provvederà a calcolare l'importo del rimborso dovuto decurtandolo dal successivo bollettino di pagamento della retta.

Gli indicatori Qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Indicatori di prestazione del servizio

Fattore qualità	Descrizione indicatore	Valore indicatore standard	Rimborso
1. Garanzia della regolare erogazione del servizio	A. Apertura giornaliera del servizio agli orari indicati	Dalle 7.30 nel nido a tempo pieno e a tempo parziale mattino* Dalle 13.30** nel nido a tempo parziale pomeriggio	SI 10% della retta giornaliera per ogni frazione di mezz'ora di ritardo (½ ora frazione minima)
	B. Risoluzione del disservizio inerente agli impianti tecnologici	Entro 3 ore dalla segnalazione dell'evento	SI 30% della retta giornaliera per la terza ora di ritardo e 10% per ogni ora aggiuntiva. Rimborso 100% in caso di mancata risoluzione disservizio
2. Garanzia del servizio educativo	A. Progettazione educativa di gruppo, con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità	≥ 1	NO
3. Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie	A. Assemblea di inizio anno con i genitori dei bambini al primo inserimento (con presenza personale educativo)	n° 1	NO
	B. Incontri di gruppo nella sezione di riferimento	n° 2	NO
4. Garanzia del percorso del bambino al nido	A. Colloqui con i genitori di ciascun bambino per ogni anno educativo	n° 2	NO
	B. Osservazioni per ciascun bambino per ogni anno educativo	n° 2	NO
	C. Progettazione educativa di continuità con scuola infanzia	n° 1	NO
5. Passaggio di informazioni tra operatori relativamente ai bambini	A. Incontri annuali del gruppo di lavoro	n° 3	NO
	B. Incontri annuali del gruppo educativo	n° 6	NO
	C. Incontri annuali del personale educativo di sezione.	n° 8	NO

* od orari specifici dei singoli nidi;

** dalle 12.30 se con anticipo di un'ora

Fattore qualità	Descrizione indicatore	Valore indicatore standard	Rimborso
6. Garanzia dell'igiene personale del bambino	A. Cambi giornalieri per il bambino che frequenta il servizio per un minimo di 8 ore	≥ 3	NO
7. Garanzia del Menù	A. Giorni per l'attivazione della personalizzazione della dieta	1 dal ricevimento della richiesta	NO
	B. Rispetto del menù di base programmato	Nel 95% dei casi	NO
8. Garanzia della competenza ed aggiornamento degli operatori	A. Ore medie annue di formazione per ogni posto di educatore previsto in pianta organica	n° 30	NO
9. Ascolto dell'utenza e informazione	A. Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale	85%	NO
	B. Tempo massimo che intercorre fra la data di ricezione del reclamo e la risposta	30 giorni	SI Il 20% della retta giornaliera per ogni giorno di ritardo
	C. Definizione del calendario di erogazione del servizio entro il termine di approvazione della graduatoria	Entro il 15 maggio	NO
	D. Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore), compresi eventuale anticipazione dell'orario di chiusura del nido	≥ 48 ore	SI Il 20% della retta giornaliera per ogni giorno di ritardo

3.1 L'ascolto e la valutazione del servizio

Il Comune di Trento, anche nell'ambito del servizio di nido d'infanzia, favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso un sistema di ascolto degli utenti.

Gli strumenti utilizzati consentono di rilevare l'opinione e il giudizio dei cittadini in merito alle modalità di svolgimento dei servizi, in particolare attraverso:

- analisi delle segnalazioni, suggerimenti e reclami che il cittadino faccia giungere all'Ufficio relazioni con il pubblico oppure direttamente al Servizio Servizi all'Infanzia
- verifica del mancato rispetto degli standard indicati: il Comune di Trento si impegna a verificare costantemente in quali casi, quante volte e per quali motivi gli impegni e gli standard espressi nella Carta della qualità non siano stati rispettati, il numero e il valore degli eventuali rimborsi previsti. I risultati di questa verifica saranno resi noti agli utenti in assemblea
- verifica periodica della soddisfazione degli utenti. I risultati delle indagini saranno resi disponibili all'utenza nei singoli nidi.

I risultati dell'ultima indagine sono riportati nell'apposita scheda annuale n. 4 "indagine soddisfazione utenza"

3.2 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

L'Amministrazione apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri.

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza, anche in relazione alla possibilità di ottenere il rimborso del servizio già pagato.

Per motivi di chiarezza si riportano le definizioni che il Comune di Trento attribuisce ai suddetti termini:

- **suggerimento:** azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione comunale proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni
- **segnalazione:** azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio

- **reclamo:** espressione di insoddisfazione rivolta all'Amministrazione comunale dall'utente che richiede una risposta (tramite un provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio) o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta della qualità.

Il cittadino può, in qualsiasi momento, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità:

- presentandosi di persona all'Ufficio relazioni con il pubblico o presso la sede del Servizio servizi all'infanzia, istruzione e sport
- inviando lettera o e-mail all'Ufficio relazioni con il pubblico o alla sede del Servizio servizi all'infanzia, istruzione e sport
- telefonando o inviando un fax all'Ufficio relazioni con il pubblico o alla sede del Servizio servizi all'infanzia, istruzione e sport
- on line tramite la piattaforma sensoRcivico: <http://sensorcivico.comune.trento.it>
- informando direttamente gli operatori dei servizi all'infanzia presenti presso le sedi dei singoli Nidi
- compilando un apposito modulo e imbucando la propria osservazione in una cassetta a ciò predisposta dal Comune. Attualmente le bustole destinate alla raccolta di tali indicazioni sono presenti nei seguenti punti all'interno della struttura comunale:
 - presso il Servizio servizi all'infanzia, istruzione e sport e tutte le sedi dei Nidi d'Infanzia
 - presso i Servizi Demografici e Decentramento in Piazza Fiera, 17
 - presso tutte le sedi Circoscrizionali
 - presso il polo degli Uffici tecnici in Via Brennero, 312
 - presso il Servizio Biblioteca e Archivio storico in via Roma, 55.

I reclami invece devono essere formulati in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato e, o valutare le proposte avanzate. L'utente pertanto è tenuto a compilare l'apposito modulo da far pervenire o imbucare presso le sedi sopra indicate o inviando lettera o e-mail all'Ufficio relazioni con il pubblico o alla sede del Servizio servizi all'infanzia, istruzione e sport.

I recapiti sono i seguenti:

Servizio servizi all'infanzia, istruzione e sport

Ufficio servizi per l'infanzia

Via Alfieri, 6 - 38122 Trento

servizio_istruzione@comune.trento.it

istruzionesport.comune.tn@cert.legalmail.it

Tel. 0461 884177 - 884365

Fax 0461 884363 - 884170

Ufficio relazioni con il pubblico

Via Mancini, 2 - Via Belenzani, 3 - 38122 Trento

Tel. 0461 884453

Numero verde 800 017 615

Fax 0461 884457

comurp@comune.trento.it

www.comune.trento.it

Ogni suggerimento, segnalazione o reclamo sarà esaminato e, nel caso di specifica richiesta, è fornita al cittadino una risposta in merito entro 30 giorni dalla presentazione.

4.1 Cosa fare per...

In questa sezione la Carta della qualità del servizio di nido d'infanzia vuole offrire alcune indicazioni concrete su come il cittadino può utilizzare nel migliore dei modi il servizio di nido d'infanzia organizzato e offerto dal Comune di Trento.

4.1.1 Modalità d'iscrizione e criteri d'accesso al nido

I termini di presentazione delle domande di ammissione ai nidi d'infanzia comunali sono attualmente fissati dall'1 settembre al 30 aprile precedenti il periodo di erogazione del servizio.

I termini, i criteri di ammissione, le modalità di accettazione, le condizioni per la fruizione del servizio sono disponibili in versione sempre aggiornata nel sito del Comune di Trento www.comune.trento.it.

Sulla base delle domande di ammissione presentate viene formata la graduatoria annuale distinta per le due tipologie di nido d'infanzia: a tempo pieno e a tempo parziale.

La collocazione nella graduatoria viene effettuata sulla base di un punteggio complessivo ottenuto sommando i punteggi relativi a ciascuno dei criteri individuati.

Il posto viene assegnato seguendo la graduatoria tenuto conto dei posti disponibili in ogni nido, distinti per fasce d'età.

4.1.2 Il costo del servizio

Per la fruizione del servizio di nido d'infanzia è dovuta una retta mensile unica stabilita tenuto conto delle condizioni familiari, reddituali e patrimoniali della famiglia, differenziata per orari e diverse tipologie di servizio.

La retta mensile è dovuta per tutto il periodo di iscrizione del bambino o della bambina al nido d'infanzia ad esclusione delle giornate di chiusura delle strutture disposte dal Comune e delle giornate di chiusura per causa di forza maggiore o sciopero.

Sulla base della politica tariffaria stabilita nel bilancio di previsione la Giunta comunale annualmente determina l'ammontare della retta minima e massima e l'indicatore di valutazione economica di riferimento nonché i casi di riduzione o agevolazione per ogni periodo di erogazione del servizio.

Su tali riferimenti la retta di frequenza mensile di ogni singolo utente viene determinata sulla base dell'indicatore della situazione economica del nucleo familiare secondo le

modalità stabilite nel provvedimento di determinazione delle tariffe sempre disponibile nella versione aggiornata nel sito del Comune.

Il sistema tariffario attivato viene pubblicato sul sito del Comune ed illustrato nella specifica scheda allegata. (vedi scheda annuale n.3 "Rette di frequenza al servizio di nido d'infanzia")

4.2 Recapiti ed orari da ricordare

I riferimenti per gli uffici sono attualmente:

Comune di Trento

Servizio servizi all'infanzia, istruzione e sport

Ufficio servizi per l'infanzia

Via Alfieri, 6 38122 Trento

Tel. 0461 884177 - 884365 Fax 0461 884363 - 884170

servizio_istruzione@comune.trento.it

istruzionesport.comune.tn@cert.legalmail.it

Orario d'apertura:

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 8.00 - 12.00

giovedì 8.00 - 16.00

I riferimenti dell'Ufficio relazioni con il pubblico sono:

Ufficio relazioni con il pubblico

Via Manci, 2 - via Belenzani, 3 - 38122 Trento

Tel. 0461 884453 Numero verde 800 017 615 Fax 0461 884457

comurp@comune.trento.it

www.comune.trento.it

Orario d'apertura:

da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 16.30

n. 1 - Elenco nidi d'infanzia tempo pieno

Nido	Indirizzo	Tel/Fax	Posti	Orario	Altro	Gestione
AQUILONE	Via Paludi 9/1 GARDOLO TN	0461 889721 0461 889720	54	7.30-17.30		Comune di Trento
CLARINA	Via Einaudi 24 TRENTO	0461 925060 0461 925060	46	7.30-17.30	* **	Cooperativa Pro.Ges. Trento fino al 31/07/2025
EUROPA	Via Fermi 23/A TRENTO	0461 924622 0461 924622	30	7.30-17.30	* **	Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2025
G. RODARI	Via Giovanelli 6 TRENTO	0461 233192 0461 233192	39	7.30-17.30	* **	Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2025
GARDOLO	Via 4 novembre 98/B GARDOLO TN	0461 994364 0461 994364	32	7.30-17.30	* **	Cooperativa Bellesini fino al 31/07/2020
IL MAGICOCASTELLO	Via Petrarca 9 TRENTO	0461 261443 0461 221868	45	7.30-17.30	* **	Cooperativa Pro.Ges. Trento fino al 31/07/2022
IL PICCOLO GIRASOLE	Via C. e V. Jülg 40 COGNOLA TN	0461 236528 0461 236528	60	7.30-17.30	* **	Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2022
IL TRENINO	Via Gocciadoro 84 TRENTO	0461 889705 0461 889705	66	7.30-17.30		Comune di Trento
LA MONGOLFIERA	Via della Rozòla 36 MATTARELLO TN	0461 944428 0461 942500	63	7.30-17.30	* **	Cooperativa La Coccinella fino al 31/07/2025
LA TROTTOLA	Via dei Solteri 26 TRENTO	0461 889702 0461 889702	45	7.30-17.30		Comune di Trento
MARTIGNANO	Via di Maderno 2 MARTIGNANO TN	0461 262733 0461 262733	45	7.30-17.30	* **	Cooperativa La Coccinella fino al 31/07/2025

Nido	Indirizzo	Tel/Fax	Posti	Orario	Altro	Gestione
MEANO	Via delle Sugarine 38 MEANO TN	0461 950398 0461 956445	30	7.30-17.30	* **	Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2025
OLTRECASTELLO	Via Borino 1 POVO TN	0461 342169 0461 342169	21	7.30-17.30	* **	Cooperativa Pro.Ges. Trento fino al 31/07/2025
ORSETTO PANDI	Via L. Senesi 3 TRENTO	0461 889701 0461 889701	45	7.30-17.30		Comune di Trento
PADRE V.TONINI	Via don L. Deflorian 20 VIGOLO BASELGA TN	0461 866291 0461 866291	26	7.30-17.30	* **	Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2025
RAVINA	Via per Belvedere 6/A RAVINA - TN	0461 935187	39	7.30-17.30	* **	Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2022
RONCAFORT	Via Caneppele 19 TRENTO	0461 829854 0461 829854	54	7.30-17.30	* **	Cooperativa Città Futura fino al 31/07/2020
S.GIUSEPPE	Via Giusti 54 TRENTO	0461914014 0461914014	63	7.30-17.30		Comune di Trento
TORRIONE	Via al Torrione 10 TRENTO	0461 987283 0461 987283	66	7.30-17.30		Comune di Trento
VILLAZZANO GABBILO	Via Znojmo 12 VILLAZZANO - TN	0461 910259 0461 910259	64	7.30-17.30		Comune di Trento
VILLAZZANO 3	Via Conci 12 TRENTO	0461 932440	45	7.30-17.30	* **	Cooperativa Pro.Ges. Trento fino al 31/07/2023

* Flessibilità in entrata alle ore 7.15

** Possibilità di prolungamento d'orario dalle ore 17.30 alle 19.30, qualora richiesto per almeno 5 bambini. Le modalità organizzative ed economiche della fruizione dell'eventuale prolungamento vengono definite direttamente dalle famiglie con l'Ente gestore

Tempo parziale

Nido	Indirizzo	Tel/Fax	Posti	Orario	Altri servizi possibili	Gestione
MADONNA BIANCA	Via Bettini 1 TRENTO	0461 931290 0461 931290	21 15	Part time al mattino 7.30-13.30 Part time al pomeriggio 12.30-18.30*	Posticipo orario fino alle ore 15 (per il part time mattino) limitatamente ai posti disponibili e posticipo d'orario fino alle ore 19.30 (per il part time pomeriggio) . Sabato mattina 7.30-13.30 o pomeriggio 12.30-18.30 (attivato qualora richiesto per almeno 5 bambini)	Cooperativa Pro.Ges. Trento fino al 31/07/2023
IL MAGICOCASTELLO	Via Petrarca 9 TRENTO	0461 261443 0461 221868	30 30	Part time al mattino 7.30-13.30 Part time al pomeriggio 13.30-19.30	Anticipo d'orario dalle ore 12.30 (per il part time pomeriggio) con erogazione del pasto, limitatamente ai posti disponibili, (attivato qualora richiesto per almeno 5 bambini)	Cooperativa Pro.Ges. Trento fino al 31/07/2022
RONCAFORT	Via Caproni 36 TRENTO	0461 420943 0461 420943	30	Part time al mattino 7.30-13.30	Posticipo fino alle ore 15 limitatamente ai posti disponibili. Sabato mattina 7.30-13.30 (attivato qualora richiesto per almeno 5 bambini)	Cooperativa Pro.Ges. Trento fino al 31/07/2023
VIALE DEI TIGLI	V.le dei Tigli 19 TRENTO	0461 390147 0461 390147	45	Part time al mattino 7.30-13.30	Posticipo orario fino alle ore 15. Sabato mattina 7.30-13.30 (attivato qualora richiesto per almeno 5 bambini)	Cooperativa Pro.Ges. Trento fino al 31/07/2023

*con erogazione del pasto

n. 2 - Calendario nidi d'infanzia

L'anno educativo inizia lunedì 2 settembre 2019 e termina il 31 luglio 2020.

Sono giorni di chiusura:

- da lunedì 23 dicembre 2019 a lunedì 6 gennaio 2020
- da venerdì 10 aprile a lunedì 13 aprile 2020
- da lunedì 22 giugno a domenica 28 giugno 2020
- nel caso dei nidi a tempo parziale con servizio attivo il sabato , sono inoltre giorni di chiusura sabato 2 novembre 2019 e sabato 2 maggio 2020
- chiusura estiva nel periodo 01 – 31 agosto 2020.

A fini informativi si ricorda che i nidi saranno chiusi anche in occasione delle seguenti festività nazionali:

- venerdì 1 novembre 2019 (festa di Ognissanti)
- sabato 25 aprile 2020 (festa della Liberazione) nel caso dei nidi a tempo parziale con servizio attivo il sabato
- venerdì 1 maggio 2020 (festa del lavoro)
- martedì 2 giugno 2020 (festa della Repubblica).

n. 3 - Rette di frequenza al servizio di nido d'infanzia

Per l'anno educativo 2019/2020 le rette per il servizio di nido d'infanzia¹, in vigore dal 1° settembre 2019, e in base alla tipologia di servizio, sono le seguenti:

Tipologia di servizio	Limite minimo (ICEF ≤ 0,05)	Limite massimo (ICEF ≥ 0,3848 o non dichiarato)
Nido d'infanzia tempo pieno (10h/g x 5gg = 50h/settimana)	€ 40,60	€ 437,00
Nido d'infanzia tempo parziale con pasto (6h/g x 5gg = 30h/settimana)	€ 26,39	€ 284,05
Nido d'infanzia tempo pieno + sabato mattina (10h/g x 5gg + 6h sabato = 56h/settimana)	€ 45,88	€ 493,81
Nido d'infanzia tempo parziale con pasto + sabato mattina (6h/g x 5gg + 6h sabato = 36h/settimana)	€ 31,67	€ 340,86
Nido d'infanzia tempo parziale con pasto + 1 h anticipo/posticipo (6h/g + 1h x 5gg = 35h/settimana)	€ 30,79	€ 331,39
Nido d'infanzia tempo parziale con pasto + 1 h anticipo/posticipo + sabato mattina (6h/g + 1h x 5gg + 6h sabato = 41h/settimana)	€ 36,07	€ 388,20
Nido d'infanzia tempo parziale con pasto + 1,5 h anticipo/posticipo (6h/g + 1,5 h x 5gg = 37,5h/settimana)	€ 32,99	€ 355,06
Nido d'infanzia tempo parziale con pasto + 1,5 h anticipo/posticipo + sabato mattina (6h/g + 1,5 h x 5gg + 6h sab = 43,5h/settimana)	€ 38,27	€ 411,87
Nido d'infanzia tempo parziale senza pasto (6h/g x 5gg = 30h/settimana)	€ 24,90	€ 268,05
Nido d'infanzia tempo parziale senza pasto + anticipo (6h/g + 1 h anticipo x 5gg = 35h/settimana)	€ 29,30	€ 315,39
Nido d'infanzia tempo parziale senza pasto + sabato mattina (6h/g x 5gg + 6h sabato = 36h/settimana)	€ 30,18	€ 324,86
Nido d'infanzia tempo parziale senza pasto + anticipo + sabato mattina (6h/g + 1h anticipo x 5gg + 6h sabato = 41h/settimana)	€ 34,58	€ 372,20

Sono inoltre state stabilite le agevolazioni e le percentuali di riduzione per assenza come di seguito riportato.

Le agevolazioni

- in presenza di più bambini appartenenti al medesimo nucleo familiare che contemporaneamente fruiscono dello stesso servizio, riduzione del 50% sulla retta

¹ Articolo 20 del Regolamento per la disciplina del sistema dei servizi socio educativi per la prima infanzia, di cui alla Delibera del Consiglio comunale n. 70 del 28/06/2007.

di frequenza per il secondo figlio fratello del primo. Tale riduzione viene ripartita in misura uguale sulle rette

- in presenza di più bambini appartenenti al medesimo nucleo familiare che contemporaneamente fruiscono dello stesso servizio, riduzione del 75% sulla retta di frequenza per il secondo ed il terzo figlio gemello del primo. Tali riduzioni vengono ripartite in misura uguale sulle rette
- in caso di famiglia affidataria, applicazione della retta di frequenza mensile minima.

Le agevolazioni vengono applicate su richiesta del genitore al momento dell'accettazione del posto al nido.

Le riduzioni per assenza

In caso di assenza del/la bambino/a dal servizio la quota della retta corrispondente a tale assenza, calcolata in trentesimi, viene ridotta in termini percentuali come di seguito specificato:

- per ogni giorno di assenza generica 33,33%
- a partire dal primo giorno di assenza per malattia certificata 66,66%
- a partire dal primo giorno di assenza per ricovero ospedaliero certificato 100%

Per beneficiare delle riduzioni per il periodo di assenza in caso di malattia o ricovero è necessaria la presentazione di certificato rilasciato dal pediatra del *Servizio sanitario provinciale* o con esso convenzionato, con indicato il periodo di malattia. Tale certificato deve essere consegnato all'educatrice il giorno del rientro al nido.

Come viene calcolata la retta

Per il calcolo della retta di frequenza, si applica il sistema tariffario ICEF. Il valore dell'indicatore ICEF deve essere richiesto a un CAF abilitato a partire dal mese di luglio ed entro il 30 settembre o comunque entro il mese di ammissione.

L'Amministrazione provvederà ad acquisire direttamente dagli archivi provinciali il valore di tale indicatore e della retta mensile base di nido d'infanzia a tempo pieno e a tempo parziale corrispondente. Sulla base di tali dati, in caso di concessione dei servizi aggiuntivi di anticipo o posticipo e/o per il sabato, l'Amministrazione provvederà a ricalcolare la retta mensile comprensiva della quota aggiuntiva per tali servizi. L'Amministrazione provvederà anche ad applicare direttamente le agevolazioni stabilite nel provvedimento di determinazione delle rette di frequenza, richieste dal genitore al momento dell'accettazione del posto al nido.

La mancata determinazione del valore ICEF entro i termini stabiliti, comporta l'applicazione della retta mensile massima.

E' sempre possibile, nel corso dell'anno educativo, richiedere al CAF il calcolo del valore ICEF; in tal caso l'eventuale rideterminazione della retta avrà decorrenza dal mese

successivo a quello di elaborazione dell'ICEF. In caso di variazioni dell'indicatore ICEF per modifiche nella composizione del nucleo familiare, l'eventuale rideterminazione tariffaria avrà decorrenza dal mese successivo a quello di variazione dell'ICEF.

Il calcolo della tariffa può subire modifiche in caso di rettifica di dati già presentati ed inseriti nel sistema per ravvedimento operoso o a seguito di controllo. In tal caso l'Amministrazione non effettua rimborsi per variazioni in diminuzione della tariffa già applicata. Sarà invece richiesto il pagamento di una somma a congruaglio per variazioni in aumento della tariffa già applicata.

Le modalità di pagamento

Il pagamento della retta mensile può essere effettuato entro la data di scadenza con le modalità riportate nel bollettino precompilato inviato bimestralmente dal Comune.

Al fine di rendere più comodi e sicuri i pagamenti si suggerisce l'attivazione della **domiciliazione su conto corrente SEPA Direct Debit Core (S.D.D. Core)**.

In caso di mancato pagamento delle rette di frequenza nei termini previsti, l'Amministrazione provvederà a richiedere il pagamento dell'importo dovuto maggiorato degli interessi legali.

Ai sensi dell'art. 20 del "Regolamento", il Comune a tre mesi dalla scadenza infruttuosa del termine di pagamento considerato, rileva la decadenza dal posto al nido d'infanzia del bambino o della bambina e riscuote le rette comunque dovute.

Dimissioni dal servizio

In base all'art. 8 del "Regolamento", le dimissioni volontarie dal servizio devono essere presentate in forma scritta al nido d'infanzia, almeno quindici giorni prima dell'ultimo giorno di frequenza. L'utente comunque corrisponde la retta per i quindici giorni successivi dalla comunicazione effettuata in difetto dei termini previsti.

L'ultimo giorno di frequenza può essere solo un giorno di apertura del nido come da calendario dell'anno educativo.

n. 4 - Indagine di soddisfazione utenza nei nidi d'infanzia del Comune di Trento – anno educativo 2017/2018

Risultati generali

Restituzione
72,2% - 855 questionari su 1.184 famiglie utenti nell'anno

Caratteristiche del campione
Età del bambino – divezzo 73% - lattante 22% - non risponde 5%
Anno di inserimento al nido – anno in corso 45% - anno ed. scorso 50% - non risponde 5%

Giudizio complessivo
8,9 in una scala da 1 a 10

Grado di importanza e soddisfazione – percentuali risposte positive nelle risposte “chiuse”
Importanza totale 98,54%
Soddisfazione totale 96,09%

Analisi dei gap tra medie di importanza e soddisfazione per le 6 aree di indagine (scala da 1 a 6)		
Informazione e ammissione	importanza 5,33 e soddisfazione 5,04	gap - 0,29
Personale	importanza 5,83 e soddisfazione 5,60	gap - 0,23
Benessere e cura del bambino	importanza 5,80 e soddisfazione 5,52	gap - 0,28
Attenzioni educative	importanza 5,67 e soddisfazione 5,50	gap - 0,17
Relazione e comunicazione nido-famiglia	importanza 5,48 e soddisfazione 5,30	gap - 0,18
Organizzazione e costi	importanza 5,67 e soddisfazione 5,03	gap - 0,14

Analisi dei gap tra medie di importanza e soddisfazione per singolo aspetto – punti di forza	
ora di apertura del nido	+ 0,08

Analisi dei gap tra medie di importanza e soddisfazione per singolo aspetto – punti di attenzione	
nessuno*	

* Quest'anno per nessun aspetto è risultato un gap tra importanza e soddisfazione maggiore della soglia di attenzione pari a -0,50

Analisi delle domande aperte sui questionari restituiti
592 (69%) famiglie hanno espresso uno o più aspetti considerati particolarmente positivi
295 (35%) famiglie hanno espresso uno o più aspetti da migliorare

Analisi delle domande aperte: punti di forza	
Professionalità e competenza del personale del nido	323
Benessere psicologico del bambino: accoglienza, attenzione ai bisogni	224
Relazione nido famiglia: accoglienza, attenzione, rapporto educatrice famiglia	164
Aspetti educativi: socializzazione, educazione all'autonomia	95
Relazione educatrici bambini	82
Proposte educative	77

Analisi delle domande aperte: aspetti da migliorare	
Nessuno - che continui così	92
Relazione nido-famiglia: scambio di informazioni, incontri con educatrice e resoconto giornata	66
Orari giornalieri e chiusure annuali	65

n. 5 - Indicatori di prestazione del servizio anno educativo 2017/2018

Fattore qualità			Descrizione indicatore	Valore indicatore standard	Valore realizzato
1	Garanzia della regolare erogazione del servizio	A	Apertura giornaliera del servizio agli orari indicati	Dalle 7.30 nel nido a tempo pieno e a tempo parziale mattino* Dalle 13.30** nel nido a tempo parziale pomeriggio	100%
		B	Risoluzione del disservizio inerente agli impianti tecnologici	Entro 3 ore dalla segnalazione dell'evento	100%
2	Garanzia del servizio educativo	A	Progettazione educativa di gruppo, con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità	≥ 1	1
3	Frequenza regolare di incontri con le famiglie	A	Assemblea di inizio anno con i genitori dei bambini al primo inserimento (con presenza personale educativo)	n° 1	1
		B	Incontri di gruppo nella sezione di riferimento	n° 2	2
4	Garanzia del percorso del bambino al nido	A	Numero di colloqui con i genitori di ciascun bambino per ogni anno educativo	n° 2	2
		B	Numero di osservazioni per ciascun bimbo per ogni anno educativo	n° 2	2
		C	Numero di profili per ciascun bambino per ogni anno educativo***	n°1	1
5	Passaggio di informazioni tra operatori relativamente ai bimbi	A	Numero di incontri del gruppo di lavoro ***	n° 6	6
		B	Numero di incontri del gruppo educativo ***	n° 10	13
		C	Numero di incontri annuali del personale educativo di sezione ***	n° 5	11
6	Garanzia dell'igiene personale del bambino	A	Numero di cambi giornalieri per il bambino che frequenta il servizio per un minimo di 8 ore	≥ 3	100%
7	Garanzia del Menù	A	Numero di giorni per l'attivazione della personalizzazione della dieta	1 dal ricevimento della richiesta	100%
		B	Rispetto del menù di base programmato	Nel 95% dei casi	97,02%

Fattore qualità		Descrizione indicatore		Valore indicatore standard	Valore realizzato
8	Garanzia della competenza ed aggiornamento degli operatori	A	Numero medio annuo di ore di formazione per ogni posto di educatore previsto in pianta organica	n° 30	29,4
9	Ascolto dell'utenza e informazione	A	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale	85%	96,09%
		B	Tempo massimo che intercorre fra la data di ricezione del reclamo e la risposta	30 giorni	100%
		C	Definizione del calendario di erogazione del servizio entro il termine di approvazione della graduatoria	Entro 15 maggio	26 aprile
		D	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore), compresi eventuale anticipazione dell'orario di chiusura del nido	≥ 48 ore	100%

*od orari specifici dei singoli nidi

** dalle 12.30 se con anticipo di 1 ora

*** indicatore/valore successivamente modificato (vedi pag. 21)

n. 6 - Servizio di nido estivo

Il Comune di Trento attiva annualmente, in base alle domande presentate dalle famiglie dei bambini e delle bambine iscritti ai nidi comunali, il servizio di nido estivo al fine di garantire la possibilità di frequenza al nido anche nel periodo di chiusura estiva delle strutture.

Il servizio è rivolto ai bambini residenti nel Comune di Trento iscritti ai nidi comunali che siano in regola con il pagamento delle rette di frequenza al nido. Annualmente, indicativamente nel mese di marzo, il Dirigente del Servizio Servizi all'Infanzia stabilisce termini e modalità di raccolta delle domande e i criteri per l'ammissione al servizio.

Il servizio di nido estivo viene realizzato in una struttura idonea individuata annualmente fra quelle dei nidi d'infanzia comunali e con uno specifico progetto educativo che garantisce particolare attenzione alla composizione dei gruppi, ai delicati momenti di cura ed alle attività educative proposte.

Il servizio si svolge in turni di 1 settimana, dal lunedì al venerdì, con orario tempo pieno o a tempo parziale a seconda della modalità di fruizione del nido.

