



***Raggi di Sole s.r.l.***

*Via S. Luigi 5 – Brugherio*

*Tel. 039/835725*

***Coordinatrice Didattica: Dott.ssa Sara Giani***

## **CARTA DEI SERVIZI**

## ***INDICE***

	Prefazione – La carta dei servizi	Pag. 3
	Principi fondamentali	Pag. 4
CAP. 1	Tipologia struttura	Pag. 4
CAP. 2	Fini istituzionali dell'attività	Pag. 4
CAP. 3	Offerta del servizio: orari di apertura, giornata-tipo, approccio psico- pedagogico, menù tipo	Pag. 4
CAP. 4	Personale	Pag. 6
CAP. 5	Tutela degli utenti	Pag. 6
CAP. 6	Rilevazione della soddisfazione	Pag. 6
CAP. 7	Rette	Pag. 6
CAP. 8	Dimissioni	Pag. 7
CAP. 9	Descrizione spazi	Pag. 7
	Allegati	Pag. 8

## ***LA CARTA DEI SERVIZI***

*Con direttiva del 27 gennaio 1994 , il Consiglio dei Ministri, allineandosi a quanto già realizzato in altri paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti, ha introdotto i "Concetti Fondamentali" che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini. A seguito di tale direttiva, tutti gli enti erogatori di servizi pubblici debbono adottare e garantire standard di qualità e quantità del servizio tramite l'adozione di una "Carta dei Servizi" (D.L. n. 163 e Legge 11 Luglio 1995 n. 273), volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.*

*Raggi di Sole srl ha elaborato la propria Carta dei Servizi e si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri utenti un reale strumento partecipativo. La presente Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate e puntuali sui servizi offerti da Raggi di Sole srl e sulle modalità di accesso, consente all'utente di valutare la qualità, oltre che la quantità, dei propri servizi e di formulare proposte in merito, mediante la predisposizione di strumenti atti alla rilevazione di dati informativi. Tutto ciò al fine di consentire una continua verifica e quindi la possibilità di interventi mirati per la correzione di situazioni di disagio o disservizio che potrebbero manifestarsi. Lo scopo è quello di migliorare il servizio in generale tramite l'individuazione dei canali di comunicazione più corretti e le procedure più efficaci per rispondere nel modo più adeguato possibile alle varie esigenze.*

## ***PRINCIPI FONDAMENTALI***

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi di RAGGI DI SOLE SRL si ispira, sono quelli di: **Uguaglianza e Imparzialità:** I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

**Rispetto:** Ogni utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Diritto di Scelta:** L'utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

**Partecipazione:** L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

**Efficacia ed Efficienza:** I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente.

### **1. TIPOLOGIA STRUTTURA**

In ottemperanza al DGR 20588/2005, Raggi di Sole srl opera in Brugherio, con sede nella Frazione di S. Damiano in via S.Luigi, n° 5; è un asilo nido privato con autorizzazione al funzionamento **n° 2565 del 28/07/2011** concessa dall'U.O. Vigilanza e Controllo Socio Sanitario – ASL Monza e Brianza.

Amministratore della Società è il *Dott. Ezio Giani*, specializzato in Scienze dell'Alimentazione: si occupa personalmente dell'impostazione dei menù per le diverse fasce di età, riservando particolare attenzione alla necessità di diete speciali, richieste dai genitori per particolari e documentate esigenze del bambino.

Specializzato altresì in Medicina dello Sport, collabora con le educatrici nell'impostazione dell'educazione motoria, intervenendo personalmente per eventuali manifestazioni di sospette disfunzioni.

Coordinatrice Didattica la *Dott.ssa Sara Giani*, Laureata in Scienze dell'educazione ed in Relazioni Pubbliche.

L'Azienda Sanitaria Locale di riferimento è la ASL 311 - MI 3 – Viale Elvezia, 2 - 20052 Monza - MI

### **2. FINI ISTITUZIONALI DELL'ATTIVITA'**

**La struttura risponde ai bisogni delle famiglie con bambini dai 3 ai 36 mesi, svolgendo attività educativo/didattica, in un ambiente accogliente e sereno**, che faciliti al bambino il passaggio dalla famiglia al nido e che tenga conto di due suoi bisogni fondamentali: **il bisogno di cura**, in particolare nei momenti di accoglienza, cambio, pappa, sonno, congedo e **il bisogno di autonomia**, attraverso l'organizzazione di momenti di gioco esplorativo, manipolativo, psicomotorio.

### **3. OFFERTA DEL SERVIZIO**

#### **Orari di apertura**

La struttura è aperta da settembre a luglio compresi, per un totale di 48 settimane, dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 19.00

#### **Giornata tipo**

I ritmi della giornata educativa all'asilo nido rispetteranno l'esigenza della ritualità, fondamentale per il bambino da 0 a 3 anni. Infatti la scansione di momenti precisi e ben identificabili nel corso della giornata e che si ripetono con la stessa cadenza nelle giornate successive è **per lui fortemente rassicurante**.

Raggi di Sole propone la seguente giornata tipo:

7.30 – 9.30	Arrivo e accoglienza
9.30 – 10.00	Merenda
10.00 – 11.30	Laboratori, attività e gioco libero
11.30 – 12.30	Pranzo
12.30 – 13.00	Preparazione alla nanna
13.00 – 15.00	Nanna
15.00 – 15.30	Merenda
15.30 – 18.00/19.00	Attività pomeridiane e uscita

### Approccio psico-pedagogico

Le proposte didattico-educative tengono conto degli obiettivi specifici di ogni età, degli interessi e attitudini dei bambini, delle loro capacità ed abilità e sono orientate ad abbracciare tutti gli aspetti dello sviluppo dell'età evolutiva.

A tal fine i bambini verranno coinvolti in attività di:

- **manipolazione** con farina, pasta di pane, pasta di sale, ecc.
- **travasi** con acqua, farina, sabbia, ecc.
- **psicomotricità**
- **esperienze grafico pittoriche** con pennarelli, pastelli, colori a dita, tempere, acquarelli, ecc.
- **lettura di fiabe**
- **drammatizzazione**
- **giochi di costruzione, simbolici, di movimento e spontanei**

Tali attività prevedono una programmazione mensile che verrà esposta in bacheca.

### L'inserimento

Il distacco dai genitori rappresenta per ogni bambino un momento cruciale di non facile accettazione. È indispensabile quindi proporgli una conoscenza graduale del nuovo ambiente e delle persone che ne fanno parte. Attraverso la fase dell'inserimento (della durata di due settimane circa), i momenti di permanenza all'asilo nido da parte del bambino aumentano con gradualità in concomitanza con una diminuzione del tempo in cui l'adulto di riferimento si fermerà accanto a lui. L'inserimento avverrà in piccoli gruppi di 3/4 bambini per ogni educatrice, la quale rappresenterà la figura di riferimento per ciascun membro del gruppo. Sarà lei ad accogliere i bambini, si farà carico dei loro bisogni e richieste, ascoltando le esigenze del bambino e della famiglia e rispettandone tempi e ritmi di adattamento. Si potrà inoltre come tramite per il bambino nella conoscenza del nuovo ambiente, delle altre figure adulte e degli altri bambini presenti al nido.

### Programma inserimento:

- *prima settimana* → lunedì dalle 9.30 alle 10.30 – martedì dalle 9.30 alle 11.30 - mercoledì e giovedì dalle 9.30 + pranzo con la mamma – venerdì dalle 9.30 + pranzo con l'educatrice;
- *seconda settimana* → part-time regolare la mattina e integrazione graduale della permanenza pomeridiana fino a giungere all'orario di ritiro quotidiano scelto dalla mamma.

### Menù tipo

Il menù viene distribuito all'inizio dell'anno. Presenta una proposta quadrisettimanale che si ripete ogni mese. Il menù invernale è valido da ottobre ad aprile, quello estivo da maggio a settembre. Per eventuali esigenze diverse (motivi di salute, di religione ed etici), è possibile richiedere un programma alimentare alternativo, consultando il Dott. Ezio Giani, specialista in Scienze dell'alimentazione.

Per i menù nello specifico vedi **allegato 1**.

#### 4. PERSONALE

Lo staff di Raggi di Sole è così composto:

- Una coordinatrice didattica con funzione di educatrice, che sovrintende il lavoro del personale educativo e ausiliario, garantendo l'applicazione dei principi educativi fondamentali per l'ottimale funzionamento dell'asilo nido, considerato servizio educativo pensato per il bambino e la sua famiglia e non come semplice luogo di custodia e assistenza. Si occupa anche delle iscrizioni dei bambini, delle informazioni alle famiglie, della gestione di strutture e forniture (Dott.ssa Sara Giani);
- Educatrici in numero adeguato ai bimbi presenti nella struttura, rapporto 1/7 (Dott.ssa Sara Giani, Sig.na Nella Spione, Sig.na Enza Crisafulli);
- Una cuoca che cucina seguendo le indicazioni del servizio pediatrico Asl (Sig.ra Morena Gittini);
- Un'addetta alle pulizie per la cura e l'igiene degli ambienti (Sig.ra Morena Gittini);
- Una counsellor per la supervisione delle educatrici, per tutti gli aspetti relativi alla programmazione educativa, all'osservazione delle attività proposte al nido e alla relazione con le famiglie per problemi di inserimento o di crescita dei figli (Dott.ssa Silvia Iaccarino);
- Un medico nutrizionista che decide in materia di alimentazione all'interno del nido ed interviene in caso di problemi per allergie o intolleranze alimentari (Dott. Ezio Giani).

#### 5. TUTELA DEGLI UTENTI

Qualsiasi reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma orale alla responsabile gestionale, Dott.ssa Sara Giani o in forma scritta attraverso l'apposito modulo (**allegato 2**).

#### 6. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Alla fine di ogni anno educativo, è prevista la somministrazione alle famiglie di un questionario di rilevazione (**allegato 3**) che permetterà di evidenziare eventuali problemi ed in questo modo impegnare l'Azienda a risolverli.

#### 7. RETTE

<b>Fascia A1</b>	Dalle 7.30 alle 18.00	€ 600,00
<b>Fascia A1 plus*</b>	Dalle 7.30 alle 19.00	€ 640,00
<b>Fascia A2</b>	Dalle 7.30 alle 13.30	€ 500,00
<b>Fascia B1</b>	Dalle 13.00 alle 18.00	€ 400,00
<b>Fascia B1 plus*</b>	Dalle 13.00 alle 19.00	€ 440,00

\* Fasce plus attivabili a fronte di almeno tre richieste

L'ammontare delle rette è calcolato in base al numero massimo delle ore di permanenza del bambino al nido ed in relazione alle attività e ai servizi di cui usufruisce:

- Fascia A1: momento di accoglienza, merenda mattutina, attività educative, gioco libero, pranzo, nanna, merenda pomeridiana, attività ricreative. Tot. massimo di permanenza: 11 h e 30 min.
- Fascia A1 plus: stessi servizi e attività della fascia A1. Tot. massimo di permanenza: 12 h e 30 min.
- Fascia A2: momento di accoglienza, merenda mattutina, attività educative, gioco libero, pranzo. Tot. massimo di permanenza: 6 h.

- Fascia B1: : momento di accoglienza, nanna, merenda pomeridiana, attività ricreative. Tot. massimo di permanenza: 5 h.
- Fascia B1 plus: stessi servizi e attività della fascia B1. Tot. massimo di permanenza: 6 h.

Le rette comprendono inoltre assicurazione e fornitura di pannolini da parte della struttura. È prevista una quota di iscrizione annua, non rimborsabile, pari a € 150,00.

### Modalità di accesso

L'unico criterio di accesso è l'ordine temporale di iscrizione, in relazione alla capienza della struttura. Per i posti convenzionati con il Comune di Brugherio, è il Comune stesso a stilare una graduatoria.

## 8. DIMISSIONI

Il bambino viene dimesso (allontanato dalla comunità) in caso di:

SINTOMI	POSSIBILITA' DI RIENTRO
Temperatura rettale uguale o superiore a 38,5° C	Dopo 24 ore di temperatura rettale costante sotto i 37.5° C
3 o più episodi di dissenteria nel corso della giornata	Dopo 24 ore dall'ultimo episodio
3 o più episodi di vomito nel corso della giornata	Dopo 24 ore dall'ultimo episodio
Congiuntivite	Dopo 24 dalla prima somministrazione della cura
Herpes / Impetigine / Mughetto / Stomatite	Dopo la fase infettiva della patologia
Sospette o accertate malattie esantematiche	Dopo la fase infettiva della patologia
Pediculosi	Dopo la risoluzione del problema

## 9. DESCRIZIONE SPAZI

L'asilo Raggi di Sole è posizionato in una via interna di San Damiano. Occupa l'intero piano terra di una piccola palazzina, che si affaccia su un giardino interno completamente dedicato agli utenti dell'asilo.

All'interno, i locali coprono una superficie di 240 m<sup>2</sup>, strutturata in spazi differenziati, in modo tale da assicurare zone decentrate per attività e gruppi specifici di lavoro.

Il locale cui si accede entrando nella struttura è una prima zona di accoglienza che funge anche da ufficio. Segue il locale dell'accoglienza vera e propria. Da questa zona, si accede al salone principale del nido (sala giochi), nel quale si aprono gli accessi alle altre aule: da un lato la sala pappa, collegata alla cucina da un locale dispensa e ai bagni/spogliatoi del personale, dall'altro la sala nanna e il bagno. Da tutti i locali (ad eccezione della zona accoglienza) si può accedere al giardino.

Ultimo aggiornamento: 01/09/2012

L'amministratore  
Dott. Ezio Giani

## ALLEGATO 1

**MENU' INVERNALE PER DIVEZZI E DIVEZZINI (1-3 anni)****Dal 1 ottobre 2012 al 12 aprile 2013**

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
Passato di verdura  Frittata con spinaci	Risotto allo zafferano  Platessa al cartoccio Carote al vapore	Farfalle al pomodoro  Arrosto di vitello Finocchi lessi	Pasta e legumi (ceci, piselli o lenticchie) Sformatino di verdura gratinata (zucchine, carote, cavolfiori)	Pastina in brodo  Coscette di pollo lesse Patate arrosto
Fusilli al pomodoro Dadini di prosciutto Zucchine trifolate	Conchigliette al pesto Cotolette di pollo Insalata	Passato di verdura Sformatino di pesce, patate e prezzemolo	Risotto alla zucca Frittata con erbe	Raviolini burro e salvia Coniglio in umido Carote lesse
Risotto allo zafferano Scaglie di grana  Purè di cavolfiori	Passato di verdura Polpette di vitello arrosto  Piselli	Pennette in bianco Frittata con spinaci	Farfalle al ragù di verdure Platessa in umido  Finocchi gratinati	Polenta Spezzatino di tacchino alla pizzaiola Zucchine al vapore
Pastina in brodo  Bastoncini di pesce al forno Carote alla julienne	Gnocchetti sardi al pomodoro Frittata con zucchine	Risotto alla parmigiana  Fesa di tacchino al latte  Cavolfiori gratinati	Pasta e fagioli  Crescenza  Purè di patate	Pasta pasticciata (ragù di carne, prosciutto e mozzarella)  Insalata
MERENDA: Yogurt	MERENDA: Budino alla vaniglia	MERENDA: Latte e biscotti	MERENDA: Yogurt	MERENDA: Torta e succo

Per il passato di verdura possono essere usati i seguenti ortaggi: patate, carote, zucchine, lattuga, spinaci, coste, erbe, finocchi, cavolfiori, verze, piselli, zucca, sedano, fagioli, lenticchie.

In base alla disponibilità, si sceglierà tra i seguenti frutti: mela, pera, ananas, kiwi, banana, arancia, mandarino, mandarancio.



**MENU' ESTIVO PER DIVEZZI E DIVEZZINI (1-3 anni)**  
**Dal 15 aprile 2013 al 30 settembre 2013**

<b>LUNEDÌ</b>	<b>MARTEDÌ</b>	<b>MERCOLEDÌ</b>	<b>GIOVEDÌ</b>	<b>VENERDÌ</b>
Risotto allo zafferano	Conchiglie al pomodoro*	Farfalle al ragù di verdure	Ditaloni al pesto*	Pastina in brodo
Frittata di spinaci freschi	Arrosto di vitello Zucchine trifolate	Cotolette di pollo Carote julienne	Prosciutto Fagiolini in insalata	Filetto di platessa al cartoccio Piselli
Fusilli al pesto*	Risotto con pisellini freschi	Pennette al pomodoro*	Conchigliette con passato di verdura Frittata di erbe	Maccheroncini al ragù
Hamburger di vitello Insalata	Nasello al vapore Carote saltate	Scaglie di grana Zucchine lesse		Cosciotto di tacchino agli aromi e fagiolini
Insalata di riso	Farfalle al pesto*	Risotto allo zafferano	Fusilli al pomodoro*	Ditaloni con passato di verdura
Prosciutto cotto Carote julienne	Frittata di spinaci	Coniglio al forno Patate al forno	Filetto di platessa in umido Zucchine al vapore	Scaloppine di vitello al limone Insalata
Pasta pasticciata (piatto unico con carne, mozzarella, prosciutto e piselli)	Pennette zafferano e zucchine Fesa di tacchino al latte Patate lesse	Fusilli al pesto* Nasello al vapore Fagiolini al burro	Risotto al prezzemolo e zucchine Caprese di mozzarella e pomodorini	Farfalle al pomodoro* Frittata di coste
MERENDA: Gelato	MERENDA: Yogurt	MERENDA: Budino alla vaniglia	MERENDA: Yogurt	MERENDA: Torta e succo di frutta

\* piatti preparati con prodotti freschi

In base alla disponibilità, si sceglierà tra i seguenti frutti: mela, pera, ananas, kiwi, melone, anguria, albicocca, pesca, banana e prugna.

## ALLEGATO 2 – SCHEDA RECLAMO

Spett. Raggi di Sole srl  
Via Monte Grappa 12/18  
20047 Brugherio (MI)

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
genitore di \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_

Segnala a Raggi di Sole srl quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

1. Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione:

ottimo                       buono                       mediocre                       scarso

2. Organizzazione e cura degli spazi interni:

ottimo                       buono                       mediocre                       scarso

3. Accoglienza ricevuta dal personale:

ottimo                       buono                       mediocre                       scarso

4. Informazioni ricevute sulle attività proposte:

ottimo                       buono                       mediocre                       scarso

5. Preparazione dei pasti e diete predisposte:

ottimo                       buono                       mediocre                       scarso

6. Per quale motivo ha scelto la nostra struttura?

- Ubicazione
- Tariffe
- Conoscenza del personale
- Ambienti
- Altro

7. Come valuta complessivamente il servizio offerto?

ottimo                       buono                       mediocre                       scarso

8. Proposte di miglioramento:

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_