Centro Accoglienza Ambrosiano Onlus

ANNO EDUCATIVO 2024-2025

CARTA DEI SERVIZI

Nido d'infanzia Robertino Bertola

CENTRO ACCOGLIENZA AMBROSIANO ONLUS

PARTE PRIMA

IL CENTRO ACCOGLIENZA AMBROSIANO ONLUS

L'Associazione
La sede legale
La Carta dei Servizi
Ulteriori informazioni
Organigramma

PARTE SECONDA

SERVIZI ALL'INFANZIA

Nido d'infanzia Robertino Bertola
L'unità operativa
Il progetto educativo
Destinatari
Il personale
Modalità d'iscrizione
Modalità di inserimento
I momenti di cura
I percorsi di gioco
La giornata tipo
La partecipazione delle famiglie
Il servizio mensa
Orario e calendario
La contribuzione degli utenti
Gli spazi
L'impostazione per progetti
Dove si trova

PARTE TERZA

LA QUALITA' DEI SERVIZI

Diritto all'informazione
Garanzia per un corretto funzionamento
Attività di monitoraggio
Privacy
Volontariato
Come aiutare
Indirizzi utili

ALLEGATI

Questionario soddisfazione utente
Reclamo utente
Calendario
Progetto ambientamento

PARTE PRIMA
IL CENTRO ACCOGLIENZA AMBROSIANO ONLUS

L'ASSOCIAZIONE

Il Centro Accoglienza Ambrosiano Onlus nasce a Milano nel 1983 dedicandosi all'accoglienza e al sostegno della famiglia e in particolar modo delle mamme sole e dei loro bambini, specie nelle situazioni di disagio familiare, solitudine, lontananza dai paesi d'origine, con problemi alloggiativi o lavorativi. Negli anni l'Associazione è cresciuta mantenendo aperto lo sguardo ai cambiamenti sociali, adeguandosi ai nuovi bisogni e rinnovandosi per dare sempre risposte concrete.

L'Associazione gestisce **Servizi residenziali per mamme con bambini/e** che vivono situazioni sociali problematiche e complesse ed il **Nido d'infanzia Robertino Bertola**.

Le attività realizzate dall'Associazione sono possibili grazie ad una solida collaborazione tra personale dipendente e volontario, entrambe risorse e fulcro dell'organizzazione gestionale ed operativa. L'Associazione è in costante e proficuo dialogo con i servizi e gli altri enti sul territorio, lavora in sinergia con i diversi enti pubblici che beneficiano dei servizi dell'Associazione, dai quali riceve contributi.

LA SEDE LEGALE

La sede legale coordina tutte le attività associative per aspetti di gestione economica ed amministrativa, controllo e verifica delle normative vigenti, gestione del personale dipendente e volontario, registrazione presenze, attività di fund raising, partecipazione a bandi pubblici e privati per la raccolta fondi, pianificazione attività di formazione e supervisione, relazioni con i servizi presenti sul territorio, manutenzione degli stabili e tutte le attività che servono per rendere funzionali le strutture dell'Associazione.

LA CARTA DEI SERVIZI

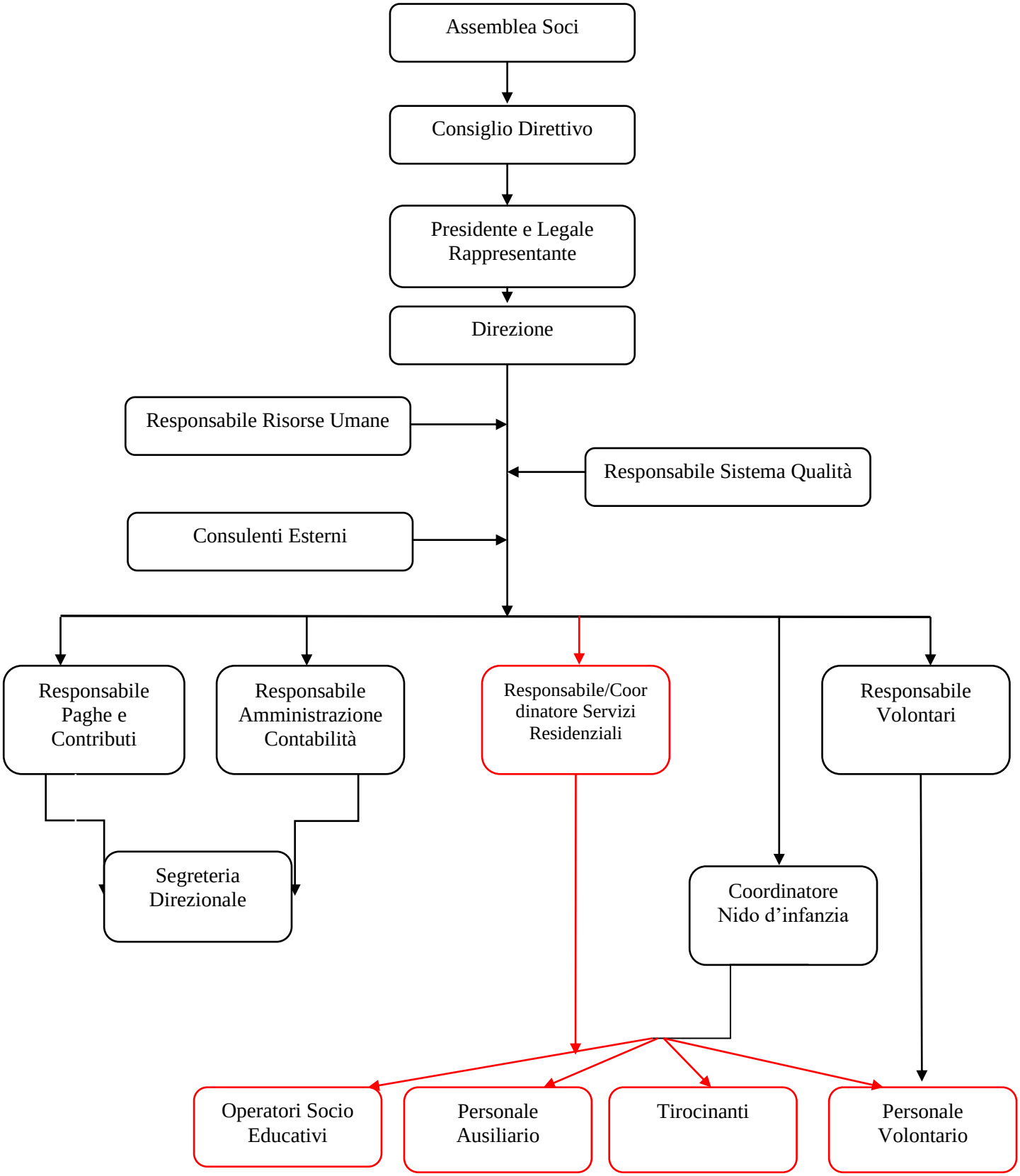
La Carta dei Servizi è un documento in cui sono descritti finalità, modi e criteri attraverso cui i servizi dell'Associazione vengono attuati, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo. Attua il principio di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio e trova ispirazione dall'articolo 3 della Costituzione Italiana. E' un importante strumento con cui

viene resa evidente l'organizzazione dei diversi servizi, si tutela il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, della dignità della persona e con cui si vieta qualsiasi forma di discriminazione basta sul contesto sociale, sulla distinzione di sesso, diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica; impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

ULTERIORI INFORMAZIONI

- Associazione costituita il 13.10.1983 con atto notarile n. 53960/6203
- ONLUS iscritta all'Anagrafe delle Onlus
- Associazione iscritta al Registro Regionale delle persone giuridiche private DPGR n.4987 del 28/04/1992

ORGANIGRAMMA ASSOCIAZIONE



PARTE SECONDA
SERVIZI ALL'INFANZIA

Nell'ambito della nostra attività a favore della famiglia e del suo benessere, l'Associazione ha previsto il sostegno alla genitorialità attraverso l'apertura di un nido in continua evoluzione, servizio attento e sensibile ai numerosi cambiamenti che coinvolgono il settore e l'ambito socio-familiare.

GLI OBIETTIVI

L'obiettivo principale cui è finalizzata l'attività del Nido è agevolare, sostenere il/la bambino/a e la sua famiglia, nel delicato passaggio da una socialità essenzialmente ristretta all'ambito familiare, a un tipo di socialità allargata, nella quale compaiono più attori dai ruoli per loro nuovi e nel quale iniziano ad avere loro stessi, ruoli nuovi.

NIDO D'INFANZIA ROBERTINO BERTOLA

L'UNITA' OPERATIVA

Il Nido Robertino apre nel 1995.

La struttura è organizzata nel rispetto degli standard della Regione Lombardia, ha ottenuto l'autorizzazione permanente al funzionamento da parte della Provincia di Milano, il parere favorevole della ASL di Milano, Servizio Igiene Pubblica e Tutela della Salute nei luoghi di Lavoro ed è convenzionata con il Comune di Milano per l'offerta di posti per i bambini/e in lista presso il servizio pubblico.

Il Nido segue ed applica le disposizioni relative all'accreditamento dei servizi all'infanzia impartite dal Comune di Milano.

Il Nido può ospitare un numero massimo di 60 bambini/e, ed accoglie utenti di età compresa fra i 3 e 36 mesi, comunque fino all'iscrizione alla scuola dell'infanzia.

Il Nido è un servizio socio-educativo rivolto alle famiglie, che necessitano di un affiancamento nella crescita dei propri figli/e, che cerca di rendere tangibile alcuni diritti essenziali per i bambini/e:

- il diritto alla salute, ribadendo che tale concetto include non solo gli aspetti fisici ma anche quelli psichici e sociali del benessere;

- il diritto a condizioni e strumenti più favorevoli all'educazione e alla socializzazione, attraverso il coinvolgimento delle famiglie, istituzioni e forze sociali;
- il diritto fondamentale di protezione e tutela, con riferimento al diritto di pari opportunità.

IL PROGETTO PEDAGOGICO

Il Nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale che accoglie bambini e bambine integrando nel processo educativo l'opera della famiglia in un'ottica di centralità del bambino, tenendo conto dei valori fondanti della partecipazione, dell'accoglienza e del rispetto dell'unicità irriducibile di ognuno (secondo le linee pedagogiche per il sistema integrato zerosei 13/4/2017).

I genitori interessati, possono prenderne visione all'interno della struttura stessa.

Il Progetto tiene conto delle seguenti voci:

- linee guida associative
- relazione col bambino e sua declinazione nei diversi ambiti (cura, routine, gioco ecc..)
- relazione con le famiglie
- il personale
- formazione
- rapporti col territorio
- testi e pubblicazioni di riferimento
- Progetto Ambientamento (vedi allegato)
- Progetto di continuità

I principi guida del progetto vengono declinati annualmente nella Progettazione educativa redatta sulla base delle osservazioni effettuate dall'equipe educativa.

DESTINATARI

Nel nido possono essere inseriti bambini/e con una fascia di età compresa tra i 3 e i 36 mesi, provenienti da diversi contesti sociali, senza distinzione di sesso, diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.

IL PERSONALE

Presso il nido operano le seguenti figure:

- la coordinatrice: è un'educatrice, referente del servizio nido e facilita i rapporti tra Direzione, operatori e famiglie; svolge anche funzioni educative;
- le educatrici: il personale educativo è numericamente proporzionato allo standard previsto dalla Regione Lombardia e dall'accreditamento del Comune di Milano; tutti gli operatori sono dotati di adeguato e specifico titolo di studio e agiscono in un clima di valorizzazione della diversità di ciascuno;
- consulenti-esperti: nel corso dell'anno sono coinvolti esperti del settore (pedagogisti, psicologi) che affrontano tematiche relative all'infanzia;
- i volontari: da sempre presenti all'interno del nido come supporto ausiliario alle educatrici durante lo svolgimento delle attività della giornata;
- le ausiliarie: si occupano della preparazione del pasto e della sanificazione degli ambienti.

Per tutti gli operatori sono previste forme di aggiornamento professionale promosse dall'Associazione, secondo le normative vigenti ed in base ai bisogni espressi dal personale stesso.

MODALITA' DI ISCRIZIONE

È possibile iscriversi presso la segreteria del nido durante tutto l'anno. I genitori possono avere informazioni telefonicamente e consultando il sito.

I genitori dei bambini/e già frequentanti, nel mese di giugno, possono confermare l'iscrizione per l'anno successivo.

È anche possibile accedere al nido attraverso la convenzione stipulata con il Comune di Milano; in questo caso è necessario chiedere informazioni sulle modalità telefonando allo 02.02.02 e/o visitando il sito www.comune.milano.it .

MODALITA' DI AMBIENTAMENTO

"Il primo incontro con il nido e altri servizi è un momento delicato e importante. Si tratta per molti bambini di un primo distacco, seppur temporaneo, dalle figure di attaccamento primario, che può scatenare il timore dell'abbandono e ridurre la disponibilità ad esplorare e accostarsi ad una realtà nuova, attraente ma, proprio per la sua novità, anche fonte di ansia. La creazione di un clima di fiducia tra educatori, bambino e suoi accompagnatori aiuta a fugare gli iniziali timori, invita a esplorare il nuovo ambiente e consente gradualmente di godere delle sue attrattive relazionali e ludiche. Un bambino che inizia a frequentare un servizio educativo si confronta con un nuovo contesto sociale, un ambiente, adulti nuovi e diversi e altri bambini che dovrà imparare a conoscere. Per molti, infatti, il nido costituisce la prima opportunità di entrare in contatto con coetanei in modo prolungato e ripetuto, in un contesto predisposto per l'incontro." *Orientamenti Nazionali per i servizi educativi all'infanzia, 2021.*

Affinché l'ambientamento dei bambini/e possa essere portato a buon fine è essenziale che le famiglie siano consapevoli del processo. Al momento dell'iscrizione la responsabile comunica ai genitori le modalità di funzionamento del servizio e le linee guida del progetto ideato, allegato alla presente Carta dei Servizi.

I MOMENTI DI CURA

La permanenza del/lla bambino/a al nido è fatta di azioni e gesti che si ripetono tutti i giorni. Queste azioni segnano il tempo che scorre e danno al bambino/a il ritmo della giornata. È importante per il/la bambino/a che questo rituale quotidiano sia riattivato ogni giorno, perché la conferma delle medesime azioni crea un senso di protezione, rassicurandolo e facendolo sentire accolto. Il benessere del/lla bambino/a passa soprattutto attraverso l'intensità delle emozioni che si accompagnano alle relazioni e ai gesti delle cure quotidiane e dei momenti cruciali della giornata, che vengono organizzati e gestiti in modo da creare un clima il più possibile familiare e sereno. Tutto ciò aiuta a dare un tempo ed un senso ad ogni cosa che il/la bambino/a vive al nido, contribuendo a creare quel clima di benessere e di fiducia indispensabili per favorire il processo di crescita. I principali momenti di cura sono: l'accoglienza, il cambio, il pranzo, il sonno, il congedo.

I PERCORSI DI GIOCO

Il gioco infantile può essere considerato e proposto per diversi suoi aspetti: come area transizionale di esperienza creativa del/lla bambino/a, come fonte di sviluppo e di piacere tramite l'esplorazione del mondo esterno e la comunicazione con l'altro, come strumento per padroneggiare ed elaborare le fatiche legate alla crescita.

Il carattere relazionale del gioco dei/lle bambini/e viene oggi generalmente riconosciuto. Il gioco assume significato soprattutto grazie alla presenza dell'adulto, alla sua capacità di creare un clima di fiducia e di sicurezza, alla sua attenzione, alla sua partecipazione che deve trovare un giusto equilibrio tra coinvolgimento e osservazione.

È importantissimo che le educatrici assumano il loro ruolo specifico, che è quello di pensare e organizzare le attività ludiche dei bambini, prendendovi parte con piacere, senza tuttavia rinunciare alla propria funzione di adulto.

I percorsi di gioco offerti ai bambini/e si basano sui loro bisogni fondamentali: esplorare l'ambiente, manipolare e muoversi, esprimersi con linguaggi verbali e non, entrare in relazione con coetanei e adulti, sperimentare un ambiente piacevole e stimolante.

Spazio e tempi ampi vengono dedicati al gioco libero, strumento prezioso di autentica crescita psicofisica, nel quale il ruolo dell'educatrice è quello di favorire e promuovere, con la proposta mirata e corretta di materiali e situazioni, la curiosità e la scoperta attiva del mondo da parte del/lle bambino/e.

Tempi quasi quotidiani e ampi vengono dedicati alla **vita all'aperto (outdoor education)** partendo dal presupposto che la natura rappresenta un elemento cruciale per uno sviluppo sano e totale della persona. Nessun altro ambiente educativo offre altrettante possibilità di sperimentare, provare, scoprire, inventare e creare e stimola in modo naturale il movimento e l'attività corporea dei/lle bambini/e, la messa alla prova di se stessi e il vivere il senso di avventura. Lo stare all'aria aperta è salutare, migliora le facoltà motorie e di apprendimento, stimola lo sviluppo di tutti i sensi e, attraverso la possibilità di esperienze personali varie, induce i bambini/e ad avere fiducia e coraggio nelle proprie capacità e a conoscere i propri limiti. Rispetto al giardino come ambiente positivo di apprendimento per i bambini/e, si può rilevare come questo consenta lo svolgimento di molte attività diverse (anche quella legata alla cura di piante), che rispondono ai bisogni

dei bambini e permettono loro di fare esperienze e apprendimenti che garantiscono lo sviluppo dell'intera personalità.

Le attività orientate allo sviluppo psicomotorio, alla comunicazione, al linguaggio, alla relazione di seguito precisate, sono realizzate come occasioni piacevoli che concorrono a favorire l'armonico sviluppo del bambino considerato nella sua globalità e nella stretta connessione e inscindibilità di corpo, mente, emozioni, il cui intreccio rappresenta il tratto distintivo della nostra umanità.

Vengono proposte le seguenti esperienze:

- attività di coinvolgimento di tutti i sensi (vista, udito, olfatto, gusto tatto) attraverso l'utilizzo di "loose parts" ("materiali sciolti" Simon Nicholson 1971): materiale naturale, di recupero, residuo di uso comune che permette di sperimentare sensazioni diversificate e molteplici;
- attività e modalità di relazione che sviluppino nel/lle bambino/a la constatazione del proprio esistere ed influire nello spazio e che permettono la conoscenza e la percezione del proprio schema corporeo;
- attività che favoriscano nel/lle bambino/a la comprensione del linguaggio prestando attenzione nell'offrire un costante feedback linguistico ai messaggi del bambino e nello stimolare la produzione linguistica;
- attività nelle quali sperimentare e dare importanza alle diverse possibilità di comunicazione, sia verbale che non verbale;
- attività volte a sostenere nel bambino il riconoscimento delle proprie e, conseguentemente, altrui emozioni, al fine di contribuire ad accompagnare il piccolo verso una buona auto regolazione emotiva;
- attività nelle quali sperimentarsi nella relazione con l'altro, promuovendo il valore dell'interdipendenza intesa come capacità di fare parte di un gruppo nell'ottica di sostenere le naturali competenze sociali ed empatiche dei bambini;
- attività che favoriscano e promuovano il decollo dalla modalità ludica e di approccio con il mondo esterno sensoriale e senso-motoria a quella simbolica e rappresentativa (dal primo al secondo anno di età);
- attività quindi che sostengano lo sviluppo cognitivo, emotivo, motorio, affettivo e sociale.

LA GIORNATA TIPO AL NIDO

Le attività finalizzate secondo i parametri di ATS sono dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

7.30-9.00 prima accoglienza giochi tranquilli e di passaggio da casa al Nido

9.00-9.15 seconda accoglienza

9.30-10 circle time e merenda di frutta

10-11.40 percorsi ludici, uscite in giardino secondo la progettazione annuale

11.40-12.00 igiene personale

12.00 –12.30 pranzo

12-30-13.00 igiene personale e accompagnamento alla nanna

12.30 eventuali uscite

Al risveglio igiene personale, gioco libero, narrazione

14.30-15.00 eventuali uscite

15.30-16.30 ricongiungimento

16.30-17.00 merenda

17.00-18.00 proposte ludiche e ricongiungimento

LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Per favorire un'azione educativa concorde, i genitori sono coinvolti attivamente nelle iniziative proposte dal nido: riunioni (almeno due all'anno), più colloqui individuali, incontri su temi educativi, quali l'ambientamento e la continuità educativa. La rilevazione della soddisfazione delle famiglie e le loro segnalazioni sono strumenti utili per il monitoraggio del servizio ed elementi di miglioramento della qualità dello stesso.

IL SERVIZIO MENSA

Durante la loro permanenza giornaliera, i/le bambini/e usufruiscono di un servizio mensa, che viene considerato di rilevante importanza; la preparazione e la somministrazione dei pasti, grazie all'autorizzazione sanitaria rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale, avviene nella cucina situata all'interno della struttura. L'Associazione garantisce che tutti i processi di produzione interni all'azienda siano effettuati in modo sicuro ed igienico: il regolamento CE 852/04, ex D.Lgs. 155/97 ha introdotto, nell'ambito della disciplina relativa alla somministrazione degli alimenti, il cosiddetto, principio

dell'autocontrollo, ovvero della verifica igienico sanitaria effettuata direttamente dal responsabile designato dall'Associazione. Quotidianamente viene preparato un menù elaborato dall'Associazione secondo le linee dietetiche definite da ATS Città Metropolitana di Milano. Il menù è suddiviso in quattro settimane ed ha cadenza stagionale; la tabella viene esposta su apposita bacheca e inviata alla famiglia per la conoscenza diretta degli alimenti dati ai bambini; nel caso si debbano effettuare modifiche al menù proposto, queste devono essere comunicate tempestivamente ai genitori e attraverso la specifica modulistica. Sono presenti menù per dieta sanitaria e dieta religiosa. Ove richiesto viene favorita e facilitata la pratica per la somministrazione di latte materno e di formula.

ORARIO E CALENDARIO

Il Nido è aperto da settembre a luglio, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18.00, con possibilità di richiedere alla Direzione dell'Associazione il part-time (non meno di 15 ore settimanali) per esigenze lavorative e familiari.

Le chiusure sono stabilite annualmente dal calendario scolastico del Comune di Milano in linea con la normativa regionale vigente. L'orario di permanenza dei/lle bambini/e viene concordato all'inizio di ogni anno, tenendo conto delle esigenze del/lla bambino/a, delle necessità delle famiglie e dell'organizzazione del personale educativo.

Per gli utenti comunali il Servizio effettua, sulla base e con le modalità concordate annualmente con gli Uffici di competenza (Ufficio Gestione Accreditati, Comune di Milano) l'apertura alle 7.30 e la chiusura alle 16.30.

Orari di entrata: 7.30-9.00 // 9.00-9.15

Orari di uscita: 12.30 // 14.30-15.00 // 15.30-16.30 // 17:00-18:00 .

LA CONTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PRIVATI

La quota di iscrizione è di € 200,00, non rimborsabile, ed è da versare prima dell'inizio della frequenza. Il contributo mensile, versato ENTRO E NON OLTRE IL 10 DI OGNI MESE, viene stabilito in base alla fascia di reddito secondo indicatore ISEE (da C ad A) e varia da € 550,00 a € 640,00, dalle ore 9.00 alle ore 16.00. E' richiesto un ulteriore versamento di 20,00 € mensili dalle 8.00 alle 9.00 e dalle 16.00 alle 17.00, 30,00 € per il servizio dalle 17.00 alle 18.00.

Il contributo del mese di luglio viene versato, ENTRO E NON OLTRE IL 30 GIUGNO.

Il contributo mensile non varia in base ai giorni di frequenza del bambino e solo in caso di frequenza ridotta da 0 a 5 giorni, si paga l'80% del contributo orario 9.00-16.00.
E' previsto uno sconto del 10% sul contributo dalle 9.00-16.00 del secondo/a fratello/sorella. Nella quota sono inclusi pranzo, merende, detergenti per l'igiene; sono a carico della famiglia: fazzoletti, carta mani, salviettine detergenti/igienizzanti, pannolini, crema, federa e lenzuolo, bavaglie.

GLI SPAZI

Nel progettare e nell'usufruire degli spazi di cui è dotato il Nido si tiene conto: del progetto pedagogico e della progettazione educativa; dell'età dei/lle bambini/e e delle opportunità di crescita, benessere, gioco e autonomia che si vogliono offrire loro; dell'immagine di continuità/riconoscibilità che gli ambienti devono avere agli occhi dei bambini e degli adulti; dei momenti della giornata che i/le bambini/e e gli adulti affrontano (cure, proposte di gioco); della possibilità che gli adulti, dovendosi occupare di bambini/e dell'età 3-36 mesi, siano sufficientemente comodi, con spazi pensati anche per la loro dimensione; dell'igiene e della sicurezza.
Definiti da Loris Malaguzzi il "terzo educatore", gli spazi, si caratterizzano non come contenitori neutri, ma come luoghi di vita, portatori di significati che influiscono in maniera incisiva sulla qualità dell'apprendimento e che pertanto necessitano di un'accurata progettazione da parte dell'equipe educativa.
Vengono quindi organizzati per centri di interesse in modo da rispondere alle esigenze dei/lle bambini/e, ai loro bisogni di sicurezza, accoglienza, socialità, personalizzazione, scoperta, esplorazione, autonomia, bellezza, armonia, movimento e crescita. Affiancati ai luoghi dell'accoglienza, del riposo e dell'igiene personale, sono predisposti contesti attrezzati per le attività ludiche ed espressive che favoriscono l'uso dei molteplici linguaggi dei/lle bambini/e (verbale, musicale, grafico-pittorico, motorio, digitale, narrativo): l'atelier, lo spazio per il gioco psicomotorio, la biblioteca, i contesti del "gioco del far finta". Il servizio ha due spazi esterni con elementi naturali e attrezzature, che invitano all'esplorazione, al movimento e alla scoperta (outdoor education).
In generale i contesti al nido sono pensati per:
- esprimere piacevolezza e familiarità al bambino/a e al genitore;

- rassicurare e contenere il/la bambino/a offrendogli momenti personalizzati e/o di piccolo gruppo, in spazi più raccolti, che gli permettano di instaurare rapporti privilegiati, con coetanei ed adulti;
- facilitare il gioco spontaneo e l'autonomia del/lla bambino/a consentendogli quel "fare" e "rifare" attraverso cui si consolida il processo di crescita.

La struttura è organizzata nel rispetto dei suddetti criteri in:

- due zone accoglienza con ingressi separati
- spazi adibiti al gioco, pranzo e nanna
- bagni a misura di bambino/a e bagni per adulti
- due ampi giardini attrezzati con giochi.

PARTE TERZA
LA QUALITA' DEI SERVIZI

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il Centro Accoglienza Ambrosiano Onlus ha creato la presente Carta dei Servizi con il preciso intento di diffondere presso i propri utenti e presso i servizi del territorio, il diritto all'informazione relativo al funzionamento del nido. La presente carta ha una validità annuale e comunque viene aggiornata ogni volta che si rende necessaria la revisione di qualsiasi aspetto gestionale del servizio.

GARANZIE PER UN CORRETTO FUNZIONAMENTO

Da diversi anni, l'Associazione ha implementato un Sistema Qualità e nel dettaglio una Procedura per il nido, in cui si delinea l'intera organizzazione prendendo in esame la sua dimensione educativa, quella tecnico strutturale e la dimissione organizzativa. Questo modello permette di lavorare in una prospettiva di soddisfazione dell'utente e di miglioramento continuo dei propri servizi. Rivestono particolare rilevanza la selezione e la formazione di collaboratori interni, ai quali si richiede condivisione delle strategie associative, per favorire idee e proposte di miglioramento. La Direzione e tutti i collaboratori sono tenuti a garantire un impegno, personale e costante, di supporto all'organizzazione e alle verifiche del suo andamento e al miglioramento qualitativo del servizio.

Il Nido è soggetto a periodici controlli di vigilanza da parte di funzionari degli enti pubblici, appositamente nominati, che verificano il rispetto delle numerose normative vigenti e il corretto operato del servizio, al fine di tutelare e garantire i diritti degli utenti, sia adulti, sia bambini/e.

La formazione

Sono programmati annualmente percorsi formativi su argomenti definiti come prioritari rispetto all'impostazione del lavoro. La formazione e l'aggiornamento del personale rappresentano un elemento di qualità del servizio, indispensabile per apprendere alcune tecniche e strumenti propri della gestione del nido, nonché le continue modifiche delle vigenti normative.

La soddisfazione utente

Per verificare la qualità del servizio e la soddisfazione delle famiglie, sono presenti sia il "questionario soddisfazione utente", somministrato annualmente, sia il “modulo reclami”, che raccoglie le segnalazioni delle famiglie sul servizio offerto. Questo permette il monitoraggio e il miglioramento dell’unità d’offerta.

ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO

Durante l’erogazione dell’attività è previsto un costante monitoraggio per esaminare il corretto funzionamento del servizio offerto. L’analisi del lavoro permette di valutare le azioni messe in essere e garantire un miglioramento continuo. Il monitoraggio delle attività può avvenire attraverso:

- controllo e verifica delle attività svolte
- confronto con quanto precedentemente pianificato
- verifica e quantificazione della soddisfazione dell’utente
- verifica e quantificazione della soddisfazione del personale
- autovalutazione del personale
- analisi degli eventuali reclami-suggerimenti.

I dati raccolti vengono analizzati secondo parametri prestabiliti di efficacia ed efficienza del servizio offerto e sono tenuti in considerazione nel Riesame del Piano di miglioramento, per la pianificazione annuale degli interventi.

PRIVACY

La Direzione recepisce ed attua le disposizioni del Codice della Privacy secondo quanto previsto dal Regolamento generale sulla protezione dei dati, Regolamento UE N°679/2016, quindi tutto il personale è chiamato a rispettare le disposizioni sulle misure minime di sicurezza previste dallo stesso.

L’applicazione del Codice della Privacy costituisce elemento di priorità per tutte le figure operanti nell’organico dell’Associazione, in riferimento alle attività da essa gestite:

- nella definizione delle politiche e degli obiettivi per il trattamento dati;
- nell’impostazione delle attività e nella messa a disposizione delle risorse;
- nel mantenimento e miglioramento continuo delle prestazioni.

VOLONTARIATO

Conformemente alla normativa vigente è prevista la presenza di volontari all'interno del Nido, essendo il Centro Accoglienza Ambrosiano una Onlus. Queste figure non sostituiscono il personale educativo, ma lo supportano nella gestione delle proposte di gioco. La loro collaborazione è esplicitata attraverso un accordo scritto, che ne identifica ruolo e modalità di azione. Anche per loro è prevista attività di formazione.

COME AIUTARE

I Soci contribuiscono con una quota annuale. I benefattori contribuiscono alle esigenze delle nostre realtà, inviandoci la loro offerta presso:

Banco Popolare di Milano – Codice IBAN: IT 34L 0503401761000000000625

Banca Prossima – Codice IBAN: IT39 F 033 5901 6001 0000 0120 007

Conto corrente postale IT56 P076 0101 6000 0003 0046 205

CONTATTI

Sede legale Centro Accoglienza Ambrosiano Onlus via Tonezza 3 – 20147 Milano

Telefono: 02.4043444 – 02.40093526

Sito: www.centroaccoglienzaambrosiano.org

E-mail: info@centroaccoglienzaambrosiano.it

Pec: centroaccoglienzaambrosiano@pec.it

Sede Nido Robertino Bertola via Tonezza 5-20147 Milano

Telefono: 02.48703387

E-mail nido.robertino@gmail.com

(compilazione a cura della segreteria)

Nome		**Cognome**	

❑ Iscritto al _____

❑ Familiare _____ ospite

presso_____

❑ Altro (specificare) _____

Motivo del reclamo

Firma _____

Riservato alla Direzione del Centro
❑ E' stata data risposta al reclamo Modalità
Esito dell'intervento ❑ Reclamo risolto ❑ Reclamo non risolto
❑ Non è stata data risposta al reclamo Motivazione
❑ E' stata attivata azione correttiva n° _____ / _____
Data chiusura reclamo

Data archiviazione Responsabile Qualità Firma Responsabile Qualità

	Questionario soddisfazione utente Nido Robertino Bertola	SQ14P08	Pag. 1 di 1
		Stato Rev. 03	08/01/2024

Sezione _____ **Data** _____

Chiediamo gentilmente di rispondere alle seguenti domande su alcuni aspetti relativi alla Vostra soddisfazione, considerando che 1 corrisponde alla massima negatività e 5 alla massima positività. In caso di giudizio pari o inferiore a 3, vi chiediamo gentilmente di esporne la motivazione.

Domande	*1 = Scarso; 5 = Eccellente*
1) Qual è il Vostro giudizio complessivo sul servizio offerto?	**1 2 3 4 5**
2) Ritenete che le modalità di ambientamento adottate con il Vostro/a bambino/a siano adeguate?	**1 2 3 4 5**
3) Come valutate le proposte di gioco?	**1 2 3 4 5**
4) Come valutate la qualità dei materiali usati per le proposte di gioco?	**1 2 3 4 5**
5) Come valutate la qualità degli spazi esterni?	**1 2 3 4 5**
6) Ritenete che le esperienze vissute al Nido contribuiscano al benessere e allo sviluppo armonico del/lla Vostro/a bambino/a?	**1 2 3 4 5**
7) Siete soddisfatti delle opportunità di colloquio con le educatrici?	**1 2 3 4 5**
8) Siete soddisfatti delle riunioni organizzate durante l'anno educativo?	**1 2 3 4 5**
9)Come valutate la comunicazione quotidiana con le educatrici?	**1 2 3 4 5**
10) Come valutate il servizio di cucina offerto?	**1 2 3 4 5**
11) Come valutate la sanificazione degli spazi?	**1 2 3 4 5**
12) Siete a conoscenza delle attività benefiche del Centro Accoglienza Ambrosiano?	**1 2 3 4 5**

Note/Critiche/Suggerimenti/Proposte

……

CALENDARIO SCOLASTICO ANNO EDUCATIVO 2024-2025

Il servizio Nido d'infanzia Robertino Bertola apre **martedì 3 settembre 2024** e **chiude giovedì 31 luglio 2025.**
Nell'anno educativo 2024-2025 segue le aperture/chiusure previste dal Comune di Milano Direzione Educazione Area Servizi all'infanzia *Comunicato n. 14/2023*, allegate alla presente Carta dei Servizi.

I giorni complessivi di apertura risultano 214.

- SETTEMBRE 20 GG
- OTTOBRE 22 GG
- NOVEMBRE 20 GG
- DICEMBRE 15 GG
- GENNAIO 20 GG
- FEBBRAIO 20 GG
- MARZO 19 GG
- APRILE 17 GG
- MAGGIO 20 GG
- GIUGNO 20 GG
- LUGLIO 23 GG

Il servizio garantisce un'apertura superiore alle 205 giornate minime previste dalla DGR 2929/2020. Le eventuali giornate integrative risultano proseguimento dell'attività di asilo nido e quindi continuità dello stesso.

Comune di Milano - Prot. 20/12/2023.0652939.U. - Si attesta che la presente copia digitale è conforme all'originale digitale ai sensi dell'art. 23-bis del D.Lgs. n. 82/2005. Il corrispondente documento informatico originale è conservato negli archivi di Comune di Milano

Comune di Milano
Direzione Educazione
Area Servizi all'Infanzia

Milano, *data della firma digitale*

COMUNICATO N. 14/2023

- Ai Responsabili delle Unità Educative dei Servizi all'Infanzia
- Al Personale educativo dei Servizi all'Infanzia
- All'Area Facility Management - Unità Gestione Personale Ausiliario e Contratti Facility per le Scuole Comunali
- All'Area Food Policy - Unità Coordinamento e Controllo MilanoRistorazione
- A MilanoRistorazione

e p.c.

- All'Assessorato Istruzione
- Alla Direzione Educazione

OGGETTO: CALENDARIO EDUCATIVO PER LE SCUOLE E NIDI D'INFANZIA E SERVIZI INTEGRATIVI - ANNO 2024/2025

- visto il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del personale del comparto funzioni locali siglato il 16 novembre 2022, e in particolare gli artt. 86 e 87;
- vista la normativa statale e regionale in vigore, riferita ai Servizi all'Infanzia;

Si definisce il calendario educativo per i Servizi all'Infanzia per l'anno 2024/2025.

Comune di Milano - Prot. 20/12/2023.0652939.U. - Si attesta che la presente copia digitale è conforme all'originale digitale ai sensi dell'art. 23-bis del D.Lgs. n. 82/2005. Il corrispondente documento informatico originale è conservato negli archivi di Comune di Milano

Comune di Milano
Direzione Educazione
Area Servizi all'Infanzia

SCUOLE DELL'INFANZIA E SEZIONI PRIMAVERA:

mercoledì 4 settembre 2024 - data inizio calendario educativo;
lunedì 30 giugno 2025 - data di termine delle attività ordinarie;
giovedì 31 luglio 2025 - data termine delle attività ulteriori.

NIDI D'INFANZIA – SERVIZI INTEGRATIVI:

mercoledì 4 settembre 2024 - data inizio calendario educativo;
lunedì 30 giugno 2025 - data di termine delle attività ordinarie;
giovedì 31 luglio 2025 - data termine delle attività ulteriori.

Il servizio nel mese di luglio sarà organizzato in base alle richieste delle famiglie, accorpando più servizi in relazione all'effettivo fabbisogno ed in considerazione dell'organizzazione dei servizi educativi in Unità Educative nella logica del sistema integrato 0-6 anni.

ELENCO FESTIVITÀ, IN CONFORMITÀ ALLE DISPOSIZIONI VIGENTI:

- tutte le domeniche;
- il 1° novembre 2024 – Tutti i Santi;
- il 7 dicembre 2024 – Festa del Santo Patrono;
- l'8 dicembre 2024 – Immacolata Concezione;
- il 25 dicembre 2024 – Natale;
- il 26 dicembre 2024 – Santo Stefano;
- il 1° gennaio 2025 – Capodanno;
- il 6 gennaio 2025 – Epifania;
- il 20 aprile 2025 – Pasqua;
- il 21 aprile 2025 – lunedì dopo Pasqua;
- il 25 aprile 2025 – Anniversario della Liberazione;
- il 1° maggio 2025 – Festa del lavoro;
- il 2 giugno 2025 – Festa nazionale della Repubblica.

Comune di Milano - Prot. 20/12/2023.0652939.U. - Si attesta che la presente copia digitale è conforme all'originale digitale ai sensi dell'art. 23-bis del D.Lgs. n. 82/2005. Il corrispondente documento informatico originale è conservato negli archivi di Comune di Milano

SOSPENSIONE DELL'ATTIVITÀ EDUCATIVA NEI SEGUENTI PERIODI:

- dal 23 dicembre 2024 al 3 gennaio 2025 – Vacanze natalizie;
- il 7 marzo 2025 – Carnevale;
- dal 17 aprile 2025 al 22 aprile 2025 – Vacanze pasquali.

SOSPENSIONI PER ADATTAMENTO AL CALENDARIO EDUCATIVO:

- il 31 ottobre 2024;
- il 6 marzo 2025;
- il 2 maggio 2025.

IL DIRETTORE DELL'AREA
SERVIZI ALL'INFANZIA
dott.ssa Monica Cracchi Bianchi*

Monica Cracchi Bianchi
COMUNE DI MILANO
Dirigente
20.12.2023 13:10:06
GMT+01:00

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

PROGETTO AMBIENTAMENTO 2024/2025 NIDO ROBERTINO BERTOLA

1.1 Premessa

"L**'inserimento** del bambino al Nido è il **primo passo** in un'esperienza educativa che si svolgerà anche fuori dal contesto familiare, **in un contesto nuovo** e cioè **in un gruppo** di altri bambini, **guidato da adulti** – **gli educatori** – che hanno un ruolo professionale e che condividono e propongono un progetto pedagogico; è anche il **primo distacco** del bambino **dalla famiglia successivo ad una scelta** di cura, **che prevede la condivisione dell'allevamento con un servizio** organizzato **in cui sono presenti uno o più adulti a cui spetta il compito di divenire figure di riferimento e di mediare per lei o per lui e per i genitori la transizione densa di emozioni,** implicata da questa prima e delicata fase di reciproca individuazione di equilibrato distanziamento e di crescita.(…)." (Mantovani,2000)[1].

L'ambientamento è un evento "eccezionale", forte, denso di emozioni e cambiamenti, che lo rendono un'esperienza unica e soggettiva per tutti gli attori coinvolti:

"Il perno di questo passaggio sta nella possibilità per il bambino di **investire affettivamente il Nido** e ciò è facilitato dalla modalità con cui anche il genitore vive la relazione con questo luogo. **Un buon ambientamento del bambino dipende in buona misura da un buon 'ambientamento' del genitore".** (G. Personi, 2000)[2].

Le rassegne più autorevoli (cfr. Bronfenbrenner, 1979) indicano appunto **l'importanza del coinvolgimento delle famiglie** affinché il Nido rappresenti per il bambino un'esperienza positiva: **Bronfenbrenner** in particolare segnala

"L'importanza delle connessioni tra contesti come variabile fondamentale per creare circuiti virtuosi e per potenziare e mantenere il valore positivo delle diverse esperienze condotte dai bambini nella prima età."[3]

Creare "circuiti virtuosi", elaborare "pratiche di connessione", significa progettare gli incontri con le famiglie, dove l'uso del plurale (gli incontri, le famiglie) sta a significare l'esclusione di qualsiasi tentativo di omologazione, uniformità, spersonalizzazione, consapevoli che le "ricette valide per tutti" mal si sposano con la diversità di cui ciascuna famiglia (e ciascun singolo componente di questa famiglia) è portatrice.

Per le famiglie il Nido rappresenta il primo luogo di confronto/incontro tra lo spazio privato e intimo della casa e quello pubblico della società, luogo a cui si richiede di configurarsi come sostegno alla genitorialità.

1.2 I primi passi verso il Nido: prima riunione e primo colloquio

I ritmi di vita quotidiana al Nido sono diversi dai ritmi legati al contesto familiare: per un buon ambientamento è necessario che il genitore sia messo a conoscenza dell'organizzazione del servizio, del suo funzionamento, dello svolgimento della giornata, del significato dell'ambientamento, in modo tale che non si senta "spaesato" e che sappia come muoversi durante i periodi di permanenza al Nido.

In una parola, ci si deve far conoscere ed è quindi importante "raccontarsi" con chiarezza e trasparenza.

La coordinatrice, e alcune educatrici dell'èquipe, hanno presentato nel mese di **settembre** il servizio ai nuovi iscritti. In occasione della **riunione** della durata di circa due ore nel mese di giugno, le famiglie vengono messe al corrente delle **modalità di funzionamento del servizio** (cfr. informazioni utili, bacheche) **e delle modalità di ambientamento**.

[1] Mantovani S., Restucci Saitta L., Bove C. *Attaccamento e inserimento. Stili e storie delle relazioni al Nido*, F. Angeli, Milano 2000

[3] Bronfenbrenner U., *Ecologia dello sviluppo umano*, Il Mulino, Bologna, 1986

Durante l'ambientamento avviene il **colloquio iniziale con le educatrici di sezione**, molto **fluido ed informale,** vengono esplicitati anche i ruoli: il genitore è invitato ad essere "partecipe" cosicché il bambino sarà rassicurato dalla sua presenza, ma anche libero di esplorare l'ambiente che lo circonda. (Cfr. PROGETTO PEDAGOGICO e INFORMAZIONI UTILI consegnate alle famiglie).

Il colloquio con la famiglia rappresenta un'occasione per gli adulti protagonisti della relazione educativa per conoscersi, osservarsi, comunicarsi aspettative, emozioni, dubbi, informazioni. L'obiettivo è dare la possibilità alla famiglia di raccontarsi, parlare di sé, del proprio bambino e affinché questa possibilità si concretizzi realmente è necessario pre - disporsi ad un ascolto empatico, interessato, non giudicante.

L'obiettivo del colloquio e dei primi giorni di ambientamento è l'ascolto prezioso del racconto dell'altro e l'osservazione delle sue dinamiche relazionali, che sono per l'equipe una sorta di passe-partout, un primo passo verso l'accoglienza e, di conseguenza verso la conquista della fiducia da parte del bambino.

In questi primi e preziosi momenti relazionali è importante che lo stile sia "non-direttivo" secondo il classico metodo rogersiano.

"E' utile ogni qualvolta si vogliano ottenere informazioni approfondite circa le motivazioni e gli atteggiamenti dell'interlocutore nei confronti di un dato tema. Motivazioni e atteggiamenti che, l'intervistato *(in questo caso il genitore)*, sarà libero di esprimere pienamente se noi ci porremo in un atteggiamento di ascolto interessato e non giudicante. Infatti l'ipotesi di partenza *del colloquio non direttivo* è che un clima accettante e non giudicante aiuti *l'interlocutore* ad aprirsi e parlare di sé."[4]

Il contenuto dei colloqui viene condiviso in èquipe con le altre colleghe.

Le educatrici consegnano/controllano i moduli (privacy, eventuali deleghe, richieste diete speciali, menù in corso).

Al termine dell'ambientamento viene organizzato un focus Group che rappresenta un momento di restituzione reciproca, condivisione del proprio racconto…e il cammino continua. Tale incontro viene pianificato entro il mese di novembre, cercando di assecondare anche gli impegni lavorativi e familiari dei genitori.

1.3 Le modalità

Durante l'ambientamento il genitore è invitato a prendere parte alla vita del Nido: solo in questo modo l'educatrice ha la possibilità di **osservare il tono della relazione** della coppia, i rituali significativi, le modalità di cura durante il cambio, i segnali di distacco e di riavvicinamento della coppia….

Scopo di questa osservazione è **stabilire una certa continuità emotiva e relazionale** tra l'ambiente Nido e la famiglia, affinché il bambino incontri, tra tante novità, situazioni ripetibili e riconoscibili che diano ordine e significato a questa nuova esperienza: in questo modo imparerà gradualmente ad apprezzare l'ambiente, i suoi pari e soprattutto gli adulti di riferimento.

Cosa succede, invece, al di là della porta? **Il bambino è lasciato libero di esplorare** l'ambiente, **l'educatrice è pronta a cogliere i suoi bisogni**, anche quelli non evidenziati dal pianto: postura, tonicità, orientamento del corpo nello spazio, sguardo, mimica, tono di voce, gestualità rappresentano altrettanti segnali indicatori del vissuto del bambino che necessitano di una risposta sintonica dell'educatrice.

Gli inserimenti a settembre ed ottobre sono fatti a piccoli gruppi perché, a differenza di quelli individuali, consentono al genitore di con – dividere questo passaggio con "altri come lui" … In questo modo si creano legami tra il gruppo - famiglie, reti di mutuo appoggio che si consolideranno nel corso del tempo.

[4]S. Che ne pensi? L'intervista nella pratica didattica, NIS, La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1995

Durata e scansione dei tempi dell'ambientamento: anche se, in occasione del colloquio e della riunione di inizio anno, si insiste molto sulla flessibilità e sul rispetto dei ritmi di ciascun bambino, la nostra modalità prevede **indicativamente** la seguente scansione:

Dal 1° al 3° giorno:
Genitore, bambino, educatrici e gruppo trascorrono insieme alcune ore della mattina fino all'ora del pranzo o fino a dopo la nanna.

Dal 4° al 8° giorno:
Il bambino trascorre la giornata con le educatrici e il gruppo
Il genitore accompagna il bambino in sezione e, dopo qualche minuto, si congeda da lui, per tornare dopo il sonno.

Dal 9° giorno:
E' prevista la permanenza in base all'orario richiesto.
Ricordiamo, appunto, che ogni bambino ha i propri ritmi e le proprie modalità di adattamento. Di conseguenza, i tempi e le modalità di inserimento possono variare per ciascun bambino.

Il servizio adotta il cosiddetto sistema di riferimento multiplo, costituito da più educatrici, che presuppone un 'idea di bambino collocato all'interno di una rete di relazioni plurime.
Si aiuta il bambino fin dall'inizio della frequenza a **familiarizzare con le educatrici.**

1.4 La progettazione degli spazi e dei materiali. I giochi che aiutano… a crescere

Il luogo in cui si svolge l'ambientamento è una variabile che influisce sul comportamento dei soggetti implicati. Per questo, compito del collettivo è anche quello di realizzare la regia degli spazi.

Il contesto in cui si comunica è parte fondamentale della comunicazione stessa: **la famiglia deve "respirare" accoglienza, calore, familiarità in modo da sentirsi "a casa propria".**

Entrando nel Nido, per la prima volta, i genitori devono sentirsi bene accolti: già l'ingresso deve "rappresentare" questa disponibilità.

L'ingresso è il primo luogo di contatto con il nido, è lo spazio che per primo comunica alle famiglie e ai bambini emozioni importanti. E' necessario che sia pensato in una prospettiva di continuità con la casa. Avere cura di questo luogo fa sentire "pensate" – "attese" le persone che vi entrano. Come già sottolineato abbiamo a disposizione un angolo genitori.

Gli spazi del nido, luogo della continuità affettiva, devono essere in grado di esercitare la funzione di *holding,* luogo che costituirà il riferimento fisso per il resto dell'anno, in grado di garantire sicurezza, familiarità, intimità, socialità (**rassicurazione/contenimento**), ma anche luogo della discontinuità conoscitiva in grado di offrire opportunità di stimoli (**esplorazione/scoperta**).

Lo spazio rimanda dunque al movimento (fisico e psicologico) che compie il bambino nel suo processo di sviluppo, un movimento fatto di escursioni (desiderio di esplorazione, scoperta, autonomia) e di regressioni(rassicurazione, contenimento) necessarie per il suo rifornimento emotivo: il contenimento e l'autonomia sono i due poli intorno ai quali ruota l'esperienza Nido: Il percorso per raggiungere il secondo polo non è lineare, a senso unico, ma è fatto di continui viaggi di andata e di ritorno da concedere al bambino in vista della sua crescita cognitiva, affettiva e motoria.

Lo stesso movimento fatto di andate e di ritorni si imprime anche agli oggetti e ai materiali a disposizione del bambino (trainabili, palle, macchinine...) movimento che diventa l'espressione simbolica del distacco e del ricongiungimento col genitore che attende al di là della porta.

Spazi, oggetti e materiali diventano così la metafora del viaggio che compie il bambino,

rappresentazione simbolica del processo psicologico che sta attraversando, e lo oltre-passano attraverso l'azione che imprime il bambino che diventa in questo modo non lo spettatore passivo del suo vissuto ma protagonista attivo, rielaborando a livello inconscio, per mezzo del gioco, i sentimenti provati.

"Il gioco rappresenta una via di uscita rispetto alle pressioni del mondo esterno (richieste degli adulti, situazioni frustranti e minacciose) **e del mondo interno** (ambivalenza dei sentimenti, desideri contrastanti), una modalità attraverso cui, come afferma la **Klein,** l'angoscia viene trasformata in piacere. La riedizione in forma ludica dell'esperienza non è pertanto né una riproduzione, né una distorsione ma un tentativo di soluzione."[5]

Se nella realtà, infatti, è la madre ad agire il distacco, nel gioco è lui stesso che controlla la situazione, che decide di allontanare/nascondere e recuperare/ritrovare gli oggetti a seconda del suo desiderio e del suo bisogno.

"Il gioco è una riedizione dell'esperienza in una forma che restituisce al bambino un senso di efficacia, di controllo e di padronanza. Il meccanismo è quello dello scambio delle parti, che consente un cambiamento di prospettiva: un'esperienza 'patita' viene rifigurata in una forma in cui il soggetto recupera una posizione di agentività."[6]

E ancora giochi da assemblare e distruggere, contenitori da riempire e svuotare che diventano traduzione simbolica e possibilità di superare la paura legata al sentimento di perdita (ciò che si svuota torna a riempirsi e quindi nulla si perde) e di rielaborare gli impulsi distruttivi, la rabbia, la frustrazione (ciò che viene distrutto si può ricomporre).

E quando, tra i due e i tre anni, compare la funzione simbolica, quando il pensiero "prende la forma" delle parole, allora la voce dell'educatrice attraverso il racconto diventa un altro mezzo efficace per superare il distacco: brevi storie a lieto fine incarnate da personaggi che escono dall'ambiente intimo e raccolto della propria casa per avventurarsi all'esterno e per poi fare ritorno, proprio come fa il bambino.

L'area del morbido garantisce il "movimento di ritorno" del bambino, soddisfa il suo bisogno di contenimento, contatto fisico, rassicurazione, accoglienza, intimità: materassi e cuscini non disposti alla rinfusa, soffitto abbassato, oggetti familiari (album di famiglia, telefoni veri, famiglie di animali, oggetti della casa).

Anche l'ambiente si struttura secondo il contrasto di pieni e di vuoti:

"L'alternarsi di pieni e di vuoti consente ai bambini un agire fatto di 'entrare/uscire', di 'contenenza/autonomia', di 'rassicurazione/perturbazione', che caratterizza - realmente e simbolicamente - la dinamica della separazione. (Bottigli, Cipolli, Giomi, 1997).[7]

Non assistere a frequente andirivieni è indispensabile per il bambino durante l'ambientamento (ma non solo); il luogo dovrebbe essere il meno disturbato possibile e poco rumoroso.

Il gioco destrutturato

Fa riferimento alla corrente artistica chiamata "arte effimera", secondo cui L'arte (effimera) diviene chiave di lettura

-delle produzioni spontanee dei bambini

-del lavoro educativo

Il materiale destrutturato deve:

Essere impertinente: etimologicamente è ciò che non pertiene, cioè qualcosa che non riguarda un dato contesto. Impertinente è ciò che rompe gli schemi

[5] Bondioli A. Gioco e educazione. F. Angeli, Milano,1996

[6] Ibidem

[7] Bottigli L., Cipolli C., Giomi B. *A proposito di inserimento*, Bambini, nov. 1997

Provocare: nel senso di suscitare, causare ma anche spingere e muovere in una direzione –non necessariamente quella preventivata-una persona…
Trasgredire: come andare oltre, sperimentare l'insolito

"In questo rapporto con i semplici oggetti, l'adulto o comunque chi della vita ha più esperienza, nel momento stesso del contatto con le cose dona forma e significato a ciò che percepisce, facendole rientrare nelle categorie di conoscenza che gli sono proprie, interpretandole e molto spetto permettendosi di esplorare solo quello che già si aspetta da questi oggetti. **Al contrario il bambino, con il suo atto del prelevare, si relaziona all'oggetto raccolto in una modalità svincolata dalle categorie di conoscenza previste e prevedibili, dalla somma di relazioni, significati, valori codificati negli anni e ormai stigmatizzati dell'adulto, risultando una modalità di esplorazione del mondo molto più libera**"[8]

L'Arte effimera
- Permette di superare le difficoltà della tecnica e delle abilità specifiche (non interessa la prestazione ma il vivere l'esperienza in modo liberatorio).
- Facilita una didattica inclusiva, di accoglienza e di valorizzazione delle differenze
- E' altamente democratica, perché nessuno si pone come esperto, neppure l'insegnante.

«Nella pianificazione di un ambiente educativo deve essere di primaria importanza la conoscenza del comportamento infantile per comprenderne i bisogni evolutivi e i processi di apprendimento» Rigidità/staticità dell'ambiente vs flessibilità/creatività: «Non ci sono prove che alcuni bambini nascano più creativi di altri. Ci sono prove del fatto che i bambini amino molto interagire con le variabili del mondo (suoni, odori, sapori, materia…)»[9]

1.5 Il ruolo delle educatrici e l'organizzazione del personale.

Il mestiere di educatrice comporta a livello professionale una grande competenza relazionale da giocare su diversi piani: con le famiglie, con i bambini e con il gruppo di lavoro.

I verbi dell'essere e del fare durante questa delicata fase di ambientamento si riassumono in questo modo:

- **Preparare** l'ambiente per i nuovi arrivati.
- **Mediare** questo delicato processo di transizione profondamente connotato da forte emozionalità.
- **Maturare** competenze osservative e interpretative.
- **Individuare** percorsi di sostegno possibili alla relazione madre – bambino e al ruolo genitoriale.
- **Porre attenzione** ai processi comunicativi ("a quello che genitore e bambino si stanno dicendo"), tenendo ben presente che la comunicazione si realizza anche sul piano del non – verbale.
- **Ricalcare** lo stile relazionale della diade genitore/b per arrivare a personalizzarlo prestando ascolto ai feed-back del bambino, calibrando in questo modo, con estrema delicatezza, il passaggio dal noto al non-noto
- **Trasmettere** sicurezza al genitore: fargli capire che niente è lasciato all'improvvisazione.
- **Comprendere** gli eventuali sentimenti di evitamento e di rifiuto del bambino ed aiutarlo ad elaborarli.
- **Considerare** il proprio coinvolgimento emotivo e personale.
- **Analizzare, raccontare, discutere** gli eventi: dal racconto si impara sempre perché il racconto permette la rilettura dell'evento.
- **Documentare** il percorso svolto.

[8] F.Zuccoli, Dalle tasche dei bambini…gli oggetti, le storie e la didattica, edizioni Junior, 2010

[9] Nicholson S., "The theory of loose parts: an important principle for design methodology" in Studies in Design Education, Craft and Technology n. 4(2), 1972, pp 5-14.

La coordinatrice del Servizio svolge un fondamentale ruolo di mediatore della comunicazione e di sostegno.

E' prevista la compresenza di tutto il personale coinvolto negli ambientamenti.

1.6 Documentare l'ambientamento

In sede di Equipe si ripercorrono le tappe dell'esperienza vissuta dal bambino durante la fase di ambientamento consente alle educatrici di:

- Condividere l'esperienza con il gruppo delle colleghe (il gruppo come contenitore e come luogo del confronto)
- Strutturare, ipotesi di partenza a partire dalle osservazioni raccolte, percorsi da seguire, obiettivi da raggiungere
- Creare una memoria storica, una traccia documentabile di "quel" bambino, di "quella famiglia"
- Pensare a come relazionare alla famiglia il percorso seguito
- Segnalare con particolare cura gli eventuali momenti di crisi vissuti dal bambino e dai genitori per pianificare i propri interventi

"Lo scopo fondamentale dell'osservazione di questa fase non è tanto la ricerca di regolarità dello sviluppo infantile (*sarebbe fuorviante ricercare tali regolarità in una cornice così eccezionale quale quella dell'ambientamento!)* quanto il rispetto della specificità e della unicità della crescita del piccolo che si osserva in un momento che gli richiede la messa in campo di nuove energie per affrontare ciò che gli viene richiesto: 'ambientarsi al nido. ' "[10]

La documentazione esterna ha invece lo scopo di far conoscere al genitore il cammino seguito dal bambino durante la sua assenza e di rendere visibile la sua permanenza al Nido: foto appese alle pareti della coppia che ritraggono il primo giorno di ingresso, filmati/slide da condividere in occasione della riunione di presentazione della programmazione annuale, sono strumenti che attuano il confronto tanto auspicato con la famiglia.

Settembre 2024

BIBLIOGRAFIA

Agosta R. Marchesi F., *Il nido come ambito psicomotorio. Dalla famiglia al servizio*, in Infanzia maggio/giugno 1993

AA.VV. *Entrare al Nido a piccoli passi*, Bergamo Ed. Junior, 2001

Bottigli L., Cipolli C., Giomi B. *A proposito di inserimento,* Bambini, nov. 1997

Bronfenbrenner U., *Ecologia dello sviluppo umano,* Il Mulino, Bologna, 1986

Bulgarelli N., *Aspettative e richieste nel colloquio nido – famiglia,* in Infanzia marzo 1996

Goldschmied E., Jackson S., *Persone da zero a tre anni*, tr.it. Junior, Bergamo, 1996

Kanizsa S., *Che ne pensi? L'intervista nella pratica didattica*, NIS, La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1995

Mantovani S., Restucci Saitta L., Bove C., *Attaccamento e inserimento. Stili e storie delle relazioni al nido, Franco Angeli, Milano 2000*

Nicholson S., "*The theory of loose parts: an important principle for design methodology*" in Studies in Design Education, Craft and Technology n. 4(2), 1972, pp 5-14.

S. W. Porges *La guida alla teoria polivagale*, Ed. Giovanni Fioriti 2018

Rogers C. R., *La terapia centrata sul cliente*, Palmonari A. Rombauts J., (a cura di), trad. it. 1970 Martinelli G.

Stern D. N., *La costellazione materna*, trad. it. Bollati Boringhieri, Torino, 1995

Trevisan L. *Il tempo del nido. Trasformazioni e complessità*. Ed Junior Bergamo, 2003

F.Zuccoli, *Dalle tasche dei bambini…gli oggetti, le storie e la didattica*, edizioni Junior, 2010

[10] Trevisan L. Il tempo del nido. Trasformazioni e complessità. Ed Junior Bergamo, 2003