



**ITACA COOPERATIVA  
SOCIALE ONLUS**

Vicolo R. Selvatico, 16  
33170 Pordenone

Tel 0434 366064  
Fax 0434 253266  
[www.itaca.coopsoc.it](http://www.itaca.coopsoc.it)  
[itaca@itaca.coopsoc.it](mailto:itaca@itaca.coopsoc.it)

Iscr. Reg. Imprese CCIAA Pordenone  
C.F. e P.IVA n° 01220590937  
R.E.A. n° 51044

Iscr. Reg. Regionale Cooperative n° 3095  
Prod Lav. N° 3156 Cooperazione Sociale  
Iscr. Albo Soc. Coop.ve a mutualità prevalente n° A117040  
Iscr. Albo Reg.le Coop.ve Sociali n° 38 Sez. A

# CARTA DEI SERVIZI

## NIDO D'INFANZIA

# CERVIGNANO DEL FRIULI

# INDICE

## Prima parte: premessa

- ☀ Mission sociale nei servizi alla prima infanzia
- ☀ La carta del servizio

## Parte seconda: organizzazione

- ☀ Principi e finalità fondamentali del servizio
- ☀ Descrizione del servizio
- ☀ Organizzazione del personale
- ☀ Calendario
- ☀ Modalità di ammissione, dimissione ed inserimento
- ☀ Tutela della privacy
- ☀ Etica professionale
- ☀ Prevenzione e sicurezza

## Parte terza: apertura al territorio

- ☀ Partecipazione della famiglia
- ☀ Risorse di rete
- ☀ Momenti d'incontro
- ☀ Valutazione del servizio

## **Parte prima: premessa**

### **Mission sociale nei servizi alla prima infanzia**

Itaca è una cooperativa sociale nata il 29.06.1992 che opera in numerosi campi dell'impegno sociale, sanitario ed educativo, gestendo servizi che possono essere suddivisi in tre macro-aree: Anziani, Psichiatria, Minori-età evolutiva-disabilità-disagio. Presente in tutto il Friuli Venezia Giulia, nelle province venete di Treviso, Venezia, Belluno e a Merano, Itaca ha ottenuto la certificazione di qualità aziendale in base alla norma UNI EN ISO 9001:2000. La missione della cooperativa è da sempre esplicitata nello Statuto Sociale. Itaca è nata, infatti, con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana ed l'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi orientati alla risposta dei bisogni di bambini, anziani, persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale.

Dal 1996 gestisce asili nido e strutture per la prima infanzia . Nel corso di questi anni l'acquisizione di competenze ed esperienze ha consolidato un'immagine di bambino visto nella sua globalità ed unicità, protagonista del suo percorso di sviluppo, sostenuto e incoraggiato nelle sue scoperte dall'educatore.

La strutturazione di spazi e tempi per il bambino dove trovare occasioni di apprendimento ricche ed equilibrate, dove il bambino ha la possibilità di esplorare, imitare, scoprire, immaginare, creare, confrontare e costruire, usando le mani, il movimento, il linguaggio e tutte le forme espressive e ludiche di cui via via dispone, è diventata attività preminente nel panorama dei servizi da noi gestiti.

La cooperativa Itaca da settembre 2009 gestisce il nido d'infanzia di Cervignano del Friuli, un servizio educativo che può accogliere fino a 60 bambini di età compresa tra i tre mesi ed i tre anni.

### **La carta del servizio**

È uno strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e utenti, una “dichiarazione d'intenti” con la quale la Cooperativa si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'art. 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla Legge Regionale n. 1 del 10 gennaio 2000, oltre che dalla legge 1044/71, della Convenzione Internazionale dei Diritti del fanciullo (L.176/91), nonché della L.R. n.20 del 2005 “Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia” capo III art.20, comma 2 lettera f.

La Carta del servizio rappresenta uno strumento che assolve una duplice funzione:

- ✓ far conoscere il servizio alla comunità
- ✓ garantire trasparenza del servizio al fine di creare un rapporto diretto con le persone che ne usufruiscono, con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche.

La Carta del Servizio  
INFORMA  
sul servizio nido d'infanzia e sulle modalità per accedervi  
IMPEGNA  
la Cooperativa Itaca in collaborazione con il Comune di cevignano a  
garantire un livello di qualità nell'erogazione del servizio e delle prestazioni  
INDICA  
diritti e doveri tanto per chi gestisce il servizio e per chi ne usufruisce

## **Parte secoda: organizzazione**

## **Principi e finalità fondamentali del servizio**

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale d'interesse collettivo che in collaborazione con la famiglia, garantisce alla prima infanzia le condizioni di uno sviluppo armonico psico-fisico e sociale attraverso azioni educative di cui il bambino è il vero protagonista. In particolare concorre a :

- Promuovere lo sviluppo dell'autonomia e lo sviluppo psicofisico del bambino (a livello motorio, cognitivo, sensoriale e del linguaggio) secondo i ritmi individuali di ciascuno. Il desiderio di autonomia del bambino è visto come un segnale di benessere emotivo ed intellettuale, come base dell'apprendimento.
- Promuovere lo sviluppo della socialità, intesa come la ricchezza e la complessità di esperienze attraverso cui avviene il confronto con gli altri, coetanei ed adulti.
- Offrire tutte le cure necessarie al bambino, rispondendo ai suoi bisogni primari di igiene, alimentazione, sonno e affetto.
- Dare attenzione ed accoglienza all'aspetto affettivo ed emotivo, che ha inizio con il contatto corporeo e si esprime via via con altri linguaggi diretti e simbolici.
- Dare sicurezza e punti di riferimento, con la leggibilità e la prevedibilità dei luoghi, dei ritmi, delle risposte e degli affetti.
- Offrire una risposta coerente ed attenta alle esigenze individuali del bambino e alle necessità della sua famiglia.
- Favorire la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti e rispondere ai bisogni delle famiglie in un clima di scambio e confronto sulle esperienze educative.

Inoltre il nido è teso a garantire ai bambini e alle bambine uguali opportunità educative senza distinzione di sesso, razza lingua o religione. La valorizzazione di tali differenze insieme alla promozione dell'integrazione dei bambini disabili o in situazione di svantaggio sociale, sono parte integrante del progetto educativo del servizio.

## **Descrizione del servizio**

Il nido è accogliente e luminoso, è strutturato secondo la logica dell'open-space, in esso non troviamo dunque la divisione per sezioni, quanto piuttosto un contesto aperto e dinamico che promuove maggior partecipazione e crea uno spazio di libertà di movimento che permette ai bambini di scegliere tra i contesti e le situazioni ludiche proposte quella che risponde maggiormente alle loro esigenze. I bambini accompagnati dalle educatrici hanno modo di conoscere gradualmente l'ambiente, abitarlo fino a consolidare la vita comunitaria sviluppando sicurezza e senso di appartenenza. Il nido si compone di un ampio spazio che può accogliere fino a 41 bambini, organizzato secondo centri d'interesse e spazi attività connotati con arredi e strutture di gioco. Vi è poi la sezione lattanti che può accogliere fino ai 19 bambini. Si tratta di uno spazio dotato di una ampia area gioco-attività, collegato con la zona dedicata al cambio, provvista di un ampio fasciatoio e di una vaschetta con doccia. La sezione è strutturata per consentire opportunità di movimento e di esplorazione.

Gli spazi del nido accompagnano il processo di sviluppo del bambino e sono organizzati in centri di interesse (morbido, lettura, simbolico, costruttivo, motorio) e spazi attività (grafico-pittorico, travasi, euristico, manipolazione) pensati per rispondere ai bisogni evolutivi .

Ai bambini vengono proposte, nei momenti di attività, opportunità di crescita diversificate nel rispetto delle capacità ed interessi di ciascuno.

Tali attività si svolgeranno in tre tempi ben definiti:

- ☀ allestimento, presentazione e scelta dell'attività
- ☀ svolgimento attività ludica
- ☀ fine attività con riordino e l'eventuale pulizia per quanto sia possibile

### L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Le attività quotidiane sono raccolte dalla "Giornata tipo", strumento operativo che regola la routine del nido. Con "Giornata tipo" ci si riferisce alla gestione dell'entrata, dell'uscita, del saluto, e dei momenti di cura personale come l'igiene, l'alimentazione e il riposo. Anche i momenti di gioco del bambino e le attività didattico-educative proposte dalle educatrici sono inclusi in essa. Tutti questi momenti avranno una loro ciclicità all'interno della vita del nido. Giorno dopo giorno, il bambino avrà così modo di consolidare tali routines ed assorbire un maggior senso di sicurezza che nei primi anni di vita resta insieme all'amore la maggior esigenza psicologica. La scansione della giornata è conosciuta dai genitori ed è periodicamente verificata da parte del gruppo educativo.

La giornata educativa al nido è strutturata nel seguente modo:

- 7.30 - 9.00: accoglienza e gioco libero;
- 9.00 - 9.30: igiene personale e preparazione alla merenda;
- 9.30 - 10.00 merenda di tutti i gruppi;
- 10.00 - 11.00 : preparazione all'attività a piccolo o grande gruppo;
- 11.00 - 11.30 : igiene personale e preparazione al pranzo;
- 11.30 - 12.15 : pranzo;
- 12.15 - 13.30 : cambio, prime uscite e preparazione al sonno;
- 13.00 - 15.00 : addormentamento e sonno;
- 15.00 - 15.30 : risveglio e cambio;
- 15.30 - 16.00 : merenda;
- 16.30 - 16.30 : gioco libero e seconda uscita;
- 16.30 - 18.30 : semplici attività e uscita;

Orario prolungato su richiesta : in questo orario i bambini di tutte le sezioni si riuniscono in un unico spazio

### D.LEGS.155/97 ED IL CONTROLLO DELL'HACCP

La mensa dell'asilo nido è conforme al D.Lgs 155/97, che prevede l'adozione di un sistema di autocontrollo (metodo Haccp), finalizzato a garantire la sicurezza igienico sanitaria in tutte le fasi di produzione e somministrazione degli alimenti.

### INSERIMENTO E AMBIENTAMENTO

L'inserimento al Nido è un momento molto delicato sia per il bambino che per i genitori perché il piccolo incontrerà nuovi adulti che si occuperanno di lui, dovrà affrontare la separazione dalle figure familiari, entrerà in contatto con nuovi bambini con cui imparerà a dividere giochi e divertimento. E' un momento particolare anche per i genitori perché dovranno, forse per la prima volta, confrontarsi e integrarsi con un nuovo sistema di relazioni. Genitori ed educatori avranno più momenti d'incontro affinché si crei un rapporto di fiducia e di stima, in modo che il bambino si senta sereno in questo nuovo mondo.

Il bambino entra in un gruppo di coetanei, diversi per carattere e abitudini, ma con le sue stesse esigenze, pronti a volere le stesse cose che vuole lui.

Si trova circondato da un ambiente completamente diverso da quello familiare, con regole nuove, ma comunque alla sua portata, adeguate alla sua età.

Ogni bambino ha bisogno del suo tempo per entrare, esplorare e “interiorizzare” il nuovo mondo che il Nido gli propone. E’ fondamentale quindi rispettare i suoi tempi.

Come?

Genitori ed educatori dovranno comprendere e accogliere le sue emozioni di rabbia o tristezza, attraverso carezze e tenerezze gli trasmetteranno sicurezza e fiducia, possibilmente gli adulti non dovranno lasciarsi prendere dalla frustrazione e dalla preoccupazione per le sue reazioni.

Il bambino durante l’inserimento verrà seguito e accompagnato nel nuovo mondo dalla sua educatrice di riferimento. Verrà fatto un inserimento graduale, che può durare circa due settimane, ma dipenderà molto dalle reazioni del singolo bambino. Per questo durante l’inserimento è opportuno creare il più possibile un clima sereno, di fiducia, di scambio e una stretta collaborazione tra educatrice di riferimento e genitore. L’educatrice in questo momento ha un ruolo fondamentale di accoglienza e contenimento delle ansie del bambino e della preoccupazione del genitore (spesso accompagnata da molti sensi di colpa). L’educatrice è una figura essenziale per favorire poi un buon ambientamento costruendo e consolidando con il bambino e famiglia un rapporto di fiducia tale da permettere un’apertura verso tutta l’equipe educativa.

Il percorso da noi proposto prevede:

Fase d'accoglienza:

Colloquio individuale tra genitore ed educatrice di riferimento. Il colloquio permetterà una conoscenza reciproca, prima dell’inserimento del bambino. Nel colloquio verranno chiariti obblighi ed aspettative da entrambe le parti, tutte le questioni di ordine pratico e verrà compilata la scheda bambino utile per avere le informazioni principali riguardanti le abitudini, le esperienze e lo sviluppo del piccolo.

Visita del nido e spiegazione del suo funzionamento.

Condivisione dei tempi e delle modalità dell' inserimento.

A distanza di due mesi dall’inserimento la famiglia compila un questionario di soddisfazione in seguito al quale è previsto un colloquio individuale tra genitore ed educatrice di verifica dell’ambientamento.

## COMUNICAZIONE NIDO FAMIGLIA

All'interno del nido sono individuati appositi spazi per le informazioni principali:

diario giornaliero per informazioni sulla giornata del bambino

menù della giornata

programmazione didattica

organico del personale

planimetria che identifica gli spazi del nido

calendario delle chiusure.

Altre informazioni che si rendessero di volta in volta necessarie vengono date ai genitori individualmente.

## IL PROGETTO EDUCATIVO

Principio cardine del progetto educativo sul quale ruotano attorno tutte le nostre idee, la nostra pratica formativa e il nostro agire educativo è la *la centralità del bambino visto nella sua globalità ed unicità*. Questo significa soprattutto riconoscere all'infanzia una serie di diritti che si realizzano concretamente attraverso il rispetto dei tempi e dei modi del processo di crescita del bambino, attraverso il riconoscimento delle differenze e la valorizzazione dell'individualità di ciascuno in un clima di accettazione e di ascolto. Nel progetto educativo vengono specificate le finalità generali del servizio, successivamente dettagliate in obiettivi specifici condivisi dal gruppo di lavoro che orientano e danno coerenza all'agire educativo dell'equipe. In esso vengono descritte le modalità operative rispetto alla organizzazione dell'ambiente e alla scelta delle attività ludico-didattiche per sostenere e favorire al meglio le potenzialità di ciascun bambino. L'attenzione è posta sulla promozione graduale delle seguenti dimensioni di sviluppo del bambino: autonomia, motricità, cognizione, linguaggio, gioco, affettività e socializzazione. Infine il progetto regola i rapporti con le famiglie, il territorio in un'ottica di continuità educativa e le azioni di monitoraggio per garantire il raggiungimento delle finalità educative e la qualità del servizio.

## LA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA-EDUCATIVA

Per programmazione educativa si intende un momento decisionale del gruppo di educatori, in cui si definiscono le connotazioni essenziali del contesto più favorevole per lo sviluppo globale del bambino. Connotazioni che riguardano:

- l'organizzazione dell'ambiente fisico i luoghi di routine, spazi attività e centri di interesse sulla base delle esperienze dell'anno trascorso vengono rivisti, se necessario si apportano dei miglioramenti e integrazioni;
- realizzazione di laboratori : come momenti di collaborazione significativi fra nido famiglia e territorio. I laboratori possono essere interni al nido e prevedere la partecipazione dei nonni, dei genitori, o il coinvolgimento di alcune realtà del territorio;
- la scelta di attività educative e didattiche

La programmazione annuale è concepita come un *percorso aperto e flessibile* che nasce dall'osservazione e dalla valutazione puntuale e sistematica, delle dimensioni di sviluppo dei bambini, della loro modalità di operare, relazionarsi e conoscere e per questo, capace di cogliere e trasformare gli spunti dati dai bambini, come gli episodi apparentemente casuali, in stimoli positivi riconoscendo in essi indicazioni operative per attività nuove e creative. Essa è ritenuta indispensabile al fine di garantire:

- il pieno coinvolgimento degli operatori e delle famiglie nelle attività di programmazione del servizio e nelle relative scelte organizzative, educative e didattiche;
- la trasparenza nei rapporti con le famiglie fruitrici del servizio;
- la documentazione, anno dopo anno, dei percorsi compiuti dal nido e quindi la costruzione della memoria storica del nido;
- la messa in rete dei servizi

## LO STILE EDUCATIVO

Lo stile educativo non è direttivo e si fonda il più possibile su interventi indiretti che favoriscono l'iniziativa dei bambini, sostenendo la nascita spontanea delle relazioni tra loro ed usi degli spazi e dei giochi. L'educatore è un punto di riferimento costante, è una presenza affettuosa, attenta e accogliente, pronta all'ascolto dei segnali verbali e non verbali dei bambini che accompagna gradualmente nella conoscenza dell'ambiente, li aiuta a consolidare la vita comunitaria sviluppando

sicurezza e senso di appartenenza. L'educatore aiuta il bambino a "far da sé" per favorire l'autonomia e la capacità di scelta personale. All'equipe educativa è richiesta una continua meta-riflessione sul proprio atteggiamento educativo, un persistente allenamento all'osservazione ed il rispetto dei ritmi dei bambini loro affidati. L'attenzione, in quest'ottica, è data in modo prioritario al singolo bambino, al rispetto dei suoi bisogni di cura, di autonomia e di affetto pur mantenendo una visione d'insieme.

## Organizzazione del personale

Tutto il personale è stato selezionato secondo precise caratteristiche personali e professionali e possiede i requisiti richiesti dalle vigenti norme regionali sugli asili nido.

Nell'asilo nido operano stabilmente il personale educativo ed il personale ausiliario addetto ai servizi.

All'interno dell'asilo nido opera un gruppo di lavoro formato da:

FUNZIONE	COMPITI
coordinatore pedagogico	Offre spazi e tempi per la riflessione e l'approfondimento pedagogico Supporta l'opera quotidiana del coordinatore
coordinatore tecnico	Mantenere i contatti con la cooperativa l'amministrazione comunale Mantenere i rapporti con le famiglie e il territorio Inoltra ordini ai fornitori Provvede a trasmettere il registro presenze dei bambini e del personale Provvede alla sostituzione del personale Riunisce l'equipe Supervisiona la conformità di comportamento del personale Raccoglie le rilevazioni di soddisfazione e reclami delle famiglie
educatori	Provvedono alla cura dei bambini Svolgono attività educative Mantengono le relazioni con le famiglie Partecipano al buon funzionamento del servizio Promuove il ruolo attivo del genitore
cuoca	Provvede personalmente all'acquisto delle derrate alimentari Predispone e prepara i pasti Distribuisce i pasti Ordina, controlla la qualità delle derrate alimentari Rispetta le linee guida per l'igiene e l'alimentazione Responsabile del piano d'auto-controllo
adetta alle pulizie generali	Provvede alla pulizia degli ambienti e dei giochi presenti nella struttura Collabora e partecipa alle riunioni d'equipe

Ritenendo che tutte le figure professionali presenti siano fondamentali per una buona riuscita del servizio, le figure professionali affrontano periodici momenti di incontro, con l'obiettivo di creare un servizio integrato ed una organizzazione che condivida gli stessi obiettivi di servizio.

La cooperativa garantisce l'aggiornamento professionale attraverso un Progetto Formativo Permanente che offre spazi e tempi per la riflessione e l'approfondimento e consente di arricchire il proprio bagaglio culturale e professionale.

## Calendario

Le famiglie hanno la possibilità di scegliere quattro fasce orarie:

tempo parziale: dalle ore 7,30 alle ore 12,30 / 13,30

**tempo pieno : dalle ore 7,30 alle ore 15,30/16,30**

**tempo prolungato:** Ingresso dalle 7.30 alle 9.00 con possibilità d'uscita

fino alle 18.30 (entro lei 10 ore giornaliere)viene attivato qualora i genitori abbiano entrambi comprovate necessità lavorative

**tempo part-time verticale:** tre giorni di frequenza viene attivato solo al raggiungimento di un numero minimo di 5 iscritti, interessati ad una frequenza nelle stesse tre giornate

Il Nido è aperto dal 1 settembre alla fine di Luglio, dal lunedì al venerdì.

Come da regolamento comunale è prevista la chiusura del servizio:

- nelle giornate festive, compreso il Santo Patrono di Cervignano del Friuli;
- nel periodo dal 24 dicembre al 6 gennaio compresi per le festività natalizie;
- nel periodo dal giovedì antecedente la Pasqua al martedì successivo compresi per le festività pasquali.

## Modalità di ammissione, dimissione ed inserimento

E' garantito l'accesso da parte delle bambine e dei bambini in età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni senza distinzione di religione, etnia e gruppo sociale. Anche in collaborazione con le Aziende per i servizi sanitari e i servizi sociali dei Comuni, garantisce l'inserimento e l'integrazione dei bambini diversamente abili, favorisce l'accesso dei bambini in situazioni di disagio relazionale, familiare e socio-culturale.

Le domande di ammissione ritirate dal 1° aprile al 30 aprile di ciascun anno, presso l'ufficio d'istruzione del Comune di Cervignano chiedendo della Sig. Cargnelutti, orario al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30

il lunedì e il mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30

recapito telefonico 0431 388413

Infine, devono essere consegnate all'ufficio protocollo entro il 30 aprile, fatta salva l'accettazione d'iscrizioni nel corso di tutto l'anno in presenza di disponibilità di posti.

Il modulo per le iscrizioni si può scaricare dal sito [www.cervignanodelfriuli.net](http://www.cervignanodelfriuli.net)

La graduatoria per l'ammissione al nido viene approvata entro 30 giorni dalla scadenza del termine di presentazione delle domande con provvedimento del responsabile del servizio competente e pubblicate all'albo pretorio del Comune e presso il nido d'infanzia.

L'ammissione al nido d'infanzia è subordinata al pagamento da parte dell'utente inserito in posizione utile in graduatoria di una caparra di garanzia pari al 60% della tariffa mensile massima, i tempi verranno indicati con una comunicazione che sarà inviata con una raccomandata con ricevuta di ritorno. Tale anticipo verrà restituito all'utente scomputandola dalle rette relative ai primi mesi di frequenza.

In caso di rinuncia al servizio o mancata frequenza nei primi due mesi di fruizione del servizio la caparra di garanzia verrà trattenuta dall'Amministrazione.

La retta dovrà essere pagata entro il 30 del mese successivo a quello di riferimento secondo le modalità che saranno esplicitate nella comunicazione di ammissione al nido d'infanzia.

Le dimissioni del servizio dovranno essere comunicate per iscritto con congruo anticipo, non inferiore a 15 giorni consecutivi, rispetto al giorno espressamente indicato sulla comunicazione stessa.

Non sono considerate dimissioni dal servizio le sospensioni totali o parziali di frequenza dal nido durante i mesi di giugno o luglio.

## **Tutela della privacy**

Tutti gli operatori impiegati nel servizio opereranno: secondo le direttive della legge 196/2001. Tutta la documentazione relativa ai minori verrà elaborata e conservata presso l'asilo nido. Il trattamento dei dati avverrà in conformità con quanto previsto dalla legge;

1. secondo i principi dell'etica e del segreto professionale (art.622 del Codice Penale), mantenendo la più rigorosa riservatezza su fatti e circostanze riguardanti il servizio o sulle quali abbiano avuto notizia. Il personale, può effettuare riprese video o fotografiche solo previa autorizzazione scritta da parte dei genitori. Foto e filmati dei bambini possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative o culturali.

## **Etica professionale**

La Cooperativa Sociale Itaca ha introdotto un fattore d'innovazione rappresentato dal *Codice Etico di Comportamento*, quale carta di riferimento per la qualità etica e relazionale degli interventi.

In sintesi, viene di seguito riportato un protocollo ad hoc per il Servizio, oggetto della presente offerta:

mantenere un comportamento corretto in servizio e ad attenersi diligentemente a tutte le norme e disposizioni generali e disciplinari previste dal Capitolato Speciale d'Appalto e dal Progetto Esecutivo

rispettare nel modo più pieno la funzione primaria della famiglia dell'utente, facilitando la soluzione dei problemi e non sostituendosi alle funzioni naturali del padre e della madre dell'utente

dimostrarsi paziente e comprensivo con gli utenti, sollecito nel rispondere alle loro richieste, improntando sempre il proprio comportamento al rispetto della loro dignità ed ispirandosi ai valori della solidarietà umana

essere sempre presente, presso il servizio di assegnazione, negli orari convenuti, in modo che la Cooperativa sia sempre in grado di precisare l'orario di servizio di ogni singolo addetto

osservare, attenendovisi scrupolosamente, le norme di sicurezza e antinfortunistiche

non accettare, e ancor meno richiedere, omaggi, doni, compensi di sorta dagli utenti

1. dare sollecito avviso al Referente del servizio di eventuali eventi che possano recare danno agli utenti, al personale ed all'ambiente in genere.

## **Prevenzione e sicurezza**

La cooperativa prevede dal momento dell'assunzione un'adeguata informazione, formazione, addestramento sulla sicurezza sul lavoro, in base agli art. 21/22 del D.Lgs. 626/94.

La prima informativa al socio passa attraverso: la consegna ai soci del libretto informativo sul D. Lgs. 626/94 e gli eventuali dispositivi di protezione individuale; un iter formativo relativo al primo soccorso, antincendio, nonché una formazione specifica dei rischi presenti nel particolare contesto locale.

A tutto il personale viene richiesta la vaccinazione per: antitetanica, antiepatite B, copia dell'esito del test per la tubercolosi (Tine Test)

## **Parte terza: apertura al territorio**

### **Partecipazione della famiglia**

Particolare attenzione è dedicata all'interazione con le famiglie al fine di renderle “protagoniste attive” del progetto educativo, favorendone la continuità.

L'attività educativa e l'orario di servizio di tutto il personale sono organizzati in base a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità fatti salvi i diritti dei lavoratori al godimento dei periodi di riposo previsti dai contratti collettivi di lavoro.

Strumenti di gestione partecipata che meglio verranno dettagliati nel regolamento sono:

L'Assemblea generale dei genitori

L'Incontro di Sezione

Il Colloquio individuale

La Partecipazione e la condivisione continua con la famiglia verranno realizzate attraverso una continua informazione:

- carta dei servizi
- regolamento del nido
- allestimento di una bacheca per i genitori dove verranno affissi gli avvisi, le comunicazioni, le attività svolte - durante la giornata, tutte le notizie sul territorio riguardanti la prima infanzia.

### **Risorse di rete**

Sarà cura del coordinatore del Nido d'infanzia mantenere i contatti con il territorio al fine di migliorare il servizio e porsi come promotore di nuove iniziative.

I contatti iniziali saranno gestiti e programmati mediante conoscenza diretta del coordinatore, che potrà scegliere di presentarsi personalmente, previa telefonata, o invitare il committente presso la struttura, seguirà poi la stesura di un protocollo per i successivi incontri. I rapporti fondamentali saranno con:

L'Amministrazione Comunale e gli uffici preposti per l'ingresso dei bambini, rispettare la graduatoria, tenere un corretto registro degli utenti, effettuare una verifica dell'andamento del servizio e promuovere una continua e fattiva collaborazione per un servizio che investe una fascia così importante di utenza.

EMT Equipe Multidisciplinare Territoriale per l'Handicap e Disabilità presente nel territorio. Proponiamo la creazione di un progetto di collaborazione, con cadenze di verifica bimestrali, per monitorare la situazione di bambini che presentino delle difficoltà. Il personale dell'EMT avrà cura di fornire dei semplici consigli e strumenti per aiutare l'educatore e il genitore in questa fase delicata di sviluppo del bambino.

Pediatrati del territorio per un consulto e una linea generale di collaborazione rispetto a vari problemi di salute dell'infanzia, che possano preoccupare i genitori.

Dietista dell'A.S.S. 5 dipartimento di prevenzione per programmare il menù alimentare seguendo le linee d'indirizzo per l'alimentazione nei nidi d'infanzia .

Scuole dell'infanzia: la continuità con la scuola dell'infanzia l'organizzazione di visite per i bambini grandi. Tali visite saranno effettuate nel periodo di giugno in concomitanza con il passaggio dal Nido alla scuola dell'infanzia. Ci saranno anche degli incontri programmati fra gli educatori dei servizi per uno scambio diretto di informazioni.

## **Momenti d'incontro**

Le azioni proposte al fine di promuovere un nuovo servizio di asilo nido sono le seguenti:

Nido aperto: è prevista l'apertura al sabato e al venerdì, nel mese di aprile. Sarà un momento in cui mamme, papà, o chi si prende cura del bambino potranno visitare il nido. Il personale addetto avrà cura di rispondere a tutte le informazioni richieste e sarà a disposizione dei genitori per visite guidate.

Feste periodiche al Nido: sarà cura del personale organizzare feste periodiche al Nido in corrispondenza alle stagioni o ricorrenze speciali. Arriva la festa dei nonni, dei diritti all'infanzia, il natale con giochi sulla neve, canti natalizi, doni sotto l'albero; arriva poi il carnevale dove ogni scherzo vale, la pasqua con le uova, le colombe della pace; la primavera con una bicicletta e visita alla fattoria didattica, l'estate con anguria e piogge rinfrescanti a sorpresa...; la festa della chiusura dove ci sarà una mostra delle cose realizzate dai bambini, l'autunno con le foglie dai mille colori....

Visite guidate: Verranno proposte, in collaborazione con il Consultorio familiare, delle visite guidate del nido alle donne partorienti. È un momento molto delicato dove oltre alla visione della struttura, vengono fornite tutta una serie d'informazioni relative ai vari progetti educativi legati allo sviluppo del bambino. È un momento di confronto e di consigli rassicuranti per le nuove mamme.

## **Valutazione del servizio**

### Qualità valutazione e l'istituto del reclamo

La Cooperativa eroga un servizio di qualità che realizza secondo i principi della L.R. 20/05 e mettendo in atto i criteri dell'art. 20 riguardanti l'accreditamento, in particolare:

- a) le competenze professionali e la collaborazione del personale che risponde ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie
- b) il coordinamento pedagogico
- c) l'elaborazione di un progetto educativo e di percorsi individualizzati
- d) struttura idonea e conforme alla normativa vigente
- e) materiale ludico-didattico che rispetta le norme dell'Unione Europea
- f) utilizzo della struttura oltre l'orario giornaliero di apertura per momenti complementari alle finalità del nido.

### Gli standard di qualità per il servizio

La Cooperativa individua i fattori di qualità in riferimento alle condizioni ambientali ed organizzative ed informa i genitori rispetto a:

- a) orario di attivazione e modalità di erogazione del servizio
- b) organico del personale

- c) numero di bambini iscritti, capienza della strutturazione, rapporto numerico educatori/bambini
- d) dimensioni e attrezzature dei locali con indicazione della loro destinazione
- e) numero, dimensione ed attrezzature dei servizi igienici con l'indicazione dell'esistenza di specifiche installazioni per i bambini portatori di svantaggio psicofisico
- f) esistenza di barriere architettoniche
- g) piano di evacuazione dell'edificio
- h) piano di valutazione dei rischi
- i) l'esistenza del manuale di controllo igienico-sanitario (HACCP), che garantisce il rispetto di tutte le regole per prevenire problemi igienico-sanitari nell'ambito alimentare

#### Valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio

Nell'asilo nido è presente a disposizione delle famiglie un raccoglitore per la segnalazione anche anonima, di osservazioni e proposte. Queste vengono fatti pervenire al comitato di gestione tramite gli educatori.

Al fine di rispondere alle aspettative degli utenti vengono predisposti nel corso dell'anno questionari da sottoporre alle famiglie che usufruiscono del servizio e dei risultati viene poi restituita comunicazione

#### Istituto del reclamo

Qualunque espressione di insoddisfazione od eventuale segnalazione di disservizi che richieda una risposta può essere segnalata, anche verbalmente, presso la struttura o presso la cooperativa stessa, sita in Vicolo Selvatico 16 a Pordenone.

Il reclamo può essere presentato dall'utente per iscritto, con lettera, via fax o via mail.

Ai reclami pervenuti per iscritto, la cooperativa è tenuta a dare risposta scritta entro trenta giorni dall'avvenuta ricezione del reclamo medesimo, evidenziando le eventuali giustificazioni dell'accaduto e le azioni intraprese.

Nel caso gli utenti rilevassero disfunzioni gravi nell'erogazione di uno o più prestazioni previste dalla presente Carta e tali disfunzioni risultassero accertate, la cooperativa è tenuta a risarcire gli utenti interessati rimborsando un importo calcolato sulla retta mensile in proporzione alle giornate in cui i disservizi sono stati segnalati e verificati.

Rimane comunque salva la facoltà per l'interessato, di chiedere, ai sensi di legge, il ristoro di eventuali ulteriori danni subiti per le omissioni e/o negligenze di cui sopra.

