



VIRTUS COOP
Società Cooperativa Sociale

Assistenza2000

CARTA DEI SERVIZI

NIDI D'INFANZIA

"AQUILONE"

"LA SIRENETTA"

"SNOOPY"

Falconara Marittima (AN)

Carta dei servizi Nidi d'Infanzia
AQUILONE - SIRENETTA - SNOOPY

INDICE

1. INTRODUZIONE
2. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO
3. FINALITA' DEL SERVIZIO ED OBIETTIVI
4. DESTINATARI
5. ACCESSO E AMMISSIONE AL NIDO
6. FUNZIONAMENTO
7. IL PROGETTO PEDAGOGICO
8. GLI SPAZI DEL NIDO E LE PROPOSTE EDUCATIVE
9. L'AMBIENTAMENTO AL NIDO
10. LA GIORNATA AL NIDO
11. CHI LAVORA AL NIDO
12. LA PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA
13. ALLONTANAMENTO DAL NIDO
14. DIMISSIONI
15. INDICATORI E STANDARD
16. STRUTTURA AZIENDALE
17. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA
18. CONTATTI



1. INTRODUZIONE

La **Cooperativa Virtus** e la **Cooperativa Assistenza 2000** si presentano in RTI per la gestione del presente appalto avendo maturato consolidata esperienza in servizi analoghi e simili ed identificando tutta una serie di elementi che rappresentano il valore aggiunto della candidatura e della proposta progettuale da cui potranno scaturire vari punti di forza: know how specifico; conoscenza del territorio, della Comunità e dei suoi bisogni; presenza di personale specializzato, formato e aggiornato professionalmente; sistema organizzativo collaudato che consente una gestione efficace ed efficiente delle commesse a tutela degli standard qualitativi richiesti dalle Stazioni Appaltanti e dai singoli Enti committenti. La RTI adotta un Sistema di Gestione Qualità certificato: entrambe le Cooperative possiedono la certificazione UNI EN ISO 9001: 2015; la Cooperativa Assistenza 2000 possiede anche la certificazione UNI 11034:2003 Erogazione di servizi all'infanzia – nido d'infanzia

Il **Nido d'infanzia** (come lo definisce la L.R.9/2003), è un servizio educativo di interesse pubblico volto a favorire, in collaborazione con la famiglia, la crescita e l'armonico sviluppo psicofisico e sociale dei bambini e delle bambine fino a tre anni di età. Il Nido d'Infanzia si pone come luogo di relazione, informazione, formazione e confronto tra operatori e genitori su problematiche legate alla crescita dei bambini. L'obiettivo è quello di predisporre un ambiente idoneo a favorire e incentivare la socializzazione e la crescita cognitiva ed emotiva del bambino, nel rispetto dei ritmi personali di sviluppo. Il Nido, quindi, è un luogo dove si vive, si lavora, si gioca nell'interazione significativa con altri bambini ed altri adulti.

La **Carta dei Servizi** presenta il servizio dei Nidi d'Infanzia "Aquilone", "La Sirenetta" e "Snoopy" è uno strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e Utenti, è una "dichiarazione d'intenti" con la quale le Cooperative gestori dell'attività educativa degli asili nido, insieme con il Comune di Falconara Marittima, si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla Legge Regionale n°9/2003, oltre che dalla legge 1044/71 e dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo (L.176/91) si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del Nido d'Infanzia, quindi ai bambini e alle famiglie utenti, ma anche agli Educatori, agli Operatori d'infanzia, ai Coordinatori Pedagogici, ai Dirigenti e alle altre agenzie educative del territorio.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Uguaglianza

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti, condizioni psico-fisiche o socio-economiche, religione, opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione del servizio sarà svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

Diritto di scelta

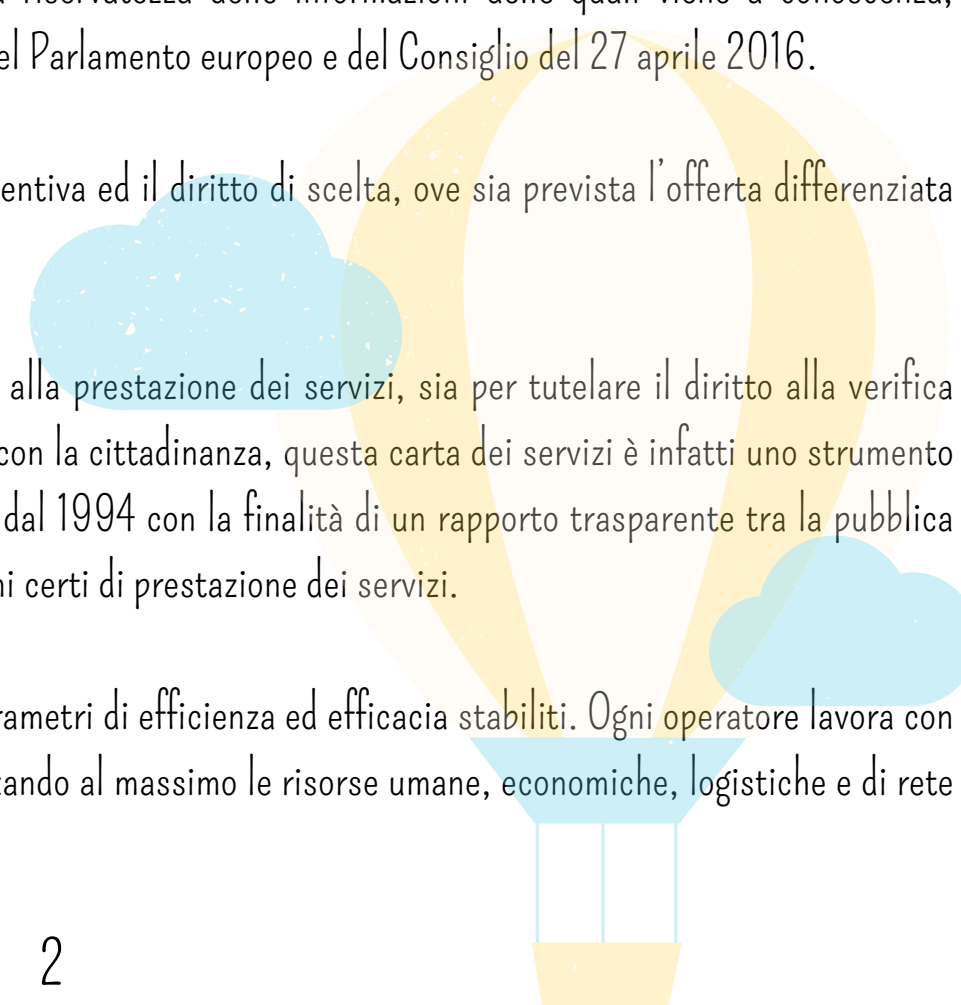
Le cooperative garantiscono ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

Partecipazione e Informazione

Le cooperative garantiscono la partecipazione dei cittadini alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla verifica della corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione con la cittadinanza, questa carta dei servizi è infatti uno strumento di garanzia per il cittadino voluto dalla direttiva Ciampi fin dal 1994 con la finalità di un rapporto trasparente tra la pubblica amministrazione ed i suoi utenti, basato su regole ed impegni certi di prestazione dei servizi.

Efficienza ed efficacia

Le cooperative assicurano che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.



3. FINALITA' DEL SERVIZIO ED OBIETTIVI

I BAMBINI E LE BAMBINE SONO ATTIVI PROTAGONISTI DEI PROCESSI DI CRESCITA

Ogni bambino è soggetto di diritti e prioritariamente porta in sé quello di essere rispettato e valorizzato nella propria identità, unicità, differenza e nei propri tempi di sviluppo e di crescita.

I CENTO LINGUAGGI

Il bambino, come essere umano, possiede cento linguaggi, cento modi di pensare, di esprimersi, di capire, di incontrare l'altro attraverso un pensiero che intreccia e non separa le dimensioni dell'esperienza.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione è il valore e la strategia che qualifica il modo dei bambini, degli educatori e dei genitori di essere parte del progetto educativo; è la strategia che viene costruita e vissuta nell'incontro e nella relazione giorno dopo giorno.

ASCOLTO

In una educazione partecipata, un atteggiamento attivo di ascolto tra adulti, bambini e ambiente è premessa e contesto di ogni rapporto educativo. L'ascolto è un processo permanente che alimenta riflessione, accoglienza e apertura verso di sé e verso l'altro; è condizione indispensabile al dialogo e al cambiamento. Il nido e la scuola dell'infanzia hanno la responsabilità di favorire e rendere visibili questi processi attraverso la documentazione pedagogica.

APPRENDIMENTO COME PROCESSO DI COSTRUZIONE SOGGETTIVO E NEL GRUPPO

Ogni bambino, come ogni essere umano, è costruttore attivo di saperi, competenze ed autonomie, attraverso originali processi di apprendimento che prendono forma con modalità e tempi unici e soggettivi nella relazione con i coetanei, gli adulti e gli ambienti.

Nel Nido il bambino impara a crescere come persona vera, unica e irripetibile.

L'ambiente educativo del bambino acquista quindi un'importanza fondamentale essendo concepito come spazio fisico che diventa anche spazio entro cui il bambino in- contra l'altro e vi si rapporta (spazio di vita).

Per questo il Nido offre una proposta educativa che rispetti la potenzialità ed individualità di ogni bambino, con una costante attenzione alle famiglie ed ai bisogni che la società attuale induce, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

4. DESTINATARI

Il Nido d'Infanzia è un servizio educativo che accoglie bambini e bambine in età compresa tra tre mesi e tre anni.

Il Nido d'Infanzia "Aquilone" (ad orientamento pedagogico montessoriano) può ospitare 40 bambini, "La Sirenetta" 48 bambini e "Snoopy" 38 bambini suddivisi in gruppi sezioni aperte sulla base dell'età, del grado di sviluppo e delle caratteristiche psico-fisiche: sezione piccoli (3-12 mesi), sezione medi (13-24 mesi), sezione grandi (25-36 mesi).

Il Nido assicura il rapporto numerico tra personale educativo ed iscritti previsto dagli standard approvati dalla Regione Marche (rapporto 1 a 7).

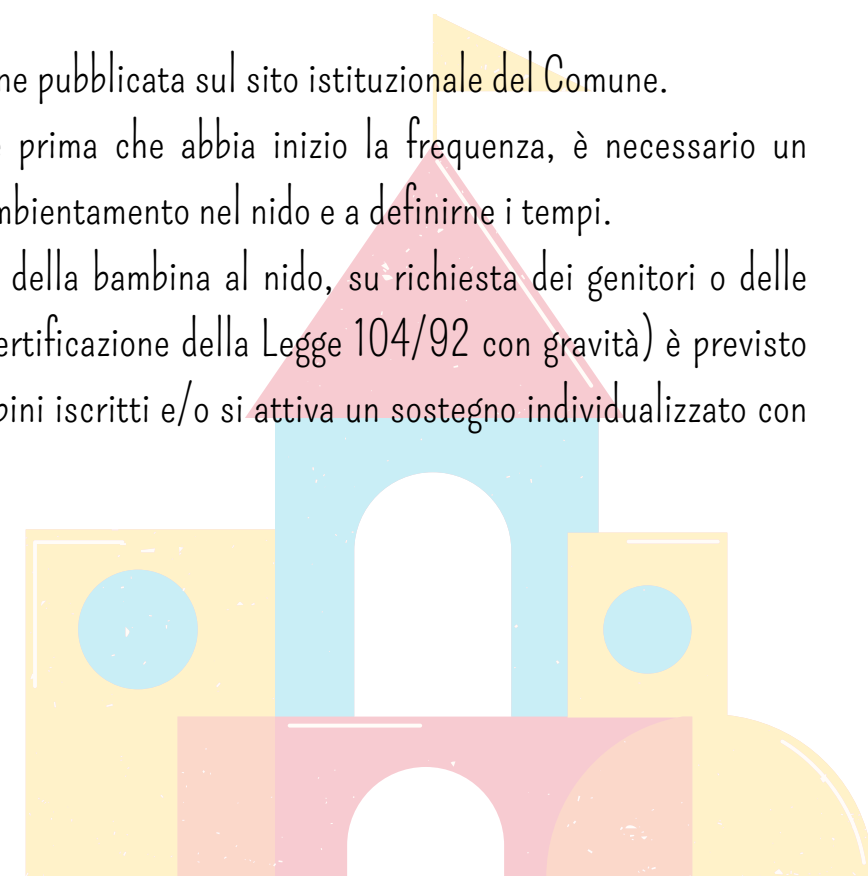
5. ACCESSO E AMMISSIONE AL NIDO

Il Comune di Falconara M.ma rende nota l'apertura delle iscrizioni attraverso un avviso pubblico, di norma, nei mesi di maggio e novembre. È possibile presentare domande anche per i nascituri, la cui nascita è prevista nei due mesi successivi alla scadenza del bando.

La domanda di ammissione va presentata su apposita modulistica on line pubblicata sul sito istituzionale del Comune.

All'atto dell'ammissione del bambino e della bambina, e comunque prima che abbia inizio la frequenza, è necessario un colloquio preliminare degli educatori con i genitori, volto a favorire l'ambientamento nel nido e a definirne i tempi.

Altri colloqui saranno effettuati durante la frequenza del bambino e della bambina al nido, su richiesta dei genitori o delle educatrici. In presenza di bambini con disabilità (in possesso della certificazione della Legge 104/92 con gravità) è previsto un adeguamento numerico del personale educativo in rapporto ai bambini iscritti e/o si attiva un sostegno individualizzato con la presenza di un educatore specializzato.



6. FUNZIONAMENTO

Il Nido offre un servizio di carattere permanente ed è aperto dal lunedì al venerdì.

Il calendario annuale viene definito all'inizio di ogni anno scolastico dall'amministrazione comunale.

L'entrata al nido è prevista dalle ore 7,30 alle ore 9,30. Eventuali ritardi, da considerarsi come casi eccezionali, vanno comunicati telefonicamente al nido entro le ore 9,30.

L'uscita è possibile entro le ore 13,00, 14.30 e 16.00 (come previsto dall'art. 6 del regolamento interno dei nidi). L'orario di uscita del nido deve essere rigorosamente rispettato, salvo casi motivati e straordinari.

7. IL PROGETTO PEDAGOGICO

Il progetto pedagogico è lo strumento che racchiude i fondamenti educativi del nostro servizio e annualmente viene presentato alle famiglie. Esso trova fondamento negli Orientamenti Nazionali per i servizi educativi per l'Infanzia che riconoscono il bambino come soggetto unico e irripetibile, con una propria relazione col mondo ed una storia personale che prende forma nel contesto familiare e, a partire da esso, nell'ambiente sociale; i bambini sono portatori di diritti universali e di diritti specifici, in particolare di quello ad un'educazione di qualità fin dalla nascita.

I principi psico-pedagogici nella pratica quotidiana si rifanno al metodo "Reggio Approach" (nato a Reggio Emilia da Loris Malaguzzi), che concepisce il bambino come portatore di diritti e di bisogni, che apprende attraverso i cento linguaggi appartenenti a tutti gli esseri umani e che cresce nella relazione con gli altri e coinvolge, in un'ottica di corresponsabilità educativa, le famiglie.

Tutto il progetto pedagogico si basa sulla costruzione di un percorso che richiede tempo, sostegno e rispetto dei ritmi di ciascun bambino accompagnato da personale adeguatamente formato e attento ai tempi di crescita individuali. La programmazione educativa, che integra e completa il piano pedagogico, non si basa su un'idea statica di progettazione che stabilisce dal principio obiettivi e risultati ma si basa su una visione unitaria dello sviluppo che riconosce come valori la creatività, la flessibilità, gli interessi del bambino.

8. GLI SPAZI DEL NIDO E LE PROPOSTE EDUCATIVE

Il progetto pedagogico attribuisce alla strutturazione dell'ambiente molteplici valenze con significato di contenimento, stimolo e supporto allo sviluppo emotivo-affettivo, relazionale, sociale, senso-motorio e cognitivo del bambino. L'organizzazione degli spazi e la disposizione degli arredi tengono conto dei bisogni dei bambini: sicurezza, riconoscimento, esplorazione, autonomia e scoperta.

All'interno dei Nidi d'Infanzia "Aquilone", "La Sirenetta" e "Snoopy" sono presenti spazi fissi/costanti per garantire dei punti di riferimento e rassicurazione per il bambino stesso.

Sono quindi allestiti:

- uno spazio "accoglienza"
- uno spazio per il riposo
- spazi attrezzati per le attività educative all'interno delle sezioni (ludiche, aggregative, ecc.)
- servizi igienici
- uno spazio esterno

È pertanto di fondamentale importanza garantire un ambiente ricco di stimoli, che possa offrire opportunità sia al gioco individuale sia al gioco di piccolo gruppo, in situazioni strutturate e in situazioni di gioco libero. All'interno del Nido si pone particolare attenzione a ridimensionare lo spazio, per proporzionarlo al bambino, creando angoli definiti e delimitati dagli arredi ma in comunicazione uno con l'altro; organizzare spazi e momenti nei quali i bambini possano sperimentare momenti di gioco individuale, di coppia o di piccolo gruppo; organizzare spazi nei quali i bambini possano rifugiarsi e coccolarsi; scegliere materiale ludico idoneo e specifico per lo spazio che rappresenta; posizionare i materiali in modo che siano raggiungibili e utilizzabili dai bambini. L'ambiente e l'arredo sono pensati per facilitare l'autonomia del bambino, per rispondere ad un'esigenza di flessibilità e trasformazione delle competenze dei bambini. Grande importanza è riconosciuta allo spazio esterno che si pone in continuità con lo spazio interno e durante tutto l'anno è vissuto da bambini ed educatori come luogo di incontro e di attivazione di nuovi apprendimenti e relazioni.

Le proposte educative si basano sull'idea di bambino come persona competente, capace di costruire il proprio sviluppo secondo percorsi autonomi, affiancato da adulti collaboranti. Progettiamo esperienze che non anticipano i risultati e gli obiettivi ma lasciano che ogni individuo/gruppo possa avere una parte da protagonista nel percorso seguendo le proprie curiosità, scoperte, costruzione di relazioni con pari e adulti. Le attività sono svolte e organizzate attraverso una proposta di gioco, creando situazioni motivanti e coinvolgenti e non contemplano il risultato come finalità.

L'offerta ludica è ricca di materiale "povero", non strutturato, materiale naturale e di recupero, per le sue capacità di promuovere curiosità e voglia di sperimentare fornendo importanti opportunità di percezioni olfattive e tattili, di esplorazione e combinazione. Attraverso l'utilizzo di materiale povero, di recupero e non strutturato è possibile perseguire, sostenendo l'interesse spontaneo dei bambini, il potenziamento di molte abilità che naturalmente anche i più piccoli mettono in campo all'interno del contesto laboratoriale. Oltre a queste ci sono altre proposte che sostengono importanti obiettivi del progetto educativo: sviluppare il linguaggio dei sentimenti e delle emozioni; sostenere lo sviluppo motorio. Il linguaggio dei sentimenti e delle emozioni viene particolarmente curato con i momenti della narrazione e dell'ascolto, mentre lo sviluppo motorio si favorisce attraverso gli spazi e le attrezzature interne ed esterne.

Ogni sezione, strutturata in base all'età del bambino, presenta diversi angoli e proposte di attività:

- Cestino dei tesori, la prima forma di conoscenza per i bambini oltre i 6 mesi di età.
- Angolo del gioco euristico, per le attività esplorative e di sperimentazione.
- Angolo per lo sviluppo logico-intellettuale, con puzzle e giochi di appaiamento.
- Angolo dei travestimenti e dello specchio, con indumenti di vario tipo per il riconoscimento dello schema corporeo.
- Angolo per lo sviluppo del linguaggio, con libricini, canzoncine.
- Angolo per le attività manipolative, con acqua, creta, sabbia, pasta sale.
- Angolo del gioco simbolico, per imitare l'adulto con travestimenti, ambienti di casa e cucina.
- Angolo dei travasi, con sostanze farinose, granulose e liquide.
- Angolo per lo sviluppo sensoriale, immagini ed oggetti dell'ambiente.
- Attività all'aria aperta in giardino.

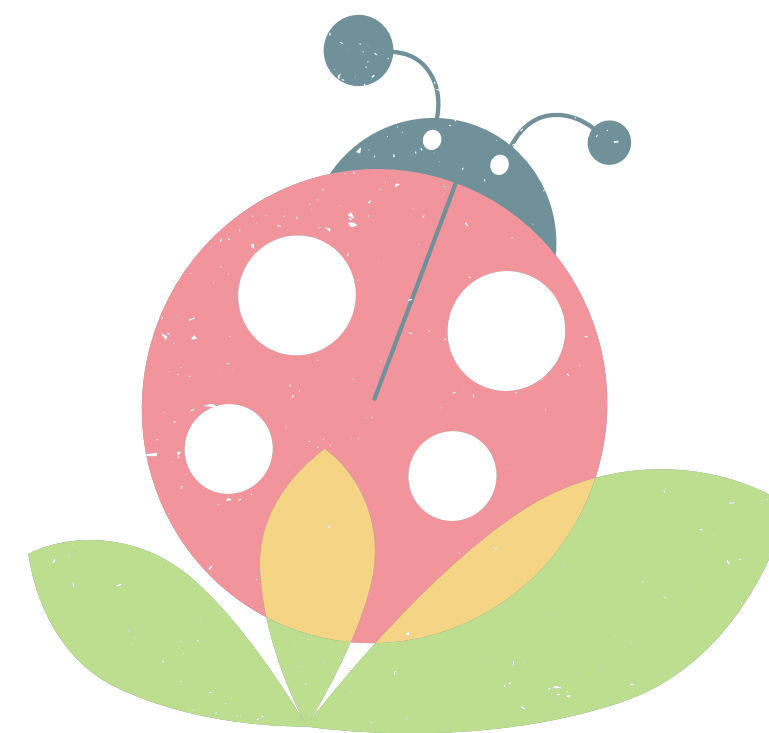
Accanto alla tradizionale sezione verrà affiancato lo spazio Atelier. La presenza dell'Atelier rappresenta una rottura di vecchi schemi pedagogici: è il luogo dove il bello e la scelta estetica sono una necessità del pensiero e del vivere, una possibilità quotidiana di incontrare più materiali, più linguaggi, più punti di vista, di avere contemporaneamente attive le mani, il pensiero e le emozioni, valorizzando l'espressività e la creatività di ciascuno, secondo le sue competenze e le sue qualità.

Saranno integrati all'interno dei Nidi Aquilone-Sirenetta e Snoopy 3 angoli permanenti.

ANGOLO MONTESSORI: è lo spazio di lavoro dei bambini, quello in cui devono poter essere liberi di scegliere il materiale su cui lavorare e avere tutto il tempo necessario per esaurire il loro bisogno di utilizzarlo. Verranno utilizzati tutti i materiali in legno, che rispettano le caratteristiche montessoriane. L'Angolo sarà predisposto, con i materiali ad hoc in base alla fascia d'età dei bambini che in quel momento usufruiranno dell'angolo.

ANGOLO CUCINA: permette al bambino di sviluppare la capacità simbolica, riproducendo azioni di vita quotidiana attraverso l'utilizzo di pentoline, frutta, barattoli, scopine e palette. Questo spazio sarà realizzato all'interno delle sezioni dei medi e dei grandi

ANGOLO RIÙ: nasce come angolo di raccolta e valorizzazione attraverso il gioco, dei materiali di scarto facilmente riutilizzabili, quindi, come laboratorio operativo di attività didattiche creative e luogo di diffusione della cultura del recupero. Lo spazio sarà realizzato all'interno delle sezioni dei medi e dei grandi.



9. L'AMBIENTAMENTO AL NIDO

L'ambientamento è un evento emotivamente complesso, un evento straordinario. È il periodo necessario affinché bambini, genitori ed educatori si integrino nel contesto comunicativo-relazionale che si realizza con il loro incontro nel servizio Nido, nel quale tutti gli attori entrano in relazione, aggiustandosi vicendevolmente, in un tempo e in uno spazio da costruire su bisogni differenti.

Il Progetto Educativo inizia proprio dalle fasi di Ambientamento e si articola generalmente in due settimane:

- la prima è quella in cui si richiede la disponibilità completa del genitore
- nella seconda, in cui l'allontanamento del genitore è più lungo e si inseriscono il pasto ed eventualmente il sonno, si chiede ai genitori di essere disponibili a venire a prendere il bambino in caso di necessità, qualora il piccolo non sia ancora pronto.

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

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

Le parole chiave che definiscono questo percorso sono: avvicinarsi, separarsi, affidarsi, appartenere.



10. LA GIORNATA AL NIDO

La giornata al nido è pensata con l'intenzione di conciliare i tempi di ogni singolo bambino con quelli del gruppo e tiene conto delle esigenze organizzative del servizio. Ogni momento della giornata è, per il bambino, occasione per compiere numerose e significative esperienze di crescita. La giornata al nido è caratterizzata da tempi ben precisi in modo da rassicurare i bambini grazie a ciò che è noto e riconoscibile. Attraverso le routine della giornata non ci si occupa solamente della cura fisica di un bambino ma anche della cura dei suoi aspetti psicologici; attraverso la cura del corpo il bambino sviluppa fiducia in sé stesso e negli altri, maggiore consapevolezza della propria identità corporea, un senso positivo di sé come essere degno di rispetto e di affetto, maggiore senso di autonomia e capacità di condivisione con i pari.

I tempi della giornata al nido:

Accoglienza - il momento del distacco tra bambino e genitore durante il quale è importante potersi affidare agli adulti di riferimento e ritrovare i pari con cui condivide l'esperienza del nido;

Spuntino del mattino - il momento successivo all'accoglienza in cui bambini e adulti si ritrovano insieme per una piccola colazione;

Cura e igiene - momenti importanti per rispondere a bisogni primari di accudimento e che aiutano i bambini nell'apprendimento e nell'acquisizione di abilità e competenze;

Proposte educative esperienze di gioco individuale o di piccolo gruppo - attraverso le quali i bambini sperimentano e sviluppano abilità cognitive, motorie, percettivo/sensoriali, espressive, linguistiche e sociali

Pranzo - momento in cui i bambini, a piccoli gruppi, sempre seguiti da un educatore, assaggiano, scoprono nuovi gusti e abilità imparando a mangiare da soli, apparecchiare, sporcchiare, sporzionare.... Si caratterizza come un momento educativo di apprendimento, benessere e convivialità;

Sonno - momento importante e delicato in cui sono rispettati i bisogni individuali dei bambini. Il riposo al nido diventa significativo del legame instaurato con l'ambiente, tra adulti e bambini del proprio gruppo;

Merenda - i bambini, dopo il riposo pomeridiano, si ritrovano per un piccolo spuntino; Ricongiungimento - il momento per ritrovarsi con la mamma o il papà dopo la giornata vissuta al nido, un'occasione per lo scambio di informazioni tra le figure educative e genitoriali.

11. CHI LAVORA AL NIDO

Tutto il personale impegnato nel servizio concorre con le proprie competenze alla realizzazione dei compiti educativi e di cura dei bambini affidati al Nido. La gestione del nido si fonda sul lavoro collegiale di tutti gli operatori, nel rispetto delle specifiche professionalità, dei diversi compiti e delle responsabilità individuali.

L'Educatore assicura un'attenta vigilanza dei bambini, garantendo agli stessi la risposta ai loro bisogni emotivi, ponendo una particolare attenzione ai problemi dell'articolarsi dei rapporti con gli adulti e gli altri bambini, integrando gli aspetti affettivi con quelli cognitivi e psico- motori dello sviluppo attraverso un'attenta e collegiale programmazione.

Il personale educativo promuove e realizza attività ludico-didattiche e provvede alle cure quotidiane dei bambini, valorizzando gli aspetti di relazione nel momento del cambio, del pasto, del sonno e curando la continuità del rapporto adulto-bambino. L'Educatore è la figura che si prende cura del bambino, sulla base di un progetto educativo elaborato e verificato con le altre figure professionali del nido. Intrattiene i rapporti con le famiglie e partecipa agli incontri di formazione ed aggiornamento.

Il Coordinatore Pedagogico del nido è il responsabile dell'attuazione delle indicazioni pedagogiche, garantendo la continuità nella programmazione educativa e la qualità degli interventi. Inoltre, supporta il personale nella progettazione e realizzazione del lavoro, verificandone i risultati e sostenendo la crescita professionale. Effettua osservazioni al Nido e promuove il confronto tra le famiglie. Infine, si occupa di mantenere i rapporti con l'Amministrazione Comunale.

All'interno del Nido Aquilone sono presenti sia il coordinatore pedagogico che l'esperto montessoriano.

Il Personale Addetto ai Servizi svolge le seguenti mansioni: si occupa delle operazioni di pulizia quotidiana dei locali interni ed esterni del nido, degli arredi e attrezzature. Provvede inoltre alle operazioni di lavanderia e guardaroba e al servizio a tavola al momento dei pasti. Coadiuvava le educatrici in relazione a specifiche attività sempre compatibilmente con le proprie mansioni professionali.

Il Referente tecnico-organizzativo elabora il progetto, individua le linee strategiche e gli obiettivi da perseguire, coadiuva i responsabili del servizio nelle loro funzioni e si occupa in particolare delle questioni inerenti all'organizzazione del servizio, dei rifornimenti dei materiali. Valuta la soddisfazione dello staff interno al nido e delle famiglie. Verifica continua che tutte le norme di sicurezza e qualità siano rispettate.

Il Supervisore è il responsabile della supervisione e del supporto ai lavoratori con particolare attenzione alle fasce più deboli mirando, attraverso l'uso di strategie funzionali, alla gestione delle dinamiche relazionali e a facilitare il lavoro dei singoli e del gruppo impegnati con diverse funzioni e ruoli nel servizio. Sarà inoltre responsabile della Formazione.

12. LA PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

La partecipazione dei genitori e dei familiari è un aspetto cardine di tutti i servizi all'infanzia. Gli Asili Nido promuovono la partecipazione dei genitori, sia in termini operativi che di corresponsabilità educativa.

Ai genitori è chiesto di partecipare all'ambientamento del bambino, vi è la possibilità di effettuare colloqui prima dell'inserimento e durante la permanenza del bambino al nido.

All'inizio dell'anno educativo viene convocata l'Assemblea dei genitori per confrontarsi sul funzionamento del servizio, sul progetto educativo, saranno coinvolti nella promozione di iniziative e nell'organizzazione di attività per costruire una solida rete nido - famiglia.

Il personale del Nido comunica quotidianamente con le famiglie attraverso lo strumento dell'APP EASY NIDO che riporta le principali informazioni della giornata trascorsa al nido (pasto, sonno, bisogni),



13. ALLONTANAMENTO DAL NIDO

Nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale 12 è in vigore il protocollo predisposto in collaborazione con i pediatri "Indicazioni operative sulla certificazione medica di riammissione, a seguito di allontanamento, nei servizi educativi di cui all'art. 2 del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 65 aventi sede nell'ambito Territoriale 12".

Qualora risulti necessario allontanare il bambino, il personale avverte i genitori che sono obbligati a provvedere tempestivamente.

Il personale è autorizzato ad allontanare il bambino dal nido, affidandolo ai genitori, nel caso di:

- Febbre: Temperatura ascellare superiore a 37,5°C (rientro previsto non prima di un paio di giorni);
- Diarrea: 2 o più scariche acquose nell'arco di 3 ore consecutive;
- Vomito ripetuto (2 o più episodi);
- Parassitosi intestinale (presenza di vermi nelle feci);
- Sospetta Pediculosi (presenza di pidocchi o lendini) o altra affezione del cuoio capelluto;
- Esantema (manifestazioni cutanee diffuse e non) ad esordio improvviso e non altrimenti motivato da patologie preesistenti;
- Tosse persistente con difficoltà respiratoria;
- Sospetta Congiuntivite con secrezione purulenta; palpebre arrossate e appiccicose; dolore e arrossamento della cute circostante;
- Presenza di lesioni delle mucose orali (es. Herpes, Mughetto...)
- Sintomatologia indicata dalle misure interministeriali anti Sars-CoV-2 vigenti;

In seguito alla cessazione dello stato di emergenza per Covid-19, si fa riferimento alla Legge Regionale in vigore dal 18 Aprile 2019 in cui la Regione Marche stabilisce che non devono essere prodotte le certificazioni per assenze superiori a 5 giorni consecutivi di malattia.

14. DIMISSIONI

I genitori possono in qualsiasi momento rinunciare al posto in graduatoria o ritirare il/la proprio/a bambino/a dal servizio Nido presentando l'apposita documentazione. È comunque preferibile uscire dal Nido nel terzo anno d'età, concludendo il ciclo annuale.

15. INDICATORI E STANDARD

La Carta Del Servizio degli Asili Nido integra e completa i principi fissati nel Regolamento del Comune di Falconara M.ma. Il sistema di gestione della qualità dei servizi pare dall'adozione Sistema di Gestione Qualità certificato: entrambe le Cooperative possiedono la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 ; la Cooperativa Assistenza 2000 possiede anche la certificazione UNI 11034:2003 Erogazione di servizi all'infanzia – nido d'infanzia

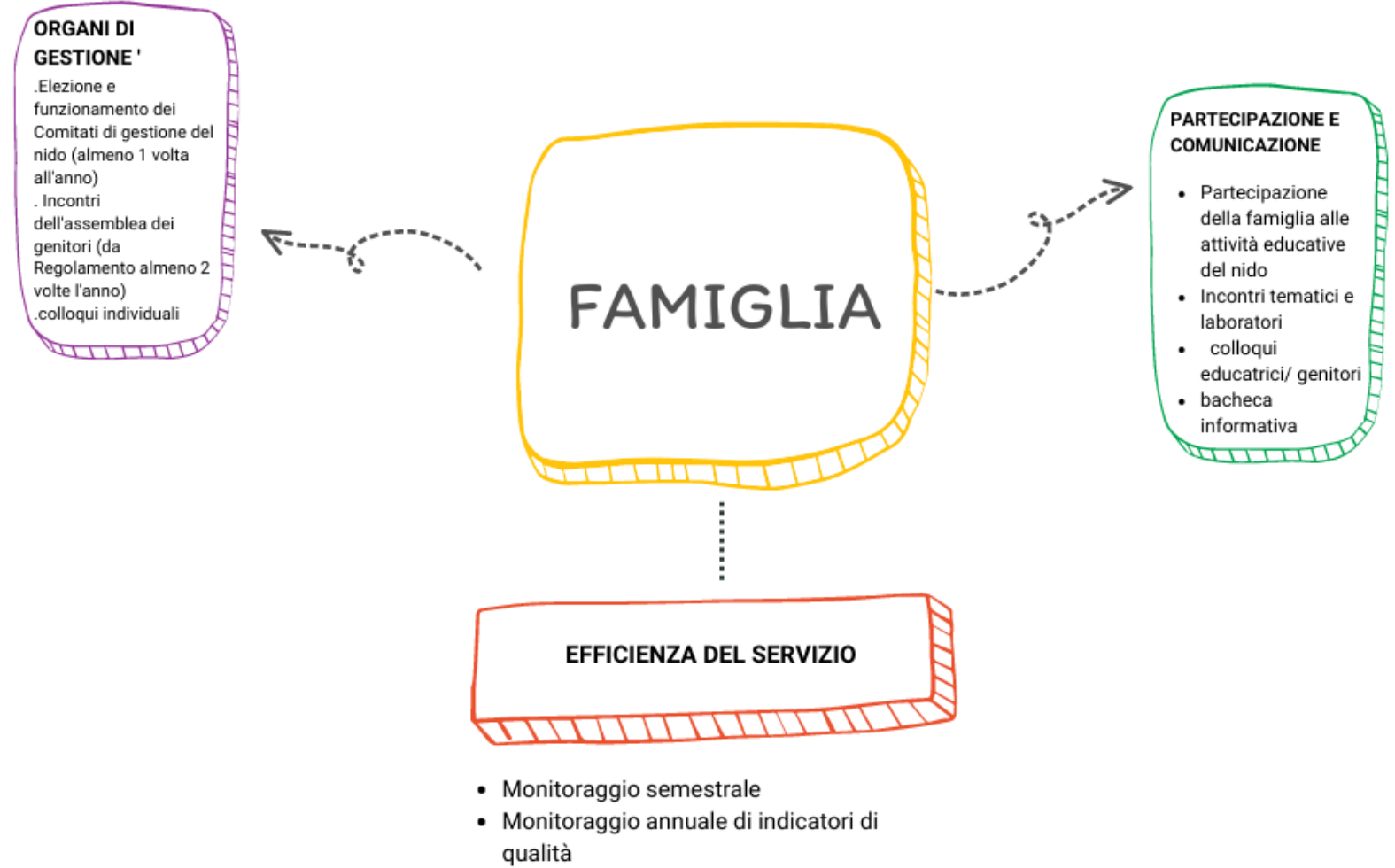
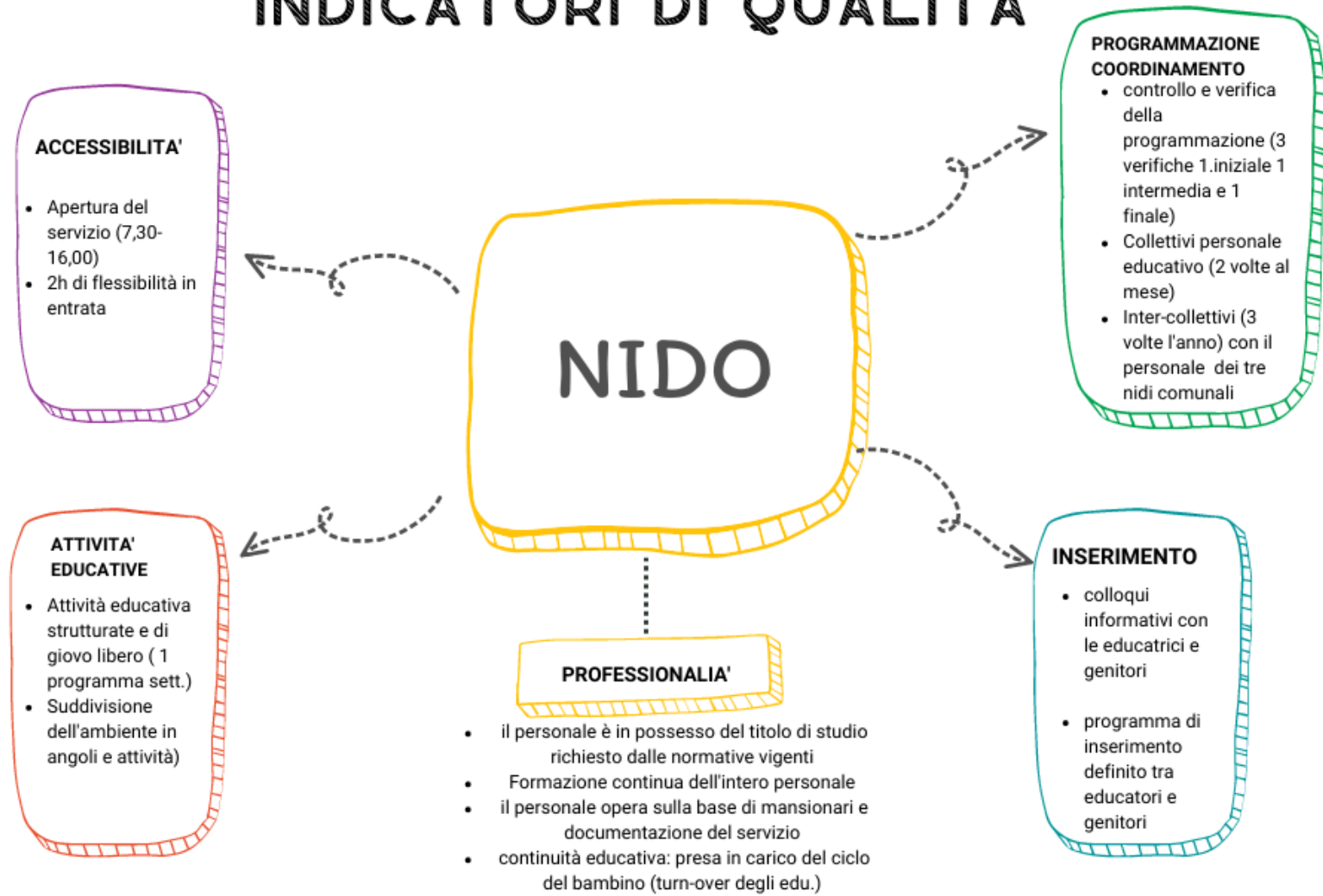
La RTI, al fine di monitorare il livello di gradimento espresso dalle famiglie, adotterà i seguenti modelli di intervento:

o VALUTAZIONE FORMATIVA: verranno organizzati degli incontri con i genitori, per ascoltare la loro voce ed il loro giudizio in merito al servizio, dando così grande importanza al dialogo e al confronto. L'intento democratico è di dar voce a tutti coloro che sono coinvolti nel servizio indipendentemente dalla loro posizione gerarchica.

o ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION: La famiglia rimane il punto di riferimento a cui bisogna mirare per garantire il benessere complessivo del bambino, ed è per questo che risulta fondamentale predisporre strategie organizzative e relazionali con i genitori per comprendere al meglio quali siano le loro reali esigenze e necessità, e soprattutto la qualità percepita del servizio offerto. Per raggiungere tale obiettivo, la RTI ha predisposto un questionario di gradimento anonimo, che sarà somministrato con cadenza semestrale alle famiglie per misurare il gradimento rispetto al servizio erogato. Qualora dai questionari somministrati emerga una valutazione media inferiore a 80 e/o nel caso in cui tra un semestre e quello precedente ci sia una diminuzione di punteggio pari o superiore al 10%, il coordinatore pedagogico si riunirà con il personale educativo per analizzare i risultati e discutere circa le eventuali problematiche relative alla qualità del servizio offerto.



INDICATORI DI QUALITA'



16. STRUTTURA AZIENDALE

RUOLO	
Referente Tecnico-Organizzativo	Chiara Stipa Mail: chiara.stipa@virtuscoop.it
Coordinatore pedagogico	Elisa Polzoni Mail: coordinamento.falconara@virtuscoop.it
Coordinatore pedagogico montessoriano per Asilo Nido "Aquilone"	Monia Aranci
Vice-Coordinatore	Mara Esposito Mail: mara.esposito@virtuscoop.it
Supervisore	Cinzia Bresciani Mail: coordinamento.infanzia@virtuscoop.it
Operatore di Rete	Mara Esposito- Pedagogista Mail: mara.esposito@virtuscoop.it

17. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

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

A tale scopo vengono organizzati periodici incontri a più livelli:

- Colloquio individuale che, di norma, si tiene prima dell'inserimento e ogni qualvolta la famiglia o il personale lo ritengano necessario.
- Incontro di sezione: è il momento di incontro tra genitori e personale della sezione
- Assemblea dei genitori che si tiene all'inizio dell'anno scolastico e coinvolge tutto il personale del Nido e tutti i genitori dei bimbi iscritti, nonché il Comune.
- Comitato di Gestione: organismo la cui composizione e durata in carica sono previste dal relativo Regolamento.

Gli educatori e gli operatori, ognuno con le proprie competenze e secondo modalità concordate, si impegnano ad attivare un rapporto di fattiva collaborazione con le famiglie utenti, al fine di garantire la gestione partecipata del Servizio.

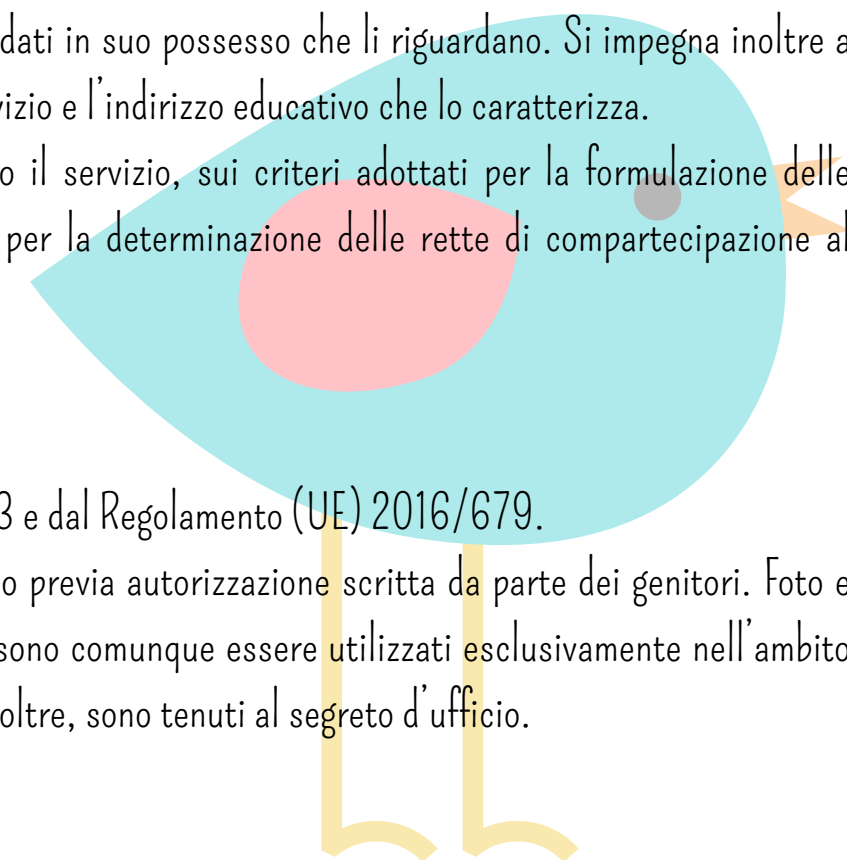
Il gestore si impegna a garantire l'accesso dei potenziali utenti ai dati in suo possesso che li riguardano. Si impegna inoltre a fornire tutte le informazioni circa l'organizzazione che regola il servizio e l'indirizzo educativo che lo caratterizza.

Il Comune assicura l'informazione sulle disposizioni che regolano il servizio, sui criteri adottati per la formulazione delle graduatorie e delle eventuali liste di attesa e su quelli adottati per la determinazione delle rette di compartecipazione al servizio.

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali e i dati dei bambini sono tutelati dal D.lgs. 196/'03 e dal Regolamento (UE) 2016/679.

Il personale, quindi, può effettuare riprese video o fotografica solo previa autorizzazione scritta da parte dei genitori. Foto e filmati dei bambini non possono essere in alcun modo diffusi, possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative o culturali. Tutti gli operatori del Servizio, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.



GESTIONE DEI RAPPORTI COL PUBBLICO E ISTITUTO DEL RECLAMO

Si definisce non conformità il mancato soddisfacimento di un requisito specificato; nel caso in cui le non conformità siano rilevate dagli utenti si definiscono reclami. Entrambi seguono il medesimo iter procedurale.

Il modulo per la segnalazione della non-conformità (NC) è pubblicato più avanti nella presente Carta. Ricevuta la NC, le Cooperative garantiscono un'azione correttiva entro 5 gg. (24h nel caso di NC gravi).

Le non conformità/reclami vengono gestiti mediante le seguenti attività:

- segnalazione e registrazione: è l'azione mediante la quale viene resa evidente, tramite registrazione, la non conformità;
- trasmissione per conoscenza all'Ufficio competente del Comune
- esame: è l'azione mediante la quale la non conformità viene analizzata al fine di deciderne il trattamento;
- trattamento: è l'azione mediante la quale la non conformità in esame viene gestita, al fine di ristabilire la situazione di conformità;
- controllo della risoluzione: è l'azione mediante la quale viene verificata l'esecuzione del trattamento previsto e quindi la relativa risoluzione della non conformità/reclamo.

VIRTUS COOP e Assistenza 2000 assicura la presenza di personale volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale gli utenti possono ricevere tutte le informazioni utili.

Eventuali reclami, segnalazioni di disservizi, proposte e suggerimenti possono essere esposti presso:

I reclami, da presentare esclusivamente in forma scritta, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI – ELOGI – SERVIZIO EDUCATIVO

Contenuto della segnalazione

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Recapito telefonico e mail _____

Utente del Nido _____

Data
____/____/_____

Firma utente
.....

Ricevuto il giorno ____/____/_____

dall'operatore.....

Firma operatore
.....

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In relazione al testo unico riguardante la "Tutela della persona e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" (D.lgs. 196/2003 - Regolamento (UE) 2016/679) si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una risposta al reclamo.



18. CONTATTI

NUMERI UTILI:

per ulteriori informazioni o delucidazioni si prega di contattare:

Nido d'Infanzia: "AQUILONE"
Tel. 071.9188056

Nido d'Infanzia: "SIRENETTA"
Tel. 071.9164457
Tel. 071.9160719

Nido d'Infanzia: "SNOOPY"
Tel. 071.2365358

RTI VIRTUS COOP- ASSISTENZA 2000
TEL. 0736 096625
TEL. 0736 344135

COMUNE DI FALCONARA M.MA
TEL. 071.91771
TEL. 071.9177531 - 071.9177538



"PER CRESCERE UN
BAMBINO CI VUOLE
UN VILLAGGIO"

ANTICO PROVERBIO AFRICANO