

# *CARTA DEI SERVIZI*

## *ASILO NIDO AZIENDALE*

### *Gruppo Intesa San Paolo*

#### **INDICE**

- 1. LA CARTA DEI SERVIZI**
- 2. LE FINALITA' DEL SERVIZIO**
- 3. PRESUPPOSTI PEDAGOGICI E METODO PROPOSTO**
- 4. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**
  - 4.1. ORARIO DI ATTIVAZIONE**
  - 4.2. PERSONALE IMPIEGATO**
  - 4.3. NUMERO DEI BAMBINI ISCRITTI E CAPIENZA**
  - 4.4. ALIMENTAZIONE**
  - 4.5. GLI SPAZI**
  - 4.6. I TEMPI: "UNA GIORNATA TIPO"**
- 5. SISTEMA DI ACCESSO**
  - 5.1. MODALITA' PER L'ISCRIZIONE**
  - 5.2. MODALITA' DI REDAZIONE DELLA GRADUATORIA**
- 6. RETTE DI FREQUENZA**
- 7. ASSISTENZA SANITARIA**
- 8. PARTECIPAZIONE**

## **8.1. COMITATO DI CONTROLLO QUALITATIVO**

## **8.2. PARTECIPAZIONE DEI GENITORI**

## **9. AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

## **10. QUALITA' E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

## **11. LA PROCEDURA DEI RECLAMI**

## **12. IL REGOLAMENTO**

### **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

*“Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti” Art. 13 – Legge 328/2000*

La carta dei servizi è un documento pubblico che definisce le caratteristiche, gli obiettivi e gli standard di qualità del servizio di asilo nido offerto; rappresenta quindi uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi educativi proposti.

La carta dei servizi viene consegnata a tutti i fruitori del servizio ed è sempre consultabile sulla Intranet aziendale; potrà, se necessario, essere aggiornata annualmente.

I principi guida che vengono garantiti e dettagliati nella carta dei servizi sono i seguenti:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Rispetto
- Partecipazione
- Efficacia
- Efficienza
- Continuità assistenziale
- Qualità

### **2. LE FINALITA' DEL SERVIZIO**

Il nido è un servizio educativo e sociale per la prima infanzia aperto a tutti i bambini in età compresa tra i 6 mesi e i 36 mesi, che concorre con le famiglie

alla loro crescita e formazione, garantendo il diritto all'educazione nel rispetto dell'identità individuale.

Il nido attua un servizio di interesse pubblico che ha lo scopo di favorire, integrando l'opera della famiglia, l'equilibrato sviluppo del bambino e la sua socializzazione. Si pone come istituzione che salvaguarda i diritti e i bisogni dei bambini attraverso un percorso di formazione, informazione e confronto tra educatori e genitori. L'asilo nido, nell'ambito della massima integrazione con altri servizi educativi, sociali e sanitari presenti sul territorio, favorisce la continuità educativa in rapporto alla famiglia e all'ambiente sociale.

Oggi le ricerche ci rimandano *«un'idea di bambino competente, attivo, interattivo, originariamente orientato ad un protagonismo di esperienza presto intenzionale... costruttivo protagonista del proprio processo di crescita»* (Fortunati, 1998).

Il lavoro di cura ed il compito educativo della famiglia trovano nell'Asilo Nido un luogo di sostegno e confronto, di integrazione e di continuità nel rispetto delle diversità affinché il bambino possa trarre stimolo ed arricchimento sia sul piano affettivo-emozionale, sia nel campo delle esperienze e, di conseguenza, della conoscenza.

### 3. PRESUPPOSTI PEDAGOGICI E METODO PROPOSTO

Su questi presupposti, il servizio viene interpretato nella sua complessità di relazioni possibili, dove **l'adulto assume la funzione di "mediatore" di fronte ad innumerevoli possibilità per i bambini**, la cui attività e creatività viene stimolata, osservata, documentata, condivisa divenendo così memoria e cultura.

I vari aspetti di crescita interessati dal progetto sono:

- Il vissuto del bambino/a e le sue emozioni, quindi gli atteggiamenti, i concetti, i valori ed i procedimenti che contraddistinguono le proposte educative devono essere adeguati nel loro rispetto;
- un contesto accogliente, rassicurante, familiare e stimolante, in continuità con l'esperienza familiare dove il bambino/a possa portare avanti il suo processo di crescita e sviluppo;
- l'instaurarsi di relazioni significative fra bambini e bambini e adulti che saranno favorite dalle proposte educative fatte e dall'operato del gruppo educativo.

L'adulto ha la funzione di accogliere sostenere rilanciare il bambino/a nel suo percorso di crescita .

Lo stabilirsi di una *positiva relazione con l'educatrice/educatore di riferimento* è la condizione essenziale e prioritaria perché il bambino possa successivamente aprirsi con fiducia alle interazioni con gli altri adulti, con gli altri bambini/e e con l'ambiente.

I criteri fondamentali dell'intervento educativo che sviluppiamo all'interno dell'Asilo Nido si possono riassumere nei seguenti punti:

- I. *l'osservazione e l'ascolto dei bisogni infantili*: è necessario garantire un'attenzione continua e competente ai segnali inviati dai bambini, per poter cogliere l'emergere dei loro bisogni e offrire una risposta attenta e mirata agli stessi;
- II. la disponibilità a fornire *stimoli e rinforzi individualizzati* al bambino nella sua ricerca di soddisfazione, di soluzione ai disagi ed al desiderio di conoscere e capire. Per questa ragione l'attività nei gruppi dei bambini è organizzata diversamente in relazione ai bisogni ed ai livelli d'autonomia e di socializzazione, legati generalmente ai livelli d'età, ma anche alle caratteristiche specifiche di ogni bambino;
- I. *il lavoro di cura ed il gioco* rappresentano sia le attività fondamentali, sia la modalità attraverso cui tutte le esperienze del bambino vengono proposte e realizzate. Nello stesso tempo, l'attenzione alle esigenze specifiche delle diverse età sostiene la consapevolezza degli *obiettivi finalizzati*; questi vengono considerati come la struttura, portante ed insieme flessibile, che consente la realizzazione di percorsi individualizzati, del lavoro a piccoli gruppi e negli angoli strutturati o nei laboratori/atelier;
- II. *l'attenzione al piccolo gruppo* consente all'educatrice di porsi in relazione con pochi bambini in un clima di maggiore intimità.  
Il piccolo gruppo permette altresì al bambino di mediare fra desiderio di socialità e necessità di individualità.

## **4. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **4.1. ORARIO DI ATTIVAZIONE**

Il nido è aperto dal lunedì al venerdì a partire dalle ore **8.00** e fino alle ore **18.00**. L'ingresso è consentito dalle ore 8 alle ore 9.30 e con le seguenti possibilità di uscita : dalle ore 13.00/13.30, 16.00/16.30 , 17.30/18.00

Il servizio è attivo dal mese di settembre al mese di luglio compresi.

Per le altre chiusure (come festività natalizie o pasquali) entro il 30 settembre viene reso noto ai genitori il Calendario annuale.

E' ammessa la frequenza part-time che non può superare le 5 ore di presenza giornaliera e deve essere compresa nelle seguenti fasce orarie:  
dalle ore 8.00 alle ore 13.00 oppure dalle ore 13.00 alle ore 18.00.

E' possibile anche la frequenza part-time verticale da concordare con la coordinatrice del nido.

#### **4.2. PERSONALE IMPIEGATO**

Tutto il personale operante nel nido è in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente e risponde ai rapporti numerici indicati nel regolamento regionale 47/2003 della Toscana.

L'associazione temporale di impresa tra Consorzio Con. Opera , soggetto capofila, e il Consorzio Co&so si occupa della selezione e formazione del personale e assume con contratto CCNL il personale .

#### **4.3. NUMERO DEI BAMBINI ISCRITTI E CAPIENZA**

Il nido ha una capienza di 55 posti e può ospitare bambini di età compresa tra i 6 e i 36 mesi, di cui 12 lattanti (dai 6 ai 12 mesi).

#### **4.4. ALIMENTAZIONE**

L'ente gestore si impegna a garantire la qualità dei pasti attraverso la cura nella scelta dei fornitori, nel rispetto delle tabelle dietetiche e nell'attenzione alle condizioni igieniche e di sicurezza nella preparazione dei pasti.

Le derrate alimentari vengono quotidianamente fornite da fornitori che ne garantiscano e certifichino la qualità.

La sicurezza igienica e la qualità del pasto vengono periodicamente verificate e certificate dai servizi competenti (U.O. Igiene Alimenti e Nutrizione) dell'ASL di riferimento. Consorzio Con.Opera garantisce altresì una costante analisi e verifica dell'intero processo di produzione dei pasti attraverso l'applicazione di un sistema di autocontrollo disciplinato dal Decreto L.gs n. 155/97 e basato sulla metodologia dell'HACCP.

#### **4.5. GLI SPAZI**

*La cura per lo spazio* è una condizione necessaria per assicurare il benessere del bambino e dell'educatore. La scelta degli spazi, degli arredi e del materiale sono prioritari in quanto concorrono a strutturare il clima all'interno del quale si svolgeranno le attività ed i diversi momenti della giornata. *Predisporre un ambiente accogliente* significa creare uno spazio, anche psicologico, e offrire un tempo corrispondenti alle esigenze del bambino.

La costituzione delle unità pedagogiche sarà secondo il modello *omogeneo per età*, per consentire una risposta mirata alle esigenze dei bambini che, seguendo lo sviluppo fisico e psicomotorio, mutano rapidamente. Ciò ovviamente non

escluderà l'organizzazione di gruppi eterogenei in alcuni momenti e per lo svolgimento di alcune proposte o laboratori.

L'ambiente ha un ruolo fondamentale nel favorire lo sviluppo delle potenzialità del bambino: le cose, gli oggetti sono per lui interlocutori importanti che condizionano i suoi comportamenti, la qualità delle esperienze personali, motorie e relazionali.

La costruzione dell'esperienza di sé, e di sé in mezzo agli altri, è un concetto che è stato alla base del lavoro di definizione e progettazione dello spazio concepito come setting di scambio, relazione, curiosità, scoperte, gioco.

In particolare, quattro sono i fattori caratterizzanti gli ambienti preposti all'attività ludico-educativa:

- La possibilità di creare *spazi delimitati da confini, ma anche comunicanti fra loro (spazi chiusi e spazi aperti)*;
- La possibilità di *interscambio* fra gli spazi in modo da evitare ripetizioni e in modo da creare una *intersezione* fra i bambini (*anche quando essi sono divisi in gruppi omogenei per età*),
- La *“sicurezza” intesa come capacità di orientarsi e la scoperta/ esplorazione.*
- La *specificità come caratteristica degli arredi e delle attrezzature* rispetto all'uso cui sono destinati, in modo tale da consentire ai bambini e agli adulti una lettura chiara delle occasioni e delle possibilità da essi offerte.

Il nido soddisfa i requisiti tecnico strutturali e gli standard di qualità e sicurezza dettati dalla normativa vigente, sia nazionale che regionale, per quello che riguarda i servizi educativi rivolti all'infanzia e alla prima infanzia (il Reg. del 29 dicembre 2010 e il Regolamento **“per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi educativi per la prima infanzia”** del Comune di Firenze del 5 marzo 2007).

Il complesso che ospita il nido si caratterizza anche per una collocazione urbanistica e una qualità delle strutture assolutamente favorevole al servizio. Oltre ad ampi ambienti contigui a piano terra e al piano primo, gode di un ampio parco che lo circonda su quattro lati e di una area pavimentata prospiciente l'ingresso.

Nello specifico il nido si sviluppa lungo tutto il Piano terreno dell'edificio, il piano primo e ultimo e l'area dedicata ai bambini è suddivisa in ambienti ben delimitati:

- **l'ingresso-atrio:** è organizzato per l'accoglienza dei bambini e delle famiglie e munito di armadietti personalizzati per riporre gli indumenti e oggetti personali dei bambini lattanti e di uno spazio per l'attesa dei genitori al momento del ricongiungimento;
- **Le sezioni:** ogni sezione (lattanti, medi e grandi) è organizzati in angoli didattici ben definiti e funzionali. Le sezioni sono dotate di un area tavolini per le attività e la pappa;

- **Le stanze della nanna:** tre stanze nella struttura sono dedicate alla nanna. Quella dei lattanti è appositamente dedicata e arredata con lettini di legno. Quelle dei grandi sono invece polifunzionali per consentire anche l'utilizzo dello spazio per la lettura e la drammatizzazione o il gioco euristico. La sezione dei medi è arredata con pedane da adibire a nanna al momento del sonno dei bambini. Tutte le stanze della nanna sono silenziose e oscurate e nel periodo estivo possono essere deumidificate e rinfrescate;
- **il bagno dei bambini:** Ogni sezione ha il proprio bagno attrezzato con alveari per il cambio di ogni bambino, un fasciatoio con relativo pilozzo, i baby WC e il lavabo ad altezza bambino per l'autonomia;
- **L'atelier per la psicomotricità:** appositamente predisposto con materiale morbido e un arredo funzionale (il movimentando) per consentire ai bambini lo svolgimento di attività motoria più organizzata in totale sicurezza e con materiale specifico;
- **L'atelier per la manipolazione e le attività grafico- pittoriche:** è uno spazio arredato con cavalletti verticali, tavoli luminosi e per la manipolazione che consente il lavoro in piccoli gruppi su attività più "sporchevoli";
- **gli ambienti di servizio e l'ufficio:** la cucina, la direzione, la lavanderia, lo spogliatoio, i bagni degli adulti e le stanze per le riunioni e i colloqui con le famiglie;
- **l'area esterna:** attrezzata con giochi di movimento e simbolico. È attrezzata con un'area dedicata solo ai lattanti.

#### 4.6. I TEMPI: "UNA GIORNATA TIPO"

La scansione dei tempi determina il ritmo della giornata in modo da salvaguardare il benessere psicofisico del bambino e tiene conto della percezione individuale del tempo; infatti, che le componenti emotive sono molto incidenti anche su questo aspetto.

La giornata in un Asilo Nido è scandita da *ritmi* tendenzialmente *stabili*, così da comunicare ai bambini la sicurezza e l'aspettativa positiva su ciò che accadrà.

Le scansioni sotto indicate sono necessariamente indicative e generiche nel delineare una giornata tipo, infatti occorre considerare alcune differenziazioni legate all'età e alle esigenze quotidiane dei bambini e relative in particolare alla durata delle attività o ai ritmi per il riposo.

#### Una giornata al nido:

<b>SCANSIONE GIORNATA</b>	<b>ORARIO</b>	<b>CONTENUTI</b>
ENTRATA	8:00-9:20	MOMENTO DEL SALUTO GENITORE/BAMBINO. I GENITORI TOLGONO AI BAMBINI I GIUBBOTTI E METTONO LORO LE CALZE ANTISCIVOLO O LE PANTOFOLE PER STARE AL NIDO.
COLAZIONE	9:30	MOMENTO SOCIALIZZANTE - AFFETTIVO DI APERTURA DELLA GIORNATA I BAMBINI INTORNO A UN TAVOLO HANNO LA POSSIBILITA DI RITROVARSI
BAGNO	9:50	RAPPORTO INTIMO BAMBINO - EDUCATORE, SVILUPPO AUTONOMIA
ATTIVITA ORGANIZZATA IN PICCOLI GRUPPI: GIOCO / LABORATORIO	10:15- 11:00	AUMENTO CAPACITÀ DI GESTIRE SPAZI DI AUTONOMIA. SVILUPPO COMPETENZE COMUNICATIVE ED ESPRESSIVE; ESPLORARE E SPERIMENTARE IL PROPRIO CORPO; SOCIALIZZARE
BAGNO	11:00- 11:30	CAMBIO, RAPPORTO INTIMO TRA ADULTO E BAMBINO
PRANZO	11:45- 12:30	COSTITUISCE UN MOMENTO DI GRUPPO. È UN MOMENTO PRIVILEGIATO NELLA RELAZIONE ADULTO -BAMBINO E BAMBINO - BAMBINO, SI IMPARANO LE REGOLE PER CONDIVIDERE IL CIBO STANDO TUTTI INSIEME A TAVOLA
BAGNO	12:30- 12:45	CAMBIO, RAPPORTO INTIMO TRA ADULTO E BAMBINO



<b>SCANSIONE GIORNATA</b>	<b>ORARIO</b>	<b>CONTENUTI</b>
1° USCITA	13:00-13:30	ARRIVANO I GENITORI E SI CONCLUDE LA GIORNATA DEI BAMBINI CHE NON DORMONO AL NIDO (I BAMBINI CHE FANNO PART-TIME) <u>CON LE COMUNICAZIONI FRA GENITORI ED EDUCATORI E IL RICONGIUNGIMENTO</u>
RIPOSO	13:15-15:45	LA PRESENZA DELL'ADULTO RASSICURA IL BAMBINO NEL PASSAGGIO DALLA VEGLIA AL SONNO NEL RISPETTO DEI RITMI INDIVIDUALI
BAGNO	15:45-16:00	- QUANDO I BAMBINI SI SVEGLIANO, DOPO IL RIPOSINO POMERIDIANO, VENGONO CAMBIATI E RINFRESCATI PER LA <u>MERENDA</u>
MERENDA	16:00-16:30	CONDIVISIONE DELLA MERENDA DOPO IL RISVEGLIO
PREPARAZIONE ALL'USCITA	16:30-18:00	- GIOCO LIBERO- LENTAMENTE PER I BAMBINI SI CONCLUDE LA GIORNATA AL NIDO

## **5. SISTEMA DI ACCESSO**

Al Nido Aziendale possono liberamente accedere, fatti salvi i vincoli ed criteri di priorità di seguito esposti, in conformità a quanto descritto nel Regolamento, tutti i bambini, figli di dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo, senza distinzioni di sesso, diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica. E' garantita la possibilità di frequenza part-time orizzontale o verticale.

### **5.1. MODALITA' PER L'ISCRIZIONE**

La presentazione di domanda di iscrizione e la documentazione richiesta deve essere presentata a "Intesa Sanpaolo".

Sulla base della graduatoria degli ammessi comunicata da "Intesa Sanpaolo" all'ente gestore, la coordinatrice del nido provvederà a contattare i genitori per il colloquio di iscrizione. In questa sede viene consegnata la "Scheda di iscrizione"

predisposta dal Consorzio che dovrà essere riconsegnata compilata e completa della documentazione richiesta.

Al momento della conferma dell'iscrizione il genitore è tenuto a pagare tramite bonifico bancario al Consorzio Con.Opera la prima retta di frequenza.

I genitori che, pur avendo iscritto il loro bambino per l'anno educativo successivo, dovessero per qualsiasi motivo ritirarlo, sono tenuti a comunicarlo entro e non oltre il 31 maggio, a mezzo raccomandata A.R., coloro che ritardassero sono tenuti al pagamento della retta relativa al mese di settembre successivo.

## **5.2. MODALITA' DI REDAZIONE DELLA GRADUATORIA**

La graduatoria sarà di norma pubblicata entro il termine di 15 giorni dalla fine delle iscrizioni e la Coordinatrice dell'Asilo Nido comunicherà alle famiglie interessate l'inizio della frequenza.

Ai fini della formulazione della graduatoria si terrà conto dei punteggi attribuiti in relazione ai requisiti indicati nella domanda di iscrizione consegnata a "Intesa Sanpaolo".

Nel caso di bambini inseriti in graduatoria i cui familiari rinuncino al posto resosi disponibile verranno depennati e la domanda verrà annullata.

Ogni anno, per ricoprire i posti resosi disponibili, verrà emanato un nuovo bando che potrebbe anche contenere delle modifiche rispetto ai precedenti e gli interessati dovranno riformulare la domanda anche nel caso l'avessero già presentata per l'anno precedente, in quanto la graduatoria viene redatta anno per anno.

I bambini già iscritti e che hanno frequentato il precedente anno, qualora se ne richieda ancora l'iscrizione, saranno automaticamente accettati.

## **6. RETTE DI FREQUENZA**

Tenuto conto delle finalità del servizio il Consorzio Con.Opera applica le tariffe concordate con "Intesa Sanpaolo".

La quota di contribuzione mensile per la frequenza dei bambini deve essere versata in base alle indicazioni date dal consorzio che provvederà anche alla risoluzione dell'iscrizione in caso di mancati pagamenti.

La retta è comprensiva di tutti i pasti e del materiale igienico-sanitario (compresi i pannolini).

Il Pagamento della Retta è mensile; l'addebito avverrà tramite RID con valuta 10 del mese di riferimento .

## **7. ASSISTENZA SANITARIA**

La vigilanza sanitaria è esercitata dall'ASL competente per territorio sulla base delle leggi nazionali e regionali in materia.

Verranno richieste alcune certificazioni sanitarie obbligatorie all'atto dell'iscrizione e una certificazione dello stato di guarigione del bambino in caso di allontanamento obbligatorio dal nido, come previsto dalla vigente normativa ASL.

Il Consorzio ha inoltre stipulato una polizza assicurativa infortuni per la copertura dei rischi derivanti ai bambini dalle attività del nido.

## **8. PARTECIPAZIONE**

### **8.1. COMITATO DI CONTROLLO QUALITATIVO**

Il Comitato di Controllo Qualitativo è un organo di partecipazione tra i soggetti che concorrono al funzionamento del nido, svolge un'attività consultiva e di controllo qualitativo nell'ambito dell'organizzazione e della gestione dell'Asilo Nido.

Il Comitato è composto da: un rappresentante designato da "Intesa Sanpaolo" (che presiede il Comitato), un rappresentante designato dai genitori dei bambini iscritti e frequentanti, un rappresentante del personale dell'Asilo Nido e dal responsabile del consorzio o suo delegato.

Il Comitato ha competenze in merito a: verifica dell'attività del Nido secondo il progetto educativo-pedagogico elaborato e i requisiti del Consorzio PAN.

Il Comitato si riunirà su richiesta di due dei componenti o del rappresentante di Intesa Sanpaolo e dura in carica 1 anno.

Il componente eletto in rappresentanza dei genitori decade dall'incarico al momento della dimissione del proprio figlio dal nido.

### **8.2. PARTECIPAZIONE DEI GENITORI**

E' parte essenziale del lavoro nell'Asilo Nido la relazione che si stabilisce tra educatori e genitori perché accogliere il bambino vuol dire accogliere in primo luogo la sua famiglia.

Le modalità individuate e di seguito riportate sono l'espressione concreta di questa possibilità di condivisione del percorso educativo proposto al bambino nel nido. L'attenzione a questo aspetto permette, pur nella consapevolezza della specificità del compito di ciascuno, la costituzione di uno *spazio comune* all'interno del quale promuovere il confronto sull'esperienza del bambino.

La partecipazione delle famiglie alla vita del servizio si potrà realizzare, nel corso dell'anno, lungo vari binari:

le occasioni di incontro più formali e le situazioni informali, che spesso confluiscono nella quotidianità,

### **Attività per famiglie formali:**

Assemblee: Le Assemblee si tengono in momenti predefiniti dell'anno e costituiscono un momento di conoscenza del servizio, del personale e dell'organizzazione del centro.

Incontri di sezione: Gli incontri si tengono in momenti predefiniti dell'anno e costituiscono un momento di confronto collettivo sulla verifica dell'ambientamento, sulla presentazione della programmazione annuale e sulla sua verifica.

Colloqui individuali: I colloqui sono programmati secondo uno specifico calendario, coerente con le fasi di inserimento del bambino.

Colloqui individuali saranno inoltre concordati con le famiglie per la verifica dell'ambientamento e del percorso educativo e ogni qualvolta se ne verifichi la necessità, tanto da parte degli educatori che delle famiglie.

Colloqui meno strutturati di informazioni si realizzano nei momenti di entrata e di uscita dei bambini.

Consiglio: Presenza dei genitori (rappresentanti) all'interno del Consiglio. Tale organo ha la finalità di elaborare proposte per favorire il buon funzionamento del servizio, attraverso l'opportunità di espressione e scambio fra i diversi portatori di interesse coinvolti.

### **Attività per famiglie non formali:**

Atelier/laboratori: E' un momento che vede i genitori coinvolti insieme nel progettare e realizzare con educatori qualcosa per il proprio bambino. Questi momenti favoriscono il rafforzamento della fiducia reciproca tra genitori e lo scambio sulle problematiche relative all'infanzia.

Feste ed altre attività: Si tratta di momenti orientati alla condivisione di spazi, socialità, nonché all'apertura del nido all'esterno.

Comunicazione continua e quotidiana: Attraverso i pannelli informativi, colloqui nei momenti di entrata ed uscita viene garantita la continuità comunicativa come anche il monitoraggio della fiducia dei genitori verso il servizio.

## **L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

L'ente gestore garantisce ed organizza l'aggiornamento di tutto il personale in collaborazione con enti formativi ed esperti.

Tutto il personale partecipa preventivamente ad un corso di formazione di base per la condivisione dei principi pedagogici e delle modalità organizzative del servizio.

Il personale educativo è coinvolto nei corsi formativi organizzati dal Consorzio PAN e nei momenti di valutazione dei criteri di qualità del PAN.

Al personale del nido Consorzio Con.Opera garantisce inoltre una “formazione permanente” attraverso il lavoro e confronto quotidiano dell’equipe pedagogica.

Consorzio Con.Opera infatti dispone al proprio interno di personale qualificato ed è solita avvalersi di alcuni consulenti in modo continuativo per quanto attiene alle proposte formative gestite direttamente. La supervisione pedagogica avviene mensilmente, così come i collegi formativi con la Responsabile Area Infanzia; vengono organizzati incontri o seminari su tematiche via rilevanti.

Settimanalmente inoltre si riunisce il Collegio degli educatori. Il Collegio è il luogo che consente la condivisione degli obiettivi educativi in cui si fondano metodologicamente la progettualità pedagogica e la rilevazione dei bisogni di formazione permanente.

Il personale educativo partecipa periodicamente a corsi di formazione o incontri specifici su tematiche pedagogiche.

Il personale di cucina e ausiliario partecipa al corso HACCP ex D.lgs. 155/97 e tutto il personale partecipa alla formazione prevista dal D.Lgs.626/96 per la sicurezza e la gestione delle procedure di emergenza e ai corsi di Primo Soccorso.

## **10. QUALITA' E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Consorzio Con.Opera aderisce al Consorzio PAN e riserva grande attenzione alla Qualità ed al continuo miglioramento del servizio, inoltre considera la soddisfazione degli utenti come il primo e principale obiettivo. La coordinatrice del servizio sarà referente e tramite anche della segnalazione di eventuali disservizi e/o reclami.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, verrà effettuata con cadenza annuale una rilevazione mediante questionari opportunamente rivolti ai genitori e al personale.

I questionari saranno incentrati su aspetti organizzativi, amministrativi ed educativi ed avranno una graduazione delle risposte e la possibilità di formulare proposte.

I risultati saranno valutati e saranno oggetto di confronto tra “Intesa Sanpaolo”, il Consorzio e la rappresentanza dei genitori.

## **11. LA PROCEDURA DEI RECLAMI**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare al consorzio comportamenti non in linea con i principi e le finalità del servizio.

I reclami possono essere espressi in forma verbale, scritta, telefonica, via fax o a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Consorzio, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Per un miglioramento continuo dei servizi offerti dall'asilo, viene rilasciato periodicamente alle famiglie iscritte un questionario di soddisfazione.

## **12. IL REGOLAMENTO**

Il funzionamento del Nido d'Infanzia è normato da apposito Regolamento che è pubblicato sulla Intranet aziendale e disponibile presso la direzione del Nido.

Il Regolamento viene consegnato in allegato alla presente Carta dei servizi.