

CARTA DEL SERVIZIO

Asilo Nido Integrato San Pio X, Granze



INDICE

	Premessa.....	p.3
1	<i>Mission</i> e Principi fondamentali del Nido Integrato.....	p.3
2	Finalità del Nido Integrato.....	p.3
3	Gli spazi e i materiali.....	p.4
4	Accesso al servizio.....	p.4
4.1	Presentazione della domanda d'iscrizione.....	p.5
4.2	Retta mensile.....	p.5
4.3	Rinuncia al servizio.....	p.5
4.4	Avvio del servizio.....	p.5
4.5	Inserimento di bambini diversamente abili e/o con bisogni speciali.....	p.8
5	L'organizzazione della giornata al Nido.....	p.8
6	Servizio mensa e sicurezza degli ambienti.....	p.9
7	Norme igienico-sanitarie da rispettare	p.9
8	Comunicazioni tra Nido e famiglia.....	p.10
9	Continuità con la Scuola dell'Infanzia.....	p.10
10	Il Nido Integrato nel sistema formativo territoriale.....	p.10
11	Il personale educativo.....	p.10
12	Il personale ausiliario.....	p.11
13	Procedure per assicurare la tutela degli utenti finali.....	p.11
13.1	Gestione dei reclami.....	p.11
13.2	Valutazione del servizio da parte dell'utenza.....	p.12
14	Divulgazione della Carta del Servizio.....	p.12
	Dati essenziali della servizio	p.12



Premessa

La Carta del Servizio intende proporsi come strumento conoscitivo per tutti coloro che intendono comprendere le caratteristiche e le specificità del servizio Nido Integrato San Pio X di Granze.

Si rivolge a: famiglie con bambini entro i tre anni d'età, ed anche a tutti coloro che, per interesse professionale o personale, intendono conoscere il servizio Nido.

La Carta del Servizio persegue le seguenti finalità:

- Informare sulle procedure per accedere al servizio
- Fornire informazioni sulla modalità di erogazione del servizio
- Illustrare le modalità di partecipazione e coinvolgimento degli utenti
- Indicare le modalità di divulgazione della stessa

Quanto espressamente contenuto nella presente Carta potrà essere soggetto ad una periodica revisione al fine di garantire un continuo aggiornamento con i progressi degli studi psico-pedagogici sull'infanzia e sull'età evolutiva in generale e con l'intento di offrire un servizio sempre più all'avanguardia e rispondente ai migliori principi di qualità.

1 Mission e Principi fondamentali del Nido Integrato

Il nido integrato è un servizio educativo che si pone l'obiettivo di sviluppare in modo armonico e integrato tutte le potenzialità del bambino, siano esse fisiche, affettive, emozionali cognitive e relazionali. In continuità con l'ispirazione etica della Scuola dell'Infanzia, a cui il servizio si integra, la tensione educativa del nido si ispira ai valori cristiani, ai principi sanciti dalla Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo e, nello specifico, alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del Fanciullo, ratificata dalla Repubblica Italiana con legge del 1991. In particolare, l'intenzionalità educativa mira alla realizzazione dei seguenti principi:

- La centralità della persona ed il rispetto dell'originalità individuale;
- La dimensione religiosa, ispirata ai principi cristiani cattolici, coltivata in maniera che la concezione del mondo, della vita e dell'uomo sia illuminata dalla fede in Gesù e dai valori del suo Vangelo, senza esercitare, per questo, nessuna forma di esclusione o discriminazione di altre espressioni religiose che trovano, con la fede cristiana, punti di condivisione e dialogo;
- Lo stile pedagogico animato da benevolenza, rispetto, amorevolezza e dedizione;
- L'educazione alla partecipazione, alla collaborazione e alla condivisione;
- Spirito comunitario caratterizzato da semplicità, gioia e accoglienza.

I destinatari del servizio sono bambini di età compresa fra i 12 e i 36 mesi; la capacità recettiva della struttura prevede un massimo di 21 bambini. Prioritariamente saranno accolti i bambini residenti nel Comune di Granze e, a seguire, i bambini residenti in altri comuni.

2 Finalità del Nido Integrato

Tenendo conto degli ideali di riferimento e dell'età dei destinatari del servizio Nido, si delineano le seguenti finalità:

- la realizzazione di un contesto educativo appropriato, ricco, stimolante, intenzionale, affidabile;



- il riconoscimento di esigenze di ordine materiale e non del bambino e della famiglia;
- la cura e l'igiene del bambino;
- la sicurezza psicologica ed emotiva del bambino;
- la sicurezza e la qualità dell'alimentazione all'interno del servizio;
- l'arricchimento della sfera relazionale, affettiva, sociale del bambino;
- lo sviluppo dell'autonomia e la valorizzazione delle potenzialità del bambino;
- il perseguimento di una progettualità condivisa con le famiglie;
- il sostegno alla genitorialità;
- l'azione di rete in accordo e sinergia con le altre agenzie educative e di socializzazione, istituzionali del territorio;

3 Gli spazi e i materiali

L'ambiente è l'elemento fondamentale della progettazione educativa al nido.

Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione.

L'ambiente che il nido offre all'esperienza dei bambini è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono ai bambini stimoli e possibilità di esperienze tra le più varie e nello stesso tempo costruttive e complesse. La strutturazione di zone che delimitano lo spazio e lo configurano in centri per attività diversificate, si fonda sui principi della regia educativa e del miglioramento dei rapporti sociali ed affettivi a favore della crescita dell'autonomia e delle competenze infantili.

I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/espressive vissute con il corpo che connotano l'immagine e la cultura del nido.

Lo spazio del nido è composto da:

- Ingresso: arredato con armadietti, un fasciatoio, una bacheca, sedie per adulti
- Salone polifunzionale: una parte del salone è dedicata all'accoglienza dei bambini, alle attività di libero movimento, al gioco simbolico. Dotato di angolo morbido e di ampia vetrata che permette un diretto accesso al giardino esterno ad uso esclusivo del nido. Una seconda parte del salone è adibita a spazio attività e, al momento del riposo pomeridiano, grazie ad un sistema di oscurazione, è dedicata all'allestimento dello spazio-nanna.
- Servizio igienico per bambini, dotato di: lavella, fasciatoio, lavandino basso, water, mobili per i cambi dei bambini
- Spazio mensa condiviso con la Scuola dell'Infanzia
- Servizi igienici del personale educativo ed ausiliario
- Servizio igienico per persone diversamente abili
- Segreteria condivisa con la Scuola dell'Infanzia

4 Accesso al servizio

Coloro che sono interessati a conoscere il servizio Nido, sono invitati a contattare la referente che provvederà a fissare un appuntamento per poter visitare gli spazi e conoscere nel dettaglio l'organizzazione del servizio e tutte le informazioni che verranno richieste dai possibili utenti. Coloro che intendono chiedere l'iscrizione del proprio bambino al Nido Integrato, sarà richiesta la



compilazione dell'apposito modulo ritirabile direttamente al nido, o stampabile dal sito www.coop-ecofficina.it da consegnare, unitamente al versamento della quota di iscrizione.

4.1 Presentazione della domanda d'iscrizione

Le domande di iscrizione vanno presentate al nido, dal 7 gennaio al 31 gennaio di ogni anno (il giorno successivo in caso di coincidenza con una festività) corredate dal versamento della "quota di iscrizione". Il Coordinatore del servizio, in base all'ordine cronologico di arrivo della domanda e con priorità ai residenti in Granze, stilerà una graduatoria di ammissione.

Le domande pervenute successivamente al 31 GENNAIO saranno accolte in ragione della disponibilità dei posti vacanti o che si rendessero disponibili nel corso dell'anno educativo e saranno inserite in coda alla graduatoria secondo l'ordine cronologico di arrivo.

Gli elementi informativi per l'iscrizione dovranno essere forniti tramite dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (compilando l'apposito modulo) e, ove richiesto, tramite la presentazione della documentazione comprovante fatti, stati e condizioni (per le condizioni di salute certificati medici).

I dati forniti sono coperti da segreti d'ufficio e garantiti dal D.lgs. 196/2003 (legge sulla privacy).

4.2 Retta mensile

La "quota d'iscrizione" va versata all'atto dell'iscrizione ed è valida per l'intero anno educativo o, nel caso di iscrizione postuma, per l'intero periodo d'anno residuale. La quota è rimborsata solo in caso di mancata ammissione.

L'accesso al servizio di nido integrato è subordinato al pagamento di un corrispettivo che viene comunicato al momento dell'iscrizione, comprendente tutte le attività ordinarie previste nell'offerta formativa. Il pagamento è effettuato in rate mensili, da versarsi entro il 15 di ogni mese, utilizzando gli usuali canali di pagamento: bonifico bancario, addebito diretto in conto corrente, versamento su conto corrente postale. Il mancato pagamento della retta mensile darà seguito all'avvio delle procedure per la riscossione forzata del credito impedirà l'eventuale iscrizione all'anno successivo. Il mancato pagamento di tre rette mensili comporterà l'immediata cessazione del servizio prestato.

Nel caso in cui esista lista d'attesa per l'accesso al servizio ed il bambino sia assente ingiustificato per più di 30 giorni consecutivi, si provvederà alle dimissioni d'ufficio e all'inserimento del primo in graduatoria.

In tutti i casi di assenza prolungata sarà possibile mantenere la disponibilità del posto, pagando la retta dovuta, per non più di tre mesi.

I bambini vengono dimessi definitivamente, per passaggio alla scuola dell'infanzia, alla fine dell'anno educativo in cui cade il compimento del terzo anno d'età.

4.3 Rinuncia al servizio

I genitori possono in qualsiasi momento rinunciare al servizio mediante comunicazione scritta indirizzata al Coordinatore del servizio Nido. Il ritiro ha efficacia dal mese successivo a quello della comunicazione scritta di rinuncia. Il servizio può, altresì, escludere la frequenza dei bambini per i seguenti motivi:

1. assenza continuativa, superiore ai 30 giorni, non motivata

La comunicazione dell'esclusione ai genitori avviene mediante raccomandata.

4.4 Avvio del servizio

Le modalità ed i tempi di inserimento, a seguito della domanda, vengono definite dal gruppo educativo con la referente del servizio e condivise con le famiglie in apposito incontro.



4.4.1 INFORMAZIONI SULL'INSERIMENTO DEL BAMBINO

L'inserimento al Nido si presenta come tappa importante nel percorso di crescita del bambino ed abbisogna di tempi e di attenzioni proprie, al fine di garantire un passaggio sereno e fiducioso dalla famiglia al nuovo contesto sociale. Tutto ciò non dovrà preoccupare il genitore, bensì stimolarlo ad esprimere fiducia e serenità verso la nuova realtà che accoglie il bambino. Sarà cura delle educatrici accogliere e rispondere alle reazioni di distacco del bambino dalla famiglia: con cura, attenzione, benevolenza.

Il bambino, al momento dell'inserimento, non solo è impegnato a gestire il distacco temporaneo dalla famiglia, ma, cosa più importante, è impegnato a conoscere e scoprire un ambiente totalmente nuovo e sconosciuto: volti, voci, suoni, odori, ritmi che richiedono tempo di ambientamento, familiarizzazione, adattamento, etc.

Il genitore, per primo, è chiamato ad esprimere un atteggiamento di incoraggiamento e serenità. Il bambino coglie la serenità così come percepisce la difficoltà del distacco espressa involontariamente dal genitore.

L'inserimento avverrà in maniera graduale nell'arco di una settimana, o poco più; potrà variare nel rispetto dei tempi e delle esigenze espresse dal bambino.

Alcuni giorni prima dell'inserimento i genitori saranno invitati ad un colloquio: incontro utile alle educatrici per conoscere le abitudini del bambino, e funzionale alla trasmissione delle informazioni inerenti il servizio.

Il Nido integrato di Granze adotta, quando possibile, una modalità di inserimento contemporaneo di più bambini al fine di proporre, fin dall'inizio, una dimensione di gruppo e non solitaria o di rapporto duale (educatrice-bambino), nello stile proprio della comunità di accoglienza del servizio. Tale modalità si presenta anche per i genitori occasione di condivisione e opportunità di confronto con altri adulti coinvolti nella medesima esperienza.

Durante tutto il periodo di inserimento, generalmente per i primi sei giorni di frequenza, è fondamentale la presenza e la disponibilità del familiare che accompagna il bambino al nido, al fine di favorire un graduale distacco e di garantire un ricongiungimento sicuro nei tempi concordati con l'educatrice.

Si propone, di seguito, uno schema-tipo d'inserimento:

Giorno inserimento	Orario della giornata	Descrizione
Lunedì	Dalle ore 10.00 alle ore 11.00	Il bambino entra nella sala di accoglienza con il genitore e vi resta per un'ora. Bambino e adulto saranno liberi di giocare, scoprire gli ambienti, incontrare gli altri bambini e accompagnatori, conoscere l'educatrice.
Martedì	Dalle ore 10.00 alle ore 11.00	Come il primo giorno



Mercoledì	Dalle ore 10.00 alle ore 11.00	Il bambino entra nella sala di accoglienza con l'accompagnatore. Dopo aver appurato la tranquillità del bambino, l'accompagnatore viene invitato ad uscire per alcuni minuti e a sostare all'ingresso del Nido. Se il bambino manifesta comportamenti di disagio, l'educatrice chiederà l'intervento dell'accompagnatore, altrimenti, quest'ultimo, potrà prolungare ulteriormente la sua assenza.
Giovedì	Dalle ore 9.30 alle ore 11.00	Si ripete la procedura del terzo giorno e si protrae il tempo che il bambino rimane senza l'accompagnatore. Al bambino sarà offerta la colazione. L'accompagnatore rimane a disposizione presso l'ingresso per garantire un immediato intervento se il bambino manifesta disagio incontenibile dall'educatrice.
Venerdì	Dalle ore 9.00 alle ore 12.00	Si anticipa l'ingresso di mezz'ora, l'accompagnatore, se il bambino è tranquillo, rientrerà solo al momento del pranzo per assistere il bambino nella prima pappa al Nido.
Solo dopo una valutazione concordata con l'educatrice, per i bambini che frequentano il Nido a tempo pieno, sarà data indicazione per la nanna pomeridiana: solitamente dopo due settimane dall'inizio dell'inserimento, se il bambino manifesta tranquillità, sarà possibile prolungare il periodo di permanenza pomeridiana fino alle ore 16.00.		

4.4.2 Cosa portare al Nido

Ai genitori è richiesta la fornitura del seguente materiale:

- ❖ Due cambi completi di: maglietta, pantaloncini, body o mutandina, calzini
- ❖ Calzini anti-scivolo
- ❖ Un pacco di pannolini
- ❖ 6 bavaglino
- ❖ Lenzuola, copertina
- ❖ Spazzolino da denti e dentifricio

I bavaglino e le lenzuola saranno restituiti alle famiglie il venerdì per il lavaggio.

ABBIGLIAMENTO

L'abbigliamento dei bambini deve essere il più possibile comodo per facilitarne il movimento; la graduale crescita dell'autonomia e quindi agevolare il bambino nello svestirsi, vestirsi, lavarsi e andare in bagno; e non ultimo farlo sentire libero di sperimentare e quindi anche sporcarsi con attività



ludiche-pittoriche-laboratoriali. Per motivi di maggior praticità nella vestizione/vestizione dei bambini e per la loro sicurezza, ricordiamo di evitare: cinture, bretelle, salopette, collane, braccialetti, spille.

4.5 Inserimento di bambini diversamente abili e/o con bisogni speciali

Il Nido Integrato accoglie tutti bambini, indipendentemente dalle condizioni psico-fisiche, garantendo un progetto educativo personalizzato, definito collegialmente con l'equipè di esperti che ha in carico la cura del bambino. Si sottolinea che gli spazi del Nido, gli arredi ed i materiali, si prestano ad un'accoglienza e ad una cura consona, in linea generale, con le esigenze di bambini con bisogni specifici e speciali.

5 L'organizzazione della giornata al Nido

Il servizio è aperto tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,30 alle ore 16.00, salvo festività, come da calendario anno educativo definito annualmente e consegnato agli utenti entro il mese di ottobre.

Il servizio segue i seguenti orari:

Entrata: dalle ore 7.30 alle ore 9.00

Prima uscita (part time): dalle ore 12.30 alle ore 13.00

Uscita pomeridiana: dalle ore 15.30 alle ore 16.00

Giornata Tipo al Nido integrato di Granze	
7.30-9.00	Accoglienza e gioco libero
9.00-9.45	Colazione e primo cambio del giorno
9.45-10.45	Attività ludico-educativa
10.45	Igiene personale e preparazione al pranzo
11.15	Pranzo
12.00-12.30	Igiene personale e preparazione al riposo
12.30-13.00	Uscita fascia <i>part time</i>
13.00-15.00	Riposo
15.00-15.30	Risveglio
15.30	Merenda
15.30-16.00	Uscita fascia intera



I bambini non possono essere ritirati da estranei e da minori; qualora i genitori non siano in grado di provvedere personalmente al ritiro del bambino, è necessaria una delega scritta degli stessi indicante il nominativo della persona incaricata al ritiro e relativo documento di riconoscimento.

In presenza di coniugi separati o divorziati, il bambino viene consegnato solo al genitore cui è stato affidato o suo delegato.

L'orario di apertura e chiusura deve essere rigorosamente rispettato. I bambini possono uscire prima dell'orario previsto per motivate esigenze, previo accordo con il personale educativo. Qualora dopo l'orario di chiusura del servizio un bambino non sia ancora stato ritirato, il personale educativo presente è tenuto a prolungare la permanenza in servizio in attesa che la famiglia venga reperita, con oneri a carico della famiglia ritardataria.

6 Servizio Mensa e Sicurezza degli ambienti

Il Nido usufruisce della cucina interna, personale qualificato si occupa della preparazione degli alimenti e dei pasti completi.

I generi alimentari freschi (frutta - verdura - carne ecc.) vengono acquistati da fornitori che ne garantiscono la freschezza e la qualità.

Il menù è approvato dall'ULSS 17 e si trova esposto nella bacheca del nido; ne sarà consegnata copia ai genitori che ne facciano richiesta.

Considerato che al nido si garantisce un'alimentazione completa composta da: una piccola colazione al mattino (che comunque non deve sostituire la colazione da consumare a casa), il pranzo e la merenda, non si ritiene opportuno né educativo permettere ai bambini di portare e consumare al nido alimenti propri.

In caso di intolleranze o allergie alimentari, dovrà essere presentato un certificato medico indicante gli alimenti concessi e quelli proibiti, secondo le modalità indicate dall'apposita modulistica reperibile dalla referente del servizio.

7 Norme igienico sanitarie da rispettare

Per garantire la salute e la tutela del benessere dei bambini accolti al Nido, il servizio chiede la massima collaborazione da parte dei genitori. Il personale educativo del Nido è autorizzato a chiedere il ritiro del bambino qualora si verifichi:

- ❖ febbre superiore a 37,5°C, misurata in sede ascellare o inguinale;
- ❖ diarrea: tre o più scariche di feci semiliquide o liquide; vomito ripetuto (due o più episodi);
- ❖ congiuntivite con secrezione bianco-giallastra;
- ❖ sospetta malattia contagiosa e/o parassitaria;
- ❖ condizioni che impediscano al bambino di partecipare adeguatamente alle attività del nido e/o che richiedono cure che il personale non sia in grado di fornire, senza compromettere la salute e la sicurezza degli altri bambini.

E' indispensabile indicare al personale del nido il numero di telefono di un familiare: i genitori infatti devono essere facilmente rintracciabili in caso di malattie o infortuni del bambino. Per la riammissione, dopo un'assenza superiore a cinque giorni compresi i festivi, è necessario il certificato medico, che è rilasciato dal pediatra. Le assenze per motivi non legati a malattie non richiedono il certificato di riammissione, purché la famiglia abbia informato, prima dell'assenza, il personale del nido. I genitori sono invitati ad avvisare il personale educativo del Nido qualora al bambino venga diagnosticata una malattia infettiva.

Il personale del Nido non è autorizzato a somministrare medicinali, salvo i salvavita, su esplicita



autorizzazione scritta dei genitori secondo quanto previsto da apposita modulistica.

8 Comunicazione tra nido e famiglia

La famiglia è il primo luogo di educazione del bambino ed è fondamentale la collaborazione e il dialogo tra genitori ed educatrici, per il benessere e la serenità del bambino e per un buon funzionamento del servizio. A tal fine le educatrici cureranno la comunicazione quotidiana con le famiglie, anche con l'utilizzo di schede o diari quotidiani. Inoltre le educatrici saranno disponibili per colloqui individuali e convocheranno riunioni di sezione per presentare il progetto educativo e la programmazione annuale, nonché per periodici resoconti sugli obiettivi raggiunti dai bambini.

Nei primi giorni di settembre, prima che i bambini inizino la frequenza al nido, verranno svolti colloqui individuali con i genitori che avranno lo scopo di conoscere il vissuto del bambino, in modo da conoscere meglio le abitudini e le quotidianità dei bambini.

Si richiederà la collaborazione e la partecipazione alle feste e ai momenti d'incontro tra nido e famiglia.

9 Continuità con la Scuola dell'Infanzia

La natura del servizio Nido Integrato è di garantire una continuità educativa piena ed equilibrata con la Scuola dell'Infanzia, struttura con cui condivide spazi, progettualità pedagogica e programmazione educativa. A fianco dei momenti d'incontro del tutto informali, da collegarsi alla condivisione di spazi interni ed esterni (giardino, mensa), la programmazione educativa annuale prevede momenti di incontro e conoscenza fra i bambini frequentati le due realtà educative al fine di favorire un sereno passaggio ed una condivisione arricchente e stimolante fra bambini di età diversa (12 mesi 5 anni), in un clima preparato, guidato dalle educatrici e dalle insegnanti. Inoltre, saranno programmate feste condivise a cui saranno invitati anche i genitori e le famiglie, così come sono da prevedere incontri di formazione e di sostegno alla genitorialità per tutti i genitori coinvolti nella struttura (nido e scuola infanzia).

10 Il Nido integrato nel sistema formativo territoriale

Il Nido integrato si apre al territorio ed alle realtà ad esso collegate in una prospettiva di contesto educativo più ampio che colloca lo stesso Nido come promotore di una cultura dell'infanzia che pone il bambino non tanto come soggetto di cure, bensì come soggetto portatore di diritti specifici, come proclamato dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del Fanciullo a cui fanno riferimento le finalità del servizio. Il Nido accoglie, partecipa e condivide, in misura e nel rispetto della propria progettualità, le proposte socio-culturali provenienti dal territorio e si rende egli stesso promotore di iniziative che si aprono al territorio.

11 Il Personale educativo

Il personale educativo che opera all'interno del nido è costituito da educatrici in possesso di titolo di studio idoneo, secondo la normativa regionale, in rapporto ad un educatore ogni otto bambini. La coordinatrice pedagogica garantisce un confronto continuo sulle problematiche e sulle criticità che l'impegno educativo evidenzia ed incontra nella quotidiana relazione con i bambini, con le famiglie,



con i colleghi. Inoltre, rappresenta il punto di collegamento tra famiglie, territorio ed ente gestore. Le educatrici devono garantire abilità e competenze nelle differenti relazioni che compongono e costituiscono la realtà del Nido. Devono porre in atto:

- Verso i bambini: abilità empatiche, capacità di comprensione del linguaggio non verbale e verbale, competenze osservative ed interpretative, disponibilità affettivo-emozionale; capacità di stimolazione cognitiva ed espressiva, curiosità verso i differenti linguaggi artistici da proporre ai bambini, abilità di cura e sorveglianza, benevolenza;
- Verso le famiglie: capacità di ascolto e comprensione; abilità di sostegno alla genitorialità; disponibilità al colloquio ed al confronto;
- Verso il gruppo di lavoro: capacità di confronto in gruppo; abilità di comprensione; definizione ed attuazione di obiettivi comuni e condivisi.

12 Il Personale Ausiliario

Il personale ausiliario del Nido Integrato è composto da: un addetto alla preparazione dei pasti (cuoca) ed un addetto alla pulizia e sanificazione degli ambienti. Il personale ausiliario è in possesso dei requisiti previsti a norma di legge. Per la gestione della cucina e l'approvvigionamento dei generi alimentari, nonché per gestione delle pulizie quotidiane e periodiche, la struttura è dotata di un piano di autocontrollo, secondo la normativa di riferimento.

13 Procedure per assicurare la tutela degli utenti finali

Cooperativa Ecofficina si impegna a rispettare e/o assicurare:

- tutti i requisiti normativi previsti sulla sicurezza;
- la serietà e la professionalità del personale educativo ed ausiliario, sottoposto a supervisione periodica e invitato ad un continuo aggiornamento;
- la qualità degli alimenti;
- la qualità degli ambienti e del loro allestimento;
- la pulizia quotidiana degli ambienti.

Ecofficina Cooperativa Sociale si impegna a garantire un servizio di qualità, attenendosi agli standard previsti dalla normativa in materia (legge Regionale 22/2002). Inoltre, ha attivato un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008 e UNI 11034:2003; conseguentemente tutta la modulistica utilizzata dalla Cooperativa Ecofficina è stata implementata, armonizzando le richieste di quanto specificatamente previsto sia dalla norma UNI 11034 "Progettazione e gestione servizi per la prima infanzia 0-3" sia dalla UNI EN ISO 9001.

Si tratta di un percorso complesso che richiede grande impegno sia in termini di tempi che di risorse, ma che trova giustificazione nella volontà di volere costantemente e continuativamente perseguire l'obiettivo di migliorare il servizio erogato e di offrire una qualità sempre più elevata.

13.1 Gestione dei reclami

Attraverso il Mod_035 "Modulo suggerimenti ed osservazioni", la Cooperativa gestisce eventuali reclami, suggerimenti, osservazioni che genitori, familiari, educatori o operatori possono porre per iscritto e lasciare in struttura nell'apposita cassetta. I moduli sono sempre a disposizione in entrata presso la scuola.



La Cooperativa si impegna a rispondere in forma scritta entro 30 giorni, dopo aver discusso con il Coordinatore e con gli operatori al fine di trovare, quando possibile, una rapida soluzione degli eventuali problemi.

Qualora il reclamo non sia di competenza della gestione della scuola, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

13.2 Valutazione del servizio da parte dell'utenza

Al termine di ogni anno scolastico il nido-integrato acquisisce, attraverso appositi questionari, il parere dei genitori (o di chi ne fa le veci), il parere del personale docente e non docente sulle prestazioni rese con riferimento ai profili della didattica, delle condizioni ambientali e dell'attività amministrativa.

Il questionario prevede una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

La valutazione è uno strumento per programmare il miglioramento continuo del servizio.

I risultati delle indagini sono rese di pubblico dominio attraverso l'affissione dei risultati in bacheca.

14 Divulgazione della Carta del Servizio

La presente Carta del Servizio sarà messa a disposizione dei genitori e familiari dei bambini iscritti al servizio Nido, mediante affissione in bacheca del nido integrato; una copia della Carta del Servizio sarà depositata presso l'ufficio Servizio Sociale del Comune di Granze che stabilirà le modalità proprie di divulgazione (esposizione in bacheca, etc.); la Carta del Servizio è, inoltre, pubblicata sul sito ufficiale della Cooperativa, all'indirizzo <http://www.coop-ecofficina.it>. Tutti coloro che, a diverso titolo ne faranno richiesta, potranno riceverne copia.

DATI ESSENZIALI DEL SERVIZIO

Nido Integrato "San Pio X" viale della Libertà n°18 –
35040 Granze (PD)

Tel: 0429.690270 Fax: 0429.690270

Referente per Cooperativa Sociale Ecofficina:

dr.ssa Pinzan Catia – catia.pinzan@coop-ecofficina.it – cell. 389-0236216

Ufficio Servizi Educativi Cooperativa Ecofficina: tel. 0429-635881 fax. 0429-610199

