

Carta dei Servizi

anno scolastico 2019/2020

Nido d'Infanzia "Piccoli Principi"

...liberi di crescere...



Nido d'Infanzia
Reggio Emilia Approach Inspired

Piccoli Principi

INTRODUZIONE
LA NOSTRA STORIA
PRINCIPI, VALORI, RIFERIMENTI

CAP.1 PRESENTAZIONE
LA CARTA DEI SERVIZI: PRINCIPI E RIFERIMENTI NORMATIVI

CAP.2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO
FINALITÀ EDUCATIVA DEL SERVIZIO <ul style="list-style-type: none">○ OBIETTIVI EDUCATIVI○ CRITERI PER LA FORMAZIONE DELLE SEZIONI○ QUALIFICAZIONE, PROFESSIONALITÀ, AGGIORNAMENTI, FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE○ PROFESSIONALITÀ DEL GRUPPO DI LAVORO E FORMALIZZAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO○ INIZIATIVE E FORME DI COLLABORAZIONE CON ALTRI SOGGETTI GESTORI DI SERVIZI AL FINE DI REALIZZARE IL SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO <ul style="list-style-type: none">○ CAPACITÀ RICETTIVA, NUMERO DI SEZIONI ATTIVATE, COMPOSIZIONE NUMERICA DELLE STESSE, RAPPORTI NUMERICI○ CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE E FINE FREQUENZA○ CALENDARIO, ORARIO DI APERTURA DEL SERVIZIO E FASCE ORARIE DI UTILIZZO○ LA GIORNATA AL NIDO: SCANSIONE TEMPORALE○ QUANTIFICAZIONE, DIFFERENZIAZIONE E MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELLE RETTE E COSTI AGGIUNTIVI A CARICO DELL'UTENZA

ORGANIZZAZIONE EDUCATIVA

- L'AMBIENTAMENTO
- L'ACCOGLIENZA DEI BAMBINI CON DIRITTI SPECIALI
- ACCOGLIENZA E CONGEDO
- GLI SPAZI DEL NIDO PICCOLI PRINCIPI
- LE ATTIVITÀ EDUCATIVE
- LE AZIONI DI CURA (CAMBIO, PRANZO, SONNO)
- IL SERVIZIO DI MENSA

CAP.3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

TABELLA DEGLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

CAP.4 VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

STRUMENTI E METODOLOGIE

- PIANO ANNUALE PER LA FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE IN SERVIZIO
- DIFFERENZIAZIONE DELLE RETTE PER CONSENTIRE L'ACCESSO AI BAMBINI IN SITUAZIONE DI SVANTAGGIO ECONOMICO
- COINVOLGIMENTO DEL GRUPPO DI LAVORO
- INIZIATIVE E FORME DI COLLABORAZIONE CON ALTRI SOGGETTI GESTORI AL FINE DI REALIZZARE IL SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO
- PROCESSI ATTIVATI PER LA VALUTAZIONE DELLE PROPOSTE EDUCATIVE E DEI PROGETTI ATTUATI
- VALUTAZIONE DEGLI ESITI DELLE RILEVAZIONI ANNUALI DELLA QUALITÀ PERCEPITA

CAP.5 RECLAMI, OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

L'ISTITUTO DEL RECLAMO

INTRODUZIONE

LA NOSTRA STORIA

Il Nido Piccoli Principi è uno dei nidi "storici" della città di Udine. Ubicato, inizialmente, all'ultimo piano del grattacielo "Astra" nasce con un'identità molto differente da quella odierna. Diviene parte della rete di Orizzonte nel 2010 e, negli anni, diventa capofila dei servizi della cooperativa adottando l'approccio reggiano che, attualmente caratterizza tutti i nostri servizi per la prima infanzia.

PRINCIPÌ, VALORI, RIFERIMENTI

Fare educazione per noi significa agire in un quadro fortemente connotato dai valori che abbiamo scelto nel momento stesso in cui abbiamo deciso di accogliere e dedicarci ai bambini e alle loro famiglie. Valori orientati dalla pedagogia di Reggio Emilia che, da oltre cinquant'anni si caratterizza nel mondo per l'innovazione e la ricerca in campo educativo e che, anno dopo anno, ci orienta verso un crescente impegno in favore di un riconoscimento pieno dei diritti e delle competenze dei bambini.

Il Nido come luogo amabile ed educante è per noi quel luogo che crede nei diritti dei bambini e delle bambine.

- **I Diritti dei Bambini al centro:** crediamo in un bambino competente, ricco e pieno di potenzialità. Un bambino capace, già pronto alla relazione, alla scoperta. Un bambino pieno di diritti prima ancora che di bisogni.
- **Il Diritto ad un Nido che sia un luogo bello e amabile.** Un ambiente ricco di occasioni di ricerca e di apprendimento. Un ambiente che educa e che permette l'espressione dei molti linguaggi diversi che appartengono a ogni bambino.
- **Il Diritto a esprimere i suoi Cento Linguaggi** e il diritto a che essi vengano ascoltati e valorizzati dagli adulti (educatori, genitori ...). Il bambino si esprime con il corpo, prima ancora che con la voce, con le mani. Si esprime attraverso il "fare". Un "fare" che trova accoglienza negli Atelier: luoghi privilegiati in cui tutti i linguaggi (musicali, grafici, manipolativi, corporei ...) trovano possibilità di ascolto e di espressione.
- **Il Diritto ad avere un Insegnante competente,** capace perché preparato e formato all'ascolto e alla valorizzazione dell'unicità di ogni bambino. Un adulto che accoglie e mette in valore gli apprendimenti e che diviene sempre più capace, attraverso la formazione permanente, di mettere in circolo i saperi e di mantenere quell'atteggiamento di ricerca e curiosità con il quale i bambini, per primi, conoscono e apprendono.

Il Nido è un luogo fatto di persone, di volti e di storie. Una comunità educante che crede nei valori di accoglienza e ascolto verso i bambini e le famiglie.



Elisa Cotrer, Francesca Paoluzzi, Laura Monino,
Marina Angeli, Silvia Tessaro
Educatrici



Anna Srebotnjak
Cuoca



Angela Basandella
Ausiliaria

PRESENTAZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI: PRINCIPI E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi erogati nel Nido d'Infanzia. Essa si ispira a criteri di uguaglianza, partecipazione e imparzialità in riferimento al DPCM 27-1-1994- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Gli utenti hanno il diritto essere informati sul progetto del Nido, sulle attività svolte, sulle modalità del servizio. La Carta dei Servizi, in particolare, costituisce uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi erogati nel Nido d'Infanzia.

Essa ha, come finalità, quelle di:

- fornire agli utenti informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere al servizio;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

I valori sui cui si fonda sono:

- Eguaglianza: la parità di diritti è assicurata a tutti gli utenti.
- Imparzialità: tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità: è assicurato un servizio regolare e continuativo secondo il calendario scolastico.
- Qualità: è obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio e la verifica della qualità del servizio erogato.
- Partecipazione: è garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo del servizio nelle forme regolamentate e assicurato il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti, esporre proposte e presentare reclami.
- Efficienza ed efficacia: viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.
- Cortesia e disponibilità: tutti gli addetti al servizio, sia interni che esterni, debbono tenere un comportamento ispirato ai principi di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti.
- Chiarezza e trasparenza: in ogni occasione, verbale e scritta, gli addetti al servizio sono impegnati nei rapporti con l'utenza ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di termini pedagogici.

CAP.2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

FINALITÀ EDUCATIVA DEL SERVIZIO

OBIETTIVI EDUCATIVI, RIFERIMENTI ADOTTATI, METODOLOGIE IMPIEGATE

Il Nido assume un ruolo sociale ed educativo di primaria importanza per la prima infanzia in quanto finalizzato ad assicurare un equilibrato sviluppo psicofisico del bambino integrando il ruolo della famiglia e concorrendo alla prevenzione anche delle situazioni di svantaggio psicofisico e socioculturale. Esso risponde alle necessità che incontrano le famiglie di un servizio che garantisca un tempo di qualità e un luogo che accompagni i bambini nell'esplorazione delle loro capacità relazionali, sociali e cognitive sostenendo le nuove conquiste e acquisizioni di sapere nel rispetto delle individualità di ciascuno. Un servizio che non si esaurisce nella logica dell'accudimento ma si offre a sostegno alla conciliazione del tempo lavoro-famiglia.

Per la realizzazione dei progetti educativi, per l'allestimento degli spazi di gioco e di apprendimento, le educatrici cercano e predispongono materiali naturali e artificiali non strutturati (spesso dando una seconda vita a materiali di scarto di aziende), coinvolgendo in queste ricerche le famiglie e i conoscenti. Le strumentazioni tecnologiche vengono utilizzate non solo dalle educatrici per realizzare la documentazione ma anche dai bambini nelle loro ricerche (proiettore, lavagna luminosa, tavolo luminoso, macchine fotografiche, tablet, ecc. ...).

CRITERI PER LA FORMAZIONE DELLE SEZIONI

Nel riconoscere e rispettare le necessità del bambino, pensato come "persona", e nel considerare lo spazio come un "soggetto" dell'agito educativo, l'organizzazione degli ambienti deve essere rispettosa dei tempi individuali e delle dinamiche relazionali, la più rispondente possibile alle aspettative del bambino, della famiglia e degli operatori.

Il Nido, nella sua organizzazione, sottende a precise indicazioni di standard fornite a livello regionale dalle normative e dai regolamenti applicativi. La formazione dei gruppi-sezione, a partire da questi vincoli, si basa sulle scelte educative ed organizzative e sull'età dei bambini.

Nel Nido sono presenti tre sezioni così suddivise: **lattanti** (da 3 a 12 mesi), **semidivezzi** (da 13 a 24 mesi) e **divezzi** (da 25 a 36 mesi).

Il rapporto numerico tra il personale educativo e l'utenza risponde alle indicazioni della normativa: sarà garantito un rapporto 1/5 per la fascia d'età 3-12 mesi, 1/7 per la fascia 13-24 mesi e 1/10 per la fascia 25-36 mesi.

La sezione, insieme alle educatrici, costituisce così un nucleo di appartenenza che garantisce a ciascuno una relazione affettivo – emozionale continuativa e stabile, attività e stimoli, percorsi ed esperienze adeguati ai ritmi, agli interessi e alle competenze in divenire. Essa è da intendersi come nucleo stabile ma aperto alle

esperienze e contaminazioni anche ad altri gruppi di bambini, in un'organizzazione che prevede momenti di scambio, attività comuni e socializzazione anche, con e tra bambini di altre fasce d'età

QUALIFICAZIONE, PROFESSIONALITÀ, AGGIORNAMENTI, FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE

In un progetto educativo che fa della relazione e dell'interazione il suo nucleo portante e che legittima la ricerca come atteggiamento dei bambini e degli adulti, l'aggiornamento e la formazione professionale degli educatori diventano condizioni indispensabili e irrinunciabili e contribuiscono a creare un servizio di qualità. La formazione deve essere permanente e trova nel dialogo, nel confronto, nello scambio di idee, di punti di vista, di esperienze, il suo punto di forza, che alimenta giorno dopo giorno la consapevolezza da parte di tutto il personale, sul significato dell'educare, sul ruolo strategico della scuola, anche pensando ad un nido che intendiamo essere sempre educativo.

La strategia che riteniamo importante nel pensare e progettare la formazione è quella dello scambio agito a piccolo gruppo e a grande gruppo e a diversi livelli, interni al nido, di sezione, più allargata con gruppi tematici e di tutti gli operatori. Un'altra strategia che pensiamo possa essere costruttiva sul piano formativo è l'incontro/scambio con educatrici con esperienza, che lavorano nei servizi gestiti dalla cooperativa.

La formazione permanente non è solo un diritto del singolo educatore, è anche un diritto/dovere del gruppo degli operatori, che diventa un nuovo soggetto, con nuovi bisogni e nuovi diritti: lavorare, progettare, pensare, interpretare, discutendo insieme, in una forma di collegialità, che non è una semplice somma di pensieri individuali, ma una dimensione più ampia fondata sulla costruzione corale dei sensi e significati del proprio lavoro.

PROFESSIONALITÀ DEL GRUPPO DI LAVORO E FORMALIZZAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO

Il gruppo di lavoro e il ruolo nella formalizzazione del progetto Educativo sono due aspetti in stretta interconnessione che connotano la sostanza dialogica dell'approccio pedagogico e delle metodologie di lavoro che abbiamo scelto. Il gruppo di lavoro rappresenta una collegialità tesa continuamente al confronto/incontro, affinché tutto ciò che avviene nel nido sia ampiamente condiviso e partecipato, in una amplificazione delle possibilità interpretative. Questo è un processo di co-costruzione di saperi condivisi, secondo la concezione che la conoscenza si costruisce in relazione e si arricchisce degli apporti di tutti.

La Coordinatrice Pedagogica è parte stabile del gruppo di lavoro, sovrintende, in un'ottica collegiale, tutte le attività progettuali e la formazione del personale educativo sostenendo il gruppo nei processi comunicativi e relazionali. Verso l'esterno e il territorio, la Coordinatrice, si fa garante di un dialogo aperto nell'ottica di partecipare, come Nido, alla costruzione di una comunità educante allargata.

Il lavoro non frontale è un tempo prezioso e irrinunciabile che serve a qualificare il lavoro e il servizio sostenendo la riflessione intorno ai processi di educazione e crescita dei bambini, il gruppo di lavoro, dispone di ore di lavoro non frontali da dedicare alle riunioni di collettivo e alla cura dei processi di documentazione e di osservazione che sono alla base del processo progettuale partecipato e ricorsivo che caratterizza un approccio pedagogico improntato al dialogo, alla democrazia e all'ascolto.

Il lavoro non frontale costituisce il momento in cui il progetto educativo si costruisce e viene formalizzato. Ciò avviene, collegialmente, nelle riunioni di collettivo degli educatori.

INIZIATIVE E FORME DI COLLABORAZIONE CON ALTRI SOGGETTI GESTORI DI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA AL FINE DI REALIZZARE IL SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO

Il Nido Piccoli Principi ha elaborato un progetto di continuità con le scuole d'infanzia del territorio tenendo conto che, per la natura stessa di un nido inserito in un contesto urbano e centro lavorativo, il concetto di prossimità diviene relativo e i bambini, talvolta, proseguono la frequenza in scuole dell'infanzia al di fuori del comune di Udine.

Riteniamo opportuno proporre degli scambi significativi che permettano ai bambini, alle insegnanti e alle famiglie di trovare una linea di continuità tra il passato e il futuro, tra il conosciuto e il nuovo attraverso una condivisione della vita dei bambini e delle loro capacità di muoversi e di stare nell'ambiente e nel gruppo del Nido. Ciò che ci preme sottolineare è che, in un'ottica di collaborazione fra servizi, per noi risulta importante ribadire la centralità del bambino come persona ma, soprattutto, come persona competente e il suo diritto di vedersi riconosciuto, anche nei passaggi, come un individuo ricco di storia, protagonista di un cammino che prosegue.

Il Nido Piccoli Principi, da molti anni sul territorio della città di Udine, si è impegnato e desidera essere partecipe a tutte quelle iniziative promosse dal Comune e dagli Enti territoriali che favoriscono la condivisione dell'esperienza fra chi, a vario titolo, si occupa d'infanzia. Partecipa, attraverso la rappresentanza della sua Coordinatrice Pedagogica o del Responsabile dei Servizi ai tavoli e alle iniziative organizzate dal Comune di Udine per favorire la rete fra servizi e la realizzazione di un Sistema Educativo integrato (vedasi anche pag. 18 del presente documento).

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

CAPACITÀ RICETTIVA, NUMERO DI SEZIONI ATTIVATE, COMPOSIZIONE NUMERICA DELLE STESSE, RAPPORTI NUMERICI

La capacità ricettiva del Nido Piccoli Principi è attualmente determinata in un numero di 38 bambini (comprensivo del 15% di aumento previsto dalla normativa in vigore).

L'ammissione avrà luogo con il criterio temporale d'iscrizione perfezionata in tutte le sue parti, comprese quelle economiche.

In caso di superamento del numero massimo di iscrizioni consentite, il Nido prevede che venga costituita una graduatoria o "lista di attesa" delle domande in eccesso. Nella gestione della graduatoria è previsto che sia data priorità, per l'assegnazione di eventuali posti liberi, tenendo conto della data di presentazione della domanda di iscrizione e sulla base di Convenzioni in essere con le Amministrazioni pubbliche e private.

L'incidenza numerica dei bambini con disabilità dovrà essere tale da consentire la possibilità di una reale integrazione e di un'equilibrata funzionalità del Servizio.

CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE E FINE FREQUENZA

Hanno diritto all'ammissione al nido d'infanzia "Piccoli Principi" tutti i bambini di età compresa fra i tre mesi ed i tre anni, senza distinzione di sesso, religione, etnia e gruppo sociale, anche se di nazionalità straniera o apolidi. Nido d'Infanzia "Piccoli Principi" è aperto a tutti gli utenti indipendentemente dal comune di residenza.

ISCRIZIONI

L'iscrizione è annuale e vale per l'intero Anno Scolastico che va dal 01 settembre al 31 luglio di ogni anno. Le iscrizioni si effettuano presso il Nido e solo dopo una visita alla struttura. La visita si svolge su appuntamento con la Coordinatrice o la Referente del Servizio o in occasione delle eventuali giornate di "Nido Aperto" organizzate durante l'anno.

DOMANDA DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione, contenuta nel modulo predisposto dalla Direzione del Nido e allegato al Regolamento, dovrà essere compilata e sottoscritta da uno dei genitori, o da chi ne fa le veci, e consegnata direttamente presso il Nido d'Infanzia "Piccoli Principi".

L'inserimento nel Nido d'Infanzia "Piccoli Principi" di un numero di bambini corrispondente al numero dei posti disponibili, avverrà nel rispetto dell'ordine previsto dalla graduatoria.

AMMISSIONE E INSERIMENTO

Il percorso di inserimento del bambino è una tappa imprescindibile. Esso è graduale e sempre ispirato dal principio del benessere del bambino. Il programma di inserimento viene presentato alle famiglie nella sua organizzazione generale durante il primo colloquio conoscitivo.

Le domande di ammissione hanno decorrenza, anche ai fini del pagamento dei corrispettivi del Servizio, dal primo giorno concordato per l'inserimento fino alla data stabilita di chiusura del Servizio stesso.

Gli inserimenti potranno avvenire durante tutto il corso dell'anno fino alla copertura di tutti i posti a disposizione ed il primo giorno di inserimento, compatibilmente con le esigenze lavorative dei genitori, avverrà ad inizio della settimana, nella giornata di martedì.

FREQUENZA

Per la qualità pedagogica del Nido, la frequenza continuativa del bambino è imprescindibile. Per questa ragione è prevista una possibilità di frequenza settimanale esclusivamente per cinque giorni consecutivi, salvo diversi accordi con la Direzione del Nido. Le assenze dovranno essere motivate dai genitori o dai tutori del

bambino in un'ottica di collaborazione e dialogo per una migliore organizzazione del servizio e delle proposte educative e didattiche.

ISCRIZIONE AGLI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

I bambini che già frequentano il nido, sono ammessi all'anno scolastico successivo con priorità di ammissione e, quindi, conservando il diritto alla continuità di frequenza, previo il rinnovo dell'iscrizione entro il 30 maggio di ogni anno.

DIRITTO ALLA CONTINUITÀ DI FREQUENZA

I bambini frequentanti che compiono il terzo anno di età durante la frequenza del Nido hanno diritto di usufruire del servizio fino alla fine dell'anno scolastico in corso.

FINE FREQUENZA, RECESSO ANTICIPATO, PREAVVISO OBBLIGATORIO

L'utente potrà recedere in qualunque momento dal presente contratto inviando una comunicazione scritta **mediante e-mail all'indirizzo piccoliprincipi@cooporizzonte.it con congruo preavviso.**

Ogni richiesta di recesso anticipato, ovvero non coincidente con la conclusione dell'anno scolastico (31 luglio) dovrà essere notificata attraverso comunicazione scritta alla e-mail del nido almeno 60 giorni prima del ritiro effettivo dal servizio.

Nel caso di ritiro senza preavviso l'utente sarà comunque tenuto al pagamento della retta riferita ai 30 giorni successivi alla data di ritiro e alla perdita della cauzione versata in fase di iscrizione e dettagliata di seguito alla sezione

CALENDARIO, ORARIO DI APERTURA DEL SERVIZIO E FASCE ORARIE DI UTILIZZO

Il Nido d'Infanzia "Piccoli Principi" osserva il seguente calendario annuale:

- apertura dell'anno scolastico al 1° settembre o primo giorno lavorativo, per i bambini che hanno già frequentato; al primo martedì del mese per i nuovi inserimenti;
- chiusura dell'anno scolastico al 31 luglio o all'ultimo giorno lavorativo;
- chiusura del servizio infra-annuale: per le festività natalizie (come da calendario scolastico regionale), per le festività pasquali (dal Venerdì Santo al Lunedì dell'Angelo compresi), per le altre festività in calendario.
- Eventuali ponti in occasioni di festività (quantificati in numero massimo di 7 giorni) saranno stabiliti dalla Direzione del Nido e comunicati all'inizio dell'anno scolastico mediante consegna del calendario di apertura.

il Nido è aperto dalle ore 7.30 alle ore 18.00 per cinque giorni lavorativi la settimana, dal lunedì al venerdì. Può essere prevista un'apertura supplementare, quale post-accoglienza, fino alle ore 20.00, attivata

annualmente in presenza di un numero minimo di iscritti; i termini, anche economici, della stessa dovranno comunque essere concordati con la Direzione del Nido in sede di iscrizione.

Le ore di apertura ordinaria del servizio sono suddivise in 5 fasce di frequenza così stabilite:

- 07.30 – 13.30;
- 07.30 – 16.00;
- 07.30 – 17.00;
- 07.30 – 17.30;
- 08.00 – 18.00;
- 11.00 – 18.00.

LA GIORNATA AL NIDO: SCANSIONE TEMPORALE

○ Ore 7.30 Apertura del Servizio.

Prima dell'apertura le educatrici/ gli educatori provvedono a predisporre l'ambientazione per l'accoglienza dei bambini e delle famiglie, situazioni invitanti, accattivanti.

○ 7.30/9.00 Accoglienza dei bambini e genitori

Con l'arrivo progressivo dei bambini inizia la giornata. I bambini vengono accolti nelle sezioni perché ritrovino spazi, oggetti e materiali conosciuti. In questo momento i rituali di saluto, speciali per ogni bambino, si compiono e permettono a ciascuno di avvicinarsi agli altri e iniziare la giornata nel modo più rispettoso dei propri tempi e modalità. Nel momento dell'accoglienza particolare cura deve essere posta allo scambio delle informazioni fra Nido e famiglia.

○ 9.00/9.30 Merenda e assemblea del mattino

Segna l'inizio della giornata all'insegna della condivisione e scambio fra bambini e adulti. Si parla degli avvenimenti accaduti a casa e si riprende il filo dei discorsi avviati, delle esplorazioni, delle curiosità incontrate nei giorni precedenti. Attraverso il gioco del "chi c'è" i bambini "tengono traccia" del gruppo. Durante questo momento si distribuisce la merenda e l'acqua.

○ 9.30/9.45 Igiene e avvicinamento alle autonomie

Per i bimbi che ne hanno necessità, il momento del cambio viene curato come un momento importante di relazione e cura. Le educatrici con gesti pensati, non frettolosi, stabiliscono attraverso il "prendersi cura fisicamente" del bambino un legame basato su accoglienza e affettività.

○ 9.45/10.45 Proposte di attività e di gioco

Il bambino con le sue competenze innate entra in relazione con l'ambiente e il gruppo come un ricercatore. Le educatrici non guidano, non programmano rigide attività ma hanno il compito di curare ambienti piacevoli nei

quali i bambini siano liberi di curiosare e imparare a seconda del proprio interesse del momento e del proprio carattere. In questo tempo trovano posto offerte "insolite" attraverso strumenti come la lavagna luminosa, il proiettore o una webcam per indagare punti di vista inediti. La qualità delle proposte pedagogiche si arricchisce grazie alla presenza degli Atelier, luoghi dove i bambini possono sperimentare linguaggi grafici, scientifici e matematici, artistici, corporei, musicali, ecc.

È nella dimensione del piccolo gruppo, modalità privilegiata di lavoro, che ciascun bambino può esprimersi ed essere protagonista di un ascolto attento e un'attenzione individuale.

- 10.50/11.00 *Igiene e preparazione al pranzo*

-

- 11.15/12.15 *Pranzo*

Momento di convivialità, oltre che di nutrizione, che riveste un importante significato emotivo. Un momento gioioso che viene vissuto senza fretta e dando il tempo a ciascuno di gustare il sapore dei cibi e di provare a far da sé.

- 12.00/12.30 *Gioco e preparazione al sonno*

I bimbi, accompagnati dalle educatrici, si preparano al momento della nanna nel rispetto dei rituali di ciascuno.

- 13.00/13.30 *Prima uscita*

-

- 13.00/15.00 *Riposo e risveglio*

Tempo flessibile che viene gestito nel rispetto dei bisogni e dei ritmi individuali.

- 15.00/15.30 *Merenda come previsto dalla dieta alimentare*

-

- 15.45/16.00 *Uscita dei bambini e primi ricongiungimenti*

Il momento del ricongiungimento con la famiglia rappresenta un ulteriore momento di passaggio a cui va dedicata attenzione particolare. Durante il ricongiungimento le educatrici restituiscono ai genitori gli accadimenti della giornata. Strumento importante sarà il Diario di Sezione che attraverso immagini fotografiche vuole restituire il vissuto della sezione e il fare dei bambini.

- 16.00/18.00 *Tempo lungo*

Non solo un tempo di attesa ma un tempo educativo ulteriore ed importante. Durante il pomeriggio, così come al mattino, ai bambini si offriranno proposte di attività e di gioco in coerenza e continuità con quelle proposte durante la prima parte della giornata.

QUANTIFICAZIONE, DIFFERENZIAZIONE, MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELLE RETTE E COSTI AGGIUNTIVI A CARICO DELL'UTENZA

RETTA

La famiglia è chiamata a concorrere al costo dei Servizi scelti mediante il pagamento di una retta mensile più i costi aggiuntivi (quota d'iscrizione e retta mensile anticipata) stabiliti e quantificati dalla Direzione del Nido e dettagliatamente descritti nel Regolamento Interno Contrattuale che viene consegnato in copia a ogni famiglia. La retta rimarrà fissa per tutta la durata dell'anno scolastico, fatte salva la possibilità per la Direzione del Nido di aumentare l'importo della stessa per comprovate ragioni di carattere economico e/o organizzativo per una percentuale non superiore al 5% dell'importo originario; tale aumento verrà comunicato per iscritto, anche mediante e-mail, con un preavviso di giorni 30. L'ammontare della retta, determinata in funzione delle fasce orarie di funzionamento del Nido verrà determinata dalla Direzione che ne fisserà anche le modalità applicative.

Il Tariffario per l'anno scolastico 2019-2020 è stabilito nelle seguenti fasce di contribuzione:

ENTRATA	USCITA	RETTA MENSILE NIDO D'INFANZIA
07.30	13.30	€ 574,80
07.30	16.00	€ 659,95
07.30	17.00	€ 691,88
07.30	17.30	€ 723,82
08.00	18.00	€ 723,82
11.00	18.00	€ 614,65

Gli importi delle rette sopra indicati, suddivisi per fascia oraria prescelta, sono comprensivi dell'IVA (aliquota al 5%).

È prevista una riduzione del 30%, in caso di contemporanea frequenza, sulla retta mensile del secondo (o numero maggiore) fratello e/o sorella. Tale riduzione non è garantita in caso si usufruisca di particolari agevolazioni in termini di Contributi Pubblici, Promozioni o scontistiche.

QUOTA DI ISCRIZIONE

La quota d'iscrizione ammonta a € 70,00 per anno scolastico e deve essere versata all'atto della domanda di ammissione al Servizio. La stessa sarà restituita solo nel caso di mancata ammissione alla struttura per atto

motivato del Settore Educativo in relazione alla formazione della graduatoria. In nessun caso sarà restituita per autonoma decisione della famiglia.

RETTA MENSILE ANTICIPATA

Entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione di ammissione al Nido d'Infanzia dovrà essere versata una retta mensile anticipata quale cauzione per il mancato rispetto delle regole stabilite dal presente Regolamento. La Orizzonte soc. coop. sociale potrà trattenere la retta mensile anticipata nei soli casi previsti dal Regolamento della presente Carta.

La retta anticipata verrà in ogni caso trattenuta a titolo di saldo della retta relativa all'ultimo mese di frequenza del Nido, che, pertanto, fatti salvi i casi di recesso anticipato dal contratto come sopra descritti, non sarà dovuta da parte dell'utente.

La ricevuta comprovante il pagamento deve essere presentata presso la sede del Nido d'Infanzia pena la decadenza del diritto alla fruizione del servizio con la sostituzione di altro bimbo avente diritto secondo la graduatoria.

Si precisa che la Retta mensile anticipata resta invariata per tutto l'anno scolastico; non ci saranno, quindi, parziali rimborsi in caso di cambio di fascia oraria infra-annuale.

ORGANIZZAZIONE EDUCATIVA

L'AMBIENTAMENTO

La frequenza al nido ha inizio con l'ambientamento. Questo momento delicato in cui la famiglia, intesa come sistema, incontra il sistema del Nido va curato con attenzione e richiede flessibilità e disponibilità da parte di tutti i soggetti protagonisti: educatrici, genitori. Per l'organizzazione del percorso di inserimento viene delineata una programmazione delle giornate e dei tempi che viene comunicata e descritta alle famiglie in sede di colloquio conoscitivo individuale. Ai genitori è richiesto di rispettare le indicazioni date dalle educatrici, senza forzature nei tempi e nelle modalità in un clima di dialogo e rispetto reciproco nell'ottica di una costruzione di una solida alleanza educativa fra Nido e Famiglie.

ACCOGLIENZA E CONGEDO

L'accoglienza dei bambini avviene tra le 7:30 e le 9 del mattino. È fondamentale che i genitori rispettino tale indicazione di orario per permettere ai bambini di entrare in un momento della mattinata in cui il clima e l'organizzazione permettono alle educatrici di poter avere del tempo da dedicare esclusivamente ad accogliere una famiglia e un bambino nel migliore dei modi. Durante l'accoglienza del mattino le educatrici sono in ascolto dei vissuti dei genitori. Lo scambio di informazioni sul vissuto a casa dei bambini e un dialogo aperto da parte della famiglia è particolarmente importante e permette alle educatrici di accogliere ogni bambino nel modo migliore per lui, in quel determinato momento.

Il momento del saluto o ricongiungimento, come l'accoglienza, è un'occasione per uno scambio di informazioni e l'apertura al dialogo.

Le famiglie hanno a disposizione la documentazione che restituisce la vita di bambini e adulti durante la giornata educativa. All'ingresso del Nido le educatrici lasciano a disposizione il

- Diario giornaliero che restituisce la situazione fisiologica di ogni bambino (pasti, cambi, annotazioni...)
- Diario di sezione che con una documentazione visiva e testuale narra le ricerche dei bambini, il loro "fare", cerca di sottolineare le strategie di pensiero individuali e del gruppo
- Agenda fotografica che attraverso il racconto fotografico è uno strumento che vuole mettere in risalto gli accadimenti e le esperienze speciali vissute dai bambini (gite, un oggetto o una esperienza portata in assemblea, un evento particolare, un compleanno ...)

USCITE E DELEGHE

La riconsegna del bambino avviene solo alla presenza di uno dei genitori o ad una persona delegata dai genitori stessi tramite la compilazione e firma degli appositi moduli nella "scheda anamnestica" compilata in occasione del primo colloquio conoscitivo con le educatrici.

Le famiglie sono tenute ad arrivare con adeguato anticipo rispetto l'orario di chiusura della fascia oraria di frequenza scelta.

RISPETTO DELLE FASCE ORARIE E RITARDI

Non è consentito il ritardo nel ritiro del bambino iscritto oltre l'orario della fascia di frequenza scelta, salvo diversi accordi con la Direzione.

Se per cause di forza maggiore il genitore non potesse ritirare il bambino negli orari concordati, il minore sarà ugualmente accudito sino alle ore 18.00, ma sarà addebitato all'utente un costo aggiuntivo sulla retta di 7 euro per ogni quarto d'ora di ritardo nel ritiro del bambino rispetto all'orario prescelto.

La comunicazione all'utente dei ritardi imputati sarà effettuata con apposito promemoria, consegnato nel mese successivo a quello di competenza, e applicata in aumento sulla retta del mese successivo a quello di comunicazione.

GLI SPAZI DEL NIDO PICCOLI PRINCIPI

Il Nido d'Infanzia "Piccoli Principi" ha la sua sede a Udine in via Sabotino n° 2.

La struttura offre un ambiente appropriato e protetto, ricco di percezioni ma equilibrato, dove ogni bambino può liberamente sviluppare le proprie potenzialità, contando su interventi educativi che lo considerino soggetto attivo e che gli consentano proficue relazioni, possibilità di sperimentare molteplicità di stimoli e di esprimersi in differenti linguaggi, di praticare attività creative che siano occasione di crescita e di consapevolezza critica. L'ambiente è diviso in tre sezioni (medi, grandi e lattanti) con spazi ben definiti e leggibili. La sezione dei lattanti si trova in un'ala riparata dell'edificio con una uscita diretta sul giardino.

Le sezioni medi e grandi sono state pensate per essere fruite in modo flessibile e secondo il principio della trasparenza. Per questi ultimi spazi, si è deciso di dividere le zone utilizzando degli arredi che dessero la possibilità ai bambini di guardarsi e di scambiarsi gesti, oggetti, parole. All'interno delle sezioni trovano spazio materiali non strutturati: naturali e artificiali. Particolare importanza è data alla presenza di materiale di scarto e di recupero che è parte centrale delle attività proposte ai bambini. Il Nido ospita due Atelier: uno dedicato alla grafica e al colore e uno dedicato all'esplorazione della luce e degli ambienti digitali. Gli Atelier sono contesti dedicati e strutturati per le esperienze dei bambini che vi accedono in piccoli gruppi accompagnati dall'Educatrice esperta in linguaggi d'arte ma anche dalle Educatrici del gruppo sezione. Le pareti del Nido, all'interno e all'ingresso, accolgono i pannelli che raccontano le identità delle sezioni nel loro divenire e le esplorazioni dei bambini agli adulti ma anche ai bambini stessi e rivestono particolare importanza per la documentazione ma anche per alimentare il processo circolare che costruisce la progettualità quotidiana delle esperienze.

Il Nido Piccoli principi vuol essere quel luogo "bello e amabile" a cui hanno diritto tutti i bambini, offrendo loro molteplici possibilità e un'attenzione all'estetica dei materiali e degli allestimenti che vedono i bambini come portatori del diritto alla bellezza e alla complessità.

LE ATTIVITÀ EDUCATIVE

Le attività proposte ai bambini (e dai bambini) sono costruite attraverso una difficile e delicata ricerca di equilibrio fra la progettazione e, quindi la riflessione delle educatrici, e il dialogo con i bambini. Il nostro è un approccio del "fare": fare esperienza attraverso il corpo, la mente, i sensi è ciò che permette ai bambini di crescere e apprendere.

Crediamo che il Nido abbia la responsabilità di lavorare per finalità più ampie entro le quali gli obiettivi (generali e specifici) si collochino come "punte di iceberg" a segnalare focus che rimandino a complessità possibili, ad articolazioni di campi di saperi interconnessi e in divenire più che ad azioni programmate. Ogni bambino impara con tempi, modi e strategie differenti: questa è la base di partenza da cui l'agire educativo si muove. Questo processo di costruzione attiva e dinamica delle conoscenze si realizza nella relazione fra educatrici/insegnanti, bambini, famiglie e la conoscenza stessa in un arco temporale da zero a tre anni.

Le proposte educative e i contesti, dunque, sono sempre pensati per dare accessi multipli ai bambini e possibilità diverse a seconda delle capacità, possibilità, curiosità di ciascuno.

L'ACCOGLIENZA DEI BAMBINI CON DIRITTI SPECIALI

I bisogni educativi dei bambini diversamente abili non differiscono da quelli dei loro coetanei: ogni bambino, quale che siano le sue abilità, necessita di un percorso individuale di ambientamento e per il raggiungimento di obiettivi educativi.

Nel progetto educativo, dall'inizio dell'ambientamento fino alla fine della frequenza, compresa la continuità educativa con la Scuola dell'Infanzia, le Educatrici e la Coordinatrice lavoreranno per la costruzione di un processo di conoscenza e dialogo aperto con le famiglie interessate e la rete dei servizi sociali per la definizione di un percorso armonioso e cooperante con il comune obiettivo del benessere psicofisico del bambino.

LE AZIONI DI CURA (CAMBIO, PRANZO, SONNO)

Il cambio

Tra le attività che si svolgono quotidianamente al nido il momento del cambio rappresenta l'esperienza più diretta, intensa ed individualizzata tra il bambino e educatore, che ha il compito di offrire il supporto adeguato ai bisogni dei bambini in funzione dell'età e dei livelli di autonomia raggiunti. I bambini vengono cambiati, immediatamente, tutte le volte che ne hanno necessità. I pannolini sono forniti dalle famiglie e conservati dalle educatrici negli spazi personali allestiti per ciascun bambino. Il passaggio dal pannolino all'autonomia dell'uso del wc viene accompagnato dalle educatrici in accordo e nel dialogo tra la famiglia e il rispettando i tempi individuali di ciascun bambino. Questo momento rappresenta un passaggio di crescita soggettivo e molto delicato. Per queste ragioni è indispensabile che ci sia un confronto anticipato con le educatrici sull'argomento.

Merenda e pranzo

La colazione e il pranzo rappresentano esperienze educative altamente significative che richiedono una particolare attenzione da parte delle educatrici sia per quanto riguarda l'aspetto nutrizionale sia per le valenze sociali ed affettive legate a questo momento di condivisione. Il pasto è un momento favorevole per la comunicazione e per la socializzazione. La merenda del mattino, a base di frutta, viene servita tra le 9 e le 9:30; il pranzo alle 11:15.

Sonno

Momento che deve salvaguardare i tempi individuali di sonno e di riposo, prestando attenzione ai bisogni individuali per assicurare benessere e tranquillità. Le zone dedicate al riposo sono attrezzate di culle e di lettini (nella sezione dei lattanti) e di letti morbidi a materasso per i bambini più grandi.

IL SERVIZIO DI MENSA- CUCINA INTERNA

Il nido è dotato di una cucina interna, curata con rigore e con passione dalla nostra cuoca per garantire ai bambini iscritti un'alimentazione equilibrata e varia, con un corretto apporto calorico e di principi nutritivi. L'idea che guida la preparazione dei pasti è quella di fornire educazione oltre che alimentazione. Il Nido segue il menù indicato dall'Azienda Sanitaria di competenza e le linee guida regionali e la cuoca incontra i genitori ad inizio anno per dedicare loro uno spazio di confronto e informazione sull'alimentazione dei bambini e stabilire con le famiglie un rapporto dialogante e di reciproca conoscenza e fiducia.

Il menù

Il menù è formulato e approvato dall'azienda sanitaria e strutturato sul fabbisogno del bambino nelle varie fasce di età (dai 3 ai 36 mesi) e alle sue capacità di masticazione. La dieta proposta è variata e completa, e prevede l'uso di una proteina principale al giorno proveniente da fonti animali (pesce, carne, formaggi) o vegetali (legumi). Particolare attenzione viene posta alla eventuale necessità adottare menù speciali in caso

di allergie, intolleranze o richieste di tipo etico-religioso. Per i bambini fino ai 12 mesi di età, ogni cibo nuovo viene introdotto in maniera graduale, sempre su indicazione della famiglia e del pediatra per poterne verificare la tollerabilità. A disposizione delle famiglie c'è un "ricettario per lo svezzamento" che contiene le ricette ideate dalla cuoca del nido per i bambini lattanti e che viene consegnato alle famiglie nel momento del colloquio conoscitivo. Approvvigionamento e qualità delle materie prime vengono controllati e sono inseriti nel sistema di controllo e gestione di qualità.

CAP.3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

TABELLA DEGLI INDICATORI

Di seguito vengono illustrati in forma di tabella gli indicatori e gli standard decisi per il monitoraggio della qualità del servizio.

	Obiettivo fissato	Frequenza delle verifiche	Responsabile
Relazioni con l'utenza			
1 N° disdette-mancati rinnovi per insoddisfazione/ N° rinnovi	0	Annual e	Responsabile dei Servizi
2 N° reclami / N° iscritti per anno	0	Annual e	Responsabile Commerciale
3 % di questionari restituiti / n. questionari consegnati	60%	Annual e	Responsabile Commerciale
4 Media ponderata delle valutazioni numeriche complessive dei questionari	8,50	Annual e	Responsabile Commerciale
Qualità alimentare			
5 N° di problemi da intolleranza Alimentare riscontrate / N° bimbi con problemi da intolleranze alimentare	0	Annual e	Cuoca
6 N° prodotti alimentari non adeguati introdotti nel ciclo produttivo	0	Annual e	Cuoca
7 N° infrazioni contestate su verbali da ASS durante le ispezioni	0	Annual e	Responsabile dei Servizi

	Obiettivo fissato	Frequenza delle verifiche	Responsabile
Qualità professionale e del servizio			
8 N. giorni di rispetto del rapporto numerico tra personale e bimbi/ totale giorni di funzionamento del servizio	100%	Mensile	Responsabile dei Servizi
9 N° riunioni o incontri con le famiglie effettuati/ N° delle riunioni o incontri previsti dalle procedure (riunione iniziale, 2 incontri di sezione, festa-incontro di Natale, riunione di fine anno)	100%	Annual e	Responsabile dei Servizi
10 N° collettivi effettuati / n. collettivi previsti (1 al mese)	100%	Annual e	Coordinatrice Pedagogica
11 N. riunioni di coordinamento effettuate / n. riunioni di coordinamento previste	100%	Annual e	Responsabile dei Servizi
12 n° h Formazione educatrici in linea con le prescrizioni legge	Almeno 20 ore all'anno	Annual e	Responsabile Sistema di Qualità
13 n° h Formazione erogato al personale non educativo	Almeno 8 ore all'anno	Annual e	Responsabile Sistema di Qualità
14 n° inserimenti dei minori andati a buon fine nei tempi previsti (15gg) / n° degli inserimenti effettuati	100%	Annual e	Coordinatrice Pedagogica
15 organizzazione quotidiana di attività in piccoli gruppi	80%	Annual e	Coordinatrice Pedagogica

CAP.4 VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

STRUMENTI E METODOLOGIE

Orizzonte ha attivato meccanismi atti ad assicurare che la progettazione dei servizi erogati sia idonea a conseguire il soddisfacimento degli standard qualitativi. Attraverso una pianificazione annuale del progetto educativo ed organizzativo garantisce il monitoraggio e la valutazione continua del servizio attraverso l'adozione gli strumenti e le metodologie di seguito illustrate.

PIANO ANNUALE PER LA FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE IN SERVIZIO

La qualificazione e la professionalità del personale – amministrativo, coordinatore, referente, educatrici, cuoca e ausiliaria – sono garantite dal possesso dei di studio previsti dalle normative in vigore nonché dalla cura e promozione di tutte quelle iniziative che siano a sostegno dell'aggiornamento professionale e formativo del gruppo di lavoro.

La formazione e l'aggiornamento del personale, infatti, sono permanenti e stabiliti, secondo le normative regionali e il Piano di Formazione del Sistema di Gestione della Qualità, su base annuale dalla Direzione del Nido. Esse rappresentano un diritto e un dovere del lavoratore e Orizzonte favorisce i suoi soci lavoratori sostenendoli nell'esercitare il diritto allo studio e alla crescita professionale e culturale.

DIFFERENZIAZIONE DELLE RETTE PER CONSENTIRE L'ACCESSO AI BAMBINI IN SITUAZIONE DI SVANTAGGIO ECONOMICO

La Orizzonte soc. coop. sociale applica scontistiche o particolari rette mensili sulla base di Promozioni per la durata dell'anno scolastico, anche per consentire l'accesso al servizio a bambini in situazioni di svantaggio economico.

Tali promozioni sono adeguatamente pubblicizzate e affisse sulla bacheca del Nido d'Infanzia Piccoli Principi. Alle rette mensili fissate sulla base delle Promozioni annuali non possono essere applicate ulteriori riduzioni previste dalla presente Carta.

COINVOLGIMENTO DEL GRUPPO DI LAVORO

Il gruppo di lavoro viene coinvolto costantemente nella costruzione del progetto e nella verifica e monitoraggio del Servizio. Il gruppo di lavoro è diretto tramite delle famiglie e, attraverso una formazione continua, tiene il filo delle relazioni con i genitori per il benessere di tutti i soggetti coinvolti. Un Nido è fatto di persone, costantemente in dialogo attraverso momenti formali (riunioni di collettivo, formazione e auto-formazione) e informali (scambi quotidiani, compresenza quotidiana) che, attraverso il loro pensiero e il loro lavoro sostengono un processo continuo di valutazione teso al miglioramento continuo della qualità del servizio.

INIZIATIVE E FORME DI COLLABORAZIONE CON ALTRI SOGGETTI GESTORI AL FINE DI REALIZZARE IL SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO

Orizzonte sostiene e partecipa ai momenti di scambio, dialogo, e formazione organizzati dal Comune di Udine al fine di realizzare un sistema educativo integrato come previsto dalla normativa regionale e nazionale in materia.

Attraverso le figure della Coordinatrice e del Responsabile dei servizi, il Nido Piccoli Principi e la Cooperativa Orizzonte, sostengono in un'ottica di collaborazione attiva e continua la creazione di una rete territoriale che mira alla qualificazione dei Servizi Educativi e promuove cultura dell'infanzia e per l'infanzia e un'idea di bambino ricco, attivo e portatore di diritti.

PROCESSI ATTIVATI PER LA VALUTAZIONE DELLE PROPOSTE EDUCATIVE E DEI PROGETTI ATTUATI

La verifica degli strumenti adottati per le proposte educative viene svolta principalmente con lo strumento del Collettivo degli educatori. Esso è il momento formale in cui il gruppo educativo si riunisce per riflettere sulla progettazione in corso, verificare la qualità delle proposte progettuali e i rilanci, anche attraverso gli strumenti della documentazione sopra esplicitati.

Di seguito alcuni degli strumenti adottati per la valutazione delle proposte di attività:

- diario giornaliero;
- diario di sezione;
- agenda fotografica ;
- scheda settimanale sull'organizzazione e progettazione di sezione
- pannellature sui percorsi progettuali di nido e di sezione
- quaderno dei verbali degli incontri di collettivo
- documentazione degli incontri di sezione
- griglie di osservazione (costruite ad hoc per l'osservazione eventuale di ambiti di approfondimento con i bambini)
- tracce di osservazione (costruite ad hoc per l'osservazione eventuale di ambiti di approfondimento con i bambini)
- questionario per rilevare il gradimento rispetto al servizio
- Riunioni di coordinamento con il Responsabile dei Servizi, la Coordinatrice Pedagogica e le Referenti di tutti i servizi gestiti da Orizzonte per un dialogo e confronto fra realtà educative afferenti a territori diversi e condividere e valutare l'andamento dell'anno (almeno 2 volte all'anno).

VALUTAZIONE DEGLI ESITI DELLE RILEVAZIONI ANNUALI DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La rilevazione della qualità percepita costituisce un momento fondamentale per il riesame del Servizio anche ai fini della Certificazione di Qualità che Orizzonte possiede e applica per ciascuno dei suoi servizi.

Annualmente viene chiesto ai genitori dei bambini che frequentano il servizio di compilare, in forma anonima, un questionario di gradimento rispetto ad aspetti specifici del servizio erogato, al fine di fornire suggerimenti per migliorare il servizio stesso.

Il gruppo di coordinamento (Responsabile dei Servizi, Coordinatrice Pedagogica, Referenti dei Servizi), periodicamente, adegua il questionario e stabilisce le aree sensibili da rilevare anche in base ai risultati e alle indicazioni emerse nelle rilevazioni degli anni precedenti oltre che su input emersi durante le riunioni di collettivo del personale.

Ciò corrisponde a un'importante tappa per la valutazione dei diversi aspetti del Servizio di Nido che orienta le politiche e le scelte strategiche per un maggior benessere di bambini, operatori e famiglie.

I risultati delle rilevazioni, analizzate dal Responsabile dei Servizi, vengono esposti all'albo dei documenti.

CAP.5 RECLAMI, OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

L'ISTITUTO DEL RECLAMO

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare alla Direzione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla gestione anche economica del rapporto contrattuale.

I reclami possono essere espressi in forma scritta, anche mediante fax o a mezzo posta elettronica, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente; vanno inoltrati alternativamente alla sede della Cooperativa Sociale Orizzonte e/o direttamente alla Referente o al personale del Nido.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

La Direzione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza della Cooperativa Sociale Orizzonte, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.