



INSIEME SI PUÒ

SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Asilo Nido Comunale
di Ponzano Veneto

Carta della qualità dei Servizi



Cod. ST/07 REV.06
Data: 14/09/2018

Funzione	Redige CINF	Approva PRE
Firma	<i>Francesca Bocanigher</i>	<i>Paolo Repetto</i>

Carta della Qualità dei servizi educativi per la prima infanzia (Centri Infanzia e Asili Nido) della Cooperativa Insieme Si Può

PREMESSA

A) CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento che rende visibile e trasparente ciò che sono e offrono i servizi educativi per la prima infanzia (Centri Infanzia e Asili Nido) della Cooperativa "Insieme Si Può", e ha lo scopo di far conoscere alle famiglie la qualità dei servizi offerti. Nello stesso tempo rappresenta l'impegno che la Cooperativa Insieme Si Può si assume nei confronti dell'utenza che, con i suoi bisogni e le sue aspettative, è interlocutore principale di chi opera negli Asili Nido e nei Centri Infanzia.

Rappresenta, quindi, uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per i cittadini di contribuire e far evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

In particolare La Carta della Qualità dei Servizi si ispira al DPCM del 27.01.1994 (che detta i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), all'art. 2 comma 461 della L. 244/2007 e tiene conto, per i servizi in convenzione o appalto, degli Statuti/Regolamenti dei soggetti terzi (v. Amministrazioni Comunali).

Ogni Carta della Qualità dei Servizi educativi per la prima infanzia della Cooperativa "Insieme Si Può" è costituita da:

1. Una **parte comune** che va a presentare la filosofia sottesa all'investimento che la Cooperativa ha effettuato ed effettua rispetto al mondo dell'infanzia, i principi ispiratori in merito all'erogazione dei servizi educativi, i compiti del personale e il riferimento al Sistema di certificazione della Qualità della Cooperativa stessa
2. Una **parte specifica** soggetta a possibile variazione periodica, rappresentativa della realtà specifica di ogni singolo servizio educativo (struttura, modalità di gestione, criteri d'accesso, calendari, orari, attività educativo-didattiche, attività integrative, rapporti con la famiglia, servizio mensa, sicurezza e igiene, privacy, indicatori qualità del servizio) completa di tutte le informazioni utili
3. Una **parte variabile** composta da schede/appendici riportanti dati ed informazioni soggette a aggiornamento annuale:
 - Regolamento (comprensivo di calendario e rette: sono documenti oggetto di consegna e sottoscrizione)
 - Risultati rilevazioni annuali Soddisfazione del cliente (esposti in bacheca)
 - Programmazione educativo-didattica (esposta in bacheca)
 - Menù (versione vidimata da ULSS 2 Marca Trevigiana, esposto in bacheca)

Identità dei servizi educativi (Centri Infanzia e Asili Nido) della Cooperativa Insieme Si Può

I Centri Infanzia e Asili Nido sono servizi socio-educativi per la prima infanzia nati su progetto proposto in base alla legge 32/90 e approvati dal Dipartimento Servizi Sociali della Regione Veneto.

I servizi all'Infanzia sono poi vincolati al rispetto della normativa in materia di accreditamento istituzionale (v. L.R. 22/2002, DGR n. 84/2007)

Tali servizi sono volti a favorire il benessere e la crescita armoniosa dei bambini e ad affiancare le famiglie nei loro compiti educativi.

"Insieme Si Può", nel riconoscere i diritti e gli interessi dell'infanzia, ha voluto investire prima e soprattutto sulla prevenzione, a partire dai primi anni di vita: è per questo che **la scuola** è sembrata l'investimento più adatto perché, data per acquisita la centralità del bambino, è il luogo dove meglio può fondersi lo sviluppo della sua libera espressione con l'attenzione a fornirgli un bagaglio di supporti e stimoli in armonia con il rispetto dei suoi diritti e interessi, che sono anche quelli di prepararlo ad una sua vita individuale nella società. Un modello che crede nella presenza di riferimenti adulti responsabili e tale per cui la famiglia, il genitore diventa il partner educativo privilegiato.

I **Centri Infanzia** e gli **Asili Nido** che si sono aperti dal 1996 in poi, si sono posti l'obiettivo di rispondere a questa filosofia di partenza attraverso:

- una proposta pedagogica attenta ai bisogni e caratteristiche del singolo bambino
- una proposta educativa attenta a sollecitare e mantenere un patto di collaborazione con la famiglia
- una metodologia fondata sulla condivisione delle responsabilità e del reciproco aiuto
- un ambiente psicologico atto a creare un clima di serenità e tranquillità senza rinunciare alla vivacità e alla sana competizione dei suoi piccoli attori
- un ambiente fisico capace di favorire la produzione di pensieri creativi senza rinunciare alla sicurezza e all'igiene
- un ambiente aperto in comunicazione con il proprio territorio e i suoi soggetti
- una costante supervisione delle proprie metodologie operative unita ad un continuo aggiornamento dei suoi operatori

Nel rispetto del primario diritto e dovere dei genitori di educare i figli, i servizi all'infanzia della Cooperativa intendono radicare la propria proposta educativa nella concezione cristiana della vita. Si pongono come luoghi di accoglienza, di cura, di crescita, di socializzazione, di sviluppo delle capacità di apprendimento e di gioco nel rispetto delle individualità dei singoli bambini.

I servizi di Asilo Nido accolgono bambini dai 3/6 mesi ai 3 anni e i Centri Infanzia sono i servizi educativi per bambini dai 3/6 mesi ai 6 anni, comprendendo sia il servizio di Asilo Nido che di Scuola dell'Infanzia.

B) I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi che ispirano, orientano e caratterizzano i processi di erogazione dei servizi socio-educativi della Cooperativa Insieme Si Può sono: uguaglianza, imparzialità, regolarità, accoglienza ed integrazione, partecipazione, formazione continua:

Uguaglianza

L'erogazione del servizio educativo avviene senza nessuna discriminazione, valorizzando il pluralismo, la tolleranza, l'accettazione del diverso, la solidarietà, la mondialità e la pace.

Le prestazioni tengono conto delle diverse condizioni personali e sociali dei bambini, al fine di conseguire tutti i risultati desiderati, realizzando veramente una condizione di pari opportunità.

Imparzialità

Gli educatori e il personale ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari dei servizi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Regolarità del servizio

I Centri Infanzia e Asili Nido assicurano la regolarità e continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle norme regolamentari e statutarie della Cooperativa "Insieme Si Può".

La regolarità della frequenza viene richiesta alle famiglie come condizione per il raggiungimento degli obiettivi propri del servizio e del progetto educativo.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a causa di forza maggiore (ad es. espletamento di operazioni elettorali) saranno tempestivamente comunicate all'utenza unitamente alla motivazione, di norma nei seguenti modi:

- affissione di avvisi agli ingressi
- comunicazioni dirette in forma scritta

Accoglienza ed integrazione

Il personale dei Centri Infanzia e Asili Nido si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e dei bambini attraverso adeguati e positivi atteggiamenti, favorendo modalità di partecipazione e di collaborazione. Particolare attenzione viene dedicata nella fase di inserimento dei bambini e nelle situazioni di rilevante necessità. Il servizio si impegna anche a promuovere opportunità di aggregazione e formazione per le famiglie.

Partecipazione

Al fine di promuovere e potenziare una effettiva partecipazione, viene garantita alle famiglie una informazione costante, completa, trasparente e tempestiva, salvaguardando i principi della informazione riservata.

Le famiglie possono formulare proposte e osservazioni per il miglioramento del servizio anche attraverso gli strumenti previsti di rilevazione della qualità percepita.

I Centri Infanzia e gli Asili Nido sostengono le famiglie nella loro azione educativa, e si impegnano a favorire iniziative che realizzano la funzione di promozione educativo-culturale, sociale e civile, anche organizzando incontri di carattere formativo-informativo su specifici argomenti di interesse educativo-pedagogico.

Formazione continua

La realtà complessa ed in continuo cambiamento esige un costante aggiornamento professionale (educativo, didattico, etico e metodologico) ed un impegno sistematico di formazione, sia attraverso proposte specifiche interne, sia con la segnalazione di opportunità nel territorio.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono quindi un impegno per tutto il personale, nell'ambito di un piano formativo organico e ricorrente.

Qualità

Il controllo e la verifica del servizio avviene secondo il Sistema Qualità certificato ISO 9001:2015.

La Cooperativa "Insieme Si Può" ha implementato e mantiene attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, certificato ISO 9001:2015, per assicurare il controllo e il miglioramento continuo del servizio offerto.

C) MISSION E VALORI

Promuoviamo e sosteniamo sul territorio, valorizzandone le risorse, la cultura dell'infanzia. Vogliamo offrire ai cittadini luoghi di crescita, benessere e condivisione di esperienze.

Proponiamo a bambini e genitori contesti educativi e formativi che rispondano in modo diversificato e flessibile alla pluralità di esigenze e bisogni.

La nostra attività è ispirata ai seguenti principi, meglio illustrati nel documento di Mission del Settore Infanzia della Cooperativa, che si può trovare esposta nella bacheca della struttura.

- PROSPETTIVA PERSONALISTICA
- BAMBINI SOGGETTO DI DIRITTI
- SCUOLA COMUNITÀ
- APPRENDIMENTO COOPERATIVO
- APPRENDIMENTO COME PROCESSO AUTOCOSTRUTTIVO
- RUOLO EDUCATIVO DELLA FAMIGLIA

D) ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Asilo Nido Comunale "Maria Magro"

SEZIONE 1. Impegni e garanzie del servizio

1.1 Cos'è l'Asilo Nido e a chi si rivolge

L'Asilo Nido è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione delle bambine e dei bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni residenti nel Comune di Ponzano Veneto.

Esso si propone come contesto relazionale che, valorizzando e integrando le istanze della famiglia, favorisce la costruzione dell'identità del bambino attraverso la proposta di spazi, attività e materiali all'interno di relazioni significative con gli adulti e fra i bambini.

Il nido opera in stretto contatto con la famiglia e in collegamento con le altre istituzioni educative del territorio, in particolare con la scuola dell'infanzia, la biblioteca, i servizi sociali e sanitari e con altri soggetti che si occupano di prima infanzia.

Il nido ha il compito di assicurare ad ogni bambino adeguate possibilità di crescita offrendo:

- ambienti e spazi di vita idonei, sereni e accoglienti;
- stimoli che promuovono lo sviluppo sensoriale, motorio, affettivo e cognitivo;
- adeguate attenzioni sul piano igienico-alimentare.

1.2. TIPOLOGIE DI SERVIZI

Gli utenti possono scegliere tra diverse tipologie di servizi:

Tipologia del servizio prescelto		Fascia oraria prescelta		Decorrenza dal giorno..... mese..... anno.....	Termine il giorno 31 mese luglio anno
<input type="checkbox"/>	Asilo Nido	<input type="checkbox"/>	Tempo Normale con ingresso tra le ore 7.30 e le ore 9.00 e uscita tra le ore 15.30 e le ore 16.30.		
		<input type="checkbox"/>	Part time con ingresso tra le ore 7.30 e le ore 9.00 e uscita tra le ore 12.30 e le ore 13.30		

	<input type="checkbox"/>	Tempo Prolungato con ingresso tra le ore 7.30 e le ore 9.00 e uscita entro le ore 17.30		
	<input type="checkbox"/>	Tempo Prolungato con ingresso tra le ore 7.30 e le ore 9.00 e uscita entro le ore 18.30		

1.3. MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

L'iscrizione all'Asilo Nido Comunale "Maria Magro" viene avviata dal colloquio con la Coordinatrice.

1.4. CRITERI DI AMMISSIONE

I criteri di ammissione seguono le indicazioni del "Regolamento del Servizio" approvato dal Consiglio dall'Amministrazione Comunale.

1.5. CALENDARIO ED ORARIO

L'attività educativa inizia i primi giorni di settembre e termina nell'ultima settimana di luglio. E' distribuita su 5 giorni settimanali (da lunedì a venerdì).

L'Asilo Nido adotta il seguente orario:

APERTURA	7.30
CHIUSURA	18.30

1.6. IL PERSONALE

Il personale del Nido si costituisce come gruppo di lavoro e contribuisce, nel rispetto delle specifiche competenze, alla promozione e realizzazione della programmazione educativa definendo i tempi, le strategie, gli strumenti, la documentazione e la verifica degli interventi:

- Il **Coordinatore** del servizio promuove e coordina gli interventi opportuni per garantire la funzionalità educativa e organizzativa del servizio, è di diretto supporto e indirizzo ai colleghi educatori, esegue il monitoraggio e stimola la qualità del servizio, si occupa della produzione e cura della documentazione di competenza, cura lo sviluppo di una positiva collaborazione con le famiglie e il territorio
- L'**Educatore**, figura di riferimento per il bambino e la sua famiglia, ha la funzione di cura e attenzione verso i bisogni del bambino, contribuisce nel creare un contesto relazionale, spaziale e affettivo tale da favorire la crescita armonica del bambino sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale
- Il **Coordinatore psico-pedagogico** svolge la funzione di stimolo, raccordo e supervisione del personale educante per quanto attiene i contenuti dell'intervento elaborandone l'indirizzo pedagogico-educativo; sostiene le competenze del personale educativo; collabora con i coordinatori di ogni singolo servizio educativo per monitorare e promuovere la qualità del servizio anche nei confronti delle famiglie e dei soggetti del territorio, istituzionali e non. Per la funzione di supervisione potrà avvalersi di consulenze esterne all'organizzazione del servizio (es. mediante la figura dello psicologo o del pedagogista).
- Il **personale di cucina e ausiliario** è adibito alle funzioni collegate.

1.7. L'AMBIENTE, L'IGIENE E LA SICUREZZA

L'Asilo Nido garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro.

L'obiettivo principale è di fornire un servizio di qualità, considerando sempre prioritarie le esigenze dei bambini, nel rispetto delle regole culinarie e igienico-sanitarie in base alla legislazione vigente.

Per assicurare la qualità igienico-sanitaria, nell'attività di ristorazione (servizio di cucina e mensa), il nido opera in conformità al sistema HACCP - sistema di autocontrollo delle attività connesse all'igiene degli alimenti.

Si garantisce, inoltre, il rispetto della normativa in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro (D. Lgs 81/2008).

1.8. GESTIONE DEI DATI SENSIBILI TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali forniti, compresi quelli relativi allo stato di salute, saranno trattati secondo quanto definito nel testo di informativa consegnata all'atto dell'iscrizione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), unicamente per le finalità connesse al servizio educativo e alle comunicazioni che ne risultano necessarie, come esplicitato nell'informativa citata.

Tali trattamenti saranno improntati ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del bambino e dei suoi familiari.

Sui dati trattati potranno essere attivati i diritti previsti dagli artt. 15 - 22 del GDPR (es. rettifica se inesatti; cancellazione; limitazione del trattamento se ne ricorrono i presupposti; opposizione al loro trattamento per legittimi interessi perseguiti dalla Struttura).

SEZIONE 2. L'ATTIVITÀ DEL NIDO

2.1. PATTO EDUCATIVO - FORMATIVO

L'Asilo Nido fonda e unisce tutte le componenti attraverso un vincolo comune di fiducia e di intenzioni volte alla realizzazione del progetto educativo ed alla reciproca accoglienza delle persone.

Sulla base del patto educativo:

il bambino è riconosciuto e reso protagonista attivo:

- degli obiettivi educativi e didattici;
- dei percorsi e fasi per raggiungerli;
- degli itinerari metodologici che privilegiano il gioco nelle varie forme, l'esplorazione e la ricerca, la vita di relazione;

l'educatore:

- offre la propria competenza professionale;
- motiva il proprio intervento didattico-educativo;
- esplicita le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore:

- è portato a conoscenza dell'offerta educativa;
- esprime pareri e proposte;
- collabora nei vari momenti educativi.

2.2. ATTIVITÀ EDUCATIVO-PEDAGOGICA

L'Asilo Nido, attraverso le competenze professionali del personale, e in collaborazione con le famiglie, è responsabile della qualità del servizio educativo e ne garantisce l'adeguatezza alle

esigenze culturali e formative attraverso il raggiungimento degli obiettivi enunciati nel **Progetto Psicopedagogico** e, annualmente, più precisamente declinati nel documento della **Programmazione educativo-pedagogica**, che sono esposti nella bacheca della struttura.

È garantita inoltre la continuità educativa tra i vari ordini scolastici, ed elabora strumenti e modalità al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità infantile.

Nella scelta di materiali e strumenti didattici si privilegiano i criteri della funzionalità educativa per il raggiungimento degli obiettivi formativi correlati ai bisogni dei bambini.

Nel rapporto con i bambini, gli educatori si impegnano a realizzare il Progetto Psicopedagogico del Nido, attivandolo in un clima di professionalità, di responsabilità e di familiarità.

L'azione educativo-didattica si avvale principalmente degli strumenti: Progetto Psicopedagogico e Programmazione educativo-pedagogica, i quali muovono dalla prospettiva pedagogica del Personalismo che trova nella concezione cristiana della persona la sua ragion d'essere.

Il Progetto Psicopedagogico e la Programmazione educativo-pedagogica delineano i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità conformi alle indicazioni regionali in materia dei servizi educativi all'Infanzia (Legge Regionale n.32/90 "Disciplina degli interventi regionali per i servizi alla prima infanzia: Asili Nido e Servizi Innovativi").

Attività integrative

L'Asilo Nido è aperto a valutare l'opportunità di organizzare laboratori espressivi e creativi mirati e facoltativi per bambini e per genitori.

2.3 L'AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO AL NIDO

L'ambientamento è un momento molto delicato che coinvolge contemporaneamente il bambino, la famiglia e le educatrici ed è caratterizzato sia dall'esperienza di separazione tra bambini e genitori che dall'incontro con un nuovo ambiente fatto di persone, spazi ed oggetti tutti da scoprire. La fase dell'ambientamento si articola generalmente in alcune settimane: durante la prima settimana di frequenza è richiesta la presenza di uno dei genitori, mentre nelle settimane successive viene concordato con la famiglia un orario di permanenza del bambino che tenga conto di come sta procedendo il percorso di ambientamento al nido.

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

Gli inserimenti si effettuano di norma da Settembre al primo lunedì di Dicembre e da Gennaio al primo lunedì di Maggio.

2.4. L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA EDUCATIVA

Le routines

La giornata è scandita da momenti, detti routines, che si ripetono giorno dopo giorno e che rispondono ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza, il cambio, il pasto, il riposo e il ricongiungimento. Questi momenti, caratterizzati da un'attenzione individualizzata delle educatrici nei confronti dei bambini e delle bambine, consentono loro di costruire una relazione affettiva significativa con gli adulti e di percepire l'ambiente come rassicurante, in grado di accompagnarli gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

Le attività educative

Un momento centrale della giornata si colloca al mattino, dopo la merenda: l'educatrice di riferimento propone ai bambini una specifica attività educativa strutturata, basata sulla progettazione educativa di gruppo e su una rotazione dell'uso degli spazi, in modo da offrire ai

bambini esperienze ricche e variegata. A seconda dell'età si propongono attività e materiali pensati per favorire i bisogni di espressione e di crescita motoria, cognitiva, relazionale e affettiva dei bambini. **Le principali proposte educative riguardano:**

- il gioco euristico, di scoperta e manipolazione di materiali quali bottoni, tappi, sassolini, conchiglie, stoffe...
- il gioco simbolico (es. travestimenti e casetta) per favorire il gioco di imitazione, l'identificazione in vari ruoli, le capacità di simbolizzazione, l'elaborazione di emozioni, la relazione con l'adulto e gli altri bambini;
- l'attività psicomotoria, per consentire al bambino di sperimentare in sicurezza le ricche potenzialità del proprio corpo e del movimento, anche in rapporto con gli altri bambini;
- l'angolo della lettura, per favorire l'immaginazione, la fantasia, la comunicazione e il linguaggio nel bambino;
- le attività grafico-espressive, di manipolazione, i travasi.

Accoglienza e ricongiungimento

Particolare attenzione viene posta dalle educatrici nell'accompagnare i delicati momenti dell'accoglienza al mattino e del ricongiungimento a fine giornata, carichi di valenze emotive ed affettive; l'educatrice facilita la separazione e l'incontro tra genitore e bambino rispettandone i tempi e le modalità, proponendo attività piacevoli, favorendo la continuità nido-famiglia e fornendo al genitore le informazioni sulla giornata del bambino al nido.

Il ricongiungimento all'uscita dal nido può essere fatto esclusivamente da un genitore o persona facente legalmente le veci di genitore o da persona da questo delegata purché maggiorenne.

2.5 ALIMENTAZIONE, DIETE E IGIENE

L'Asilo Nido è dotato di servizio mensa interna. La cucina cucina quotidianamente i pasti in base all'orario di consumazione previsto.

Particolare attenzione alla pulizia ed igiene nel confezionamento ed erogazione dei pasti è garantita attraverso l'applicazione del piano di autocontrollo alimentare HACCP. La sua puntuale applicazione consente di tenere sotto controllo ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo di cucina.

L'alimentazione dei bambini è curata in modo differenziato per fasce di età. Per i bambini piccoli, di età inferiore all'anno, si ha cura di non introdurre per la prima volta al nido alimenti la cui tolleranza non sia stata prima testata a casa.

Il menù viene approvato e annualmente vidimato dal Servizio Alimenti e Nutrizione dell'Ulss n. 2 Marca Trevigiana. In caso di particolari e certificate necessità, la Cooperativa Insieme Si Può è in grado di fornire pasti personalizzati:

- fornisce diete speciali in presenza di accertate allergie alimentari su richiesta del medico e del genitore
- offre un'alimentazione idonea in presenza di richieste a carattere etnico-religioso.

2.6. BAMBINI E BAMBINE CON BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI E BAMBINI E BAMBINE IN SITUAZIONE DI SVANTAGGIO SOCIALE E CULTURALE

I bambini e le bambine con disabilità certificata, ed i bambini e le bambine in situazione di svantaggio sociale e culturale, attestata da relazione dei Servizi sociali, hanno priorità di diritto all'ammissione al nido d'infanzia.

Bambini e bambine con disabilità

A partire dalla valutazione dei bisogni e delle risorse dei bambini con bisogni educativi speciali la coordinatrice pedagogica ne supporta l'ambientamento al nido. Per favorire un intervento individualizzato viene promosso un rapporto di collaborazione con la famiglia e con gli specialisti

che seguono il caso; per ogni bambino con disabilità certificata viene inoltre definita una progettazione educativa individualizzata, con specifici obiettivi educativi condivisi con il gruppo interdisciplinare e regolarmente verificati.

Bambini e bambine la cui situazione familiare è seguita dal Servizio Sociale

L'inserimento di un bambino o di una bambina la cui situazione familiare è seguita dal Servizio Sociale prevede la pianificazione di incontri di programmazione e verifica con la presenza dei vari attori coinvolti: genitori, educatrice di riferimento, coordinatrice pedagogica e assistente sociale.

SEZIONE 3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1. COMUNICAZIONI e RELAZIONI NIDO-FAMIGLIA

Tutte le comunicazioni per la famiglia trovano posto nelle bacheche presenti al Nido.

Il progetto, la programmazione e il menù sono a disposizione dell'utenza per consultazione.

Attraverso la propria organizzazione amministrativa, la Cooperativa "Insieme Si Può" risponde all'utenza con celerità, trasparenza, chiarezza e precisione.

Essa garantisce attenzione all'utenza per migliorare la qualità del proprio servizio.

Il Servizio mantiene e stimola le relazioni con i Genitori attraverso:

- partecipazione dei rappresentanti dei genitori in seno al Comitato di Gestione
- compilazione del Questionario di soddisfazione del cliente
- convocazione agli incontri di sezione e assembleari
- invito ad incontri di aggiornamento/formazione
- incontri individuali con il proprio Educatore di riferimento
- coinvolgimento nelle attività laboratoriali e/o nell'organizzazione di eventi ludici

3.2. LIVELLI DI SERVIZIO OFFERTI ED IMPEGNI DI QUALITÀ

Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni che costituiscono il servizio di Asilo Nido.

Di seguito sono riportati:

- i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio;
- la descrizione dell'indicatore che ne dà concreta interpretazione;
- il valore dell'indicatore di qualità (standard) che il Servizio si impegna a garantire e mantenere.

Gli indicatori Qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ ALL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura	55 ore settimanali
	Disponibilità ai colloqui con i genitori	Momenti di entrata / uscita e almeno due appuntamenti nell'anno scolastico
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento specifico, formazione alla persona	Coinvolti tutti gli operatori

INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Bacheca visibile negli spazi di attesa di ogni sezione	Aggiornata e ben visibile
	Diario di sezione	Aggiornamento quotidiano
	Carta della qualità dei servizi e Regolamento	Consegnati ad ogni famiglia
	Statuto, Progetto Educativo, Programmazione educativo-didattica, Relazione sulle attività e Menù	A disposizione per consultazione
VERIFICA DELLE ATTIVITA' SVOLTE	Indagini sulla soddisfazione dei destinatari del servizio Indice di realizzazione attività programmate Partecipazione dei genitori alle attività dedicate Efficacia delle attività didattiche	Una indagine annuale, a disposizione per consultazione Valutazione sulle attività realizzate rispetto alle attività programmate Rapporti tra genitori presenti/genitori invitati

3.3. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI

A cadenza annuale, in prossimità della chiusura dell'anno educativo, vengono somministrati ai genitori (garantendone l'anonimato) questionari finalizzati a rilevare la valutazione relativa alla qualità percepita del servizio. La rielaborazione dei risultati viene

- esposta in cartaceo nella bacheca ad uso dei genitori
- relazionata nella prima riunione utile con le famiglie all'inizio dell'anno educativo successivo.

3.4. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Richieste, esigenze ed **eventuali reclami** da parte dei genitori, rappresentano altrettanti strumenti di dialogo e collaborazione tra il servizio e gli utenti e sono elementi di riscontro della qualità percepita rispetto al servizio erogato.

Per la loro presentazione sono possibili differenti modalità:

- segnalazione personale (direttamente o tramite telefono) e/o lettera in carta semplice inviata al Coordinatore;
- lettera in carta semplice o mail inviata alla sede centrale della Cooperativa (info@insiemesipuo.eu o alla Coordinatrice Psicopedagogica: infanzia@insiemesipuo.eu);

Tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza vengono apprezzati e presi in considerazione, nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri.

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

4. INFORMAZIONI UTILI

4.1. COSA FARE PER ISCRIVERE/ RITIRARE/ COMUNICARE

In questa sezione la Carta della qualità del servizio di Asilo Nido vuole offrire alcune indicazioni concrete su come il cittadino può utilizzare nel migliore dei modi il servizio di Asilo Nido "Maria Magro":

- **Modalità d'iscrizione**

Le domande di ammissione, redatte su apposito modulo disponibile presso l'Asilo Nido, possono essere effettuate rispettivamente entro il 30 Giugno, 30 Novembre e 31 Marzo. Il servizio competente predispone poi, sulla base dei criteri e punteggi indicati nel regolamento Comunale (Art. 20), la graduatoria di ammissione.

Le domande si ricevono presso l'Asilo Nido stesso.

- **Costo del servizio**

Per la fruizione del servizio di Asilo Nido Comunale è dovuta una retta mensile, differenziata per orari e diverse tipologie di servizio.

La retta mensile è dovuta per tutto il periodo di iscrizione del bambino o della bambina al Nido ad esclusione delle giornate di chiusura delle strutture come da calendario comunicato ad inizio anno o al momento dell'iscrizione.

- **Modalità di cessazione**

È possibile cessare la frequenza su richiesta scritta della famiglia, secondo le modalità contenute nel regolamento dell'Asilo Nido.

4.2. RECAPITI PER INFORMAZIONI

I riferimenti per l'Asilo Nido sono:

Asilo Nido Comunale "Maria Magro"

Via Paolina Rubbi, 26
31050 Ponzano Veneto (TV)
Tel./Fax. 0422/440691
Mail: asilo.ponzano@insiemesipuo.eu

Per la Cooperativa Insieme Si Può

Via Marchesan n. 4/D
31100 Treviso
Tel. 0422 325711
Fax 0422 406399
Mail: info@insiemesipuo.eu
infanzia@insiemesipuo.eu

Per il Comune di Ponzano Veneto

Via Giovanbattista Cicogna
31050 Ponzano Veneto (TV)
Tel. 0422/960311
Fax 0422/960341
Mail: sociale@comune.ponzanoveneto.tv.it