

Carta dei servizi

Nido d'infanzia "Ipponido" Tavagnacco

Data: 20/07/2017



Data: 20/07/2017

INDICE

1. *La Cooperativa Itaca*
 - 1.1 Premessa
 - 1.2 Mission sociale
 - 1.3 Etica e legalità

2. *Il Nido d'Infanzia*
 - 2.1 Descrizione del servizio
 - 2.2 Principi ispiratori

3. *L'Ipponido di Tavagnacco*
 - 3.1 Descrizione ed ubicazione della struttura
 - 3.2 Orario e periodo di apertura
 - 3.3 Modalità di ammissione, dimissione ed inserimento
 - 3.4 Pasti e approvvigionamenti
 - 3.5 Sicurezza
 - 3.6 Approccio alla persona
 - 3.7 Progetto educativo
 - 3.8 La giornata tipo
 - 3.9 Servizi integrativi ed accessori
 - 3.10 Personale. Aggiornamento e formazione
 - 3.11 Contatti con il territorio
 - 3.12 Rette di frequenza
 - 3.13 La partecipazione della famiglia
 - 3.14 Gli organismi di gestione
 - 3.15 Valutazione del servizio

Data: 20/07/2017

1. La Cooperativa Itaca

1.1 Premessa

Itaca è una Cooperativa sociale di tipo A (gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi). Nata il 29.06.1992, Itaca opera oggi in numerosi campi dell'impegno sociale, sanitario ed educativo, gestendo servizi che possono essere suddivisi in 5 macro-aree: Anziani, Salute mentale, Minori, Disabili e Giovani. Presente in tutto il Friuli Venezia Giulia, Veneto orientale e province di Milano e Brescia.

La Cooperativa Itaca è un'azienda certificata ISO 9001.

1.2 Mission sociale

La Mission della Cooperativa Itaca è evidenziata all'interno dell'art. 3 del proprio Statuto: "la Cooperativa, senza fini di lucro, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale delle cittadine e dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale, anziani e minori. "

Lo scopo mutualistico che i soci lavoratori della Cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, la continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni sociali, professionali ed economiche. La Cooperativa in particolare si prefigge di:

- * creare nuove opportunità di lavoro per i propri soci lavoratori e assicurare continuità di impiego a più favorevoli condizioni normative ed economiche;
- * accrescere la capacità lavorativa e la qualificazione professionale dei soci lavoratori;
- * ampliare il senso di partecipazione all'attività della Cooperativa, promuovendo i valori costituzionali del lavoro, della solidarietà, della dignità umana, dell'uguaglianza, della libertà, della sicurezza e della salute. A tal fine la Cooperativa si propone di far partecipare tutte le socie ed i soci ai benefici della mutualità, applicandone i metodi ed ispirandosi ai principi della libera e spontanea cooperazione.

La politica per la qualità della Cooperativa si traduce nel potenziare e consolidare uno stile di lavoro basato sulla centralità della persona, accogliendola, salvaguardando il suo diritto di cittadinanza, valorizzando le sue abilità al fine di migliorarne la vita. Al centro del progetto assistenziale, educativo, riabilitativo viene messa la persona in stato di bisogno; inoltre l'attenzione è sempre rivolta al contrasto e alla denuncia di ogni forma di abuso operato nei confronti dei soggetti socialmente e fisicamente più deboli. La Cooperativa Itaca prevede una struttura gestionale di tipo "orizzontale" e non "verticistico" dove tanto il C.d.A. che la Direzione operano in modo collegiale utilizzando lo strumento della delega responsabilizzata e responsabilizzante nella maniera più ampia, al fine di ottenere una consapevole e partecipata gestione delle attività; rendendo trasparente la rendicontazione di tutte le attività.

1.3 Etica e legalità

La Cooperativa ha adottato il Codice Etico e dei Comportamenti e il Modello Organizzativo 231 che risponde ai requisiti previsti dal decreto legislativo 231/2001 al quale tutti i soci,

Data: 20/07/2017

lavoratori, collaboratori, volontari, fornitori, formatori e consulenti si devono attenere quando operano con e per conto della Cooperativa. Il Consiglio di Amministrazione ha nominato anche l'Organo di Vigilanza.

2. Il Nido d'Infanzia

2.1 Descrizione del servizio

Il Nido è un servizio diurno svolto in un ambiente appropriato e protetto dove ogni bambino deve potersi liberamente sviluppare ed esprimere contando su interventi educativi che gli consentano di orientare le proprie energie verso comportamenti nei quali egli riesca a stabilire profitti e relazioni e a manifestare in modo costruttivo la sua iniziativa e inventiva. Il servizio persegue questo fine, offre ai bambini uguali possibilità di sviluppo e di mezzi espressivi, contribuendo a superare i dislivelli dovuti a differenze di stimolazioni ambientali e culturali. Opera in stretta collaborazione con la famiglia e in alternativa ad essa, si integra con gli altri servizi culturali e socio-sanitari rivolti alla prima infanzia. Per una gestione partecipata del servizio è favorita la presenza della famiglia in ogni occasione di programmazione e verifica. Particolare importanza è data alla presenza della famiglia nella fase dell'inserimento del bambino al nido e del reinserimento dopo la pausa estiva, assicurando le condizioni ottimali affinché tutto ciò avvenga in modo graduale tenendo conto delle esigenze di reciproco adattamento, della famiglia, del bambino, all'ambiente del nido. Gli incontri ed i colloqui con le famiglie sono frequenti, soprattutto nella fase di inserimento, per dare la possibilità di conoscere, discutere ed acquisire fiducia nei metodi del personale educativo e nel servizio in genere. Tra le principali finalità educative da perseguire indichiamo:

- sostegno allo sviluppo dell'autonomia e dello sviluppo psicofisico del bambino (a livello motorio, cognitivo, sensoriale e del linguaggio) secondo i ritmi individuali di ciascuno. Il desiderio di autonomia del bambino è visto come un segnale di benessere emotivo ed intellettuale, come base dell'apprendimento;
- sostegno allo sviluppo della socialità, intesa come la ricchezza e la complessità di esperienze attraverso cui avviene il confronto con gli altri, coetanei ed adulti;
- offrire tutte le cure necessarie al bambino, rispondendo ai suoi bisogni primari di igiene, alimentazione, sonno e affetto;
- dare attenzione all'aspetto affettivo che ha inizio con il contatto corporeo e si esprime via via con altri linguaggi diretti e simbolici;
- dare sicurezza e punti di riferimento, con la leggibilità e la prevedibilità dei luoghi, dei ritmi, delle risposte e degli affetti;
- offrire una risposta coerente ed attenta alle esigenze individuali.

Queste dimensioni possono essere riassunte in un concetto più generale, quale obiettivo primario del fare educazione nei primi anni di vita: la scoperta e il consolidamento da parte del bambino della propria identità. In questo processo di sviluppo l'educatore si inserisce come figura di sostegno accogliente, mediatore ed organizzatore di percorsi.

Data: 20/07/2017

2.2 Principi ispiratori

Nell'erogare i servizi educativi per la prima infanzia la Cooperativa Itaca si impegna al rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) **centralità del bambino:** il Nido è organizzato tenendo conto in misura prioritaria delle esigenze di sviluppo armonico ed integrato del bambino nella consapevolezza che ogni bambino è essere unico ed esige quindi attenzioni e risposte diversificate da parte degli educatori e che l'esperienza del nido è particolarmente importante perché avviene in un'età in cui ha inizio il processo di costruzione dell'identità personale del minore;

b) **uguaglianza ed imparzialità:** nessuna distinzione o discriminazione può essere compiuta nell'ammissione ai servizi e nell'erogazione dei medesimi per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione di svantaggio psicofisico, la situazione socioeconomica.

La Cooperativa Itaca definisce e disciplina i criteri di accesso al Nido al solo scopo di determinare l'ordine di priorità da seguire nell'ammissione agli stessi qualora il numero delle domande presentate superi il numero dei posti disponibili.

Nel rispetto del principio dell'imparzialità il Nido si impegna a garantire a tutti gli utenti parità di trattamento nei servizi educativi per la prima infanzia, rivolgendo tuttavia un'attenzione specifica ai minori che si trovano in condizioni personali e sociali particolarmente svantaggiate rispetto agli altri e adeguando le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti portatori di handicap;

c) **regolarità:** la Cooperativa Itaca si impegna ad erogare il servizio in modo continuo e regolare, nell'ambito del calendario annuale di apertura del Nido, definito nel rispetto dei limiti eventualmente previsti dalla legislazione nazionale e regionale vigente in materia e dalle disposizioni dei contratti collettivi di lavoro;

d) **diritto di scelta:** all'atto della presentazione della domanda di ammissione al Nido, l'utente può scegliere, fra le strutture erogatrici del servizio, quella che preferisce, fermo restando l'apertura di altri nidi nel territorio;

e) **partecipazione:** protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, nell'ambito delle rispettive competenze, sono:

- la Cooperativa Itaca, in primo luogo il personale educativo che presta la sua attività nei servizi per la prima infanzia;
- le famiglie, attraverso una gestione partecipata del Nido, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti;

f) **efficacia ed efficienza:** le attività di erogazione del Nido sono informate a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità organizzativa. La Cooperativa Itaca si impegna a raggiungere e migliorare questo risultato adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

Data: 20/07/2017

3. L'Ipponido di Tavagnacco

3.1 Descrizione ed ubicazione della struttura

L'Ipponido è un nido d'infanzia autorizzato ad ospitare 25 bambini tra i 12 ed i 36 mesi. La struttura si presenta suddivisa per sezioni, una per i semi-divezzi ed una per i divezzi, che permettono sia l'autonomia dei gruppi che la possibilità di progetti educativi comuni. La stanza del sonno ed il bagno sono in comune per le due sezioni. All'interno del nido non è presente una cucina, ma un locale autorizzato ed in regola con le disposizioni dell'Azienda Sanitaria, per la preparazione delle merende e per il porzionamento dei pasti veicolati dall'esterno. Adiacente a questa si trova la mensa dove i bambini rimangono suddivisi per sezione e trovano ognuno il proprio posto con il contrassegno. È presente un'area verde esterna attrezzata con macrostrutture e gazebo.

La Cooperativa ITACA assicura l'organizzazione degli spazi interni della struttura e l'organizzazione delle attività per piccoli gruppi tenendo conto della normativa e delle conoscenze scientifiche al fine di garantire un armonico sviluppo psico-fisico dei bambini:

- gli spazi interni sono strutturati per rispondere ai bisogni delle diverse età dei bambini e per rendere possibile l'organizzazione di attività diversificate, individuali, di piccoli gruppi e collettive;
- è assicurata un'area esterna di esclusiva pertinenza del nido d'infanzia dotata di alberatura e di attrezzature sufficienti per i giochi dei bambini e la loro permanenza;
- gli spazi e la struttura all'interno e all'esterno sono in grado di rispondere ai requisiti estetici ed inoltre salvaguardano i bambini da tutti gli eventuali rischi infortunistici.

Il Nido è dotato di un cellulare che risponde al numero 366-7548864 e di un computer con relativa stampante, collegamento ad internet e accesso alla posta elettronica con il seguente indirizzo e-mail: c.cinello@itaca.coopsoc.it.

3.2 Orario e periodo di apertura

Il servizio di Nido d'infanzia rimane aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18.00.

Per una ottimale organizzazione del servizio, l'ingresso dei bambini, dopo il periodo d'inserimento, è previsto al mattino dalle ore 7.30 alle ore 9.00 e al pomeriggio dalle ore 12.45 alle 13.15.

Sono previsti tre orari per le uscite:

- dalle ore 12.30 alle 13.30 (part – time mattutino),
- dalle ore 15.45 – 16.00 (tempo pieno uscita anticipata)
- dalle ore 17.00 – 18.00 (tempo pieno).

Per quanto riguarda il calendario scolastico, questo viene consegnato al genitore al momento dell'effettiva iscrizione al servizio.

Data: 20/07/2017

3.3 Modalità di ammissione, dimissione ed inserimento

Hanno diritto all'**ammissione** al Nido i bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi.

Le domande di ammissione per l'inizio di ogni anno di attività, compilate su appositi moduli e corredate dagli allegati richiesti, possono essere presentate alla Cooperativa ITACA nel corso di tutto l'anno in presenza di disponibilità di posti.

Per la copertura dei posti verrà data priorità ai figli di genitori che prestano attività lavorativa presso l' Hypo Group Alpe Adria.

Può essere prevista l'ammissione di bambini provenienti da altri Comuni fino alla copertura dei posti disponibili.

Le **dimissioni** dei bambini avvengono a seguito del compimento del terzo anno di età e di norma sono effettuate nel mese di settembre con l'inserimento alla scuola dell'infanzia.

I bambini frequentanti che compiono il terzo anno di età durante l'attività del nido possono usufruire del servizio fino alla chiusura dell'anno educativo.

In qualsiasi caso la dimissione del bambino è prevista in concomitanza con la possibilità di ammissione alla Scuola dell'Infanzia. Ogni dimissione dal nido dovrà essere notificata per iscritto almeno quindici giorni prima del ritiro effettivo dal servizio. La retta di frequenza verrà comunque addebitata calcolata per i 15 giorni successivi alla presentazione della dimissione.

L'**inserimento** al Nido è un momento molto delicato sia per il bambino che per i genitori perché il piccolo incontra nuovi adulti che si occupano di lui, affronta la separazione dalle figure familiari, entra in contatto con nuovi bambini con cui impara a condividere giochi e divertimento. E' un momento particolare anche per i genitori perché devono, forse per la prima volta, confrontarsi e integrarsi con un nuovo sistema di relazioni.

Genitori ed educatori devono creare un rapporto di fiducia e di stima reciproca in modo che il bambino si senta sereno in questo nuovo mondo.

Il bambino entra in un gruppo di coetanei, diversi per carattere e abitudini, ma con le sue stesse esigenze, pronti a volere le stesse cose che vuole lui.

Si trova circondato da un ambiente completamente diverso da quello familiare, con regole nuove, ma comunque alla sua portata, adeguate alla sua età.

Ogni bambino ha bisogno del suo tempo per entrare, esplorare e "interiorizzare" il nuovo mondo che il Nido gli propone. E' importante quindi rispettare i suoi tempi, rassicurandolo quando piange e trasmettendogli attenzione e fiducia; facendo un inserimento graduale, che può durare circa due settimane, in collaborazione con l'educatrice di riferimento che viene presentata ai genitori in un colloquio "di conoscenza" prima dell'inserimento.

Durante l'anno, per i genitori, ci sarà occasione di incontrare di nuovo l'educatore di riferimento per parlare della crescita del bambino, delle sue scoperte e di eventuali dubbi.

Oltre ai colloqui individuali ci saranno delle riunioni con le famiglie per condividere il progetto pedagogico, le attività, le feste, per rispondere alle domande e dar seguito alle proposte condivise, nell'intento di realizzare così una ricca collaborazione tra Nido e famiglia.

Data: 20/07/2017

3.4 Pasti e approvvigionamenti

La Cooperativa Itaca ha affidato alla ditta esterna 'Gemeaz' Elicor, con cucina ubicata a Majano, la fornitura dei pasti in linea fresco/caldo. Ogni pasto è confezionato con generi alimentari di prima qualità e con tutti i requisiti di genuinità e freschezza, sulla base di un menù fornito dalla ditta appaltante sottoposto al controllo della dietista e all'approvazione dell'Azienda sanitaria. I locali e gli impianti del nido sono idonei e rispondenti ai requisiti igienico sanitari previsti dalla vigente normativa.

Il nido si è dotato di un sistema HACCP (analisi dei rischi e dei punti critici di controllo): si tratta di un vero e proprio sistema di gestione che prevede che vengano individuate, all'interno della specifica attività, tutte le fasi che potrebbero rivelarsi critiche per la sicurezza degli alimenti. Le necessarie procedure di sicurezza vengono mantenute ed aggiornate.

Dal 1 ottobre 2015 il servizio si avvale di un consulente esterno che periodicamente provvede alla verifica e supervisione del sistema HACCP, attraverso dei sopralluoghi presso la struttura in cui viene monitorata la corretta applicazione dell'autocontrollo e delle norme di igiene alimentare previste.

La Cooperativa Itaca sceglie e qualifica i fornitori di prodotti e di servizi attraverso dei criteri di valutazione di qualità. Tutti i fornitori sono annualmente monitorati e valutati.

3.5 Sicurezza

Il Nido accoglie un'utenza massima di 25 bambini dai 12 ai 36 mesi, è dotato di una particolare cura degli ambienti, arredi, colori e materiali affinché i bambini possano usufruire liberamente dello spazio facilitando la loro autonomia.

Il servizio è organizzato in modo da offrire ai piccoli uno spazio privilegiato e protetto all'interno del quale poter essere i protagonisti attivi, insieme alle proprie famiglie, di un percorso ricco di esperienze affettive, sociali, creative ed educative. Uno degli obiettivi principali è quello di offrire un ambiente caldo e accogliente, igienicamente protetto utilizzando materiali igienico – sanitari che rispettano pienamente la salute dei bambini e degli operatori. L'ambiente è dipinto e arredato "a misura di bambino", per favorire l'autonomia nel momento del pranzo, dell'igiene personale e nei movimenti del gioco.

L'acquisto dei materiali viene effettuato solo da rivenditori specializzati in grado di fornire tutte le schede tecniche relative ai prodotti; tutta la documentazione riguardante i detersivi e i materiali vari viene conservata ed archiviata al fine di essere prontamente visibile a tutti coloro che la volessero visionare.

I materiali ludici e didattici vengono scelti con estrema cura e ottemperando alle norme vigenti. Gli acquisti vengono effettuati solo presso aziende che forniscono materiali di prima qualità, atossici e lavabili. Ogni articolo viene sottoposto ad opportuni controlli, sia prima che dopo l'acquisto per verificarne l'effettiva rispondenza con le caratteristiche richieste.

Tutti i bambini accolti nel nido per la durata della loro permanenza nella struttura sono assicurati contro i rischi di infortunio, invalidità temporanea, permanente e decesso direttamente dalla Cooperativa ITACA gestore del nido.

Il personale educativo si attiva a prestare il primo soccorso al bambino nelle modalità e nelle competenze di primo e semplice intervento, in presenza di situazioni urgenti e gravi il personale è tenuto a chiamare i soccorsi (112) ed avvisare i genitori.

In struttura è sempre presente una cassetta di Pronto Soccorso con i presidi a norma di legge.

Carta dei servizi

Nido d'infanzia "Ipponido" Tavagnacco

Data: 20/07/2017

I detersivi e le attrezzature per la pulizia sono custoditi in modo che non siano accessibili ai bambini e per ciascun detersivo è presente una scheda di sicurezza per l'utilizzo e la gestione dell'emergenza.

Tutto il personale in servizio frequenta i corsi di primo soccorso e antincendio. Nel servizio è attivo un piano di gestione delle emergenze, si effettuano regolarmente le prove di evacuazione previste.

3.6 Approccio alla persona

L'atteggiamento educativo non è direttivo e si fonda il più possibile su interventi indiretti che favoriscono la soluzione autonoma da parte dei bambini, interventi che sono il frutto della costante osservazione dei comportamenti dei bambini. La figura dell'adulto non è invasiva e prevaricante, né sostitutiva di quanto il bambino può fare da sé. Compito dell'educatore è favorire la nascita spontanea delle relazioni tra i bambini, il libero uso degli spazi e dei giochi, l'esplorazione dell'ambiente. L'adulto aiuta il bambino a "far da sé" per favorire l'autonomia e la capacità di scelta personale.

L'educatore rappresenta l'"adulto forte" in grado di guidare il bambino, pronto ad ascoltarlo e disponibile sul piano affettivo a sostenerlo. Il ruolo importante svolto dalle educatrici nel creare un clima di rispetto e accettazione in cui i bambini *si sentano ascoltati* rispetto ai propri bisogni relazionali e *liberi* di esprimere la propria individualità e potenzialità. Deve possedere conoscenze teoriche pertinenti alla teoria dell'attaccamento e al tempo stesso avere una visione più ampia tale da comprendere le problematiche che possono nascere nel passaggio tra famiglia e nido, ovvero tra legami di attaccamento in divenire e il costituirsi di una nuova relazione significativa, quella appunto con l'educatrice.

3.7 Progetto educativo

Il progetto educativo: un percorso operativo che dà seguito alla storia di ciascun bambino, accogliendone e interpretandone la complessità dell'esperienza vitale e tenendone conto in modo da svolgere una funzione di filtro, arricchimento e valorizzazione nei riguardi di tutte le esperienze (familiari ed extra-familiari).

Alla base di questo percorso operativo vi è il metodo osservativo che permette di raccogliere una documentazione continua, che da una parte guida l'azione educativa e dall'altra consente di monitorare lo sviluppo evolutivo di ogni bambino.

Il principio che sta alla base del modello educativo - pedagogico della Cooperativa Itaca è la *centralità del bambino inteso nella sua globalità e unicità*; prevede come assunto di base l'accettazione e l'apprezzamento delle competenze e abilità di ciascun bambino, bisogno fondamentale di ogni essere umano.

Da qui la possibilità di operare su ciò che si può migliorare o su ciò che si deve ancora sviluppare. L'educatore riconosce di dover adattare i propri interventi educativi al processo di sviluppo del bambino che non è lineare, con la consapevolezza che gli insegnamenti avuti da piccoli rappresentano il miglior bagaglio per la vita di domani.

Questo significa riconoscere all'infanzia una serie di diritti che si realizzano attraverso il rispetto dei tempi e dei modi del processo di crescita del bambino, attraverso il riconoscimento delle differenze e la valorizzazione dell'individualità di ciascuno in un clima di accettazione e di ascolto.

La programmazione delle attività, flessibile e rispettosa dei tempi e delle modalità di ciascun bambino, si orienta allo sviluppo relazionale-affettivo, motorio, cognitivo e della comunicazione. Un'attenzione particolare verrà riservata all'educazione ai sentimenti per

Carta dei servizi

Nido d'infanzia "Ipponido" Tavagnacco

Data: 20/07/2017

aiutare i bambini a divenire consapevoli delle proprie emozioni per poi riconoscerle ed infine imparare a gestirle.

Nel momento in cui *il servizio* accoglie il bambino *si apre anche alla famiglia e diventa per essa un'opportunità di scambio* rispetto al benessere del proprio figlio, di comprensione e *di alleanza educativa*.

E' essenziale organizzare una serie di interventi e azioni con la famiglia affinché tutte le figure adulte, che ruotano attorno al piccolo, collaborino insieme per favorire un inserimento armonico e un benessere del bambino al nido.

In tutto questo la comunicazione diventa un elemento rilevante per instaurare con la famiglia un dialogo aperto e chiaro, basato sull'ascolto e sulla fiducia reciproca.

E' fondamentale, inoltre, accogliere i genitori dando loro un'attenzione stabile e coinvolgendoli nella vita del nido al fine di avviare una collaborazione alla condivisione delle esperienze educative.

Questa attenzione alle famiglie si traduce, inoltre, in *attenzione per il territorio* come contesto di vita e di partecipazione comunitaria da cui attingere come risorsa ma al quale anche offrire occasioni di riflessione e promozione di un "pensiero sul bambino".

Questa concezione dei servizi alla prima infanzia sviluppata dalla Cooperativa Itaca e concretizzata dall'equipe del nido Ipponido, vede nel lavoro sinergico tra risorse interne (educatori) ed esterne (famiglie e territorio) la possibilità di creare reti comunitarie in grado di costruire appartenenze, nelle quali adulti e bambino ri-trovino una relazionalità funzionale allo sviluppo di un'affettività sana e stimolo per una crescita armonica.

3.8 La giornata tipo

La giornata tipo segue un ritmo che si ripete quotidianamente e che dà sicurezza ai bambini;

- 7.30-9.00 ACCOGLIENZA: è il momento dell'ingresso quotidiano e dello scambio di notizie tra genitori ed educatori;
- 9.30-10.00 SPUNTINO DEL MATTINO: indica l'inizio della giornata durante il quale si mangia insieme la frutta;
- 10.00-10.30 CURA E IGIENE: è un momento dove il bambino può fare importanti esperienze di autonomia e di conoscenza del proprio corpo (i pannolini, il detergente, la crema...);
- 10.30-11.15 ATTIVITA' EDUCATIVE: sono momenti nei quali, attraverso il gioco, si sperimentano e sviluppano abilità motorie, sociali, linguistiche (gioco motorio, manipolazione, giochi di scoperta con materiali vari, attività grafiche e di pittura, progetti a tema...);
- 11.30-12.15 PRANZO: è un momento privilegiato per la conoscenza del cibo, per imparare a mangiare da soli e socializzare con gli altri bambini e con gli educatori;
- 12.15-12.30 CURA E L'IGIENE
- 12.30-13.30 USCITA per il part-time;
- 12.45-13.15 ACCOGLIENZA POMERIDIANA
- 13.00-15.00 SONNO: uno dei momenti più delicati nei quali ogni bambino nel suo lettino, con la copertina personale, accompagnato dal proprio oggetto di riferimento, vive un positivo momento di riposo;
- 15.15-15.30 RISVEGLIO, CURA E IGIENE

Carta dei servizi

Nido d'infanzia "Ipponido" Tavagnacco

Data: 20/07/2017

- 15.30-15.45 MERENDA: dopo il riposo ci si ritrova tutti insieme e ci si avvia alla conclusione della giornata;
- 15.45-16.00 USCITA: è il momento del ricongiungimento con i genitori, carico di forti emozioni. C'è ancora il tempo per uno scambio d' informazioni tra genitore ed educatore per poi salutare e ritornare a casa;
- 16.00-17.00 ATTIVITA' EDUCATIVE
- 17.00-18.00 USCITA

All'interno del nido, nei momenti di routine in cui non vengono svolte le attività guidate dall'educatore, i bambini sono suddivisi in gruppi non omogenei per età che comprendono piccoli (12-18 mesi), medi (18-24 mesi) e grandi (24-36 mesi).

3.9 Servizi integrativi ed accessori

Il progetto di gestione prevede un servizio integrato, che si articola attraverso l'offerta alle famiglie di opportunità diversificate. I servizi offerti sono i seguenti:

- * sportello informativo; la coordinatrice tecnica presente in struttura ha il compito di raccogliere le iscrizioni e di rispondere alle domande dei familiari interessati al servizio; ha anche il compito di far visitare il nido ai potenziali utenti, dando informazioni complete e trasparenti sulla gestione del servizio.
- * feste periodiche; è cura del personale organizzare feste periodiche al Nido in corrispondenza delle stagioni o di ricorrenze speciali.
- * laboratori manuali per i genitori; hanno l'obiettivo di stimolare la creatività e la fantasia, creare relazioni all'interno del gruppo, riconoscersi come genitori appartenenti ad uno stesso servizio, sperimentare quello che fanno i bambini durante le attività al nido. Vengono svolti generalmente al sabato mattina o in orario pomeridiano.
- * incontri a tema con esperti; psicologi, logopedisti, pediatri, counselor potranno essere attivati per percorsi nei quali incontrare i genitori e le loro domande.

3.10 Personale. Aggiornamento e formazione

La Cooperativa ITACA definisce il numero di educatori e di personale ausiliario necessari alla gestione dell'attività nel pieno rispetto degli standard e della normativa vigente (Legge Regionale 18 agosto 2005 n.20). La Cooperativa inoltre effettua l'aggiornamento del personale al fine di garantire la qualità del servizio. Per questo si avvale di corsi di formazione per gli operatori dei Nidi d'infanzia del Friuli Venezia Giulia di corsi specifici tenuti dalla Cooperativa Itaca.

La coordinatrice pedagogica ha compiti di coordinamento delle attività socio-ludo-pedagogiche realizzate nel nido, incontra l'équipe di lavoro per 3 ore circa al mese al fine di:

- programmare le attività didattiche,
- discutere casi di singoli bambini con relativi interventi,
- analizzare e supportare i vissuti e i comportamenti delle educatrici,

Carta dei servizi

Nido d'infanzia "Ipponido" Tavagnacco

Data: 20/07/2017

- supporto ai vissuti emotivi delle educatrici,
- calendarizzare gli eventi del nido (feste, colloqui individuali con genitori...).
- condividere la disposizione degli arredi.

La coordinatrice tecnica – amministrativa ha il compito di garantire il raccordo tra i diversi servizi per l'infanzia, gli organismi del territorio e l'amministrazione comunale, attraverso uno scambio informativo, in una logica di continuità, coerenza e qualità degli interventi e di aderenza ai bisogni sociali delle famiglie; coordinare il personale; organizzare la formazione; garantire i rapporti con le famiglie e gli altri soggetti della comunità.

Gli educatori rispondono agli obiettivi di armonico sviluppo psico - fisico, di socializzazione del bambino nonché di integrazione dell'azione educativa della famiglia; curano le operazioni di igiene e pulizia del bambino nonché la somministrazione del pasto.

Il personale ausiliario provvede alla pulizia, riordino e disinfezione dei locali, dell'attrezzatura e dei giochi dell'asilo, compresa l'area esterna, rispettando le normative vigenti e le disposizioni di legge in materia di pulizia; riceve al nido i pasti dalla sede prescelta prepara il carrello per il porzionamento dei pasti e la loro somministrazione. Tutto il personale educativo/ausiliario nelle modalità concordate, è partecipe alla gestione del Nido mediante:

- le riunioni periodiche
- le assemblee dei genitori
- i colloqui individuali e gli incontri di verifica con i genitori dei bambini
- i corsi di aggiornamento e formazione.

Il rapporto numerico educatore-bambino (definito dalla legge regionale) deve garantire il lavoro in speciali gruppi e relazioni educative individualizzate.

L'organico del nido d'infanzia deve assicurare il funzionamento del servizio e garantire un rapporto bambino-educatore non superiore a 7 bambini iscritti per ogni educatore per la fascia d'età dai 12 ai 24 mesi e di 10 per i bambini dai 24 ai 36 mesi tenendo conto dell'orario di apertura del nido, dei turni di lavoro, dell'età dei minori e della possibilità di capienza della struttura stessa.

In caso di assenza del personale per una qualsiasi causa che alteri il rapporto bambini-educatore, si garantirà l'immediata sostituzione del personale assente.

Per il rispetto della continuità didattica gli incarichi di sostituzione del personale vengono di preferenza conferiti all'équipe educativa composta da figure addette con mansioni idonee al servizio; dove ciò non fosse possibile, la coordinatrice prenderà contatti con l'ufficio personale della Cooperativa Itaca di Pordenone che è predisposto alla ricerca di personale qualificato specifico per questo servizio.

La Cooperativa Itaca, in collaborazione con gli educatori, deve attuare annualmente corsi di aggiornamento, assicurare la formazione permanente del personale educativo operante nel Nido, sulla base dei programmi approvati dalla Regione attraverso il Comitato di Coordinamento Pedagogico.

Corsi differenziati di aggiornamento devono essere previsti per il restante personale operante al Nido. Corsi da attuare con tutto il personale del Nido sono previsti qualora vi sia richiesta motivata dal raggiungimento di obiettivi qualificanti e organizzativi per la struttura stessa e comunque utili alle dinamiche del processo educativo del Nido.

Data: 20/07/2017

Il coordinatore pedagogico, munito di laurea in pedagogia, promuove e sostiene il lavoro degli educatori in funzione della loro formazione permanente, provvede alla promozione e valutazione della qualità dei servizi.

Tutto il personale del Nido certifica alla Cooperativa l'assenza nel proprio Casellario Giudiziario di carichi pendenti o di reati contro i minori.

3.11 Contatti con il territorio

E' cura della coordinatrice del Nido mantenere i contatti con il territorio al fine di migliorare il servizio e porsi come promotrice di nuove iniziative.

Gli incontri sono gestiti e programmati di volta in volta con i diversi servizi mediante la stesura di protocolli operativi.

3.12 Rette di frequenza

I costi delle rette dell'utenza saranno rideterminate annualmente in base alla rendicontazione generale ed ai costi sostenuti l'anno precedente.

A ricevimento della fattura i genitori pagheranno l'importo spettante tramite bonifico bancario alla Cooperativa ITACA (i dati saranno indicati sulla fattura) o conto corrente postale entro il 5 del mese.

3.13 La partecipazione della famiglia

Il rapporto famiglia – educatori riveste un ruolo fondamentale al fine della continuità pedagogico - educativa e per tale motivo sono sollecitati periodici incontri.

Il personale Itaca ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata del Nido e dei servizi complementari.

Il rapporto con le famiglie, pertanto, è cercato e stimolato da parte del personale educativo oltre che nei momenti giornalieri di scambio di informazioni anche mediante riunioni generali di sezione o di gruppo e colloqui individuali.

In qualsiasi momento il personale educativo o la coordinatrice sono disponibili per ulteriori colloqui, previo appuntamento.

E' cura della coordinatrice del nido promuovere il coinvolgimento dei genitori rispetto ai contenuti educativi, culturali e sociali e provvedere ad organizzare momenti specificatamente dedicati, anche a sostegno della genitorialità.

3.14 Gli organismi di gestione

Il **Gruppo di lavoro del personale** è costituito da tutti gli operatori del Nido d'Infanzia e si incontra ogni 15 giorni.

Al gruppo di lavoro del personale spettano i seguenti compiti:

- ✓ formulare pareri e proposte in merito alla programmazione educativa e verificarne i risultati;
- ✓ proporre iniziative per l'aggiornamento professionale e per la formazione permanente degli operatori;
- ✓ discutere argomenti organizzativi legati alle mansioni del personale addetto ai servizi svolte all'interno della struttura;
- ✓ confrontarsi in merito alla gestione quotidiana dei singoli bambini;

Carta dei servizi

Nido d'infanzia "Ipponido" Tavagnacco

Data: 20/07/2017

- ✓ formulare proposte per migliorare il servizio (schede osservazioni, colloqui con i genitori, questionari ...).

L'**Assemblea dei genitori** si riunisce in via ordinaria almeno due volte l'anno su convocazione delle Educatrici e/o di 1/3 dei genitori.

In via straordinaria l'Assemblea può essere convocata anche dai rappresentanti dei genitori. L'assemblea si terrà presso il Nido d'infanzia a Tavagnacco.

I compiti dell'Assemblea dei Genitori sono:

- ✓ discutere gli indirizzi pedagogici ed organizzativi del Nido;
- ✓ formulare proposte;
- ✓ esprimere pareri sul calendario dell'anno educativo.

3.15 La valutazione del servizio

Il Nido d'Infanzia, attraverso audit di controllo e l'utilizzo periodico di strumenti di rilevazione e di misura, raccoglie i dati relativi alle prestazioni, all'adeguatezza, all'efficacia e all'efficienza del sistema di gestione, dei processi e dei servizi. In particolare periodicamente vengono raccolti dati relativi alla soddisfazione del cliente e del committente. Tutti i dati ottenuti dalle rilevazioni effettuate vengono sottoposti ad analisi: i risultati danno luogo ad eventuali azioni funzionali al miglioramento della qualità prodotta ed erogata.

La **soddisfazione del cliente** viene misurata annualmente attraverso la somministrazione alle famiglie di un **questionario**. La famiglia ha anche a disposizione un **modulo reclami e suggerimenti** posto all'entrata del Nido dove, anche in modo anonimo, potrà riportare annotazioni e suggerimenti relativi al servizio. Inoltre la coordinatrice presente in struttura potrà garantire una prima risposta ad eventuali dubbi, reclami o altro.