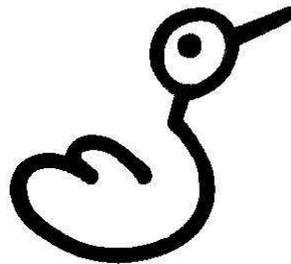




DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE

Società Cooperativa Sociale – Impresa Sociale ONLUS
Via Colombara di Vignano n° 3 - 34015 MUGGIA (TS)
Tel.: 040232331; Fax: 040232444; Web: www.2001agsoc.it



CARTA DEI SERVIZI NIDO D'INFANZIA "IL MIGNOLO" DI GRADISCA DI SPILIMBERGO

Via Montenero n° 9 Gradisca di Spilimbergo (PN)
Tel.: 0427 926242; Fax: 0427 926242; e-mail: mignolo@2001agsoc.it

REDAZIONE

Responsabile Servizio

VERIFICA/APPROVAZIONE

Responsabile Settore

Edizione 4 del 17.02.2016

PER PRESA VISIONE

Responsabile Qualità

PREMESSA

La "Carta dei servizi" risponde all'esigenza di fissare i principi e le regole del rapporto tra DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, cooperativa sociale che eroga servizi alla persona, e i cittadini che usufruiscono di tali servizi.

Lo presente "Carta dei servizi" costituisce un vero e proprio "patto" tra la cooperativa e i beneficiari degli interventi, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette alle persone interessate di conoscere i servizi offerti, le modalità di accesso e gli standard di qualità del servizio. inoltre permette ai fruitori del servizio di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, e definisce le modalità con cui esprimere il proprio gradimento sul servizio ricevuto ovvero di presentare reclami o segnalazioni.

CHI SIAMO, I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE nasce nel 1989 dall'impegno e la volontà di un gruppo di operatori sociali interessati a promuovere i servizi alla persona e contestualmente tutelare i propri diritti di lavoratori. In tutti questi anni siamo progressivamente cresciuti, contribuendo a promuovere, nell'intero territorio del Friuli Venezia Giulia, la cultura e la pratica della qualità nei servizi socio educativi.

In questa visione, il nido d'infanzia "Il Mignolo" di Spilimbergo (PN) è parte dell'ampia offerta di servizi per la prima infanzia gestiti dalla cooperativa, tra cui si annoverano nidi vari centri estivi nel territorio regionale.

IL SERVIZIO

Il nido d'infanzia è un servizio socio-educativo che può accogliere 45 bambini di età compresa tra i tre mesi e i tre anni ed opera per concorrere con la famiglia, alla loro educazione e socializzazione. La finalità che il nido si pone è di offrire al bambino un luogo di accoglienza e cura, in cui sviluppare quelle competenze ed interessi che gli consentono uno sviluppo integrato ed armonico nelle diverse fasi di crescita. Le attività proposte hanno quindi lo scopo di fornire una serie di stimoli che rappresentano per il bambino opportunità di apprendimento della realtà che lo circonda.

Il servizio è organizzato in tre sezioni:

- da 3 a 12 mesi → piccoli
- da 13 a 24 mesi → medi
- da 25 a 36 mesi → grandi

Il nido "Il Mignolo" pratica un'offerta particolarmente flessibile rispetto agli orari di accoglienza e di presenza dei bambini, in quanto le famiglie possono scegliere tra tre tipologie di iscrizione: tempo ridotto, tempo pieno e tempo prolungato; inoltre è possibile definire una frequenza settimanale di cinque, quattro o tre giorni. Le rette sono calcolate in proporzione al tempo di frequenza del bambino.

FREQUENZA	ORARIO
Tempo ridotto	7.30 - 13.30
Tempo pieno	7.30 - 17.00
Tempo prolungato	7.30 - 18.00

E' possibile entrare al nido dalle 07.30 alle 09.00.

Carta dei Servizi Nido d'Infanzia "Il Mignolo" di Gradisca di Spilimbergo

Le uscite sono possibili nei seguenti orari:

- dalle 12.30 alle 13.30
- dalle 16.00 alle 18.00

La struttura offre la possibilità di usufruire di ore extra. Il servizio è a pagamento.

Il nido è aperto 11 mesi l'anno, il calendario è comunicato ai genitori nella prima assemblea generale che è fatta a ottobre.

La struttura rimane aperta dal 01 settembre al 31 luglio.

Le chiusure sono così distribuite nel corso dell'anno:

- **Festività Nazionali:** Ognissanti, Immacolata Concezione, Festività Natalizie, Venerdì Santo, Lunedì di Pasqua, Festa del Lavoro e della Repubblica
- **Chiusura estiva:** agosto

LA STRUTTURA: RUOLI E COMPITI

Nel nido d'infanzia operano:

- una coordinatrice,
- un'educatrice ogni 10 bambini dai 24 ai 36 mesi,
- un'educatrice ogni 7 bambini dai 13 ai 24 mesi,
- un'educatrice ogni 5 bambini dai 3 ai 12 mesi,
- due ausiliarie
- una cuoca
- una borsa lavoro

La coordinatrice:

- aiuta ad organizzare gli spazi in funzione del progetto pedagogico e dei bisogni dei bambini a impostare modelli di relazione con le famiglie;
- coordina, controlla, pianifica e garantisce la cura della struttura e della strumentazione;
- predispone i primi colloqui con le famiglie, individua i loro bisogni formativi;
- partecipa e promuove, rivela la qualità percepita e accompagna all'uso delle risorse del territorio;
- segue il gruppo di lavoro nella realizzazione del progetto pedagogico attraverso incontri di discussione e di verifica;
- si occupa della formazione in servizio degli operatori;
- cura i rapporti con gli altri servizi del territorio che vengono visti come risorsa e tramite per una cultura dell'infanzia.

Il personale educativo

L'educatrice esprime la sua professionalità nella capacità di instaurare un rapporto significativo e individualizzato con i bambini del gruppo affidatole; nel saper offrir loro occasioni di crescita in un clima di sicurezza affettiva; nel creare un ambiente fisico e relazionale stimolante, nell'attivare l'indispensabile rapporto con le famiglie.

Si impegna per:

Carta dei Servizi Nido d'Infanzia "Il Mignolo" di Gradisca di Spilimbergo

- la programmazione, la conduzione, l'osservazione, la documentazione e la valutazione di specifici interventi educativi e di proposte di gioco rivolte al bambino ed al gruppo;
- la gestione del complesso delle relazioni con i genitori;
- la partecipazione agli incontri di aggiornamento professionale;
- la cooperazione nel sostegno dei turni di lavoro e nella copertura di eventuali emergenze organizzative;
- la partecipazione ad incontri di verifica con la coordinatrice sull'operato organizzativo, pedagogico ed educativo del nido.

La cuoca

Questa figura professionale, essenziale per le prestazioni di mensa, opera in stretta osservanza delle tabelle dietetiche approvate dai competenti organi dell'Azienda Sanitaria. Ogni processo segue le procedure previste nel Piano di autocontrollo HACCP predisposto per il servizio. Oltre alle norme dietetiche e igieniche, i pasti devono tenere in considerazione anche delle preferenze ed esigenze individuali dei bambini (allergie, rifiuto di certi cibi, difficoltà di masticazione, diete).

Il personale d'appoggio

Il personale ausiliario è responsabile della cura, della pulizia e del riordino degli spazi, degli arredi e dei materiali che nel corso della giornata sono stati utilizzati. L'esperienza ha dimostrato la grande utilità del coinvolgimento di tale personale nel progetto educativo del nido, poiché la sua attività si svolge a stretto contatto con i bambini ed in totale integrazione con il lavoro degli educatori, che a loro volta possono trovare nel personale ausiliario un valido sostegno.

Referente pedagogico

Il referente pedagogico coadiuva l'attività della coordinatrice. Si relaziona con il committente e le famiglie, e risponde degli aspetti di qualità e gradimento del servizio. Offre supporto nella programmazione educativa e organizzativa del Nido d'Infanzia e opera il monitoraggio degli interventi educativi. Si occupa della supervisione al lavoro del personale, anche attraverso un approccio che curi le relazioni e le dinamiche degli operatori coinvolti.

È disponibile a svolgere colloqui individuali ed incontri di gruppo con i genitori dei bambini iscritti.

IL PROGETTO EDUCATIVO: Impegni del servizio

All'inizio dell'anno il personale presenta le linee generali della programmazione educativa, che si orienta sul progetto pedagogico, mantenendo però una certa flessibilità per garantire maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie

Durante l'anno si prevedono:

- Riunioni di sezione:
 - a scopo organizzativo
 - per avere un confronto sui modelli organizzativi (*progetto pedagogico e programmazione annuale*);
- Colloqui individuali;
- Scambi occasionali e informali;
- Incontri su temi specifici;
- Serate di lavoro;

Carta dei Servizi Nido d'Infanzia "Il Mignolo" di Gradisca di Spilimbergo

- Iniziative auto organizzate;
- Iniziative a sostegno della genitorialità.

Il tutto è curato attraverso verbali e scritti quotidiani. L'obiettivo è quello di sviluppare e rinforzare la condivisione e la collaborazione reciproca.

I TEMPI DEL NIDO

La giornata tipo

- 7.30-9.00: accoglimento dei bambini al nido e gioco libero: comprende lo scambio di notizie tra famiglie e nido.
- 9.00 merenda del mattino: si inizia la giornata consumando insieme uno spuntino a base di frutta.
- 09.30 momento del cambio: momento d'intimità che si ripete più volte nell'arco della giornata.
- 10.30 attività di gruppo e laboratori: l'educatore propone una serie di attività e di occasioni di gioco.
- 11.20 preparazione al pranzo, gioco del cameriere: i bambini sono invitati alla conquista progressiva dell'autonomia.
- 11.30 momento del pasto
- 12.00 cambio e attività rilassanti di preparazione al momento del riposo.
- 13.00 riposo pomeridiano
- 13.30 prima uscita: il ricongiungimento è un momento carico di emozioni, è un'occasione utile anche per uno scambio comunicativo e un rendiconto della giornata trascorsa.
- 15.30 momento del cambio e di preparazione alla merenda
- 16.00 merenda pomeridiana e gioco in sezione
- 17.00 seconda uscita
- 18.00 terza uscita

LA SALUTE

- **Il servizio si impegna a:**
 - Somministrare farmaci salvavita tramite apposito protocollo;
 - Segnalare tempestivamente ai genitori stati di malessere del bambino;
 - Fornire una dieta in bianco, diete speciali certificate per situazioni patologiche.
- **Il genitore si impegna a:**
 - Avvisare le educatrici in caso di assenze del bambino anche per motivi non sanitari;
 - Essere reperibile direttamente o tramite altro adulto delegato;
 - Provvedere al ritiro anticipato in caso di malessere del bambino;

Carta dei Servizi Nido d'Infanzia "Il Mignolo" di Gradisca di Spilimbergo

- Informare tempestivamente delle malattie o indisposizioni del proprio bambino, trattenendolo a casa ed attenendosi alle disposizioni del pediatra per la riammissione alla frequenza;
- Compilare la dichiarazione personale per la riammissione al nido dopo assenza di malattia, modulo fornito dal personale.

INFORMAZIONE E ACCESSO AL SERVIZIO

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE promuove l'accesso ai servizi senza discriminazione alcuna e garantisce la parità di trattamento tra le persone, quali che siano la nazionalità, il sesso, l'origine etnica, la religione o la presenza di una disabilità.

L'accesso al servizio (*iscrizione, frequenza e partecipazione*) è disciplinato dal regolamento del nido d'infanzia (*presente in sede e disponibile sul sito www.2001agsoc.it*). In esso sono descritti gli aspetti principali di funzionamento del servizio:

- le modalità di iscrizione;
- il calendario del servizio;
- gli organismi di gestione;
- le tariffe;
- le convenzioni con i Comuni.

Il Nido *Il Mignolo* ha stipulato apposita convenzione con il Comune di Spilimbergo; tale riconoscimento di pubblica funzione permette alle famiglie residenti di beneficiare di una sostanziale riduzione delle rette di frequenza.

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE garantisce l'accesso al nido in base alle graduatorie predisposte in fase di iscrizione. Rispetto alle iscrizioni che avvengono durante l'anno scolastico (nel caso di disponibilità di posti), la cooperativa si impegna a mantenere i tempi che intercorrono tra l'iscrizione e l'effettiva frequenza entro i 15 giorni.

I familiari hanno diritto ad accedere a tutta l'informazione che concerne le modalità di gestione del Nido.

Il periodo d'ambientamento varia a seconda del singolo bambino (il personale suggerisce che questo periodo non sia inferiore alle due settimane) e dovrà avvenire in presenza di un familiare per facilitare un approccio graduale all'ambiente nido e alle educatrici presenti in sezione.

Il colloquio pre-inserimento è necessario per individuare tutte le abitudini del bambino, l'educatrice di riferimento richiederà i vari documenti necessari in caso di intolleranze o allergie alimentari e individuerà insieme ai genitori gli orari migliori e gli scambi di informazione necessari alla programmazione delle prime settimane in cui il bambino sarà inserito.

Sarà consegnato:

- Questionario;
- Documento informativo sulle modalità d'inserimento;
- Modulo riaffido (*deleghe e numeri telefonici*);
- Consenso all'utilizzo delle immagini e delle uscite;
- Tabella dietetica.

IMPEGNI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Nido *Il Mignolo* risponde pienamente a tutti gli standard di qualità previsti per l'autorizzazione al funzionamento previsti dalla legge regionale 20/2005 e dai regolamenti attuativi (D.P.Reg. 27/03/2006 n°87). Inoltre, il nido forma parte dei servizi certificati in base alla norma UNITER UNI-ISO 9001/2000 per la progettazione realizzazione di servizi socio-educativi e socio-assistenziali residenziali, semiresidenziali, domiciliari e territoriali a favore dell'infanzia e di minori.

In virtù di tale certificazione il nido *Il Mignolo*, come ogni altra struttura gestita da DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, ha predisposto un *Piano Qualità (disponibile per consultazione presso la sede del nido)* che descrive tutti i processi organizzativi e gestionali del servizio.

FORMAZIONE

Al personale educativo viene destinata una quota dell'orario di lavoro, non inferiore alle venti ore annuali, per le attività di formazione e aggiornamento, per la programmazione e la verifica delle attività educative e per la promozione della partecipazione delle famiglie.

ASSICURAZIONE

Durante la permanenza al nido tutti gli operatori e i bambini sono assicurati con polizza di responsabilità civile e infortuni con un massimale di 5 milioni per persona.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

All'albo del nido i genitori possono trovare:

- Il Progetto Educativo;
- La Programmazione educativa annuale;
- Il calendario annuale chiusure servizio;
- L'orario del servizio;
- I nominativi e le qualifiche del personale che opera nel nido d'infanzia;
- Il menù approvato dall'Azienda Sanitaria;
- Il piano di evacuazione e il nominativo del referente per la gestione della sicurezza.

In sede è a disposizione materiale informativo e la coordinatrice è disponibile ad incontri informativi individuali

COMITATO DI GESTIONE

Al fine di una gestione partecipata del servizio è previsto il comitato di gestione costituito da 3 genitori, dai rappresentanti della cooperativa/coordinatrice del servizio e da 1 educatrice.

Al comitato possono partecipare gli assessori comunali, le assistenti sociali, e su invito, ogni qualvolta l'argomento in questione lo necessiti, amministratori e tecnici con specifiche professionalità.

LA CONTINUITA' EDUCATIVA

La continuità educativa va intesa quale garanzia per i bambini e le famiglie di fruire di un rapporto stabile e continuativo con il personale del servizio, sia sul profilo dei contenuti educativi sia nella relazione con le persone.

Carta dei Servizi Nido d'Infanzia "Il Mignolo" di Gradisca di Spilimbergo

Tale garanzia deriva a nostro giudizio dalla qualità della *programmazione* del lavoro, che a sua volta si sviluppa lungo le direttrici dell'*organizzazione del personale* e della *programmazione annuale delle attività*.

Il primo fattore garantisce la stabilità in servizio del personale, assunto con contratti a tempo indeterminato e operativo con continuità presso il nido *Il Mignolo*. Oltre a ciò va ricordato che in caso di assenza di personale, il primo livello di sostituzione prende in considerazione le altre educatrici del nido e solo per sostituzioni di lungo corso si avvia la procedura di selezione di nuovo personale.

Per quanto riguarda il secondo fattore, lo sviluppo del *progetto educativo* e dei processi di crescita del bambino, è compito dell'équipe educativa predisporre entro il mese di dicembre il documento di *programmazione annuale delle attività*, strumento essenziale per pianificare con armonia e condivisione lo sviluppo delle attività durante l'anno scolastico, durante il ciclo triennale di frequenza dei bambini e in funzione del successivo passaggio alla scuola materna.

PARTECIPAZIONE NELLA GESTIONE E PROGETTAZIONE

Il Nido *Il Mignolo* favorisce la partecipazione delle famiglie nella gestione del servizio e promuove la condivisione del progetto educativo attraverso il "Comitato di gestione" e le "Assemblee dei genitori". Ogni stimolo e contributo diretto apportato dai genitori nell'offerta educativa del nido lo verrà opportunamente recepita e valorizzata, così come la disponibilità dei genitori a partecipare attivamente nella gestione di momenti di incontro e socializzazione al di fuori del calendario scolastico.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE predispone annualmente la valutazione della soddisfazione da parte delle famiglie in merito al servizio ricevuto per mezzo di un questionario di gradimento. Raccoglie e analizza i dati in tutto il Settore Infanzia e li rende pubblici almeno con cadenza biennale.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Ogni famiglia ha diritto a reclamare o segnalare quanto ritenuto opportuno inerente al servizio ricevuto o non rispondente a quanto dichiarato nella presente "carta dei servizi". Ad ogni reclamo o segnalazione la cooperativa si impegna a dare risposta scritta.

Per eventuali segnalazioni e reclami per posta elettronica, sul sito della Cooperativa all'indirizzo www.2001agsoc.it, nella pagina "Contattaci", è stata attivata l'apposita voce "Segnalazioni, suggerimenti e reclami" con gli specifici indirizzi di posta elettronica per le comunicazioni inerenti.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Informazione e accesso al servizio	Modalità di informazione dei potenziali destinatari del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilità materiale informativo in sede e su Web
	Accesso all'informazione sul servizio	<ul style="list-style-type: none"> Documenti presenti al nido o esposti sull'Albo delle comunicazioni: regolamento, autorizzazione al funzionamento, piano qualità, profilo professionale educatrici, programmazione annuale, menù ...
	Opportunità di conoscere il servizio prima dell'iscrizione	<ul style="list-style-type: none"> Iniziativa "nido aperto" una giornata all'anno (<i>se programmata nell'anno</i>) Disponibilità del personale ad incontri informativi individuali (<i>previo appuntamento</i>)
	Tempi di accesso al servizio	<ul style="list-style-type: none"> Concordato con le famiglie e in base alla disponibilità della struttura
	Abbattimento rette per riconoscimento di pubblica funzione	<ul style="list-style-type: none"> Convenzione attiva con Comune di Spilimbergo
Strutturale	Organizzazione dello spazio interno del nido	<ul style="list-style-type: none"> Presenza di tre sezioni: piccoli, medi e grandi
Educativa	Presenza di una programmazione specifica delle attività	<ul style="list-style-type: none"> Stesura e pubblicazione del documento di "programmazione annuale delle attività" entro il mese di dicembre
	Supporto psico pedagogico all'équipe educativa	<ul style="list-style-type: none"> 1 incontro al mese con la psicologa incaricata della supervisione del gruppo di lavoro Disponibilità ad incontri individuali o di gruppo rivolti ai genitori
	Attività extra calendario scolastico	<ul style="list-style-type: none"> Iniziative a favore dei genitori Biblioteca

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Personale	Stabilità occupazionale	<ul style="list-style-type: none"> • Applicazione del CCNL a tutto il personale operante • Personale ausiliario al 3° livello anziché il 1° previsto dal CCLN • Oltre il 70% del personale con contratto a tempo indeterminato
	Formazione	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione annuale di tutto il personale all'attività formativa
	Sostituzione personale	<ul style="list-style-type: none"> • Primo livello di sostituzione gestito internamente al nido
Partecipazione	Opportunità di partecipazione offerte ai genitori	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di 3 rappresentanti dei genitori nel "comitato di gestione" • Convocazione dell'Assemblea dei genitori almeno 2 volte all'anno • Riunioni di sezione con i genitori, almeno 2 l'anno • 2 Colloqui individuali con i genitori in fase di inserimento ed 1 colloquio di fine anno
Verifica del servizio e soddisfazione del cliente	Applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicazione di quanto previsto dal <i>Piano Qualità</i> • Verifiche a cadenza mensile
	Rilevazione grado di soddisfazione dei beneficiari	<ul style="list-style-type: none"> • Somministrazione annuale di un questionario alle famiglie
	Recepimento delle critiche/ suggerimenti/reclami da parte dei beneficiari	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità del modulo di segnalazione /reclamo presso la sede del nido e sul sito WEB • Risposta scritta ad ogni segnalazione/reclamo pervenuta • Indirizzi posta elettronica su sito web www.2001agsoc.it nella sezione "Contattaci" alla voce "Segnalazioni, suggerimenti e reclami"