

**CARTA DEI SERVIZI**

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 P CS**

19/08/11

Pag. 1 di 12

Rev. 01 del

**Carta dei servizi**



Da settembre 2016 la gestione educativa del Nido d'Infanzia Valeria Paganini di Riomaggiore è affidata in concessione dal comune di Riomaggiore alla Cooperativa COCEA

**Cooperativa sociale C.O.C.E.A.**

La Cooperativa Sociale C.O.C.E.A. onlus (Cooperativa Operatori Culturali per l' Educazione attiva) è una cooperativa sociale di tipo A nata nel 1979 a La Spezia, con lo scopo di promuovere la ricerca e la sperimentazione in campo pedagogico-sociale-culturale, di garantire il rispetto dei diritti del bambino e di contribuire al positivo evolversi dei processi di crescita dei bambini e favorire il processo di crescita dell'autonomia dei soggetti svantaggiati.

La compagine della Cooperativa è costituita da 50 figure professionali con specifica formazione psicopedagogica. La formazione comune degli operatori, l'aggiornamento ed il confronto continuo, sono la garanzia per la creazione di situazioni educative realmente rispondenti ai bisogni degli utenti.

Dalla sua costituzione la Cooperativa si occupa della gestione di vari servizi per conto di Clienti Pubblici o Privati (in vari Comuni della Provincia della Spezia), quali: Asili Nido, Centri Bambine-Bambini, Centri diurni per disabili, Scuole dell'Infanzia, Centri estivi e di diversi progetti socio-educativi rivolti a minori svantaggiati.

**Mission della cooperativa**

La cooperativa Cocea si propone di promuovere lo sviluppo e l'innovazione dei Servizi con particolare attenzione all'emergere di nuovi bisogni sociali; di promuovere il benessere e la qualità della vita in un'ottica di prevenzione del disagio sociale e delle condizioni che lo determinano; di promuovere la collaborazione con altre agenzie sociali pubbliche e private secondo un'ottica di lavoro di rete che miri all'integrazione dei servizi sul territorio contribuendo alla creazione di un sistema territoriale dei servizi e che valorizzi la

**CARTA DEI SERVIZI**

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 PCS**

19/08/11

Pag. 2 di 12

Rev. 01 del

partecipazione attiva della comunità e delle sue rappresentanze; di promuovere la centralità dei clienti e dei fruitori dei servizi attraverso un'attenzione individualizzata ai loro bisogni impliciti ed espliciti; promuovere la partecipazione attiva dei soci alle politiche e alla cultura della cooperazione, oltre che alla vita sociale dell'organizzazione attraverso la circolazione delle informazioni e la trasparenza delle procedure; promuovere lo sviluppo delle risorse umane attraverso azioni formative volte all'aggiornamento, alla specializzazione, alla qualificazione, riqualificazione di professionalità atte a fornire risposte adeguate nella realizzazione dei servizi.

### **Dichiarazione della politica della qualità'**

Gli obiettivi primari della politica della qualità stabilita dal Consiglio di Amministrazione sono:

1. assicurare la massima qualità del servizio, la fiducia e soddisfazione del Cliente attraverso l'applicazione e l'utilizzo di metodologie di lavoro rispondenti all'identità aziendale, e che rispettino l'approccio unitario alla persona come individuo unico ed irripetibile
2. garantire l'affidabilità e l'efficienza attraverso un modello organizzativo adeguato alle dimensioni dell'impresa, alla complessità aziendale ed alla tipologia di servizi erogati;
3. diminuire i costi della non qualità, attraverso un sistema di controllo della qualità e della gestione efficiente ed efficace
4. garantire le condizioni per lo sviluppo equilibrato dell'impresa, attraverso investimenti sul capitale umano, su nuove attività nel settore dei servizi alla persona e sull'innovazione nei processi di erogazione dei servizi.
5. la scelta dei fornitori sulla base della loro capacità di rispondere alle richieste ed esigenze della cooperativa;
6. il controllo ed il mantenimento in efficienza delle attrezzature utilizzate.

Per attuare quanto sopra la Cooperativa Sociale opera secondo quanto di seguito indicato:

- è stato istituito il Manuale della Qualità;
- è stato designato il Rappresentante della Direzione; a cui è stata delegata piena libertà organizzativa ed autorità per sviluppare e gestire il Sistema Qualità in accordo alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001 Ed. 2008;
- sono stati distribuiti compiti e responsabilità specifiche in tema di Qualità ai Soci della Cooperativa, all'interno di un processo di identificazione di compiti e responsabilità relativamente alla progettazione, gestione e monitoraggio dei servizi all'interno delle aree;
- gli obiettivi per la qualità sono stati definiti, documentati e vengono riesaminati nel corso di periodiche riunioni della Direzione relative al riesame del Sistema Qualità della Cooperativa, sulla base di obiettivi ed indicatori individuati all'interno della Direzione rispetto ai quali vengono sistematicamente raccolti dati. Gli indicatori sono relativi agli aspetti economici dei servizi e dei processi, alle caratteristiche delle risorse umane intese come fattore fondamentale della produzione, alla qualità percepita.
- le esigenze di risorse sono state definite e messe a disposizione per i processi di gestione, di esecuzione e di controllo del lavoro, nonché di verifica ispettiva interna della qualità, e sono oggetto di revisione periodica all'interno dei riesami della direzione;
- le necessità di formazione per attuare programmi mirati alle specifiche competenze delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dei processi sono state identificate;
- il sistema di controllo della documentazione prodotta e ricevuta è stato realizzato e viene mantenuto e periodicamente aggiornato, secondo le esigenze espresse dagli operatori e le modifiche nella gestione operativa dei servizi e dei processi;

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 P CS**

19/08/11

Pag. 3 di 12

Rev. 01 del

- tutti i processi sono mantenuti costantemente sotto controllo;
- le indicazioni, osservazioni e gli eventuali reclami del Cliente vengono analizzati per poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita dall'erogazione dei servizi.

Per ottenere un livello qualitativo soddisfacente il Presidente per mandato del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale assicura che la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione in quanto elemento essenziale affinché vengano raggiunti gli obiettivi prefissati.

### La carta del servizio

La scelta di redigere una Carta del Servizio del Nido d'Infanzia Valeria Paganini , significa far conoscere il servizio, garantire trasparenza e, in sostanza, stabilire un "patto" tra chi gestisce un servizio e chi ne usufruisce.

La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. E' uno strumento in grado di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori.

### Principi fondamentali della carta

La cooperativa ha definito un sistema di regole e garanzie che consentano il massimo d'equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standards organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa.

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, la cooperativa garantisce:

**Eguaglianza dei diritti degli utenti:** l'erogazione del servizio è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei bambini, delle Valeria Paganinie delle loro famiglie. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio- economiche.

**Imparzialità:** tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;

**Servizio regolare:** è assicurato un servizio regolare e continuo, secondo il calendario scolastico;

**Controllo di qualità:** è obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato;

**Partecipazione:** è garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo dei servizi. E'assicurato il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti e presentare reclami;

**Efficienza ed Efficacia:** viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

### L'identità del Nido d'Infanzia Valeria Paganini

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 PCS**

19/08/11

Pag. 4 di 12

Rev. 01 del

Il Nido d'Infanzia è un servizio educativo per la prima infanzia che risponde ai bisogni delle bambine e dei bambini, di età compresa tra i tre mesi e i tre anni.

L'asilo nido assicura la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e svolge, nella comunità locale, funzioni di formazione permanente per la promozione di una cultura della prima infanzia (cultura di attenzione all'infanzia). Per raggiungere tali finalità, esso ricerca l'integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari ed, in specifico, con la scuola materna.

Il Nido d'Infanzia mette in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità garantendo le differenze, svolgendo altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio

Le attività educative all'interno del nido sono organizzate privilegiando situazioni di piccolo gruppo e sono tese alla valorizzazione delle diversità individuali. Adeguate strategie sono adottate per consentire un ambientamento graduale e attivo.

Il servizio di nido facilita l'accesso delle donne al lavoro e sostiene la conciliazione delle scelte professionali e familiari di entrambi i genitori, in un quadro di pari opportunità tra i generi.

### Le finalità del servizio

Il servizio educativo del Nido d'Infanzia costituisce un'opportunità educativa che favorisce lo sviluppo armonico delle bambine/ bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- dell'**autonomia** e dell'**identità** dei bambini / bambine la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- della **personalità** del bambino e della bambina nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della **comunicazione** fra bambini e/ bambine, tra bambini / bambine adulti, allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- di un'educazione orientata al **rispetto dei valori di libertà**, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, del rispetto delle diversità, nonché alla valorizzazione di una cultura di pace e di solidarietà fra i popoli contro ogni forma di intolleranza, discriminazione, totalitarismo;
- di **processi educativi** tesi a sviluppare le potenzialità innate in ciascuna bambina e bambino rendendoli capaci di esprimerle e sostenendoli nella formazione della loro identità e conoscenza.

### Il Servizio

Il Nido d'Infanzia Valeria Paganini si trova a Riomaggiore in Via del Santuario - tel 0187/ 921028.

L'accesso avviene su domanda di iscrizione da effettuarsi presso gli uffici della Cooperativa COCEA a La Spezia in Corso Nazionale 241 o presso il Nido .

### Calendario annuale e orario di apertura

Il nido è aperto dalla 2° settimana di settembre al 30 giugno di ogni anno.

Durante il periodo di Natale, Pasqua sono previsti periodi di sospensione sulla base del calendario scolastico regionale. Eventuali altre sospensioni, che potrebbero essere stabilite dal dirigente sulla base di ragioni di emergenza o tutela della sicurezza pubblica, verranno tempestivamente comunicate ai genitori.

Dal 1° luglio al 31 agosto è funzionante il servizio estivo- con orari annualmente determinati a



## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 PCS**

19/08/11

Pag. 5 di 12

Rev. 01 del

cui potranno accedere i bambini che hanno già frequentato il nido, o nuove iscrizioni in caso di posti liberi, per i quali sia stata presentata domanda nei termini stabiliti.

### Funzionamento e organizzazione

Il nido garantirà un servizio di 10 mesi all'anno dal lunedì al venerdì dalle h.8.00 alle 16.00. Al nido possono accedere bambini e bambine d'età compresa tra i 3 e 36 mesi, suddivisi a seconda dell'età in lattanti/ medi e grandi.

Il nido è organizzato per gruppi sezione. Le sezioni possono essere omogenee, oppure eterogenee per età. Il team degli educatori decide l'organizzazione dei gruppi.

In caso di frequenza di minore disabile la sezione può essere supportata dalla presenza di una educatrice aggiuntiva.

### Partecipazione Delle Famiglie

All'interno del progetto educativo il rapporto con le famiglie e la loro reale partecipazione attiva è un elemento costitutivo di grande rilevanza.

La struttura educativa, infatti, deve essere capace di confrontarsi in maniera aperta e flessibile con la famiglia, contesto sociale dal quale il bambino proviene e dove ha maturato esperienze e conoscenze originali, realizzando un progetto educativo che sia il risultato di un'azione congiunta di famiglia e Nido d'Infanzia.

Le modalità di incontro con le famiglie si articolano in:

#### **Incontri periodici**

Dove sono presenti operatori e genitori. Sono previsti allo scopo di far conoscere e discutere il progetto educativo e pedagogico; inoltre in queste occasioni si affrontano contenuti più strettamente legati alle esperienze dei bambini (proiezione video, diapositive...).

#### **Colloqui individuali**

Momenti di interscambio tra genitori ed operatori. Per scambiarsi informazioni sulle abitudini del bambino e del suo vissuto; per affrontare e risolvere piccole difficoltà; per condividere i progressi dei bambini.

Possono essere richiesti, sia dalle operatrici che dai genitori, durante tutto l'anno scolastico quando le parti interessate ne sentano la necessità

#### **Lo scambio quotidiano**

Nei momenti di entrata e uscita del bambino gli operatori, a turno, hanno la possibilità di avere uno scambio di informazioni con la figura familiare.

### Il Collettivo

IL collettivo degli operatori è formato da :

- 1 coordinatore
- 2 Educatori
- 1 cuoca /ausiliaria

Gli operatori del Nido d'Infanzia Valeria Paganini (compresi supplenti) hanno da tempo rapporti di lavoro con la Cooperativa o ne fanno parte.

### Il personale

**Coordinatore pedagogico**  
M 01 PCS



## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO

M 01 P CS

19/08/11

Pag. 6 di 12

Rev. 01 del

con responsabilità pedagogiche ed organizzative è una "figura di sistema" che tiene in rete e qualifica tutte le attività e le relazioni che ruotano attorno al servizio educativo e riferimento per le relazioni con le famiglie nonché figura di raccordo con il coordinamento pedagogico dell'Amministrazione Comunale e Distrettuale

**Educatrici**

hanno competenze relative all'educazione e alla cura dei bambini in sinergia con le famiglie. Tutti gli educatori (compresi supplenti) sono in possesso dei titoli di studio previsti dalla Legge della regione Liguria n° 6 del 2009 "Promozione delle politiche per i minori e i giovani" e dalla Deliberazione G.R n. 588 del 12/05/2009

**Personale ausiliario**

Il personale ausiliario, con idonea professionalità e formazione, svolge attività di supporto alle attività educative e didattiche e di pulizia. I locali, curati e puliti dal personale, assicurano condizioni di igiene e sicurezza ai bambini e agli operatori

**Personale di cucina** la preparazione dei pasti avviene all'interno della struttura da personale di cucina con idonea professionalità e formazione.

## La formazione del personale

Ci piace considerare la formazione come qualcosa che si muove, una spinta dinamica che nella continuità introduce elementi di trasformazione e cambiamento, crescita professionale e culturale, efficienza ed efficacia del servizio, un modo per stare vicino alle persone che operano nei servizi, per ascoltare i loro bisogni, per proporre nuove azioni e sperimentazioni, sviluppando senso di identità e appartenenza.

La formazione permanente in servizio, (incontri di sezione tra operatrici con la coordinatrice, i collettivi) e l'aggiornamento si configurano come luoghi e tempi e spazi in cui "pensare" il proprio lavoro. E' la formazione permanente che si affianca al tempo del lavoro e si integra con esso. E' nello scambio delle esperienze, nell'approfondimento culturale, e nello scambio fra pratica e teoria che la formazione permanente fa scaturire elementi di miglioramento dell'agire educativo, perché questo è analizzato, pensato e reso intersoggettivo.

In ultima analisi aggiornamento e formazione costituiscono una modalità valida di garantire il monitoraggio del servizio la corretta applicazione dei parametri organizzativi e la sua evoluzione culturale.

Proprio per questa visione che abbiamo della formazione la cooperativa ogni anno progetta e organizza la formazione degli operatori con spirito di attenzione e cura.

Il piano di formazione tiene conto delle seguenti aree che sono state individuate come prioritarie:

**personale/motivazionale:** star bene, trovarsi bene nel proprio lavoro

**professionale:** gli orizzonti culturali, i presupposti teorici, la conoscenza dei metodi, strumenti e tecniche per l'ottimizzazione del proprio lavoro

**relazionale /sociale:** la conoscenza del contesto ambientale e la capacità di azione sul territorio,

**socio politica:** le politiche sociali, culturali, educative,

**giuridico/amministrativa:** la legislazione regionale, nazionale, internazionale.

## Lo spazio

L'organizzazione dell'ambiente è risultato di scelte educative e consapevoli, fondate su esperienze riflessioni e sulla valutazione del gruppo frequentante.

**CARTA DEI SERVIZI**

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 PCS**

19/08/11

Pag. 7 di 12

Rev. 01 del

Lo spazio viene organizzato pensando a ciò che nel suo interno può accadere, favorendo il più possibile, anche nei bambini più piccoli, la possibilità di orientarsi autonomamente tra le diverse opportunità di gioco.

In questa direzione i materiali posti a disposizione dovranno essere innanzi tutto ordinati ed organizzati in modo tale da permettere al bambino esperienze dirette anche senza l'aiuto dell'adulto.

Il bambino imparerà a scegliere di volta in volta, assieme all'adulto o da solo, giochi ed attività inerenti ai suoi interessi.

L'ambiente sarà caldo ed accogliente, capace di trasmettere sensazioni di rassicurazione e benessere; al contempo dovrà essere in grado di "provocare" nel bambino, con sollecitazioni ricche e stimolanti, la voglia ed il piacere di fare.

### La Giornata

La giornata al Nido d'Infanzia è un insieme articolato di situazioni anche molto diverse tra di loro e che tuttavia, proprio nel loro intreccio determinano il senso complessivo dell'esperienza del bambino al Nido.

Ogni momento, Infatti, assume significati diversi a seconda del numero dei bambini che coinvolge, del tipo di ruolo giocato dall'adulto, dello spazio utilizzato. Le cosiddette situazioni di **routines** (entrata, cambio, colazione e uscita) scandiscono il ritmo temporale della mattinata.

Diversamente da come il termine routines potrebbe suggerire, queste situazioni non sono affatto meccaniche e ripetitive, ma sono invece situazioni in cui si realizza un rapporto più stretto ed individualizzato tra operatore e bambino, con maggiore ricchezza di scambi comunicativi e contatto corporeo. I momenti di **gioco libero** occupano una parte consistente del tempo di una giornata: questi momenti coinvolgono, generalmente, l'intero gruppo e mettono in primo piano le interazioni tra i bambini. Infatti nel gruppo si vanno organizzando, oltre al gioco individuale, coppie o piccoli gruppi che condividono percorsi di gioco o semplicemente spazi e oggetti. Il gioco libero trova il suo maggiore supporto nell'organizzazione dello spazio in angoli organizzati dove i bambini trovano disponibili e a portata di mano strutture, oggetti e materiali. Le educatrici hanno una funzione di "sostegno" generale della situazione e intervengono per facilitare l'avvio di percorsi di gioco nei vari angoli o su specifica richiesta dei bambini o in situazioni caotiche o altamente conflittuali. Nelle situazioni di gioco maggiormente organizzato e strutturato le **attività**, che si realizzano nella parte centrale della mattina, vengono proposte ai bambini in piccolo gruppo, percorsi di esperienze nell'atelier o nei diversi angoli di gioco. In queste situazioni l'adulto ha un ruolo di regia maggiormente attiva, sollecita nei bambini la motivazione e l'interesse alla partecipazione, promuove l'espressione da parte di ogni bambino di stili e strategie personali.

### Giornata tipo

8.00-9.00 ENTRATA	Un'operatrice accoglie i bambini in sezione e, dopo aver scambiato con i genitori eventuali informazioni, li accompagna nelle situazioni di gioco che sono attivate negli angoli allestiti.
9.00-10.00	I bambini continuano tutti insieme a condividere lo spazio del salone del Nido fino alle 10.00

**CARTA DEI SERVIZI**

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 PCS**

19/08/11

Pag. 8 di 12

Rev. 01 del

10.00 -10.30 MOMENTO DELLA FRUTTA	All'interno della sezione avviene il «momento della frutta» : i bambini si raccolgono, si salutano, si contano e mangiano la frutta
10.30-11.30 M O M E N T O DELL'ATTIVITA'	La mattinata prosegue con proposte di attività diverse a piccolo gruppo o a gruppo unico
11.30-11.45 IL CAMBIO	La cura e l'igiene del bambino vengono garantiti durante tutto l'arco della giornata. In particolare al termine dell'attività, dopo il pranzo e al momento del risveglio.
11.45-12.00 MOMENTOCOMUNE : l'anaconda	In attesa del pranzo i bambini si raccolgono sull'anaconda dove vengono proposti giochi cantati e canti
11.45/12.00	Prima uscita
12.00 PRANZO	Il momento del pasto al nido è organizzato con la massima cura perché le bambine ed i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima socialmente caldo e sereno. La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo, le chiacchiere a tavola, favoriscono il piacere di stare insieme. Tutti i bambini si ritrovano nella sala da pranzo, si mettono il bavagliolo e scelgono liberamente il proprio posto. Al tavolo si predispongono gli operatori. Dopo pranzo avviene la preparazione al riposo pomeridiano che prevede eventuali cambi e l'igiene personale (pulizia viso, mani).
13.00 IL SONNO	La penombra, la lettura di un libro, il canto una ninna-nanna, un giocattolo preferito e la presenza delle operatrici rendono il momento del riposo il più tranquillo possibile. I bambini si addormentano nella «stanza del sonno».
RISVEGLIO	Via via che i bambini si svegliano, dopo essersi lavati e vestiti sono coinvolti in attività tranquille
15.30-16.00 USCITA	All'interno della sezione sono organizzate situazioni di gioco, mentre si attende l'arrivo dei familiari.

### L'inserimento

L'inserimento di un bambino piccolo in una istituzione come il Nido d'Infanzia è un fatto delicato per vari motivi : perché esiste un'oggettiva difficoltà nella separazione tra genitori e bambino piccolo, perché l'ambientamento in un nuovo contesto richiede tempi e modi adeguati, perché affidare un bambino piccolo ad un'istituzione (come il Nido d'Infanzia) può essere vissuto da parte delle famiglie con senso di colpa e abbandono.

Per questi motivi è importante che gli operatori concordino insieme tra loro ed anche con i genitori gli elementi significativi della pratica dell'inserimento, valorizzando la peculiarità del singolo.



**CARTA DEI SERVIZI**

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 PCS**

19/08/11

Pag. 9 di 12

Rev. 01 del

A tal fine viene stabilito un colloquio preliminare con ogni singola famiglia, attraverso il quale il genitore "racconta" il proprio bambino (la sua storia, i suoi gesti, le sue preferenze, giochi e abitudini).

Poiché non esiste una ricetta precostituita (ogni bambino diverso dall'altro), i tempi dell'inserimento non vanno regolati secondo un rigido calendario, ma secondo un criterio elastico in relazione alle diverse esigenze del bambino e della famiglia.

### **Modalità**

La nostra cooperativa, facendo riferimento alle esperienze degli anni precedenti, ritiene opportuno che l'inserimento sia graduale e scaglionato.

Graduale nel rispetto dei ritmi di ciascun bambino, scaglionato perché fatto a gruppi in maniera tale da non favorire un rapporto individuale e privilegiato, certamente senza nulla togliere a momenti di cura e gioco personale con il bambino.

Tale tipo di inserimento non deve essere considerato una pratica unicamente in funzione del bambino : non si punta sull'adattamento del piccolo alla struttura, ma sull'evoluzione di un rapporto che coinvolge i tre protagonisti dell'esperienza (il genitore, il bambino e l'operatore).

Quando il bambino avrà raggiunto una sufficiente sicurezza nell'ambiente, nel gruppo dei bambini e nelle operatrici di sezione, la sua esplorazione e la sua conoscenza si allargheranno agli altri spazi del nido, agli altri bambini e operatori.

### **Le Regole Del Nido d'Infanzia**

Il collettivo degli operatori ritiene opportuno far giungere a conoscenza di tutte le famiglie una serie di «norme», il cui scopo è quello di consentire il funzionamento ottimale dell'istituzione e dei suoi rapporti con le famiglie. Le riportiamo qui di seguito:

#### **ORARI**

Le famiglie sono chiamate al rispetto rigoroso degli orari di ingresso e di uscita. Il nido apre alle ore 8.00 e si ammettono i bambini fino alle ore 9.30. Dopo tale orario saranno accettati solo coloro che ne avranno dato preventiva motivazione, anche telefonicamente, e per giustificati motivi.

Uscita 15.30-16.00

Prima dell'orario di apertura e dopo l'orario di chiusura non potranno essere accettati o trattenuti i bambini al nido in quanto l'assicurazione copre soltanto l'orario di attività del nido e la responsabilità di qualsiasi eventuale incidente occorso al di fuori di esso ricadrebbe totalmente sugli operatori. All'uscita i bambini verranno affidati solo alle figure familiari, salvo accordi o precedenti avvertimenti.

#### **DIETA**

La dieta seguita al nido, è tale da garantire una sana ed equilibrata nutrizione del bambino, in rapporto alla sua età ed ai suoi bisogni. I genitori che per esigenze alimentari del bambino avranno necessità di fare variazioni alla dieta dovranno farsi autorizzare dal pediatra di fiducia e presentare il certificato al Nido.

Non è consentito portare al nido alcun tipo di alimento o bevande.(dieta in allegato)

#### **MEDICINALI**

Nessun tipo di medicinale (farmacopea ufficiale o prodotti omeopatici) può essere somministrato ai bambini da parte del personale del nido. Tale obbligo deriva sia



**CARTA DEI SERVIZI**

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 PCS**

19/08/11

Pag. 10 di 12

Rev. 01 del

dall'impossibilità degli operatori di adempiere ad una pratica non prevista, sia per evitare dannosi condizionamenti farmacologici del minore.

**VESTIARIO**

Il nido consiglia un abbigliamento che consenta al bambino il massimo di comodità e di libertà di gioco e di movimento. Gli indumenti dovranno essere opportunamente contrassegnati. Preghiamo inoltre i famigliari di entrate nello spazio gioco del nido, nelle sezioni, muniti di pantofole per evitare di sporcare uno spazio in cui i bambini si muovono liberamente.

**Rinuncia /decadenza frequenza Assenze**

- a) Eventuali periodi di assenza per motivi familiari devono essere preventivamente comunicate per iscritto e per un periodo massimo di 45 giorni.
- b) Nei casi in cui l'assenza sia dovuta a motivi di salute e si prolunghi oltre 20 gg. i genitori sono tenuti a presentare certificato del pediatra curante che attesti la necessità di un periodo di sospensione della frequenza comunque non superiore a 60 giorni.
- c) Le assenze ingiustificate che si prolunghino per periodi superiori al 20° giorno comportano la perdita del diritto alla frequenza, che viene sancita tramite provvedimento del Responsabile competente.
- d) Il ritiro dalla frequenza, così come la rinuncia al posto non ancora occupato, devono essere comunicati per iscritto. Verrà addebitata la retta di frequenza relativa al mese in cui è consegnata la comunicazione della rinuncia.
- e) Per i casi di cui alle precedenti lettere b) e c) sarà comunque dovuta la tariffa prevista anche per i periodi di mancata frequenza.

**Norme sanitarie**

In merito alla compatibilità delle condizioni sanitarie degli ospiti con la vita comunitaria, le riammissioni al servizio successivamente ad un periodo di malattia, la possibilità di somministrazione di farmaci e di diete speciali si rinvia alle determinazioni del Distretto Sanitario competente per territorio.

**Orari**

L'orario di funzionamento del Nido d'Infanzia Valeria Paganini è previsto dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

**Ammissioni**

Al nido sono ammessi i bambini di età compresa tra tre e trentasei mesi, con priorità per i residenti di Riomaggiore.

Possono essere accolti anche bambini residenti in altri Comuni, inseriti in altra graduatoria che sarà utilizzata in caso di esaurimento della graduatoria principale.

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO

M 01 P CS

19/08/11

Pag. 11 di 12

Rev. 01 del

## Tariffe

Le tariffe per il servizio di Nido d'Infanzia sono determinate dalla Coop Cocea e il pagamento dovrà avvenire a favore della stessa attraverso Bonifico , Assegno bancario o Bollettino postale .  
L'introduzione di altre modalità di pagamento verranno trasmesse con apposita comunicazione

## Fornitori

La gestione delle forniture, data la natura dei servizi gestiti, riveste un'importanza strategica e fondamentale pertanto la Cooperativa per garantire standard qualitativi elevati impegna molte risorse per questa fase del processo .

La Cooperativa ha definito procedure documentate per la valutazione, la qualificazione e la scelta dei Fornitori e la gestione degli Ordini d'acquisto per assicurare che il prodotto/servizio acquistato sia conforme ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

Per Valutazione di un Fornitore si intende l'insieme delle azioni svolte per accertare la capacità e l'affidabilità dello stesso a fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di Qualità richiesti.

La valutazione dei Fornitori serve a:

- selezionare e Qualificare in modo oggettivo i Fornitori più convenienti ed affidabili, con cui instaurare maggiori rapporti di collaborazione
- avere maggiori garanzie sulla Qualità e conformità dei prodotti e dei servizi forniti
- classificare e confrontare nel tempo i Fornitori di prodotti uguali o simili.

Il tipo di Valutazione sui Fornitori viene stabilito caso per caso in relazione al tipo di prodotto o servizio, alla sua importanza, alle caratteristiche richieste e, quando applicabile, alle informazioni precedentemente raccolte ed accertate sulle prestazioni del Fornitore.

## Criteri Di Qualità'

La cooperativa Cocea al fine di garantire la Qualità dei propri Servizi, applica alcuni criteri di gestione:

**Selezione del Personale.** Gli educatori vengono selezionati dai Responsabili del Personale della Cooperativa, i quali, dopo aver definito i requisiti necessari all'espletamento del ruolo, procedono ad un colloquio di selezione a cui farà seguito un percorso di formazione.

**Qualità del Servizio.** Tutte le attività svolte presso il Nido d'Infanzia Valeria Paganini vengono programmate, organizzate, realizzate, documentate e controllate attraverso un sistema di verifiche che coinvolge sia gli operatori, che il responsabile del Servizio. Vengono infatti valutate le prestazioni erogate e le modalità di gestione attraverso opportune Verifiche

**Soddisfazione del Cliente.** La cooperativa consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi ed educativi del servizio , devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

**CARTA DEI SERVIZI**

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 P CS**

19/08/11

Pag. 12 di 12

Rev. 01 del

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati da una "Commissione " che redige una relazione e formula le conseguenti proposte di intervento.

**Tutela Degli Utenti** Per rimuovere eventuali disservizi gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare alla cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità enunciati nel presente opuscolo relativi alla realizzazione del servizio. Le modalità attivate saranno le seguenti:

- I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- La cooperativa , 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.

### Reperibilità dell'addetto

Per i reclami il Responsabile del Servizio sarà disponibile tutti i lunedì del mese dalle ore 16.00 alle ore 19.00 presso il Nido d'Infanzia Valeria Paganini previo appuntamento da concordare con la Sig. Rebecchi Raffaella, Tel .335364076

### Modalità per i reclami

**I reclami scritti** dovranno essere inoltrati a:

Responsabile dei Servizi della Coop Cocea, Corso Nazionale 241 La Spezia

**Via Fax** al n 0187/563768

**Posta elettronica all'indirizzo** :info@cocea.it

Valida dal 01/09/2017 al 30/06/2018