

# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
M 01 PCS

19/08/11

Pag. 1 di 13

Rev. 01 del

## **Carta del servizio Asilo nido "Zigo Zago"**

La gestione dell'Asilo è stata affidata in 2013, alla cooperativa la propria presenza 1989.



Nido di Castelnuovo Magra concessione, da Settembre sociale Cocea che conferma dall'apertura del servizio nel

**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 di 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 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.



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
M 01 PCS

19/08/11

Pag. 2 di 13

Rev. 01 del

## Dichiarazione della politica della qualità'

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

- 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 rispecchino l'approccio unitario alla persona come individuo unico ed irripetibile
- garantire l'affidabilità e l'efficienza attraverso un modello organizzativo adeguato alle dimensioni dell'impresa, alla complessità aziendale ed alla tipologia di servizi erogati;
- diminuire i costi della non qualità, attraverso un sistema di controllo della qualità e della gestione efficiente ed efficace
- 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.
- la scelta dei fornitori sulla base della loro capacità di rispondere alle richieste ed esigenze della cooperativa;
- 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;
- 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.



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
M 01 PCS

19/08/11

Pag. 3 di 13

Rev. 01 del

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.

### Fattori di qualità , indicatori e standard di qualità del servizio

| Fattori                        | Indicatori   | Standard  |
|--------------------------------|--|---|
| Qualità dell'alimentazione     | • Esistenza cucina interna                             | Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP   |
|                                | • Accettazione delle necessità di diete personalizzate | Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata: <ul style="list-style-type: none"><li>• Per motivi di salute se accompagnate da certificato medico</li><li>• Per motivi religiosi</li></ul>   |
| Igiene ambientale              | • Programmazione degli interventi                      | Rispetto della programmazione: <ul style="list-style-type: none"><li>• pulizia sezioni 2 volte al giorno</li><li>• pulizia dei bagni 2 volte al giorno</li><li>• pulizia dei vetri 1 volta ogni 15 giorni</li><li>• cambio lenzuolini 1 volta alla settimana</li><li>• pulizia dei giochi settimanale a rotazione</li></ul> |
|                                | • Prodotti previsti dalla normativa HACCP              | Piene corrispondenza  |
| Igiene personale dei bambini/e | • Pantofole per il nido                                | • Cambio scarpe giornaliero all'ingresso  |
|                                | • Cambio pannoloni                                     | • Almeno 2 cambi al giorno  |
| Igiene personale educatori     | • Indumenti dedicati al nido                           | • Cambio abbigliamento inizio turno   |
|                                | • Calzature dedicate al nido                           | • Cambio calzature inizio turno   |
|                                | • Utilizzo di guanti monouso                           | • Ogni cambio pannoloni   |
|                                | • Protezioni di abrasioni e ferite                     | • Completa copertura dell'abrasione o ferita  |



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ **Cooperativa sociale** COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 PCS**

19/08/11

Pag. 4 di 13

Rev. 01 del

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizzo di soprascarpe per gli esterni</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ogni persona esterna ha a disposizione soprascarpe per poter entrare negli ambienti del nido.</li> </ul>   |
| Sicurezza ambientale                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adeguatezza alla normativa vigente</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità</li> <li>Tappeti antiscivolo</li> <li>Recinzione del giardino</li> <li>Detersivi, medicinali e altre sostanze chimiche non accessibili ai bambini</li> </ul> |
| Efficacia attività educativa pedagogica      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizzazione del percorso dell'inserimento</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>durata da 1 a due settimane</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>compresenza degli educatori</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>compresenza fissa di tutti gli educatori dalle 9,30 alle 13,30</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Almeno 2.5 ore settimanali per attività di programmazione educativa, documentazione e verifica nel collettivo delle educatrici</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorativo rispetto alla normativa vigente</li> <li>(1 a 7 anche per i bambini dai 24 ai 36 mesi)</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Esistenza di materiale vario sempre a disposizione dei bambini</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>sono sempre presenti e accessibili ai bambini giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per attività motorie</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Almeno 20 ore annue</li> </ul>   |
| Informazione e comunicazione con le famiglie | <ul style="list-style-type: none"> <li>Esistenza della carta del servizio</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>A disposizione delle famiglie</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Almeno 2 volte all'anno</li> </ul>   |



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
M 01 PCS

19/08/11

Pag. 5 di 13

Rev. 01 del

|                               |  |   |
|-------------------------------|--|---|
|                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Momenti di informazione assembleare</li></ul>                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• almeno 2 volte all'anno</li></ul>   |
|                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• momenti di scambio quotidiano</li></ul>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• scambio verbale quotidiano di informazioni tra educatrici e genitori, all'ingresso e all'uscita dei bambini dal nido.</li><li>• Presenza di un cartellone informativo dove vengono scritti messaggi relativi alla giornata(pranzo,sonno,..)</li></ul> |
| Partecipazione delle famiglie | <ul style="list-style-type: none"><li>• partecipazione elettiva al comitato di gestione</li></ul>          | <ul style="list-style-type: none"><li>• almeno due riunioni all'anno</li></ul>  |
|                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• cogestione di momenti di festa o giornate di nido aperto</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Almeno due eventi all'anno</li></ul>  |

### Perché la carta del servizio

La scelta di redigere una Carta del Servizio di Asilo Nido, 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.

### 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 bambine e 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



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
M 01 PCS

19/08/11

Pag. 6 di 13

Rev. 01 del

attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato;

**Partecipazione:** è garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo del servizio. 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

L'asilo nido 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.

L'asilo nido 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 dell'asilo 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 asilo 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 di asilo nido

Il servizio di nido costituisce un'opportunità educativa che favorisce lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- dell'**autonomia** e dell'**identità** dei bambini e delle bambine e 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 e tra bambini bambine e 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 principio su cui si basa l'attività del servizio educativo dell'asilo nido è la convinzione che i bambini e le bambine sono



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO

M 01 P CS

19/08/11

Pag. 7 di 13

Rev. 01 del

- portatori di diritti di cittadinanza e rappresentano una componente fondamentale della nostra società, alla quale sono rivolti progetti, interventi e servizi.
- sono cittadini giovanissimi, soggetti di diritti e portatori di bisogni.

Il servizio di Asilo Nido, rappresenta un momento formativo fondamentale e di esperienza decisiva per la crescita personale e sociale, grazie all'incontro con i coetanei, con gli adulti responsabili professionalmente, con i segni e i linguaggi delle culture

### Il Servizio

L'Asilo Nido Zigo Zago si trova a Castelnuovo Magra in Via della Pace 1, - tel 0187 670087 - L'accesso avviene su domanda di iscrizione da effettuarsi presso l'Ufficio Servizi Sociali del comune di Castelnuovo Magra.

### L'organizzazione dell'asilo nido

L'Asilo nido garantirà un servizio di 10 mesi all'anno dal lunedì al venerdì dalle h.7.30 alle 16.00.

Al nido possono accedere bambini e bambine d'età compresa tra i 4 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.

### La partecipazione dei genitori alla vita del nido

Intendiamo innanzitutto sottolineare come la partecipazione della famiglia sia da assumere quale elemento non accessorio, ma fondamentale del processo educativo. In primo luogo, come contesto sociale dal quale il bambino proviene e dove egli ha maturato conoscenze ed esperienze originali; la famiglia è un elemento con il quale la struttura educativa deve confrontarsi in modo aperto e flessibile. Inoltre, il continuo confronto e la condivisione del progetto educativo in tutte le sue fasi, all'interno di una relazione reciproca tra genitori ed operatori, è un presupposto per la qualità dell'esperienza che il bambino vive nel corso della sua permanenza al nido.

Le modalità di incontro con le famiglie si articolano in :

**Assemblea dei genitori:** nei primi giorni dell'anno scolastico le educatrici convocano i genitori

di tutti i bambini e le bambine per illustrare l'organizzazione e le linee generali della programmazione educativa;

**Incontri periodici con i genitori** Sono previsti allo scopo di far conoscere e discutere il progetto pedagogico ed organizzativo del nido.

**Colloqui individuali** condotti dagli operatori con i genitori di ogni bambino. Rappresentano uno spazio di incontro privilegiato per la conoscenza del bambino anche in relazione alla messa in evidenza delle omogeneità o meno tra comportamenti in famiglia e al nido (pre e post-inserimento, durante il corso dell'anno). Inoltre costituiscono un contesto di ascolto e di dialogo attraverso cui costruire una relazione che può arricchire sia il genitore che l'educatore.



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
M 01 P CS

19/08/11

Pag. 8 di 13

Rev. 01 del

**Lo scambio quotidiano:** nei momenti sia di entrata che di uscita del bambino al nido, gli operatori, a turno, hanno la possibilità di avere uno scambio di informazioni con la figura familiare.

**Comitato di gestione** uno spazio istituzionalmente previsto per la partecipazione attiva dei genitori è quella della Gestione Sociale attraverso il Comitato di Gestione di cui fanno : il Sindaco o suo delegato, un consigliere comunale per ciascun gruppo consigliere, tre rappresentanti dei genitori dei bambini iscritti all'asilo nido eletti dall'assemblea dei genitori, due rappresentanti designati dal personale asilo nido, due rappresentanti delle organizzazioni femminili presenti del comune, l'assistente sociale, l'assistente sanitaria di zona

### Il Collettivo

Il collettivo degli operatori è formato da:

- 5 educatrici di cui 1 part- time
- 1 Cuoca
- 2 Ausiliarie
- 1 Coordinatore pedagogico

Gli operatori del nido (compresi supplenti) hanno da tempo rapporti di lavoro con la Cooperativa o ne fanno parte.

### Il personale

All'interno della struttura sono impiegate le seguenti figure professionali:

#### **Coordinatore pedagogico**

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



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
M 01 PCS

19/08/11

Pag. 9 di 13

Rev. 01 del

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 al nido

L'ambiente è l'elemento fondamentale della progettazione educativa al nido. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione.

L'ambiente che il nido offre all'esperienza dei bambini e delle bambine è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono ai bambini e alle bambine stimoli e possibilità di esperienze tra le più varie e nello stesso tempo costruttive e complesse.

La strutturazione di zone che delimitano lo spazio e lo configurano in centri per attività diversificate, si fonda sui principi della regia educativa e del miglioramento dei rapporti sociali e affettivi a favore della crescita dell'autonomia e delle competenze infantili.

I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e delle bambine e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/ espressive vissute con il corpo che connotano l'immagine e la cultura del nido.

## La giornata al nido

La giornata al nido 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 all'Asilo 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, pranzo, sonno, merenda...) scandiscono il ritmo temporale della mattinata. Diversamente da come il termine routine potrebbe suggerire, queste situazioni non sono affatto meccaniche e ripetitive, ma sono invece le situazioni in cui si



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
M 01 PCS

19/08/11

Pag. 10 di 13

Rev. 01 del

realizza 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 ed oggetti. Il gioco trova il suo maggiore supporto nell'organizzazione dello spazio in angoli di gioco 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 e 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 o ancora all'esterno, in giardino. 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

### 7.30-8.30 PRIMA ENTRATA

La presenza di due operatrici prevede l'entrata dei bambini che hanno la possibilità di fare colazione.

### 8.30-9.00 SECONDA ENTRATA

Un'operatrice accoglie i bambini e, dopo aver scambiato con i genitori eventuali informazioni, li accompagna in salone dove le altre operatrici si occupano di organizzare situazioni di gioco negli angoli allestiti. Alle 9.00, terminato il momento dell'entrata, i bambini continueranno tutti insieme a condividere lo spazio del salone del Nido fino alle 9.30.

### 9.30 MOMENTO MELA

All'interno della sezione avviene il «momento della mela»: i bambini si raccolgono, si salutano, si contano e si scambiano una fettina di mela.

### MOMENTO DELL'ATTIVITA'

La mattinata prosegue con proposte di attività diverse a piccolo gruppo.

### 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.

### MOMENTO COMUNE: l'anaconda

In attesa del pranzo i bambini si raccolgono sull'anaconda dove vengono proposti giochi cantati e canti

### ORE 11.30 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, se mettono il bavagliolo e scelgono liberamente il proprio posto. Ad ogni tavolo si predispongono uno o più operatori. Dopo pranzo avviene la preparazione al riposo pomeridiano che prevede eventuali cambi e l'igiene personale (pulizia viso, mani, denti).

### IL SONNO



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 PCS**

19/08/11

Pag. 11 di 13

Rev. 01 del

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**

Cambio ed igiene personale. I tempi e le modalità diverse del risveglio del bambino richiedono attenzioni e tempi differenziati.

### **15.00 MERENDA**

Via via che i bambini si svegliano, dopo essersi lavati e vestiti, possono fare la merenda.

### **15.30-16.00 USCITA**

All'interno della sezione sono organizzate situazioni di gioco, mentre un'operatrice accompagna i bambini all'uscita all'arrivo dei familiari.

## **L'inserimento del bambino**

L'inserimento di un bambino piccolo in una istituzione come il nido è un fatto delicato per vari motivi: perché esiste un'oggettiva difficoltà nella separazione tra i genitori e bambino piccolo, perché richiede tempi e modi adeguati, perché affidare un bambino piccolo al nido 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. 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 gusti, le sue preferenze, giochi e abitudini) e l'operatore ha l'opportunità di dare informazioni riguardo i metodi e i contenuti dell'esperienza educativa. Poiché non esiste una ricetta preconstituita (ogni bambino infatti è 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'**

Facendo riferimento alle esperienze degli anni precedenti, riteniamo opportuno che l'inserimento sia graduale e scaglionato. Graduale nel rispetto dei ritmi di ciascun bambino, scaglionato perché fatto a gruppi. Perché il bambino già dai primi giorni di frequenza possa gestire autonomamente lo spazio e i rapporti con gli operatori verrà predisposto lo spazio esterno e interno alle sezioni in angoli d'interesse. Gli operatori gestiranno gli angoli in modo tale da mantenere sempre elevato il grado di interesse del bambino. Ai genitori verrà riservato uno spazio adiacente al salone dove potranno seguire gli spostamenti dei loro bambini. 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 la sua esplorazione e la sua conoscenza si allargheranno agli altri spazi del nido, agli altri bambini e operatori.

## **Le Regole Del Nido**

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:



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO

**M 01 P CS**

19/08/11

Pag. 12 di 13

Rev. 01 del

### **ORARI**

Le famiglie sono chiamate al rispetto rigoroso degli orari di ingresso e di uscita. Il nido apre alle ore 7.30 per i genitori che ne fanno richiesta motivata da problemi di lavoro. Si ammettono i bambini fino alle ore 9.15. 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 servizio competente dell'ASL 5 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 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. Prego 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.

### **Tariffe**

Le tariffe per il servizio di nido d'infanzia sono determinate dall 'Amministrazione comunale sulla base dell'attestazione ISEE e il pagamento dovrà avvenire a favore di COCEA attraverso Bonifico , Assegno bancario, Conto corrente 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.



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
M 01 PCS

19/08/11

Pag. 13 di 13

Rev. 01 del

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 l'Asilo Nido 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 questionario opportunamente tarato, rivolto 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.

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 che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare alla cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta 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.



# ROCEDURA DELLA QUALITÀ Cooperativa sociale COCEA

PROCEDURA CARTA DEI SERVIZI

**CARTA DEI SERVIZI**

IDENTIFICAZIONE

DOCUMENTO  
**M 01 P CS**

19/08/11

Pag. 14 di 13

Rev. 01 del

## 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, 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 01/09/2016 al 30/06/2017

