



Mod 8.2_C2 -Carta Servizi Carpanedo-Ed 2 Rev oo Del 01-01-18

Carta del servizio

Bioasilo del Carpanedo

Anno scolastico 2018/2019

Cooperativa soc. 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 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 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:

- 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.



Mod 8.2_C2 -Carta Servizi Carpanedo-Ed 2 Rev oo Del 01-01-18

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.

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 Bioasilo 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 COCEA 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 stabilito a inizio anno scolastico;



Mod 8.2_C2 -Carta Servizi Carpanedo-Ed 2 Rev oo Del 01-01-18

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.

Le finalità del servizio

IL Bioasilo intende favorire la crescita di una cultura dell'infanzia diffusa e garantita in tutti i contesti sociali ed ambientali: a questo fine si propone come testimone e difensore dei diritti del bambino e della bambina in tutte le situazioni, con particolare attenzione a quelle in cui la dignità e la specificità delle età infantili non siano rispettate o vengano comunque messe in discussione.

Sulla base di questa prima identificazione generale delle sue finalità, il Bioasilo dovrebbe muoversi, secondo le seguenti prospettive operative:

- potenziare tutti gli aspetti della personalità di ogni bambino e ogni bambina. Questa prospettiva deve essere perseguita attraverso un intervento pedagogico e didattico che tenga conto anche dei rapporti con tutti i luoghi, esterni alla scuola, in cui i bambini vivono situazioni di apprendimento;
- progettare e realizzare ambienti educativi in cui ogni bambino e ogni bambina abbiano la possibilità di esprimere realmente i loro diversi bisogni e di trovare stimolo e sostegno nella ricerca delle risposte per loro più adeguate;
- qualificare tali ambienti educativi secondo scelte progettuali e modelli di intervento capaci di assicurare un clima educativo orientato alle dimensioni del gioco, delle relazioni, della promozione dell'autonomia, della creatività, dell'attenzione ai ritmi individuali di sviluppo nel rifiuto di ogni precocismo, di ogni logica di acritico addestramento rispetto alla scuola successiva e, più in generale, rispetto alle richieste del mercato;
- riconoscere, sostenere e valorizzare le caratteristiche culturali e personali che definiscono l'identità individuale di ogni bambino e ogni bambina, prevenendo e rimuovendo gli ostacoli che possano impedire o limitare la piena affermazione delle motivazioni e capacità individuali;
- elaborare così una cultura del rispetto dell'infanzia, realizzando, tra l'altro, occasioni di confronto tra genitori e insegnanti secondo modalità di gestione sociale che facilitino anche l'accettazione delle differenze (di cultura, di comportamento, di lingua...).

Il Servizio

Il Bioasilo del Carpanedo si trova a La Spezia in Via del Canale ,tel :0187/518095

L'accesso avviene su domanda di iscrizione da effettuarsi presso gli uffici della cooperativa COCEA in Corso Nazionale 241

L'organizzazione del servizio

Il servizio funzionerà, in coincidenza con il calendario stabilito ad inizio anno scolastico da settembre a giugno, e settimanalmente dal lunedì al venerdì, con orario giornaliero dalle ore 7.45 alle 16,00,

Al Bioasilo possono accedere bambini e bambine d'età compresa tra i 12mesi e i 6 anni,.

Il rapporto educatore/ bambino è 1/9

La partecipazione dei genitori alla vita del Bioasilo

Intendiamo innanzitutto sottolineare come la partecipazione della famiglia sia da assumere quale elemento non accessorio, ma fondamentale del processo educativo, in quanto contesto primario dove il bambino comincia a percepire la realtà e acquisisce i criteri per interpretarla, struttura categorie logiche e affettive, si crea un modello relazionale, articola un primo sistema di regole, pone le basi per la costruzione delle proprie capacità linguistiche e abilità espressive.

Un'educazione coerente implica la creazione di una sintonia con il contesto di vita in famiglia, attraverso lo sviluppo di una vita di relazione e collaborazione tra bambini, educatori e genitori. Pertanto lo spazio e i tempi della scuola sono pensati per bambini e adulti, in modo che siano confortevoli in senso "fisico" e psicologico.



Mod 8.2_C2 -Carta Servizi Carpanedo-Ed 2 Rev oo Del 01-01-18

I genitori avranno nella scuola uno spazio per essere parte dell'esperienza del figlio e per creare un rapporto di fiducia con l'insegnante.

Nello specifico la modalità di contatto casa-scuola sarà strutturata in:

INCONTRI INFORMALI FRA GENITORE ED EDUCATORE: avverranno soprattutto durante il momento dell'accoglienza. Ci si scambierà informazioni sui comportamenti, le abitudini, gli stati d'animo del bambino sia a casa sia a scuola. L'obiettivo è quello di tenere sempre presenti le necessità del bambino, attraverso un rapporto di fiducia con i genitori.

RIUNIONI PERIODICHE DI TUTTI I GENITORI: si svolgeranno per lo più negli spazi della struttura dove abitualmente lavorano i bambini. Si presenterà la programmazione educativa e didattica; si discuterà e si verificherà l'attività programmata, si evidenzieranno il percorso e le problematiche del gruppo. Si affronteranno anche questioni organizzative (corredi, uscite, iniziative, feste). La convocazione delle riunioni avverrà tramite comunicazione verbale, via web e con avviso nelle bacheche. Sarà indicata la data, l'ora d'inizio e di fine dell'incontro e l'ordine del giorno.

COLLOQUI INDIVIDUALI: ai genitori è offerta l'opportunità, d'avere incontri individuali con gli educatori, per conoscere e per affrontare più specificamente questioni relative ad ogni singolo bambino.

LABORATORI DEI GENITORI: i genitori durante l'anno conducono un laboratorio individuale o di gruppo collegato al progetto annuale e tocca varie tematiche (narrazione, orto, costruttività e artistico)

LE FESTE, come momenti conviviali.

LE BACHECHE INFORMATIVE, disposte all'ingresso del Servizio contengono comunicazioni relative alla giornata del bambino, avvisi, programmazioni, menù settimanali ed altre importanti comunicazioni che ogni genitore è tenuto a conoscere.

Il Collettivo

Il collettivo degli operatori è formato da:

- 1 Referente del servizio
- 2 Ausiliarie
- 4 educatrici
- 1 Coordinatrice
- 1 cuoco

Gli operatori della Bioasilo (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:

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 Deliberazione G.R n. 222 del 06/03/2015" Linee guida sugli standard strutturali, organizzativi e qualitativi dei servizi socio educativi per la prima infanzia, in attuazione dell'art.30,c.1 lettera d) della l.r.9/04/2009 n° 6"

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

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 nonché figura di raccordo con il coordinamento pedagogico dell'Amministrazione Comunale e Distrettuale

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



Mod 8.2_C2 -Carta Servizi Carpanedo-Ed 2 Rev oo Del 01-01-18

La cooperativa considera 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'ambiente è l'elemento fondamentale della progettazione educativa. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione.

L'ambiente che il Bioasilo offre all'esperienza dei bambini e delle bambine è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, 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 .

La giornata al Bioasilo

La giornata al Bioasilo 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. 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, pranzo, sonno, merenda...) scandiscono il ritmo temporale della giornata. Diversamente da come il termine routine potrebbe suggerire, queste situazioni non sono affatto meccaniche e ripetitive, ma sono invece le situazioni in cui si realizza una 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 (Nido e scuola infanzia) 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 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 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, percorsi di esperienze nei diversi angoli di gioco, nell'atelier o ancora all'esterno, in giardino. In queste situazioni l'adulto ha un ruolo di regia maggiormente attiva, sollecita nei bambini la



Mod 8.2_C2 -Carta Servizi Carpanedo-Ed 2 Rev oo Del 01-01-18

motivazione e l'interesse alla partecipazione, promuove l'espressione da parte di ogni bambino di stili e strategie personali.

Giornata tipo

ORA	ATTIVITA'
8.00-9.30	<p>Accoglienza dei bambini</p> <p>Lo spazio utilizzato è in genere, l'ingresso e il salone. L'educatore presente si dedica allo scambio di informazioni con la famiglia, rivolge attenzione alle strategie individuali del distacco e ambientamento dei bambini, assume una funzione di mediazione tra il bambino e l'ambiente, gli altri bambini e gli altri adulti, compreso se stesso.</p> <p>Un "operatrice" dopo aver accolto il bambino ed aver scambiato con i genitori eventuali informazioni, lo accompagna in salone all'interno del quale le altre operatrici si occupano di strutturare situazioni di gioco.</p>
9.30-9.45	I bambini a piccolo gruppo, vanno in bagno a lavarsi le mani
9.45-10.30	<p>Il saluto del mattino e l'appello</p> <p>I bambini vengono raccolti tutti insieme nel salone viene distribuita un po' di frutta come "spuntino spezza fame", e si coglie l'occasione per raccontarsi cose vissute, parlare della giornata che sta iniziando e cantare insieme.</p>
10.30-11.15	<p>Attività programmate</p> <p>Vengono proposte a piccolo e grande gruppo negli spazi organizzati appositamente</p> <p>Ai bambini, vengono proposte le attività di laboratorio progettate. L'educatore ha il ruolo di proporre, organizzare e coordinare attivamente la situazione. E' importante nell'arco della giornata e della settimana che tutti i bambini possano sperimentare modalità diverse di relazione, sia a grande che a piccolo gruppo, spazi diversi (dentro e fuori la sezione, in atelier e quando la stagione lo permette all'aperto) e competenze e capacità diverse.</p>
11.15-11.30	<p>Cambio</p> <p>I bambini a piccoli gruppi sono accompagnati in bagno (durante la giornata si ricorre al cambio ogni volta ce ne sia bisogno)</p> <p>Il benessere del bambino dipende dall'adulto che in quel momento si sta occupando di lui, cioè dal modo in cui lo tocca, gli parla; dunque i movimenti dell'educatrice non devono essere né rapidi, né meccanici né trascinati. Il bambino ha bisogno di sentirsi a suo agio, l'atteggiamento dell'educatrice deve trasmettere un senso di calma tranquillità e sicurezza che è molto importante per il raggiungimento dell'autonomia, sia nel lavarsi il viso e le mani, nel vestirsi e svestirsi, sia nel controllo degli sfinteri. Il bambino prende confidenza e matura la conoscenza del proprio corpo, prende contatto e conosce il corpo degli altri; è un momento di intimità e affettività.</p>
11.30-11.45	<p>Momento Comune</p> <p>In attesa del pranzo i bambini si incontrano all'interno o a seconda della stagione, all'esterno (in giardino) dove sono allestiti angoli d'interesse oppure organizzati giochi cantati e canti.</p> <p>Ogni attività, gioco cantato proposto dovrà tener conto della " curva del gioco", dovrà infatti, iniziare da un primo momento attivo e di forte intensità, per arrivare a alla calma e tranquillità necessaria nel momento successivo cioè durante il pranzo.</p>
11.45-12.00	<p>Routine di preparazione al pranzo</p> <p>E' necessario dedicare più tempo a queste operazioni (lavaggio delle mani, mettersi il bavagliolo...etc) per sostenere l'autonomia dei bambini. Nel compierle, il bambino sviluppa una grande sicurezza e senso di sé diventando progressivamente autonomo nel compiere le piccole azioni legate alle routines</p>



Mod 8.2_C2 -Carta Servizi Carpanedo-Ed 2 Rev oo Del 01-01-18

12.00-12.45	<p>Pranzo Fondamentale è avere un ambiente tranquillo, non rumoroso, in un’atmosfera priva di fretta e di ansia, perché il pasto deve essere un momento piacevole; i bambini sono stimolati dagli altri bambini e dall’atteggiamento delle educatrici che li lasciano familiarizzare con il cibo. E’ un momento delicato che, pur consumandosi in tempi brevi, deve saper cogliere e rispettare le individualità e le esigenze di ogni singolo bambino in direzione di una educazione all’autonomia. Tutti i bambini (sezione nido e sezione infanzia) si ritrovano nella zona adibita al pranzo , si mettono il bavagliolo e scelgono liberamente il proprio posto. Ad ogni tavolo si dispongono una o più operatrici organizzando e coordinando la situazione, partecipandovi anche direttamente provvedendo alle opportune forme di supporto ai bambini che ne abbiano bisogno</p>
12.45-13.00	<p>Preparazione al sonno Dopo il pranzo vi è un momento dedicato all’igiene personale (eventuale cambio, pulizia del viso, delle mani, dei denti). Si svolgono inoltre attività tranquille e di rilassamento in preparazione al sonno.</p>
13.00-15.00	<p>Sonno Anche il sonno è un momento delicato ed è importante che possa attuarsi nel rispetto dei ritmi individuali (rituali di addormentamento di ogni bambino). Un momento di intimità prima della “nanna” in un angolo allestito all’interno della stanza, con proposte di attività ritualizzate (lettura di libretti , ascolto di musica) può contribuire ad una maggiore tranquillità. L’educatrice ha un ruolo partecipativo e cerca di creare all’interno del gruppo di bambini un clima di intimità, stando seduta tra loro, parlando a bassa voce e cantando ninne nanne.</p>
15.00-15.30	<p>Risveglio , cambio e merenda Solitamente i bambini si svegliano in modo spontaneo già a partire dalle 14.30 un po’ alla volta, comunque entro le tre chi ancora dorme verrà svegliato dolcemente per permettere le operazioni di cambio e di consumare con calma la merenda. Eventuali altre richieste della famiglia di far dormire di più il bambino verranno rispettate. La merenda si presenta come ulteriore momento comune, durante il quale i bambini sperimentano relazioni interpersonali ed abilità relative all’uso dei cibi.</p>
15.15-16.00	<p style="text-align: center;">Ricongiungimento</p> <p>E’ giusto pensare ad una fase conclusiva della giornata al nido come momento che favorisca il passaggio da una realtà sociale ad una più familiare, individuando quindi un luogo dove stare nell’ultima ora della giornata. Generalmente lo spazio privilegiato è quello del salone all’interno del quale si preferisce scegliere attività piacevoli, rilassanti quali ad esempio lo sfogliare gli album personali di fotografie, (mezzo per preparare il bambino all’arrivo dei genitori) la narrazione di fiabe tradizionali, l’utilizzo di angoli particolari quali quello delle bambole, della cucinetta, nei quali il bambino può immedesimarsi nel ruolo dei genitori.</p>

L’inserimento del bambino



Mod 8.2_C2 -Carta Servizi Carpanedo-Ed 2 Rev oo Del 01-01-18

L'ingresso in un contesto educativo fuori dalla famiglia costituisce un'interruzione della quotidianità del piccolo, gli propone separazioni temporanee dalle figure importanti della sua vita, gli richiede di riorganizzare e di estendere la rete dei suoi legami, gli impone esperienze di collettività cui la vita domestica non lo espone, lo immette in un gioco di ruoli di cui a casa non ha esperienza. Anche per i bambini che hanno frequentato l'asilo nido, l'ingresso nella Scuola dell'Infanzia" comporta, nella maggior parte dei casi, l'abbandono di figure significative: educatrici e compagni, e richiede al piccolo di rapportarsi con nuovi adulti e nuovi compagni. Elaborazione del distacco e creazione di nuovi legami sono i compiti "evolutivi" cui è chiamato sia il piccolo che viene inserito sia il luogo che lo accoglie; sono anche le condizioni per garantire che la frequenza del bambino al contesto extradomestico si configuri come un'opportunità evolutiva. Quest'ultimo può infatti costituire un'occasione di crescita per il bambino, che può godere dell'acquisita autonomia affettiva e dell'estensione delle proprie capacità di creare legami, a patto che si presenti come luogo accogliente, ricco dal punto di vista relazionale, capace di sostenere le risorse affettive del piccolo, di accogliere e comprendere le difficoltà e le angosce della separazione, di far fronte agli inevitabili sentimenti negativi che a essa si accompagnano.

Il momento dell'inserimento, cioè del graduale ambientamento del bambino al nuovo contesto, con la conseguente creazione di legami con figure adulte diverse dai familiari e l'apertura verso le relazioni sociali coi pari, è di fondamentale importanza per tutti i servizi 1-6.

Questo momento è decisivo poiché dipende da esso la possibilità del bambino di individuare tra le persone con cui viene in contatto "nuove figure di attaccamento". La creazione di questi nuovi legami è sia una conquista evolutiva sia una condizione essenziale, perché il bambino possa godere delle risorse, delle attività delle esperienze che gli vengono proposte nel nuovo contesto.

Il bambino ha dunque bisogno di trovare una figura di riferimento stabile pronta ad accoglierlo e ad accompagnarlo nel suo percorso di crescita, che lo conosca in maniera personale, gli rimandi un'immagine positiva di sé, lo sostenga affettivamente e gradualmente lo aiuti a integrare e a estendere la sua vita di relazione.

Ma anche il gruppo dei bambini della sezione infanzia può diventare per il bambino una risorsa emotiva se egli ha modo di condividere quotidianamente con alcuni bambini routine, attività, gioco. Non solo è importante la figura di riferimento; altrettanto importante è il gruppo di appartenenza, la cui coesione è sostenuta dalla figura adulta che ne ha responsabilità e dall'ambiente in cui si svolge la vita quotidiana. Le modalità di inserimento, per creare un rapporto di fiducia con la famiglia, prevedono una relazione privilegiata tra l'educatore, il bambino e il genitore; per questo motivo nel periodo degli ingressi gli educatori si divideranno gli incarichi: un educatore farà da "tutor" al bambino nuovo e alla sua famiglia, accompagnandolo morbidamente all'ingresso nel gruppo-classe nel rispetto dei suoi tempi e delle sue modalità, mentre altri lavoreranno con il gruppo che man mano va a formarsi.

Per la necessità di garantire un'integrazione "morbida" (il più possibile serena e progressiva)

si utilizzerà una modalità combinata di inserimento: dopo un primo giorno di compresenza e di conoscenza reciproca di tutte le figure (genitore, bambino, educatore), il bambino comincia a rimanere all'asilo per un numero di ore progressivamente crescente, mentre il genitore resta a scuola secondo un calendario progressivamente calante.

Sarà predisposto un calendario scaglionato degli ingressi per assicurare un inserimento il più possibile personalizzato. Si prevedono, in ogni caso, soluzioni personalizzate per andare incontro alle esigenze della famiglia

Dal momento dell'ambientamento di ciascun bambino e anche successivamente al periodo di inserimento, andrà compiuto un monitoraggio verificando, insieme ai genitori, le conquiste, le riorganizzazioni, i disequilibri della crescita emotiva di ciascun bambino e bambina.

Le Regole

Il collettivo degli operatori ritiene opportuno far giungere a conoscenza di tutte le famiglie una serie di «norme», adottate dai Servizi educativi comunali, 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 Bioasilo apre alle ore 8.00. 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.



Mod 8.2_C2 -Carta Servizi Carpanedo-Ed 2 Rev oo Del 01-01-18

Uscita 15.15-16.00

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

MEDICINALI

Nessun tipo di medicinale (farmacopea ufficiale o prodotti omeopatici) può essere somministrato ai bambini da parte del personale. 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 collettivo del Bioasilo consiglia un abbigliamento che consenta al bambino il massimo di comodità e di libertà di gioco e di movimento

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.

Iscrizione

I genitori che intendono iscrivere per la prima volta il proprio figlio/a o confermare l'iscrizione perché già frequentanti, devono presentare domanda nel periodo stabilito su apposito modulo, presso il Bioasilo o presso l'ufficio della Cooperativa a La Spezia in Corso Nazionale 241. In caso di disponibilità di posti le domande verranno accettate in qualsiasi periodo dell'anno.

Entro il 30 aprile COCEA, comunicherà l'avvenuta ammissione per il mese di settembre, seguirà la sottoscrizione del contratto tra le parti e verrà richiesto il versamento di una caparra pari ad una quota mensile che verrà restituita al termine della frequenza.

Il Bioasilo è visitabile in qualsiasi momento dell'anno, previo accordo con i responsabili della Cooperativa e le educatrici.

Calendario e orari

Il Bioasilo è aperto dalla prima settimana di settembre fino al 30 giugno, dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 16. (a richiesta orario anticipato alle ore 7.30). Il calendario con i giorni e i periodi di chiusura, vengono comunicati alle famiglie ad inizio anno scolastico e coincidono con le Festività nazionali da calendario, con la festa patronale e con brevi periodi di vacanza in prossimità del Natale e della Pasqua.

Tariffe



Mod 8.2_C2 -Carta Servizi Carpanedo-Ed 2 Rev oo Del 01-01-18

Le rette sono stabilite dalla Cooperativa C.O.C.E.A. indipendentemente dalle fasce di reddito delle famiglie. La retta del mese dell'inserimento sarà calcolata a partire dal giorno concordato insieme al collettivo delle educatrici, anche nel caso in cui l'utente, per motivi personali, modifichi tale data.

La famiglia può in ogni momento rinunciare al posto assegnato al bambino presentando apposita dichiarazione scritta. In caso di rinuncia dopo il primo giorno del mese, la famiglia sarà tenuta a corrispondere l'intera retta mensile.

Il costo mensile sarà sempre uguale ogni mese a prescindere dalle giornate di apertura che potranno variare a seconda del calendario annuale. Il Calendario della aperture dell'anno scolastico, comprensivo delle chiusure per le festività, sarà presentato alla prima assemblea dei genitori.

Verranno scontate dalla quota mensile solo le giornate di chiusura STRAORDINARIE (non contemplate dal calendario annuale.)

Per la conservazione del posto (comunicata anticipatamente), è necessario versare il 50% del costo della fascia di frequenza scelta.

Le quote mensili comprendono: materiale didattico, giochi, cibi freschi biologici e a KM zero, preparati quotidianamente per il pranzo e gli spuntini, detersivi e creme per la pulizia personale, medicazioni ordinarie, riscaldamento, assicurazione.

Servizio Refezione

I bambini iscritti al servizio usufruiscono del servizio di ristorazione. Il menù è stato elaborato dal Dott. Proietti (medico pediatra ed esperto in nutrizione) e da una esperta dietista Sandra Catarsi.

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 Bioasilo 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.

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.



Mod 8.2_C2 -Carta Servizi Carpanedo-Ed 2 Rev oo Del 01-01-18

Reperibilità dell'addetto

Per i reclami il Responsabile del Servizio sarà disponibile tutti i martedì del mese dalle ore 16.00 alle ore 19.00 presso il Bioasilo 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 30/07/2019 al 31/07/2020