

Carta del servizio Centro Bambini/e



Da novembre 2020 la gestione educativa del Centro Bambini/e Balena Blu è affidata in concessione dal comune di La Spezia alla Cooperativa COCEA che ha partecipato alla gara in Associazione Temporanea d'Impresa con la Cooperativa sociale Coopselios.

La COCEA ha gestito lo stesso servizio da Dicembre 1996.

Cooperativa soc .C.O.C.E.A.

La Cooperativa Sociale C.O.C.E.A. onlus (Cooperativa Operatori Culturali per l' Educazione attiva) è nata nel 1979 a La Spezia come cooperativa sociale di tipo A, 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.

Da Gennaio 2016 avviene la trasformazione della cooperativa da "sociale di tipo a" in "sociale di tipo a + b", in modo da consentire la promozione e lo sviluppo di progetti che prevedono lo svolgimento di attività diverse, come l'agricoltura sociale, attività industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate di cui all'art. 4 della legge n° 381 dell'8 novembre 1991.

La compagine della Cooperativa è costituita da 54 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:

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 rispecchino 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:

- 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 Centro Bambini Bambine, 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 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 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 Centro Bambini Bambine

Il Centro Bambini Bambine e' un servizio alternativo al nido che ha finalità educative e di socializzazione e offre accoglienza giornaliera ai bambini in età sedici - trentasei mesi, affidati ad educatori, per un tempo massimo di cinque ore giornaliere; non contempla né il servizio di mensa né il riposo dei bambini Tale servizio e' nato per meglio corrispondere ai bisogni diversificati che le famiglie esprimono rispetto al sostegno nella cura e nell'educazione dei bambini piccoli. L'obiettivo principale del servizio è quello di realizzare uno spazio di incontro, socializzazione e gioco per i bambini e offrire, altresì, anche ai genitori un'opportunità di confronto, riflessione ed elaborazione insieme ad altre persone che affrontano le stesse problematiche legate all'essere genitori.

Le finalità del servizio

Il servizio educativo del Centro Bambini Bambine 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 Servizio

Il Centro Bambini/e Balena blu si trova alla Spezia in Via Leopardi, 1 – tel 0187/509993 .

L'accesso avviene su presentazione del modulo di domanda compilato in ogni sua parte allo sportello al cittadino; l'iscrizione è gratuita e deve essere presentata, di norma, nel mese di marzo; ha validità per l'anno scolastico di riferimento; deve essere rinnovata con una domanda di conferma per gli anni successivi sino al passaggio alla scuola dell'infanzia.

Funzionamento e organizzazione

Il servizio del Centro Bambini Bambine è aperto da settembre a giugno e accoglie un'unica unità educativa di età eterogenea (16-36 mesi).

ORARIO: da lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

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 Centro Bambini Bambine.

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.

Sono previsti e vengono calendarizzati nello specifico:

1 colloquio iniziale a carattere conoscitivo

1 colloquio a metà anno scolastico di verifica per condividere i vissuti, le percezioni e le aspettative dell'esperienza al Centro Bambini/e

Al di fuori di quelli sopracitati possono esserne richiesti altri, sia dalle operatrici che dai genitori, durante tutto l'anno scolastico quando le parti interessate ne sentano la necessità.

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 parte:

- Un rappresentante delle famiglie per ogni sezione, nominati dall'assemblea di plesso e almeno un supplente in caso di assenza del titolare;
- Il coordinatore della struttura;
- Tutto il personale del plesso;
- Un rappresentante del consiglio di circoscrizione designato dal consiglio circoscrizionale.

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
- 1 Ausiliaria
- 3 Educatori
- 1 cuoca (preparazione merende)

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

Il personale

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 dalle disposizioni regionali in materia (Deliberazione di Giunta Regionale del 06/03/2015 n 222).

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 delle merende avviene all’interno della struttura da personale di cucina con idonea professionalità e formazione (dipendente CIR).

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.

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 Centro Bambini Bambine 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 Centro Bambini Bambine.

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 **routine** (entrata, cambio colazione e uscita) 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 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 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

8.00-9.00 Entrata

Un'operatrice accoglie i bambini e, dopo aver scambiato con i genitori eventuali informazioni, li accompagna in sezione dove l'altra operatrice si occupa di organizzare situazioni di gioco negli angoli allestiti. Alle 9.00, terminato il momento dell'entrata, i bambini della sezione continueranno il gioco libero con la possibilità di relazionarsi con gli altri bambini e di giocare in modo autonomo fino alle 9.30.

9.30/10.00 Gioco del chi c'è

Poco prima di cominciare la merenda, si dedica una mezz'ora circa al "Gioco del chi c'è", ormai un rito che accompagnai bambini durante l'intera permanenza al Centro bambini/e: aiuta a conoscersi e a riconoscersi, a verificare chi è al Centro quel giorno, chi è ammalato, per compiere piccole operazioni di ordinamento (assenti, presenti, ecc.) e di memorizzazione.

Terminato "l'appello ludico" vengono proposti giochi cantati

10.00/10.30 Momento spuntino

Dopo essersi lavati le mani i bambini si raccolgono intorno al tavolino e consumano uno spuntino "spezzafame" a base di frutta, verdura cruda o yogurt

10.30/10.45 Momento bagno- lavaggio mani

La cura e l'igiene del bambino vengono garantiti durante tutto l'arco della mattinata, in particolare il lavaggio delle mani è previsto prima e dopo lo spuntino e al termine dell'attività

10.45–11.30 Esperienze organizzate di piccolo gruppo

Al gruppo dei bambini vengono proposte esperienze di gioco strutturato. Il ruolo dell'adulto consiste nella proposta organizzata e nel coordinamento attivo della situazione. Gli spazi utilizzati sono gli angoli organizzati all'interno della sezione e all'esterno della struttura

11,30/12.00- Cambio

La cura personale fa parte di un complesso processo nel corso del quale il bambino impara a conoscere il suo corpo e il proprio sè. Durante i momenti di cura del corpo ci si occupa del benessere del bambino, della cura del suo corpo, ci si preoccupa di suscitare il piacere che il bambino piccolo prova per quello che gli si fa e di favorire in lui ogni possibilità di autonomia. Ma le cure del corpo, come d'altra parte, le altre routines, consentono al bambino di costruire con le persone che si prendono cura di lui una relazione affettiva reale e significativa.

12.00/13.00 Uscita

L'operatrice accompagna i bambini nella zona accoglienza in attesa dell'arrivo dei famigliari, organizzando situazioni di gioco. L'adulto ha un ruolo di coordinamento generale della situazione che comprende il sostegno ai rituali di commiato nonché lo scambio di informazioni con la famiglia.

L'ambientamento del bambino

L'ambientamento di un bambino piccolo in una istituzione come il Centro Bambini Bambine 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 Centro Bambini Bambine) 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 gesti, le sue preferenze, giochi e abitudini).

Poiché non esiste una ricetta preconstituita (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 Centro Bambini Bambine

Il collettivo degli operatori ritiene opportuno far giungere a conoscenza di tutte le famiglie una serie di «norme», adottate anche 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:

ASSENZE In caso di assenze del bambino, anche giustificate (con esclusioni di ricoveri ospedalieri e/o malattie gravi e di lunga evoluzione), che si protraggono per un periodo superiore a 60 giorni, verrà disposta d'ufficio la cessazione della fruizione del servizio, mediante comunicazione alla famiglia (con preavviso di almeno 15 giorni) e si provvederà ad inserire un altro bimbo secondo l'ordine della graduatoria.

In caso di assenza per malattia, documentata tramite certificazione medica, che si protragga per l'intero mese e per un massimo di due mesi consecutivi, la quota fissa del 30% della tariffa sarà ridotta del 60%.

RINUNCIA/DECADENZA FREQUENZA (come da carta dei servizi nidi e scuole dell'infanzia del Comune della Spezia) caso di assenze ingiustificate di un bambino, che si protraggono per 45 giorni le educatrici hanno l'obbligo di segnalarlo entro due giorni dal superamento del limite al coordinatore educativo del Comune il quale, sentito il Comitato di Gestione dovrà comunicare le procedure per la cessazione della frequenza all'Ufficio Servizi Educativi per un nuovo inserimento secondo l'ordine della graduatoria. La famiglia può rinunciare alla frequenza del bambino alla struttura compilando il modulo predisposto. In caso di rinuncia al servizio dopo il primo giorno del mese, la famiglia dovrà corrispondere la tariffa mensile intera.

ORARI L'orario di funzionamento del Centro Bambini Bambine è previsto dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

L'entrata è prevista entro le ore 9.00 e l'uscita dalle 12.00 alle 13.00.

Prima dell'orario di apertura e dopo l'orario di chiusura non potranno essere accettati o trattenuti i bambini in quanto l'assicurazione copre soltanto l'orario di attività del Centro Bambini Bambine e la responsabilità di qualsiasi eventuale incidente occorso al di fuori di esso ricadrebbe totalmente sulle educatrici.

All'uscita i bambini verranno affidati solo alle figure familiari, salvo accordi precedenti avvertimenti.

D.G.R. N. 1016 DEL 07/12/2017 "INDIRIZZI REGIONALI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SOCIOEDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA IN MATERIA DI ASPETTI SANITARI DI IGIENE DEGLI ALIMENTI ED IGIENICO SANITARI"

L'attenzione della Regione Liguria alla qualità dei Servizi Educativi per la prima infanzia investe, oltre che il versante pedagogico anche quello igienico-sanitario, altrettanto importante sotto il profilo qualitativo. Attraverso il lavoro di un gruppo inter-istituzionale composto da funzionari regionali, coordinatori pedagogici distrettuali, referenti Comunali e personale Medico AA.SS.LL. liguri e consulenza e supervisione di A.Li.Sa sono state elaborate Linee Guida, approvate con D.G.R. n. 1016 del 07/12/2017 "Indirizzi Regionali per il miglioramento della qualità dei servizi socioeducativi per la prima infanzia in materia di aspetti sanitari di igiene degli alimenti ed igienico sanitari". In tale prospettiva è stato realizzato anche presso la nostra ASL questo vademecum, nato dalla collaborazione tra ASL 5 ed Enti Locali (Comune capoluogo e Distretti Sociali), figure pedagogiche, medici igienisti, pediatri, esperti della nutrizione

Di seguito alcune indicazioni:

PREPARAZIONE, DISTRIBUZIONE E SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI Va ricordato che nei servizi educativi per l'infanzia, come nell'ambito scolastico in generale, possono essere consumati solo gli alimenti prodotti in laboratori regolarmente registrati, ai sensi dell'art. 6 del Reg. (CE) 852/2004.

Nel rispetto della D.G.R. n. 222/2015 (all. A punto 2.3) nei servizi educativi 0-3 anni, quale ulteriore tutela, non è concesso il consumo scolastico di alimenti non prodotti dal servizio ristorazione scolastica, neppure se di preparazione casalinga (possibilità di involontaria contaminazione con conseguente tossinfezione

alimentare). Tale disposizione vale anche per le occasioni di feste e/o eventi speciali (compleanni ecc.). E' fatta eccezione per il latte materno considerato alimento particolare fornito dalla madre (D.G.R. n. 128/2015 punto 2).

MEDICINALI Non è prevista la somministrazione di farmaci in orario scolastico, ad eccezione dei "salvavita" e/o altri farmaci necessari, la cui assunzione non è differibile in altri orari. In questi casi dovrà essere formalmente effettuata: • richiesta da parte dei genitori del bambino o dagli esercenti la potestà genitoriale • presentazione di certificazione medica attestante lo stato di malattia del bambino con la prescrizione specifica dei farmaci da assumere, e piano terapeutico individuale predisposto e aggiornato dal pediatra curante o dalla struttura sanitaria di riferimento (conservazione, modalità e tempi di somministrazione, posologia).

La somministrazione di farmaci di emergenza (salvavita) deve sempre essere preceduta dalla chiamata al servizio di emergenza-urgenza attraverso centrale operativa delegata (numero telefonico 118/112). (linee di indirizzo in materia di igiene, salute, sicurezza e nutrizione nei servizi educativi per l' infanzia del territorio dell' asl 5).

VESTIARIO Il Centro Bambini Bambine 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.

Tariffe

Le tariffe per il servizio di Centro Bambini sono determinate dall'Amministrazione comunale sulla base dell'attestazione ISEE e il pagamento dovrà avvenire a favore di COCEA attraverso Bonifico bancario o assegno 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 Centro Bambini Bambine 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 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 Centro Bambini Bambine previo appuntamento da concordare con la Sig. Maset Carla
Tel 347/1657588

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

Le indicazioni contenute nella presente carta sono valide per la durata dell'anno scolastico 2022/2023 ed, in ogni caso, si applicano sino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Valida dal 01/09/2023 al 30/06/2024

