

CARTA DEL SERVIZIO BIOASILO DEL CARPANEDO SEZIONE NIDO



Cooperativa sociale 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 48 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: Nidi d'Infanzia, 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 Cocca 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

Redigere una Carta del Servizio del Nido del Bioasilo del Carpanedo significa far conoscere il servizio, garantire trasparenza e, in sostanza, stabilire un "patto" tra chi gestisce un servizio e chi ne usufruisce. La carta dei servizi è un atto di comunicazione chiaro ed esaustivo tra chi eroga il servizio e chi lo usufruisce, 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 della sezione Nido del Bioasilo del Carpanedo

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

Mod 8.2_C2-Carta Servizi Bio sez. unica-Ed 2 Rev.00 del 01.01.18 (2)

Il Nido d'Infanzia mette in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità garantendo le differenze, svolgendo altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio. Le attività educative all'interno del nido sono organizzate privilegiando situazioni di piccolo gruppo e sono tese alla valorizzazione delle diversità individuali.

Adeguate strategie sono adottate per consentire un ambientamento graduale e attivo. Il servizio di Nido facilita l'accesso delle donne al lavoro e sostiene la conciliazione delle scelte professionali e familiari di entrambi i genitori, in un quadro di pari opportunità tra i generi.

LE FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il 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 preconcetto, 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...).

LA STRUTTURA

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.

Sono garantite le condizioni generali di stabilità, nonché la sicurezza degli impianti e degli arredi in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti.

La struttura è costituita da più locali, in diretta comunicazione tra loro, con un ampio giardino.

Gli ampi locali sono arredati ed organizzati in modo da costituire differenti spazi arredati con mobili e giochi intercambiabili in base alle esigenze dei gruppi di bambini presenti. Completano la struttura i locali

di servizio quali la cucina per la distribuzione dei pasti preparati nella cucina, l'ufficio, il ripostiglio e la lavanderia.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio funzionerà, in coincidenza con il calendario stabilito ad inizio anno scolastico dalla prima settimana di Settembre al 27 Giugno, e settimanalmente dal lunedì al venerdì, con orario giornaliero dalle ore 7.30 alle 16,30.

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

Dal 1° luglio alla prima settimana di Agosto è funzionante il servizio estivo- con orari annualmente determinati a cui potranno accedere i bambini e le bambine che hanno già frequentato il nido e la Scuola dell'Infanzia o nuove iscrizioni in caso di posti liberi, per i quali sia stata presentata domanda nei termini stabiliti.

Alla sezione nido del Bioasilo possono accedere bambini e bambine (n°14) d'età compresa tra i 12 e i 36 mesi.

Partecipazione Delle Famiglie

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

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

Le modalità di incontro con le famiglie si articolano in:

Incontri periodici

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

Colloqui individuali

Momenti di interscambio tra genitori ed operatori volti allo scambio di informazioni sulle abitudini de*
bambin* e del loro vissuto; volti ad affrontare e risolvere piccole difficoltà e condividere progressi.

I colloqui individuali, poi, possono essere richiesti, sia dalle operatrici che dai genitori, durante tutto l'anno scolastico qualora le parti interessate ne sentano la necessità

Lo scambio quotidiano

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

- 1 coordinatore
- 2 Educatori
- 1 cuoca
- 1 ausiliaria

Il personale

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

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.

Mod 8.2_C2-Carta Servizi Bio sez. unica-Ed 2 Rev.00 del 01.01.18 (2)

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 predispone ogni anno un piano di formazione e aggiornamento pensato in modo sistematico e continuo sia per quanto riguarda gli aspetti legati alla sicurezza secondo le normative vigenti, sia per quelli legati alla formazione pedagogica. Il piano 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 fonde 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 **routine** (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 spontaneo** occupano una parte consistente del tempo di una giornata: questi momenti coinvolgono l'unità educativa 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 motivazione e l'interesse alla partecipazione, promuove l'espressione da parte di ogni bambino di stili e strategie personali.

GIORNATA TIPO

ORA	ATTIVITA'
7.30-9.30	Accoglienza dei bambini 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.
9.30-9.45	I bambini a piccolo gruppo, vanno in bagno a lavarsi le mani
9.45-10.30	Il saluto del mattino con risveglio yogico I bambini vengono raccolti tutti insieme e 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.
10.30-11.30	Attività programmate Vengono proposte a piccolo e grande gruppo negli spazi organizzati appositamente. Ai bambini, vengono proposte attività di laboratorio progettate. L'educatore ha il ruolo di proporre, organizzare e coordinare attivamente la situazione. È 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.
11.15-11.30	Cambio I bambini a piccolo gruppo sono accompagnati in bagno (durante la giornata si ricorre al cambio ogni volta ce ne sia bisogno). 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.
11.30-12.00	Routine di preparazione al pranzo Momento dedicato all'igiene personale (cambio, pulizia del viso, delle mani).
12.00-12.45	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. È 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. Le due unità educative si ritrovano nella loro 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.

12.45-13.15	Preparazione al sonno Dopo il pranzo vi è un momento dedicato all'igiene personale (eventuale cambio, pulizia del viso, delle mani, dei denti).
13.15-15.00	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 del riposo 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.
15.00-15.30	Risveglio e cambio 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. Eventuali altre richieste della famiglia di far dormire di più il bambino verranno rispettate.
15.15-16.30	Merenda e Ricongiungimento È 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 per l'unità educativa dell'infanzia e quello della sezione per l'unità educativa nido, 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

L'AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO

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. 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

Mod 8.2_C2-Carta Servizi Bio sez. unica-Ed 2 Rev.00 del 01.01.18 (2)

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 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:

ORARI

Le famiglie sono chiamate al rispetto rigoroso degli orari di ingresso e di uscita. Il nido apre alle ore 7.30 e si ammettono i bambini fino alle ore 9.30. Dopo tale orario saranno accettati solo coloro che ne avranno dato preventiva motivazione, anche telefonicamente, e per giustificati motivi.

Uscite: 12.45/13.00 oppure 15.30-16.30.

Prima dell'orario di apertura e dopo l'orario di chiusura non potranno essere accettati o trattenuti i/le 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/le bambin* verranno affidati solo alle figure familiari, salvo accordi o precedenti avvertimenti.

RETTA MENSILE

- ✓ Le rette, sono stabilite dalla Cooperativa C.O.C.E.A. indipendentemente dalle fasce di reddito delle famiglie.
- ✓ Le quote mensili comprendono: materiale didattico, giochi, cibi freschi biologici preparati quotidianamente per il pranzo e gli spuntini, detergenti e creme per la pulizia personale, medicazioni ordinarie, riscaldamento, assicurazione.
- ✓ Il costo mensile sarà sempre uguale ogni mese a prescindere dalle giornate di apertura che potranno variare a seconda del calendario annuale che sarà presentato ad inizio anno.
- ✓ 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 personale modifichi tale data.
- ✓ Per le assenze mensili non verrà applicata alcuna riduzione.
- ✓ Il pagamento a favore della cooperativa sociale COCEA dovrà avvenire tramite bonifico bancario o bollettino postale, entro 5 gg dal ricevimento della fattura, secondo le modalità indicate nella stessa, riportando nella causale il numero della fattura a cui il pagamento si riferisce.
- ✓ Per l'anno scolastico 2024-2025 saranno valide le seguenti agevolazioni:
- ✓ Fratello/sorella (10% sulla retta inferiore)
- ✓ Qualora si volesse conservare il posto, senza frequenza del bambino, occorre comunicarlo in forma scritta e versare il 50% della retta definita nel contratto. Questa opzione è prevista per 1 mensilità.
- ✓ È possibile in qualsiasi momento, rinunciare al posto assegnato presentando apposita dichiarazione scritta. In caso di rinuncia dopo il primo giorno del mese, dovrà essere corrisposta l'intera retta mensile. Se la rinuncia al servizio avverrà successivamente al 1° aprile ci sarà comunque l'obbligo di corrispondere il 50% della retta per i mesi di maggio e giugno.
- ✓ Il bambino decade dall'iscrizione del nido quando si assenta dalla struttura per un periodo superiore a 45 giorni consecutivi senza giustificazione e/o documentate motivazioni.
- ✓ Ogni anno le tariffe verranno adeguate all'indice ISTAT

D.G.R. N. 3085 DEL 28/04/2025 "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. 3085 del 28/04/2025 così come modificato dal decreto n. 4188 del 5/06/2025 "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:

FREQUENZA E ALLONTANAMENTO:

“Il protocollo ASL deve indicare tutti i casi per i quali è richiesto l’allontanamento, unitamente alla qualificazione dei vari sintomi e deve prevedere che il bambino allontanato osservi obbligatoriamente un giorno di assenza salvo procedure particolari delle singole ASL.

L’allontanamento deve obbligatoriamente avvenire in presenza di:

- *febbre superiore ai 38° con o senza altra sintomatologia associata (es. afte, esantemi...);*
- *episodi ripetuti di vomito e diarrea (tre scariche liquide nell’arco della giornata)*
- *esantema, insorto in collettività e non giustificabile da patologie preesistenti*
- *congiuntivite con secrezione purulenta*
- *tosse insistente che perdura per parecchio tempo ed impedisce le normali attività.*
- *Pediculosi.*

Indicazioni minime per la riammissione: accudimento domiciliare di almeno un giorno dopo l’allontanamento e per i successivi su valutazione del pediatra curante. In generale il personale educativo dovrà comunque avvisare i genitori quando il bambino dovesse avere una temperatura uguale o superiore a 37.5 e qualora dovesse manifestare uno stato di malessere/disagio.”

Da legge 3085 del 28/04/2025.

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).

IL MENÙ

I menù e le tabelle dietetiche sono elaborati da Specialisti di settore (dietologa, dietista ecc.), formulati secondo l’orientamento della alimentazione bio-mediterranea, in linea con le raccomandazioni dell’Istituto Nazionale della Nutrizione e i L.A.R.N. (Livelli di Assunzione giornalieri Raccomandati in Nutrienti IV Rev). La qualità nutrizionale di un menù è strettamente connessa alla varietà degli alimenti proposti, che consente l’apporto adeguato dell’insieme di nutrienti necessari per una crescita armonica. A questo scopo le preparazioni e gli alimenti presenti nel menù ruotano su 4 settimane, in modo da non

Il Bioasilo propone ai bambini un menù biologico e vegetariano elaborato da un pediatra in collaborazione con una dietista e approvato dall'Asl5, anche al fine di facilitare il percorso di educazione al gusto e favorire l'acquisizione di comportamenti alimentari corretti e rispettosi dell'ambiente. Richieste particolari -anche derivanti da eventuali patologie, allergie o intolleranze alimentari- dovranno essere segnalate alle educatrici al momento dell'iscrizione, o comunque in modo tempestivo, ed eventualmente documentandole con un certificato medico.

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, DGR 724 del 2024)

DIETE SPECIALI

La “dieta speciale” è una risposta ad esigenze cliniche e pertanto deve essere richiesta con certificazione medica (indicante la patologia nonché gli alimenti che non possono essere consumati dal bambino e, qualora si tratti di problematiche temporanee, la durata della prescrizione), a questa si affiancano richieste di alimentazione che escludono alcuni cibi per ragioni etico- religiose o ideologiche.

La dieta speciale verrà definita dalla dietista solo successivamente alla consegna del certificato medico e qualunque modifica alla prescrizione medica in qualunque tempo intervenga, necessita di nuova certificazione da parte del medico curante. La dieta speciale verrà erogata entro 3 giorni dalla data di consegna della richiesta con allegata certificazione medica. In caso di indisposizioni temporanee con richiesta giornaliera di dieta c.d. in “bianco” verrà erogato un pasto a ridotto apporto di grassi predeterminato dalla dietista, comprensivo di primo e secondo piatto, contorno e frutta e sarà erogato nello stesso giorno della richiesta.

Per analoghe situazioni di durata superiore a 3 giorni si richiede la presentazione della certificazione medica. Nel caso di esigenze particolari per motivazioni religiose e ideologiche è sufficiente una richiesta scritta da parte del genitore su apposito modulo e la dieta verrà erogata dal giorno successivo alla richiesta.

Riportiamo la dieta in allegato.

VESTIARIO

Il nido consiglia un abbigliamento che consenta a* bambin* il massimo di comodità e di libertà di gioco e di movimento. Gli indumenti dovranno essere opportunamente contrassegnati.

RINUNCIA /DECADENZA FREQUENZA, ASSENZE

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

AMMISSIONI

Al nido sono ammessi i bambini e le bambine di età compresa tra i dodici e trentasei mesi.

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 alla 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 7.30 alle 16.30

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.

CALENDARIO CHIUSURE

- ✓ Venerdì 1 novembre -Tutti i santi
- ✓ 25 e 26 -Natale e Santo Stefano e venerdì 27 dicembre. Il servizio riaprirà lunedì 30 dicembre con orario completo e martedì 31 con orario 8.00-14.00. Apertura regolare giovedì 2 gennaio 2025.
- ✓ Lunedì 6 gennaio
- ✓ Mercoledì 19 marzo-Patrono
- ✓ 21 aprile -lunedì di Pasqua
- ✓ Venerdì 25 aprile-Festa della liberazione
- ✓ Giovedì 1 maggio-Festa del lavoro
- ✓ Lunedì 2 giugno-Festa della Repubblica
- ✓ Ultimo giorno venerdì 27 giugno 2025

FORNITORI

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

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

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

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

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

CRITERI DI QUALITÀ'

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

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

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

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

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

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

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 mercoledì del mese dalle ore 16.00 alle ore 19.00 presso il Bioasilo del Carpanedo, previo appuntamento da concordare con la Sig. **Capellini Alice (349/3749266)**

MODALITÀ PER I RECLAMI

I reclami scritti dovranno essere inoltrati a:

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

Posta elettronica all'indirizzo: info@cocea.it

Le indicazioni contenute nella presente carta sono valide per la durata dell'anno scolastico 2024/2025 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 01/09/2024 al 30/06/2025

