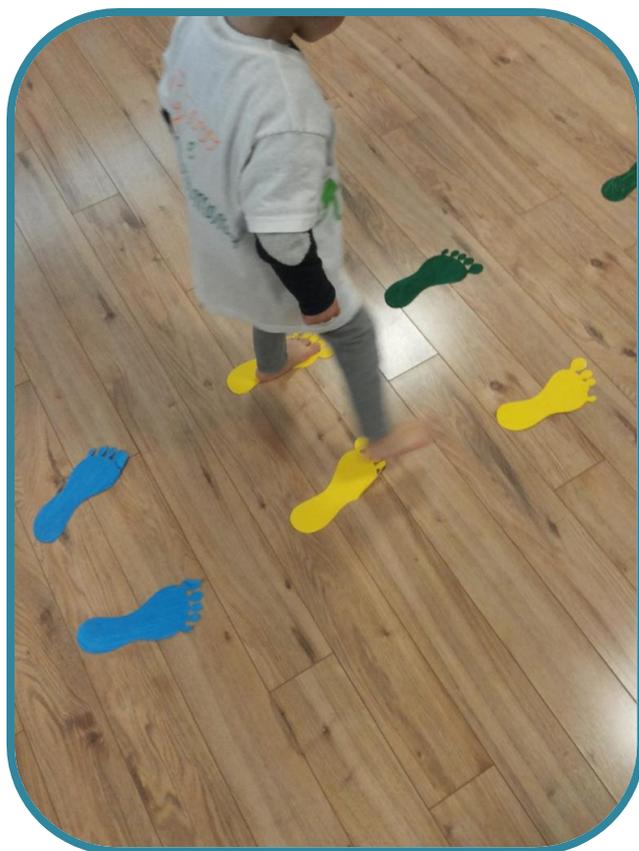


CARTA DEL SERVIZIO

Asilo Nido di Campagnano di Roma



Indice

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

CODICE ETICO

INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO ASILI NIDO

LE REGOLE

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'AMBIENTE E GLI SPAZI DELL'ASILO

LO STANDARD DI QUALITÀ

STRUMENTI E MODALITÀ: SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI,

INDAGINI DI SODDISFAZIONE

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La Carta del Servizio Asilo Nido della Cooperativa Sociale Prassi e Ricerca ha l'obiettivo di facilitare la comprensione del funzionamento dei servizi erogati, rendere chiare le procedure per accedervi e usufruire di tutte le potenzialità che essi offrono, e di favorire il rapporto diretto tra il Servizio ed i propri stakeholder.

La Carta dei Servizi è un documento contrattuale, nel campo dei Servizi Sociali introdotta dall'art. 19 della legge 328/2000, adottato dai soggetti erogatori di servizi pubblici attraverso il quale vengono definiti:

- la politica per la qualità della cooperativa Prassi e Ricerca e la normativa di riferimento
- la struttura, le modalità di funzionamento e i criteri di accesso del servizio Asili Nido.
- gli obiettivi e le finalità degli interventi
- lo standard di qualità adottato
- le modalità di tutela degli utenti.

CODICE ETICO

Prassi e Ricerca è impegnata ad assicurare le migliori prestazioni di servizio in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità, in funzione dello stato dell'utente e delle richieste del committente, per assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nell'erogazione dei servizi, a tutela:

- della propria immagine
- dei bisogni degli utenti
- dei committenti
- delle aspettative dei propri soci
- del lavoro dei soci e dei collaboratori.

Ai sensi del D.Lgs. 231/2001 la Cooperativa adotta un proprio Codice Etico, approvato dall'Assemblea dei soci, le cui regole e sanzioni si applicano senza eccezione ai soci della Cooperativa, ai suoi dipendenti e a tutti i soggetti che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione, cooperando allo svolgimento della sua attività e al perseguimento dei suoi fini.

Principi fondamentali

La Carta del **servizio per la gestione degli asili nido** si ispira ai seguenti principi:

(come definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")

Uguaglianza E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti, indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. A parità di esigenze, i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione e opinione politica

Equità Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono, assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni. Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti

Rispetto della persona Gli operatori dei servizi assicurano un costante impegno alla riservatezza, al rispetto della personalità, dell'intimità, dell'identità corporea e dei sentimenti, e di quanto viene condiviso nel rapporto fiduciario tra la persona e chi si prende cura dei suoi bisogni. L'attenzione centrale viene posta alla persona, con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori

Continuità La Cooperativa si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni. I servizi vengono erogati in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.

Efficienza ed efficacia La Cooperativa si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Trasparenza e Comunicazione La Cooperativa si impegna a diffondere le informazioni sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo semplice, completo ed aggiornato.

Personalizzazione La Cooperativa si impegna a modellare l'erogazione dei servizi in rapporto alle esigenze del singolo, assicurando il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole. Ai cittadini che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

Verifica della qualità La Cooperativa adotta sistemi di valutazione per monitorare costantemente il livello di prestazioni di ciascun servizio. Vengono effettuati sondaggi e rilevazioni periodici per conoscere come i beneficiari giudicano il servizio e le loro eventuali proposte.

Sussidiarietà La Cooperativa riconosce alle risorse pubbliche e private presenti sul territorio un ruolo propositivo, come portatore di stimoli, come rete di soggetti collaborativi che rappresentano un

valore aggiunto, ovvero una maggiore possibilità di raggiungere risultati in grado di rispondere alle esigenze degli utenti ed alla loro soddisfazione.

Democraticità La Cooperativa garantisce la partecipazione degli operatori e degli utenti allo sviluppo e alla valutazione dei servizi.

Principali riferimenti normativi

La Carta del servizio è un documento reso obbligatorio dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Essa definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce; nella fattispecie i servizi educativi per la primissima e prima infanzia - con estensioni in alcuni casi anche alla scuola primaria - e i genitori dei bambini che si avvalgono del servizio, gli operatori dei servizi stessi, le altre agenzie formative e non del territorio.

La Carta, che vuole essere espressione di trasparenza e di miglioramento partecipato dell'offerta, mette in luce quegli impegni che vincolano ed insieme uniscono tutti coloro che sono implicati nell'operatività di un determinato servizio. Nella Carta vengono evidenziate le concrete modalità dell'offerta, ma anche di una fruizione che è insieme occasione di crescita e di valutazione costante della qualità del servizio:

- essa è costruita collaborativamente dai responsabili del servizio e dalle famiglie;
- viene aggiornata periodicamente sulla base di verifiche e di valutazioni;
- essa fa tesoro della storia locale dei servizi educativi dell'infanzia e si ispira a molteplici fonti, alcune di carattere sovranazionale, altre proprie del nostro Paese.

I principali riferimenti normativi della Carta del Servizio

- I principi della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (L.176/1991);
- I targets messi a punto nel 1996 dalla Rete per l'infanzia della Comunità Europea;
- Gli articoli 3,33 e 34 della Costituzione italiana;
- La legge n.62 del 2000 sul tema della parità scolastica;
- Legge Regione Lazio n° 59 del 16/06/1980 e sue modifiche e integraz



INFORMAZIONI GENERALI SULL'ASILO NIDO COMUNALE DI CAMPAGNANO

Contatti:

Coordinatrice pedagogica, supervisore e formatrice: Adele Retinò

Tel.: 06.44291547 – 06.44232351- Fax: 06. 44291550

E-mail: prassi.ricerca@tiscali.it sito: www.nidobambini.com www.prassiericerca.com

Sede Via Quintilio Gentili 58, Campagnano di Roma

Personale operante nel servizio:

Educatrici

Cuoca

Personale di appoggio e aiuto cuoca

Modalità di accesso:

Per iscriversi è necessario inoltrare domanda all'Ufficio Servizi Sociali del comune di Campagnano di Roma, piazza C. Leonelli 15, nei periodi indicati dall'Amministrazione Comunale nei bandi pubblici.

Hanno diritto all'iscrizione i bambini che non abbiano compiuto il terzo anno d'età, in via prioritaria residenti nel Comune o che abbiano un genitore che presti attività lavorativa autonoma o subordinata nel territorio del Comune di Campagnano di Roma, con carattere di continuità, documentabile con attestazione del datore di lavoro e con copia dei versamenti contributivi, previdenziali e assicurativi. In via subordinata e in presenza di posti disponibili, hanno diritto all'iscrizione anche i bambini iscritti nei Comuni vicini, previo nulla osta del Comune di residenza a contribuire per la quota parte del costo utente direttamente a carico del Comune.

Orari e apertura :

Orario di copertura del servizio

Feriale ► dal lunedì al venerdì 7.15/17.30.

L'orario di entrata è flessibile per rispettare i tempi dei bambini e dei genitori.

L'asilo nido è aperto per undici (11) mesi l'anno, da Settembre a Luglio, con esclusione del sabato, della domenica e delle festività civili e religiose. Inoltre può rimanere chiuso per massimo altri sette(7).

Costi e rette :

La retta di frequenza all'asilo è diversificata per l'orario a tempo pieno e l'orario a tempo parziale.

La frequenza deve essere costante. Il coordinatore dell'asilo nido tiene aggiornato il registro delle presenze dei bambini, che comunica mensilmente al Comune.

Le rette di partecipazione alla spesa da parte delle famiglie viene decisa dagli Uffici competenti del Comune di Campagnano di Roma all'inizio dell'anno educativo.



LE REGOLE DEL SERVIZIO

Regolamento

Il Regolamento dell'Asilo Nido Comunale del Comune di Campagnano di Roma, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 10 del 08.05.2006, disciplina le modalità di ammissione, di frequenza, l'organizzazione e il funzionamento del servizio. Il Regolamento è consultabile presso l'Asilo Nido stesso o presso il Servizio comunale preposto.

Regolamento sanitario

A tutela del bambino e della comunità del nido, chiediamo alle famiglie di seguire le seguenti norme igienico-sanitarie.

Per essere inserito al Nido, il bambino deve essere provvisto di:

1. certificato di "buona salute"
2. certificato delle vaccinazioni eseguite e aggiornato ogni qualvolta si esegue una vaccinazione
3. In caso di malattia del bambino, o di presunta malattia o di trattamento farmacologico in atto, i genitori sono pregati di mantenere una condotta corretta, avvisando il pediatra dell'asilo per evitare disagi ed eventuali rischi per il bambino stesso e per evitare il propagarsi di una eventuale infezione alla comunità
4. Le assenze per malattia che si protraggono oltre i cinque (5) giorni, compresi festivi e pre-festivi, devono essere giustificate da certificato medico da presentare al momento del rientro nell'asilo (art. 42 del D.P.R. 1518/1967)
5. Se il bambino è stato assente per malattia infettiva soggetta a denuncia obbligatoria, viene riammesso con certificato del suo medico curante
6. I bambini con temperatura superiore a 38° C o con scariche diarroiche (liquide) oltre le tre (3) sono allontanati e possono essere riammessi al nido solo dietro presentazione di certificato medico di avvenuta guarigione
7. I bambini affetti da pediculosi o con presenza di lendini devono essere allontanati e possono essere riammessi al nido dietro presentazione di certificato medico attestante l'assenza dell'infestazione o l'avvio di idoneo trattamento disinfestante (prot. 6770 ASP, 02.12.2005)
8. I bambini con congiuntivite vengono allontanati e possono essere riammessi al nido dietro presentazione di certificato medico attestante l'avvenuta guarigione o di trattamento antibiotico in atto
9. L'eventuale somministrazione di farmaci può essere effettuata soltanto da personale sanitario
10. Le modifiche al menu che riguardano patologie gastroenteriche croniche o allergiche o nei casi in cui il bambino non ha ancora introdotto alimenti presenti nella dieta del nido, vengono effettuate solo dopo presentazione di certificato medico specialistico (pediatra, allergologo, gastroenterologo, diabetologo)
11. È necessario rispettare le quotidiane norme igieniche del bambino
12. Non è consentito introdurre dall'esterno bevande e alimenti vari.

Le Responsabilità

Il Comune di Campagnano di Roma è responsabile del funzionamento dell'intero sistema dei servizi per la comunità infantile, sia dal punto di vista della destinazione delle risorse, degli accordi di programma con altre agenzie, della tutela del servizio stesso.

Nella concreta applicazione di tale responsabilità:

La Cooperativa Prassi e Ricerca come ente gestore:

- Garantisce la qualità del servizio attraverso un'organizzazione complessiva che ha il suo cuore nella struttura di coordinamento, che non trascura aspetti della vita quotidiana e che li unisce in un modello educativo e gestionale.
- Con il supporto tecnico del coordinamento, sovrintende alla vita di tale modello, regola l'offerta verificandola e perfezionandola costantemente in risposta alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

La struttura di coordinamento della Cooperativa:

- Garantisce il radicamento della qualità nella realtà quotidiana del servizio.
- Costruisce con gli operatori un percorso continuo di crescita che si fonda su uno scambio reciproco con le famiglie e con la comunità.
- Sostiene la messa a punto del piano annuale delle attività educative ispirato ai concetti chiave della pedagogia per l'infanzia

Le educatrici si occupano della qualità della vita dentro il servizio e sono responsabili, insieme alla struttura di coordinamento, della messa a punto e dell'attuazione del piano annuale delle attività educative.

Il personale ausiliario condivide il processo ideativo e gli impegni che consentono di esprimere tale piano nella vita quotidiana del servizio, nella piena consapevolezza della responsabilità comune verso il benessere del bambino e di tutti coloro che hanno a che fare con il servizio.

Tutti coloro che si rapportano per diversi motivi al servizio (esperti esterni, decisori politici, responsabili dei servizi specialistici della ASL) cooperano di fatto a una sempre più articolata definizione dei principi che ispirano la prassi educativa, in un'ottica di continuo scambio con gli operatori e con la struttura di coordinamento. Questo implica scambio di informazioni e reciproca conoscenza tra operatori e famiglie oltre che rispetto delle regole della partecipazione.

I destinatari del servizio e i cittadini vengono informati sul servizio, che offre occasioni di crescita e di tutela dell'infanzia e di promozione dei suoi diritti di cittadinanza. Ad essi compete il diritto-dovere del sostegno delle iniziative a tutela dei diritti dell'infanzia.



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Età dei bambini iscritti

Il nido di Campagnano di Roma accetta bambini da 3 mesi a 3 anni d'età.

I bambini sono suddivisi in gruppi per età:

- **Piccoli - da 3 a 10 mesi**
- **Medi - da 10 a 22 mesi**
- **Grandi - da 22 a 36 mesi**

Il progetto educativo

Il Progetto educativo di un asilo nido è molto complesso e tiene conto di diverse dimensioni importanti e integrate tra loro. Tutti i momenti della vita del nido sono indispensabili per la crescita sociale e intellettuale del bambino e la loro organizzazione deriva dalla scelta progettuale del gruppo educativo, che ne concorda le linee generali con le famiglie. Per la stesura del Piano educativo è necessario avere sempre presenti i bisogni dei bambini e delle loro famiglie e la complessità dell'esperienza.

Il nostro piano educativo si articola in 5 punti:

- l'identificazione degli obiettivi generali, con il raggiungimento di adeguati livelli di autonomia attraverso lo sviluppo dello schema corporeo (il bambino si conosce); lo sviluppo sociale (il bambino conosce gli altri); lo sviluppo cognitivo (il bambino conosce il reale);
- la programmazione per il raggiungimento degli obiettivi. Si elabora una programmazione annuale, mensile, settimanale
- l'osservazione dei processi sollecitati. È indispensabile che il gruppo educativo assuma un atteggiamento privo di stereotipi ed abbia consapevolezza dei propri limiti, delle proprie caratteristiche comunicative e di conoscenza dei processi di sviluppo dei bambini
- la documentazione di ciò che si osserva (fotografie, riprese, "produzioni" dei bambini...)
- la verifica per constatare il raggiungimento degli obiettivi.

E' importante precisare che la programmazione deve essere aliena da ogni tipo di schematismo e rigidità, deve essere di tipo evolutivo, ha bisogno di essere rivista a seconda del momento, dei giorni e dei bambini, si deve calare e calibrare sulla quotidianità del nido.

Gli obiettivi della programmazione vengono divisi per fasce d'età

- le attività per i medi e per i grandi
- le attività libere che il bambino fa giocando
- le attività strutturate proposte dalle educatrici Progetti annuali che la singola educatrice propone ai bambini del gruppo medio-grandi in laboratori settimanali, scegliendo un'area di sviluppo che più le permetta di esprimersi, trasmettendo

Le attività per il gruppo dei piccoli

Al di là delle teorie pedagogiche di riferimento, per il bambino è la qualità della relazione che l'educatrice stabilisce con lui che ne determina lo sviluppo. La qualità della relazione dipende dalle caratteristiche delle parti e dalla capacità dell'adulto di vedere e cogliere il bambino con le sue emozioni, accettando ed elaborando quelle che suscita in lui. All'interno di questa relazione significativa, l'educatrice propone al bambino giochi adeguati ai suoi interessi ed alla fase di sviluppo che sta attraversando, costruiti con materiali naturali e trasformabili, che sollecitano le sue emozioni e la sua creatività. Inoltre in questo modo facilita il consolidamento della stessa relazione, per estenderla poi al gruppo dei coetanei trasmettendo al bambino un'emozione maggiore nell'esperienza.

- I giochi di gruppo (girotondi, trenini, canzoncine mimate, ecc.) faranno da routine in alcuni momenti della giornata, aiutando il gruppo dei bambini a consolidarsi e a riconoscersi.
- Il Gioco Euristico, il gioco di tutti i giochi: che a questa età permette un'esperienza autonoma nella creatività e nell'invenzione con oggetti di uso comune scelti, catalogati e messi a sua disposizione con un ordine prestabilito

Gli obiettivi educativi

La definizione degli obiettivi educativi comporta la descrizione di ciò che le educatrici desiderano che i bambini sappiano o sappiano fare o sappiano essere, al termine dei percorsi educativi al nido, in base alle caratteristiche e ai bisogni individuali.

La progettazione al nido deve considerare le dimensioni dell'apprendimento come processi di sviluppo tra loro integrati.

Ogni azione è un atto educativo e i bambini lo percepiscono integrato con tutti gli altri atti educativi. La progettazione educativa deve quindi svilupparsi nel senso dell'integrazione delle esperienze e delle relazioni.

La metodologia utilizzata è strutturata in modo da rispondere ai bisogni dell'utenza, caratterizzandosi nell'erogazione di un servizio di qualità, in un ambiente educativo stimolante ed accogliente.

Le finalità del progetto educativo considerano che il bambino sin dalla nascita sviluppi competenze e abilità lungo tre dimensioni di apprendimento:

- se stesso
- la relazione con gli altri
- la relazione con l'ambiente.

Obiettivi	Attività
Consolidare e rafforzare le autonomie personali (alimentazione, igiene, abbigliamento, comunicazione)	<p>L'operatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stimola la capacità di muoversi nell'ambiente e acquisirne un sufficiente controllo, favorendo la deambulazione autonoma e il miglioramento del coordinamento motorio • stimola la capacità di svestirsi e rivestirsi, • stimola e supporta a mangiare da solo, • stimola e aiuta nella cura e l'igiene della personale favorendo la capacità di sapersi prendere cura del proprio corpo • stimola e supporta la capacità del bambino di cominciare ad utilizzare il proprio corpo per comunicare con gli altri, • aiuta il bambino a raggiungere il controllo sfinterico
Sviluppo dell'area del linguaggio	<p>L'educatore attraverso lettura di storie, attività di nomenclatura , giochi con la musica e attività di gruppo quali il "circle time"</p> <ul style="list-style-type: none"> • favorisce lo sviluppo del vocabolario del bambino • stimola e supporta il bambino a comunicare attraverso la parola
Sviluppo dell'area logico-cognitiva	<p>L'educatore propone materiali e attività semi-strutturate finalizzate a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sviluppare e affinare le capacità grafiche, costruttive e manipolative
Sviluppare l'area socio emozionale	<p>L'educatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • propone momenti ludici finalizzati all'apprendimento delle regole sociali • aiuta e stimola il bambino al riconoscimento e all'espressione delle emozioni • stimola la capacità del bambino di cominciare ad utilizzare il linguaggio non verbale, sonoro, plastico, grafico, pittorico, ludico per esprimere stati d'animo, vissuti e fantasie;
Sostegno alla genitorialità	<p>Il gruppo educativo propone nel corso dell'anno scolastico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consulenze pedagogiche • incontri a tema • incontri gioco

La metodologia

Per raggiungere le finalità del servizio il progetto educativo deve prevedere l'organizzazione globale del servizio e la programmazione didattica per ogni sezione.

Il progetto educativo contempla tutti gli aspetti del servizio:

Cura particolare del periodo di ambientamento del bambino con la richiesta alle famiglie di partecipazione attiva

Condivisione con le famiglie della programmazione psicopedagogica

Organizzazione degli spazi del nido in funzione delle esigenze dei piccoli

Formazione continua del personale

Attenzione alle routine giornaliere: accoglienza – pasti – cambio – giochi - riposo - ricongiungimento con i familiari

Le educatrici come figure di riferimento e risorsa sia per i bambini che per le famiglie

Attenzione all'alimentazione e alla sicurezza igienica

Rapporti con le famiglie e visibilità della metodologia utilizzata attraverso questionari, incontri, assemblee, colloqui ed accoglienza

Valutazione ed autovalutazione del lavoro

Contributo alla creazione di una comunità favorevole alla solidarietà ed all'accoglienza

Promozione di una politica attenta ai bambini ed alle loro esigenze.

La metodologia proposta da Prassi e Ricerca fa riferimento alla pedagogia moderna e ai suoi autorevoli autori:

Maria Montessori per la capacità di riconoscere il bambino come individuo;

Il pensiero libertario e la scuola cinquantennale di Alexander Neill, la cui metodologia, a parità con la Montessori, ha avuto un'applicazione molto diffusa negli Stati Uniti;

John Bowlby a cui facciamo riferimento per l'importanza e la centralità che ha evidenziato della "figura di riferimento" e del bambino e per l'importanza dei rapporti affettivi che questa attua.

Per una pedagogia centrata sulla relazione come elemento fondamentale del fare e dell'essere al nido, L'applicazione metodologica quotidiana che possiamo definire "lo star bene al nido" e tutte le esperienze di Elinor Goldschmied, con particolare attenzione alle pietre miliari della sua metodologia (il cestino dei tesori, il gioco euristico).

Il gruppo educativo

Il Gruppo educativo è formato dalle educatrici, dal personale d'appoggio e dalla coordinatrice. Parte del lavoro delle educatrici è finalizzato all'accudimento dei bambini e alla loro cura psico-fisica, in parte è centrato sulla programmazione e progettazione dell'intervento educativo e sull'osservazione del percorso evolutivo del bambino al nido. La nostra metodologia, pur garantendo al bambino figure di riferimento affettive all'interno di ogni sezione, prevede una flessibilità del personale e la capacità di ogni educatrice di costruire rapporti di fiducia con tutti i bambini. Il Gruppo educativo si incontra nelle riunioni mensili e ogni volta si ritenga necessario, per verificare l'efficacia dell'intervento educativo o

discutere su temi inerenti le attività del nido. Alle funzioni attive partecipano la cuoca e il personale d'appoggio

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L' ambientamento

È il periodo necessario al bambino, alla famiglia e agli educatori per ambientarsi alla nuova situazione comunicativo-relazione che si crea con l'entrata del bambino al nido.

Esso rappresenta un momento di intense emozioni, di cambiamenti, di ricerca di fiducia, che lo rendono uno dei momenti più delicati in cui il bambino vive spesso il primo distacco dalla famiglia e l'ingresso in un ambiente a lui sconosciuto. Per questo l'ambientamento, nonostante si svolga secondo un programma strutturato in tempo lunghi, viene plasmato e personalizzato per rispettare le esigenze e i bisogni del bambino. Per maggiori e sicure informazioni sul bambino, durante l'ambientamento i genitori compilano un questionario in cui sono richieste le abitudini, i gusti e altre informazioni sulla sua storia, che è di utilità all'educatrice e al pediatra per conoscerlo meglio.

Nei primi giorni di frequenza è richiesta la presenza di almeno uno dei genitori e il bambino rimane al nido per poche ore al giorno. A mano a mano che acquista maggiore sicurezza, gradualmente viene introdotto alle routine del pasto e del sonno. Il Gruppo Educativo, in collaborazione con le famiglie individuano i tempi e i modi più favorevoli al buon inserimento di ogni bambino.

Norme per l' ambientamento

L'ambientamento inizia nei primi giorni del mese di settembre e si svolge secondo le seguenti modalità:

- Nella prima settimana o nei primi giorni di apertura del nido si effettua il riambientamento graduale dei bambini che hanno già frequentato l'anno precedente.
- Nella seconda settimana si svolge l'ambientamento dei nuovi in piccoli gruppi di 2 bambini a turno, per 2 turni al giorno, con la presenza fissa di un genitore (es. 8.00-10.00 primo turno/10.00-12.00 secondo turno).
- Nella seconda settimana i genitori iniziano ad allontanarsi dal nido, purché il bambino sia ritenuto pronto all'esperienza del distacco.
- Da questo momento, si svolge il graduale inserimento, tenendo conto delle esigenze individuali, in accordo con educatrice e genitori. Questo programma è indicativo e può essere soggetto a variazioni ogni volta che ci sia la necessità di prolungarne i tempi.
- Tutte le attività di gioco che si svolgono in questa fase dell'anno sono finalizzate a favorire nel bambino la conoscenza degli spazi e dei materiali del nido e stimolarne l'apprendimento e favorire la conoscenza reciproca con l'educatrice di riferimento e con il gruppo

Le Routine

Le routine fanno parte della vita giornaliera del bambino e soddisfano le sue necessità primarie. Richiedono perciò capacità organizzativa e ascolto autentico (empatia) da parte dell'educatrice, perché spesso rappresentano momenti densi di significato emotivo e relazionale per il bambino. Inoltre sono molto importanti perché scandiscono il tempo e permettono al bambino di prevedere il

succedersi degli avvenimenti, dandogli un senso di stabilità e di continuità. Esse consistono nei seguenti momenti della vita quotidiana:

- l'accoglienza
- il pasto
- l'igiene personale
- il sonno
- il ricongiungimento

L'accoglienza e il ricongiungimento

L'entrata e l'uscita dal nido sono i momenti quotidiani che occupano lunga parte del tempo e che costituiscono il passaggio tra la vita al nido e l'ambiente familiare ed esterno. La routine di entrata e di uscita è il "lasciare e ritrovare", rappresentando il valore dei rapporti e delle relazioni del bambino e della sua famiglia, delle comunicazioni, delle interazioni e delle emozioni connesse a vissuti profondi del bambino e della sua famiglia, del loro incontro con un ambiente nido in cui si trovano altri bambini, altri adulti e dove nascono, si intrecciano e si coltivano rapporti tra persone piccole e persone grandi. Per il bambino il momento del distacco e del passaggio tra casa e nido e dal nido a casa è molto importante, condizionando lo svolgersi della sua giornata, richiede un'elaborazione che permetta in poco tempo di compiere un passaggio tra situazioni diverse. Anche per i genitori le situazioni del "lasciare e ritrovarsi" sono altrettanto cariche di emozioni, sensazioni, bisogni, desideri, essendo il nido la prima istituzione educativa che incontrano. La incontrano spesso in un momento in cui sperimentano da poco il ruolo genitoriale, ritrovandosi a condividere affetti, ambivalenze, disponibilità, impegni e nuove regole da seguire, relazioni con altri adulti, con il proprio figlio e con altri bambini.

La giornata al nido

La giornata al nido è scandita dalle routine quotidiane: l'accoglienza, il pranzo, il sonno, il cambio, le attività di gioco e il ricongiungimento. Le routine sono attività che si ripetono ogni giorno, strutturando la giornata educativa, e sono accompagnate da gesti di cura pensati per promuovere la crescita e l'autonomia di ogni bambino o per facilitare l'interazione tra coetanei. Ad esempio, un gioco di routine che si svolge al mattino per ritrovarsi è "Chi c'è? Chi non c'è?". Le routine costituiscono anche momenti speciali di interazione con l'educatrice, favorendo un buon adattamento del bambino al nido. La tipica giornata educativa è strutturata nella tabella. I tempi della giornata sono flessibili e modificabili nel rispetto delle esigenze e dei bisogni dei bambini.

L'uscita dal nido

Le educatrici possono consegnare il bambino a persone diverse dai genitori solo se uno di loro ha compilato e firmato l'apposito Modulo di delega. In caso di genitori separati, se c'è motivo di non dare informazioni sul bambino o di non permettere ad uno dei due genitori il ritiro del piccolo, è necessario presentare la documentazione del Tribunale che attesti tali disposizioni.

L'alimentazione

I pasti sono preparati e distribuiti dalla cuoca. Il menù e la merceologia degli alimenti sono presentati al Comune come parte integrante del progetto e devono poi essere rispettati sia in termini di quantità

che in termini di qualità. La preparazione dei pasti e la manipolazione degli alimenti viene eseguita secondo le norme di igiene alimentare e secondo quanto previsto nel piano di autocontrollo (HACCP). I menu settimanali sono affissi e visibili per i genitori. In caso di bambini con problemi di allergie o intolleranze specifiche certificate dal medico la cuoca provvede a preparare alimenti adatti alla dieta consigliata. Sono accolte particolari esigenze alimentari connesse alla cultura o alla religione e le indicazioni del pediatra del bambino o l'autocertificazione del genitore per gli alimenti che vengono inseriti nella dieta durante lo svezzamento. Per garantire una puntuale comunicazione con le famiglie, giornalmente le educatrici riportano le notizie relative ai pasti sull'apposita scheda personale di ogni bambino.

Il pasto

I bambini lattanti seguono una dieta personalizzata, elaborata dal pediatra. Le diete sono integrate inserendo nuovi elementi prima a casa e poi al nido. Il pranzo è per i più piccoli un momento carico di significato affettivo, piacevole e educativo. Il bambino inizia a conoscere il cibo manipolandolo e sperimentando nuovi schemi di azione. L'educatrice gli permette di toccare il cibo che ha nel piatto, aiutandolo a mangiare senza forzarlo e rispettando i suoi tempi ed esigenze. Ogni educatrice della sezione segue un piccolo gruppo di bambini, creando un'atmosfera serena e tranquilla. Particolare attenzione viene data ai bambini che presentano intolleranze, allergie alimentari o temporanee indisposizioni. I bambini grandi si servono il cibo da soli, prendendo la quantità e la qualità che desiderano dal piatto di portata, così ognuno impara ad autoregolare il proprio bisogno di sazietà. Anche per bere, versano nel proprio bicchiere la quantità d'acqua desiderata da una brocchetta, sperimentando dal vero l'abilità acquisita con l'attività dei travasi. Durante tutto il pranzo le educatrici sono presenti al completo, condividendo con i bambini tale momento e sedendo al tavolo con loro. I pasti sono preparati dalla cuoca dell'asilo nido.

L'igiene personale

Attraverso il cambio l'adulto stabilisce con il bambino una relazione intima ed affettiva, che permette al bambino di costruire un sé positivo e rassicurato. Prendersi cura del corpo del bambino significa prendersi cura di lui come persona. L'attività viene accompagnata da scambi verbali e da giochi.

L'abbigliamento

È opportuno che il bambino indossi vestiti che gli consentano la massima libertà di movimento per giocare e usare i diversi materiali messi a disposizione dal nido, quali pennarelli, colori a dita, didò, colla, sabbia, acqua, farina. Inoltre è necessario che i familiari lascino in un sacchetto un cambio completo, che non deve mai mancare, costituito da un paio di mutandine, un paio di calze, una maglia intima e vestiario adatto alla stagione. Per l'incolumità dei piccoli, è bene che non indossino spille, orecchini, braccialetti, catenine o altri oggetti di valore e che non portino in asilo giocattoli pericolosi.

Il sonno

Dopo il cambio, i bambini vengono accompagnati nella stanza del sonno. In questo momento vengono rispettate le esigenze del bambino e delle sue abitudini. Con l'aiuto delle educatrici, i bambini più grandi si spogliano e si sdraiano sui lettini e sono preparati al sonno con musica rilassante. Il ruolo dell'educatrice è in questo momento di creare nel gruppo dei bambini un clima di

intimità, stando accanto a loro e parlando a voce bassa, cullando chi ne ha bisogno e dando il ciuccio o l'oggetto caro a quelli che sono abituati ad usarlo. I bambini che non dormono non vengono costretti a farlo, ma svolgono attività rilassanti e silenziose. Verso le 15.00 inizia il risveglio e a mano a mano con l'aiuto dell'educatrice si rivestono e si preparano per la merenda pomeridiana.

L'AMBIENTE E GLI SPAZI DELL'ASILO

L'ambiente in cui i bambini trascorrono le loro giornate è fondamentale, la strutturazione degli spazi, e degli ambienti, l'ergonomia, le riflessioni sulla gestione degli stessi, incidono nel favorire o nell'ostacolare lo sviluppo psico-fisico del singolo o del gruppo dei bambini. Il nido come luogo che accoglie, come una nicchia, una casa, che non trattiene e non ostacola la naturale spinta evolutiva dei bambini, sostenendo la conquista dell'autonomia. La strutturazione del nido, secondo le esigenze dei bambini: con foto, pannelli di riconoscimento, scatole personali, oggetti transizionali, questi sono i materiali in cui si riconoscono. Oltre alle stanze delle sezioni di appartenenza con le loro opere creative e foto personali, sono importanti i luoghi dove dormono: il lettino personale, gli oggetti transazionali. Importante dunque che ogni ambiente dove si svolgono le attività di gioco, il sonno, il bagno, i pasti, risenta di un clima di accoglienza e di personalizzazione "dove sono conservate le tracce, i segni dei bambini che le abitano con l'esposizione accurata, coerente, rinnovata e armoniosa dei loro oggetti di riferimento. Particolare attenzione al "nome" del bambino, perché lo definisce, lo riconosce e lo rende soggetto. Gli spazi intermedi, spazi di collegamento, corridoi, angoli, piccoli rientri, sono ricercati e identificati. Riservati all'intimità genitore/bambino, per l'accoglimento e per il ricongiungimento, luoghi di "riti di passaggio", accompagnatori dell'esperienza di separazione. Gli spazi sono strutturati per accogliere quel gruppo di quel determinato anno come traccia "storica", attraverso la produzione originale e unica che contribuirà a renderlo caldo ed accogliente, ma sempre in movimento. Importantissimo è il giardino, luogo dove andare appena possibile, giocare con la sabbia, con l'acqua, con gli elementi naturali, correre, saltare e fare movimento e persino fare l'orto.

Per questo l'ambiente deve essere :

- organizzato in angoli che contengano e proteggano il gioco/"attività" del bambino; promuovendo agio e sicurezza, facilitando l'esplorazione e la concentrazione;
- identificabile con una chiara funzione per l'esperienza prevalente che lo riguarda, questo favorirà la differenziazione, l'orientamento e la padronanza spaziale
- ben ordinato e leggibile per il bambino e per l'adulto, con un'adeguata quantità di materiale ricco, ma non eccessivo per non disorientare e generare confusione, impedendo l'organizzazione e il riordino da parte dei bambini;
- accessibile, che faciliti l'autonomia nella gestione dello spazio, delle cose in esso contenute, favorendo l'esperienza, le scelte autonome legate a tempi e modi personali.
- l'angolo accoglie l'esperienza di un piccolo gruppo di bambini

Il progetto INSIDE OUT (www.nidobambi.com) ha permesso l'acquisto di materiali per promuovere esperienze di continuità con lo spazio esterno, quali mobili per travasi ed esperienze tattili; mentre, per

i più grandi è stata acquistata una lavagna luminosa per osservare e giocare con gli elementi naturali raccolti nello spazio esterno. In linea con il nostro progetto NPL sono stati acquistati libri specifici per la fascia d'età zero-tre anni ispirati al mondo della natura, della scoperta del movimento.

Le pulizie dei locali

Sono eseguite dal personale ausiliario, coadiuvato dall'aiuto cuoca.

Il personale ausiliario si occupa inoltre della sostituzione e del lavaggio della biancheria utilizzata durante il cambio dei bambini e della sistemazione dei lettini nel dormitorio dopo che i bambini si sono alzati. Le procedure di pulizia da utilizzare ed il loro calendario sono indicate nel documento "HACCP – Piano di Autocontrollo".

Le sezioni

L'idea di fondo della sezione è quella di una unità spaziale che pur essendo composta da più ambienti sia riconoscibile e differenziata dagli altri spazi del nido. La sezione contribuisce a formare il senso di appartenenza dei bambini al gruppo. Condividere spazi e ritmi favorisce il concetto di identità e di riconoscimento di quello spazio rispetto ad altri. Per questo le sezioni sono riconoscibili e piene di elementi che le rendono specifiche e distinte le une dalle altre, nonostante in alcuni momenti della giornata vi sia uno scambio tra sezioni diverse per usufruire di spazi condivisibili o per interagire tra bambini.

Il giardino

Il progetto INSIDE OUT (www.nidobambini.com) ha previsto la ristrutturazione riorganizzazione dello spazio esterno, promuovendone così il suo utilizzo in tutti i momenti dell'anno. L'intenzionalità educativa nasce dalla profonda consapevolezza che lo spazio all'aperto, rappresenta un luogo di apprendimento diretto e contestualizzato per i bambini. Gli spazi sono stati organizzati per venire incontro ai bisogni dei piccoli, al loro innato desiderio di movimento libero, ricerca e sperimentazione spontanea. Il giardino è stato dunque ripensato, ora al suo interno sono presenti una parete attrezzata per i giochi con l'acqua, una grande sabbiera, una casetta per i giochi simbolici, un ampio patio con una dimora in legno utilizzata all'occorrenza per esperienze diverse. Sono presenti alcuni arredi motori quali il ponte traballante, la mini sartia e il tunnel per favorire il movimento. Sono presenti vasche per la semina stagionale e l'utilizzo dei materiali naturali poveri e di recupero. Sono state riprogettate anche le aree verdi: un pergolato di uva fragola, more, e piante aromatiche.

LO STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La cooperativa sociale Prassi e Ricerca ONLUS s'impegna a garantire il servizio di assistenza domiciliare secondo i seguenti standard di riferimento.

Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
1. Organizzativa	1.1 Avvio del servizio	1.1.1 conoscenza delle famiglie	Riunione di inizio anno
		1.1. Conoscenza dei singoli utenti	Colloquio d'ingresso
		1.1.3 Tempi per l'ambientamento	Minimo 3 settimane
		1.1.4 Tempi per l'erogazione del primo intervento (inizio inserimento)	Entro due settimane hanno inizio tutti gli ambientamenti
			1.1.5 Tempi per la valutazione iniziale dell'ambientamento
	1.2 Programmazione del lavoro	1.2.1 Progetto pedagogico con linee guida	Inizio anno scolastico
		1.2.2 Programmazione didattica di sezione	settimanale
1. Organizzativa	1.3 Continuità educativa	1.3.1 i turni di lavoro delle educatrici sono fissi	Annuale
	1.4 Rintracciabilità della documentazione	1.4.1 Documentazione di registrazione, procedura di trasmissione della documentazione e sua archiviazione	ISO 9001
	1.5 Verifica e valutazione dell'intervento	1.5.1 Rilevazione del benessere dei bambini attraverso compilazione di osservazioni per fasce d'età	3 volte l'anno
		1.5.2 Valutazione del personale educativo	All'inizio dell'anno e alla fine dell'anno (Coordinatrice pedagogica)
		1.5.3 Verifica del percorso didattico	A inizio anno e a fine anno (gruppo educativo)
	1.6 Lavoro d'équipe	1.6.1 processi di verifica e monitoraggio del lavoro sull'utente (riunioni di equipe, supervisione)	Riunioni d'equipe e di supervisione con cadenza mensile. Possibili se necessario incontri straordinari

2. Tecnica-professionale	2.1 Lavoro di rete	2.1.1 Attività di socializzazione	Almeno 2 in 1 anno
		2.1.2 Attività di promozione della rete territoriale	Periodiche
	2.3 Co-progettazione	2.3.1 Coinvolgimento degli utenti o delle famiglie/tutori nella formulazione del progetto	L'utente o famiglia è attore principale nella formulazione del progetto
	2.4 Qualifica ed esperienza del personale	2.4.1 Tipo di qualifica	Diploma socio-pedagogico ed equipollenti
	2.5 Attività di formazione	2.5.1 Ore di formazione e/o di aggiornamento	20 ore mensili per lavoratore
2. Tecnica-professionale	2.6 Neo-Assunzioni	2.6.1 Giornate di affiancamento con personale qualificato; valutazione dell'affiancamento	3 -5 giorni affiancamento e delle educatrici ,osservazione di tutte le routine della giornata al nido e valutazione finale
	2.7 Gestione dei reclami	2.7.1 Ricezione del reclamo e tempi di risposta	Possibile inoltrare reclami 24 ore su 24, via telefono- via fax o lettera, personalmente. Trattamento del reclamo conseguente al tipo di problema
	2.8 Soddisfazione degli utenti	2.8.1 % utenti soddisfatti	Si somministra annualmente all'utente questionario di gradimento del servizio. oltre l'80% è soddisfatto
3. Relazionale - Interpersonale	3.1 Comunicazione interna	3.1.1 Strumenti a supporto del coordinamento e gestione del personale	Affissioni in bacheca, comunicazioni telematiche, sms
	3.2 Comunicazione con gli utenti	3.2.1 Strumenti di comunicazione con gli utenti	Telefonicamente, colloqui, incontri di gruppo, bacheca, mailing list
	3.3 Comunicazione istituzionale	3.3.1 Strumenti di comunicazione istituzionali	Affissioni spazi autorizzati- e mail-sms
	3.4 Conciliazione vita-lavoro	3.4.1 Strumenti e prassi di conciliazione	Family Audit

Si specifica che gli standard minimi di legge, non sono stati inclusi nella tabella sottostante, in quanto s'intendono sistematicamente osservati.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, si può chiederne conto facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente

STRUMENTI E MODALITÀ: SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI, INDAGINI DI SODDISFAZIONE

La gestione dei rapporti con l'utenza

In un sistema di servizi che sono occasione di crescita per la comunità, la gestione trasparente dei rapporti con l'utenza è elemento essenziale e sostegno alla partecipazione.

Informazioni sul servizio

Gli uffici competenti del Comune, la Coordinatrice del nido, il Gruppo educativo e i Responsabili della Cooperativa creano la base di una reale comunicazione con l'utenza e tra i servizi promuovendo la conoscenza del nido e del suo valore educativo e di supporto alla genitorialità, a partire dalle informazioni sul servizio stesso.

Momenti della condivisione

Una delle esigenze fondamentali del bambino, è di vivere la continuità e l'omogeneità tra l'esperienza familiare e quella educativa (ad es. può essere importante per il bambino portare al nido alcuni oggetti personali, che lo aiutino ad accrescere il senso di familiarità e di appartenenza nei confronti del nido rispetto alla famiglia).

Differenti momenti di condivisione delle scelte progettuali e pedagogiche stanno alla base della vita del servizio e dei rapporti che intercorrono tra i diversi utenti coinvolti.

Le riunioni dell'assemblea dei genitori e del Comitato di gestione sono il momento istituzionale della vita partecipativa al Nido.

Incontri e relazioni con le famiglie

A fine luglio si effettua un incontro con i genitori dei bambini che frequenteranno il Nido per la prima volta. Si presenta il Gruppo educativo e si danno le prime informazioni sulle procedure burocratiche da seguire per l'iscrizione e per il pagamento della retta, sulle modalità e i tempi dell'ambientamento.

Nel corso dell'anno, oltre alle riunioni istituzionali, si effettuano gli incontri di sezione.

Per facilitare le relazioni al Nido è molto apprezzata la "Giornata al Nido", ovvero una giornata alla settimana in tutte le sezioni, in cui un genitore a turno ha la possibilità di restare con il proprio figlio al Nido, anche a pranzo, e condividere la sua esperienza.

Anche le feste costituiscono momenti aggreganti. Ad es. a Natale, il coro di tutti (o quasi) i genitori insieme al Gruppo educativo, che canta canzoni in tema, crea un clima suggestivo e coinvolgente.

Per la Festa del Papà viene organizzato dal Gruppo educativo un pomeriggio ludico con giochi di abilità, premi per il vincitore e un ricco buffet. Un pomeriggio fra papà, da condividere con i propri bambini.

Per la Festa della Mamma il Nido offre un pranzo in giardino il sabato precedente la festa, molto apprezzato da mamme e bambini.

Conclude la Festa di Fine Anno con la commossa partecipazione di genitori, nonni, zii ed amici, nel vedere quante cose nuove ha imparato al Nido il proprio bambino, documentate dalla Mostra fotografica e dalle relazioni delle educatrici.

Inoltre, per ogni dubbio o consiglio pedagogico-educativo, è a disposizione dei genitori la consulenza della Coordinatrice Pedagogica.

Ulteriori momenti di coinvolgimento della Comunità cittadina, quali incontri pubblici, convegni e seminari con la presenza di esperti, possono essere programmati per coinvolgere progressivamente ambienti sempre più allargati in una riflessione sul sistema dell'offerta oltre che sulla realtà specifica.

Valutazione e Monitoraggio

La valutazione, l'autovalutazione e il monitoraggio del servizio sono elemento essenziale di un sistema per la qualità per la realizzazione di un servizio rispondente alle esigenze dei bambini e delle loro famiglie.

Verifiche del percorso didattico

Il Gruppo educativo – sulla base dell'osservazione del comportamento e delle attitudini del bambino eseguono verifiche degli avanzamenti nelle varie aree di sviluppo. Le verifiche sono eseguite:

- A inizio anno
- A circa metà anno
- A fine anno.

La verifica di inizio anno serve per fissare il punto di partenza di ciascun bambino in modo da poterne poi valutare - a metà ed a fine anno – i progressi. I risultati delle verifiche sono registrati su una apposita scheda individuale.

Dall'esperienza maturata nella gestione di servizi educativi rivolti all'infanzia, la Prassi e Ricerca ha deciso di applicare, oltre al Sistema per la Qualità, una metodologia osservativa che facesse riferimento alle linee-guida realizzate dal CNR in applicazione della Qualità, individuando per ogni azione educativa l'indicatore della sua efficacia.

Poco prima della fine dell'anno scolastico le educatrici consegnano ai genitori per la compilazione il Questionario Finale per rilevare eventuali bisogni e/o suggerimenti di cui tenere conto per la pianificazione delle attività nell'anno successivo. Viene inoltre consegnato il Questionario di valutazione della soddisfazione per il servizio che i genitori sono pregati di compilare e restituire alla Cooperativa.

Al termine dell'anno la Coordinatrice Pedagogica esamina le schede individuali e, sulla base dei dati in esse registrati, prepara una valutazione di sintesi della programmazione didattica messa in opera nei tre gruppi-sezione, prendendo in considerazione i seguenti aspetti:

- I risultati ottenuti con i bambini
- La partecipazione delle educatrici (presenza, coinvolgimento, contributo alla programmazione didattica)
- La soddisfazione delle famiglie, i suggerimenti ed eventuali reclami ricevuti
- La valutazione di sintesi viene redatta su apposito modulo.
- A fine anno - per ogni bambino - viene consegnata ai genitori la cartellina con i lavori e i disegni eseguiti durante l'anno.

- Al termine del triennio, o comunque per tutti i bambini che lasciano il nido per entrare alla scuola dell'infanzia, la Coordinatrice pedagogica – in collaborazione con le educatrici – predispone una relazione finale che contiene il percorso educativo del bambino, che viene consegnata ai genitori.

La partecipazione alla gestione dell'asilo nido

Oltre alla partecipazione diretta alla vita del nido e alla condivisione del progetto educativo, i genitori possono essere parte attiva attraverso l'Assemblea dei genitori e il Comitato di gestione, organo.

L'Assemblea è costituita da entrambi i genitori dei bambini iscritti all'asilo nido o chi ne fa le veci. Si riunisce su convocazione del suo presidente almeno due volte l'anno, una all'inizio dell'anno educativo, la seconda nel corso dell'anno educativo per la verifica del programma delle attività e comunque ogni volta che sia richiesto da parte dei suoi componenti, dal Comune di Campagnano di Roma, dalla Cooperativa Sociale Prassi e Ricerca o dal Comitato di gestione, nel rispetto della normativa vigente.

Il Comitato di gestione, eletto dall'Assemblea dei genitori dei bambini iscritti, elegge il suo presidente e il vice presidente tra i genitori ed è costituito da 9 membri.

I compiti del Comitato di gestione sono:

- elaborare ed approvare con l'Assemblea dei genitori e il gruppo educativo, il piano annuale delle attività psico-pedagogico-educative, gli orientamenti educativi dell'asilo nido, gli indirizzi igienico-sanitari ed organizzativi del servizio, le eventuali attività di sperimentazione
- formulare proposte per l'acquisto del materiale ludico-didattico per i bambini diversamente abili, per l'acquisto degli arredi
- esprimere proposte al Comune di Campagnano di Roma e alla Cooperativa Prassi e Ricerca sull'organizzazione del lavoro, sul calendario annuale, sull'orario giornaliero e settimanale del servizio
- formulare la programmazione degli incontri periodici con gli utenti per il disbrigo dei compiti derivanti dalla gestione sociale
- esaminare le domande di ammissione all'asilo nido e predisporre la relativa graduatoria, formulando nel corso dell'anno le proposte di decadenza, sulla base del regolamento del servizio approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2 del 14.02.2008, aggiornato con deliberazione Consiglio Comunale n. 15 del 18.03.2010
- verificare mensilmente l'effettiva copertura dei posti disponibili e di quelli resisi vacanti
- garantire un rappresentante alle riunioni dell'Assemblea dei genitori, predisponendo una relazione scritta sui temi trattati, trasmettendone copia all'Ufficio Comunale preposto
- curare i rapporti con i genitori, assumere iniziative in merito a osservazioni, suggerimenti, reclami eventualmente pervenuti per iscritto, dando una risposta scritta
- promuovere e stimolare tra la cittadinanza e le forze politiche e sociali, la conoscenza e il dibattito sulle finalità del servizio.

Gestione dei reclami

Le Non Conformità possono essere riscontrate direttamente dal personale in seguito, ad esempio, a partecipazioni a controlli durante il servizio o a controlli sulle merci in arrivo oppure evidenziate dai Destinatari del servizio o dal Committente.

Quando possibile, le Non Conformità sono risolte, in due fasi:

1. Eliminazione immediata
2. Individuazione delle cause della Non Conformità e definizione delle azioni da intraprendere, per prevenire e correggere.

I reclami e le osservazioni da parte degli utenti o del Committente possono arrivare alla Cooperativa:

- Per via telefonica
- Per lettera o fax
- Personalmente

Il reclamo viene canalizzato da chiunque lo riceva verso la Coordinatrice o in sua assenza, al Responsabile della qualità.

La Coordinatrice:

1. riceve il reclamo
2. lo annota sul Registro Non Conformità, Reclami ed Azioni Correttive/Preventive
3. analizza il reclamo e ne valuta l'ammissibilità - talvolta succede che si tratti della manifestazione di un'esigenza che esula dall'ambito delle responsabilità del servizio previsto per contratto. In questo caso, valutata la richiesta, il Responsabile di funzione fornisce all'utente o al committente le informazioni e le delucidazioni del caso. Nel caso in cui il reclamo sia ammissibile e pertinente, la Coordinatrice si attiva tempestivamente per il suo trattamento, dando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con l'utente o il committente.
4. provvede a contattare l'utente o il Committente per cercare di minimizzare gli effetti del problema, fornire spiegazioni e chiarimenti e concordare con lui una possibile soluzione.
5. Informa il Responsabile Qualità ed insieme analizzano la Non Conformità riscontrata a seguito del reclamo e valutano la necessità di programmare azioni correttive/preventive generali da sottoporre all'approvazione della Direzione per evitare il ripetersi di tali eventi.

