





Centro Infanzia
"BIMBINSIEME"
TREVISO

CARTA DELLA QUALITÀ dei SERVIZI



Funzione	Redige CINF	Approva PRES
Firma		

Carta della Qualità dei servizi educativi per la prima infanzia (Centri Infanzia e Asili Nido) della Cooperativa Insieme Si Può

PREMESSA

A) CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento che rende visibile e trasparente ciò che sono e offrono i servizi educativi per la prima infanzia (Centri Infanzia e Asili Nido) della Cooperativa "Insieme Si Può", e ha lo scopo di far conoscere alle famiglie la qualità dei servizi offerti. Nello stesso tempo rappresenta l'impegno che la Cooperativa Insieme Si Può si assume nei confronti dell'utenza che, con i suoi bisogni e le sue aspettative, è interlocutore principale di chi opera nei Centri Infanzia.

Rappresenta, quindi, uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per i cittadini di contribuire e far evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

In particolare La Carta della Qualità dei Servizi si ispira al DPCM del 27.01.1994 (che detta i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), all'art. 2 comma 461 della L. 244/2007 e tiene conto, per i servizi in convenzione o appalto, degli Statuti/Regolamenti dei soggetti terzi (v. Amministrazioni Comunali).

Ogni Carta della Qualità dei Servizi educativi per la prima infanzia della Cooperativa "Insieme Si Può" è costituita da:

1. Una **parte comune** che va a presentare la filosofia sottesa all'investimento che la Cooperativa ha effettuato ed effettua rispetto al mondo dell'infanzia, i principi ispiratori in merito all'erogazione dei servizi educativi, i compiti del personale e il riferimento al Sistema di certificazione della Qualità della Cooperativa stessa
2. Una **parte specifica** soggetta a possibile variazione periodica, rappresentativa della realtà specifica di ogni singolo servizio educativo (struttura, modalità di gestione, criteri d'accesso, calendari, orari, attività educativo-didattiche, attività integrative, rapporti con la famiglia, servizio mensa, sicurezza e igiene, privacy, indicatori qualità del servizio) completa di tutte le informazioni utili
3. Una **parte variabile** composta da schede/appendici riportanti dati ed informazioni soggette a aggiornamento annuale:
 - Regolamento (comprensivo di calendario e rette: sono documenti oggetto di consegna e sottoscrizione)
 - Risultati rilevazioni annuali Soddisfazione del cliente (esposti in bacheca)
 - Programmazione educativa-didattica (esposta in bacheca)
 - Menù (versione validata ULSS 2 Marca Trevigiana, esposto in bacheca)

Identità dei servizi educativi (Centri Infanzia e Asili Nido) della Cooperativa Insieme Si Può

I Centri Infanzia e Asili Nido sono servizi socio-educativi per la prima infanzia nati su progetto proposto in base alla legge 32/90 e approvati dal Dipartimento Servizi Sociali della Regione Veneto.

I servizi all’Infanzia sono poi vincolati al rispetto della normativa in materia di Autorizzazione e Accreditamento istituzionale (v. L.R. 22/2002, DGR n. 84/2007).

Tali servizi sono volti a favorire il benessere e la crescita armoniosa dei bambini e ad affiancare le famiglie nei loro compiti educativi.

“Insieme Si Può”, nel riconoscere i diritti e gli interessi dell’infanzia, ha voluto investire prima e soprattutto sulla prevenzione, a partire dai primi anni di vita: è per questo che **la scuola** è sembrata l’investimento più adatto perché, data per acquisita la centralità del bambino, è il luogo dove meglio può fondersi lo sviluppo della sua libera espressione con l’attenzione a fornirgli un bagaglio di supporti e stimoli in armonia con il rispetto dei suoi diritti e interessi, che sono anche quelli di prepararlo ad una sua vita individuale nella società. Un modello che crede nella presenza di riferimenti adulti responsabili e tale per cui la famiglia, il genitore diventa il partner educativo privilegiato.

I **Centri Infanzia** e gli **Asili Nido** che si sono aperti dal 1996 in poi, si sono posti l’obiettivo di rispondere a questa filosofia di partenza attraverso:

- una proposta pedagogica attenta ai bisogni e caratteristiche del singolo bambino
- una proposta educativa attenta a sollecitare e mantenere un patto di collaborazione con la famiglia
- una metodologia fondata sulla condivisione delle responsabilità e del reciproco aiuto
- un ambiente psicologico atto a creare un clima di serenità e tranquillità senza rinunciare alla vivacità e alla sana competizione dei suoi piccoli attori
- un ambiente fisico capace di favorire la produzione di pensieri creativi senza rinunciare alla sicurezza e all’igiene
- un ambiente aperto in comunicazione con il proprio territorio e i suoi soggetti
- una costante supervisione delle proprie metodologie operative unita ad un continuo aggiornamento dei suoi operatori

Nel rispetto del primario diritto e dovere dei genitori di educare i figli, i servizi all’infanzia della Cooperativa intendono radicare la propria proposta educativa nella concezione cristiana della vita. Si pongono come luoghi di accoglienza, di cura, di crescita, di socializzazione, di sviluppo delle capacità di apprendimento e di gioco nel rispetto delle individualità dei singoli bambini.

I servizi di Asilo Nido accolgono bambini dai 3/6 mesi ai 3 anni e i Centri Infanzia sono i servizi educativi per bambini dai 3/6 mesi ai 6 anni, comprendendo sia il servizio di Asilo Nido che di Scuola dell’Infanzia.

B) I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi che ispirano, orientano e caratterizzano i processi di erogazione dei servizi socio-educativi della Cooperativa Insieme Si Può sono: uguaglianza, imparzialità, regolarità, accoglienza ed integrazione, partecipazione, formazione continua:

Uguaglianza

L'erogazione del servizio educativo avviene senza nessuna discriminazione, valorizzando il pluralismo, la tolleranza, l'accettazione del diverso, la solidarietà, la mondialità e la pace.

Le prestazioni tengono conto delle diverse condizioni personali e sociali dei bambini, al fine di conseguire tutti i risultati desiderati, realizzando veramente una condizione di pari opportunità.

Imparzialità

Gli educatori e il personale ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari dei servizi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Regolarità del servizio

I Centri Infanzia e Asili Nido assicurano la regolarità e continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle norme regolamentari e statutarie della Cooperativa "Insieme Si Può".

La regolarità della frequenza viene richiesta alle famiglie come condizione per il raggiungimento degli obiettivi propri del servizio e del progetto educativo.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a causa di forza maggiore (ad es. espletamento di operazioni elettorali) saranno tempestivamente comunicate all'utenza unitamente alla motivazione, di norma nei seguenti modi:

- affissione di avvisi agli ingressi
- comunicazioni dirette in forma scritta

Accoglienza ed integrazione

Il personale dei Centri Infanzia e Asili Nido si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e dei bambini attraverso adeguati e positivi atteggiamenti, favorendo modalità di partecipazione e di collaborazione. Particolare attenzione viene dedicata nella fase di inserimento dei bambini e nelle situazioni di rilevante necessità. Il servizio si impegna anche a promuovere opportunità di aggregazione e formazione per le famiglie.

Partecipazione

Al fine di promuovere e potenziare una effettiva partecipazione, viene garantita alle famiglie una informazione costante, completa, trasparente e tempestiva, salvaguardando i principi della informazione riservata.

Le famiglie possono formulare proposte e osservazioni per il miglioramento del servizio anche attraverso gli strumenti previsti di rilevazione della qualità percepita.

I Centri Infanzia e gli Asili Nido sostengono le famiglie nella loro azione educativa, e si impegnano a favorire iniziative che realizzano la funzione di promozione educativo-culturale, sociale e civile, anche organizzando incontri di carattere formativo-informativo su specifici argomenti di interesse educativo-pedagogico.

Formazione continua

La realtà complessa ed in continuo cambiamento esige un costante aggiornamento professionale (educativo, didattico, etico e metodologico) ed un impegno sistematico di formazione, sia attraverso proposte specifiche interne, sia con la segnalazione di opportunità nel territorio.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono quindi un impegno per tutto il personale, nell'ambito di un piano formativo organico e ricorrente.

Qualità

Il controllo e la verifica del servizio avviene secondo il Sistema Qualità certificato ISO 9001:2015.

La Cooperativa "Insieme Si Può" ha implementato e mantiene attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, certificato ISO 9001:2015, per assicurare il controllo e il miglioramento continuo del servizio offerto.

C) MISSION E VALORI

Promuoviamo e sosteniamo sul territorio, valorizzandone le risorse, la cultura dell'infanzia. Vogliamo offrire ai cittadini luoghi di crescita, benessere e condivisione di esperienze.

Proponiamo a bambini e genitori contesti educativi e formativi che rispondano in modo diversificato e flessibile alla pluralità di esigenze e bisogni.

La nostra attività è ispirata ai seguenti principi, meglio illustrati nel documento di Mission del Settore Infanzia della Cooperativa, che si può trovare esposta nella bacheca della struttura.

- PROSPETTIVA PERSONALISTICA
- BAMBINI SOGGETTO DI DIRITTI
- SCUOLA COMUNITÀ
- APPRENDIMENTO COOPERATIVO
- APPRENDIMENTO COME PROCESSO AUTOCOSTRUTTIVO
- RUOLO EDUCATIVO DELLA FAMIGLIA

D) ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Centro Infanzia “Bimbinsieme”

SEZIONE 1. Impegni e garanzie del servizio

1.1 Cos'è il centro infanzia e a chi si rivolge

Il centro infanzia è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione delle bambine e dei bambini di età compresa tra 6 mesi e 6 anni.

Esso si propone come contesto relazionale che, valorizzando e integrando le istanze della famiglia, favorisce la costruzione dell'identità del bambino attraverso la proposta di spazi, attività e materiali all'interno di relazioni significative con gli adulti e fra i bambini.

Il Centro Infanzia opera in stretto contatto con la famiglia e in collegamento con le altre istituzioni educative del territorio, in particolare con la scuola dell'infanzia, la biblioteca, i servizi sociali e sanitari e con altri soggetti che si occupano di prima infanzia.

Il Centro Infanzia ha il compito di assicurare ad ogni bambino adeguate possibilità di crescita offrendo:

- ambienti e spazi di vita idonei, sereni e accoglienti;
- stimoli che promuovono lo sviluppo sensoriale, motorio, affettivo e cognitivo;
- adeguate attenzioni sul piano igienico-alimentare.

Con riferimento alla contiguità con i locali del Centro Infanzia Bimbinsieme, all'omogeneità/condivisione della programmazione didattica ed alla collaborazione attiva tra le due equipe, il coordinamento del nido, d'intesa con la Direzione della Cooperativa valuta annualmente l'opportunità di organizzare le sezioni anche limitandone le fasce d'età (es. solo sezioni 6-24 mesi o solo sezioni 24-36 mesi con collocazione delle fasce complementari nella vicina unità di offerta).

1.2. TIPOLOGIE DI SERVIZI

Gli utenti possono scegliere tra diverse tipologie di servizi articolate secondo le seguenti fasce d'orario:

- Tempo Normale;
- Part Time;
- Tempo Prolungato A
- Tempo prolungato B
- Animazione Estiva nel mese di agosto.

La data di decorrenza della frequenza può essere personalizzata a seconda delle esigenze famigliari, la conclusione dell'anno educativo è il giorno 31 luglio.

Per informazioni nel dettaglio vedere Regolamento.

1.3. MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

L'iscrizione al Centro infanzia “Bimbinsieme” viene avviata dal colloquio con la Coordinatrice, e si completa con il versamento della quota e la sottoscrizione del Regolamento.

1.4. CRITERI DI AMMISSIONE

I criteri di ammissione seguono le indicazioni del “Regolamento del Servizio” approvato dal Consiglio di amministrazione della Cooperativa Insieme si può.

1.5. CALENDARIO ED ORARIO

L'attività educativa inizia i primi giorni di settembre e termina nell'ultima settimana di luglio. E' distribuita su 5 giorni settimanali (da lunedì a venerdì).

E' prevista la possibilità di estendere il servizio sia durante il mese di agosto sia nella giornata di sabato qualora venga raggiunto un numero minimo di richieste.

E' altresì possibile, con una quota aggiuntiva, accogliere richieste occasionali di prolungamento d'orario rispetto alla normale frequenza del bambino/a che pervengono dal genitore.

Il Centro Infanzia adotta il seguente orario:

APERTURA	7.30
CHIUSURA	16.00

con possibilità di prolungamento sino alle ore 18.45.

1.6. IL PERSONALE

Il personale del Centro Infanzia si costituisce come gruppo di lavoro e contribuisce, nel rispetto delle specifiche competenze, alla promozione e realizzazione della programmazione educativa definendo i tempi, le strategie, gli strumenti, la documentazione e la verifica degli interventi:

- Il **Coordinatore** del servizio promuove e coordina gli interventi opportuni per garantire la funzionalità educativa e organizzativa del servizio, è di diretto supporto e indirizzo ai colleghi educatori, esegue il monitoraggio e stimola la qualità del servizio, si occupa della produzione e cura della documentazione di competenza, cura lo sviluppo di una, positiva collaborazione con le famiglie e il territorio
- L'**Educatore**, figura di riferimento per il bambino e la sua famiglia, ha la funzione di cura e attenzione verso i bisogni del bambino, contribuisce nel creare un contesto relazionale, spaziale e affettivo tale da favorire la crescita armonica del bambino sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale
- Il **Coordinatore psico-pedagogico** svolge la funzione di stimolo, raccordo e supervisione del personale educante per quanto attiene i contenuti dell'intervento elaborandone l'indirizzo pedagogico-educativo; sostiene le competenze del personale educativo; collabora con i coordinatori di ogni singolo servizio educativo per monitorare e promuovere la qualità del servizio anche nei confronti delle famiglie e dei soggetti del territorio, istituzionali e non. Per la funzione di supervisione potrà avvalersi di consulenze esterne all'organizzazione del servizio (es. mediante la figura dello psicologo o del pedagogo).
- Il **personale di cucina e ausiliario** è adibito alle funzioni collegate.

1.7. L'AMBIENTE, L'IGIENE E LA SICUREZZA

Il centro infanzia garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro.

L'obiettivo principale è di fornire un servizio di qualità, considerando sempre prioritarie le esigenze dei bambini, nel rispetto delle regole culinarie e igienico-sanitarie in base alla legislazione vigente. Per assicurare la qualità igienico-sanitaria, nell'attività di ristorazione (servizio di cucina e mensa), il centro opera in conformità al sistema HACCP - sistema di autocontrollo delle attività connesse all'igiene degli alimenti.

Si garantisce, inoltre, il rispetto della normativa in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro (D. Lgs 81/2008).

1.8. GESTIONE DEI DATI SENSIBILI TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali forniti, compresi quelli relativi allo stato di salute, saranno trattati secondo quanto definito nel testo di informativa consegnata all'atto dell'iscrizione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), unicamente per le finalità connesse al servizio educativo e alle comunicazioni che ne risultano necessarie, come esplicitato nell'informativa citata.

Tali trattamenti saranno improntati ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del bambino e dei suoi familiari.

Sui dati trattati potranno essere attivati i diritti previsti dagli artt. 15 - 22 del GDPR (es. rettifica se inesatti; cancellazione; limitazione del trattamento se ne ricorrono i presupposti; opposizione al loro trattamento per legittimi interessi perseguiti dalla Struttura).

SEZIONE 2. L'ATTIVITÀ DEL CENTRO INFANZIA

2.1. PATTO EDUCATIVO - FORMATIVO

Il centro infanzia fonda e unisce tutte le componenti attraverso un vincolo comune di fiducia e di intenzioni volte alla realizzazione del progetto educativo ed alla reciproca accoglienza delle persone.

Sulla base del patto educativo:

il bambino è riconosciuto e reso protagonista attivo:

- degli obiettivi educativi e didattici;
- dei percorsi e fasi per raggiungerli;
- degli itinerari metodologici che privilegiano il gioco nelle varie forme, l'esplorazione e la ricerca, la vita di relazione;

l'educatore:

- offre la propria competenza professionale;
- motiva il proprio intervento didattico-educativo;
- esplicita le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore:

- è portato a conoscenza dell'offerta educativa;
- esprime pareri e proposte;
- collabora nei vari momenti educativi.

2.2. ATTIVITÀ EDUCATIVO-PEDAGOGICA

Il centro infanzia, attraverso le competenze professionali del personale, e in collaborazione con le famiglie, è responsabile della qualità del servizio educativo e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative attraverso il raggiungimento degli obiettivi enunciati nel Progetto Psicopedagogico e annualmente più precisamente declinati nel documento della programmazione

educativa-didattica (esposti in bacheca). Il centro infanzia garantisce la continuità educativa tra i vari ordini scolastici, ed elabora strumenti e modalità al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità infantile.

Nella scelta di materiali e strumenti didattici il Centro Infanzia privilegia i criteri della funzionalità educativa per il raggiungimento degli obiettivi formativi correlati ai bisogni dei bambini.

Nel rapporto con i bambini, gli educatori si impegnano a realizzare il Progetto psicopedagogico del centro infanzia, attivandolo in un clima di professionalità, di responsabilità e di familiarità.

L'azione educativo-didattica si avvale principalmente degli strumenti: Progetto Psicopedagogico e Programmazione educativo-pedagogica, i quali muovono dalla prospettiva pedagogica del Personalismo che trova nella concezione cristiana della persona la sua ragion d'essere.

Il Progetto Psicopedagogico e la Programmazione educativo-pedagogica delineano i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità conformi alle indicazioni regionali in materia dei servizi educativi all'Infanzia (Legge Regionale n.32/90 “Disciplina degli interventi regionali per i servizi alla prima infanzia: Asili Nido e Servizi Innovativi” e Legge Regionale n. 23/80 sulle scuole dell'infanzia non statali).

Attività integrative

Il centro infanzia è aperto a valutare l'opportunità di organizzare laboratori espressivi e creativi mirati e facoltativi per bambini e per genitori.

2.3 L'AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO AL CENTRO INFANZIA

L'ambientamento è un momento molto delicato che coinvolge contemporaneamente il bambino, la famiglia e le educatrici ed è caratterizzato sia dall'esperienza di separazione tra bambini e genitori che dall'incontro con un nuovo ambiente fatto di persone, spazi ed oggetti tutti da scoprire. La fase dell'ambientamento si articola generalmente in alcune settimane: durante la prima settimana di frequenza è richiesta la presenza di uno dei genitori, mentre nelle settimane successive viene concordato con la famiglia un orario di permanenza del bambino che tenga conto di come sta procedendo il percorso di ambientamento al Centro Infanzia. Il periodo di inserimento si ritiene concluso dopo circa un mese, tempo utile per una valutazione esaustiva.

Per favorire lo svolgersi di questa nuova esperienza con continuità e gradualità, viene proposto un calendario e una modalità organizzativa attenta alla tipologia di ambientamento individuale o di gruppo.

La data di inizio ambientamento è stabilita sulla base di valutazioni pedagogico-educative ed organizzative, quali ad esempio l'età e il numero di bambini da inserire, la tipologia dei gruppi di riferimento, la presenza di bambini già frequentanti.

2.4. L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA EDUCATIVA

Le routines

La giornata è scandita da momenti, detti routines, che si ripetono giorno dopo giorno e che rispondono ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza, il cambio, il pasto, il riposo e il ricongiungimento. Questi momenti, caratterizzati da un'attenzione individualizzata delle educatrici nei confronti dei bambini e delle bambine, consentono loro di costruire una relazione affettiva significativa con gli adulti e di percepire l'ambiente come rassicurante, in grado di accompagnarli gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

Le attività educative

Un momento centrale della giornata si colloca al mattino, dopo la merenda: l'educatrice di riferimento propone ai bambini una specifica attività educativa strutturata, basata sulla

progettazione educativa di gruppo e su una rotazione dell'uso degli spazi, in modo da offrire ai bambini esperienze ricche e variegata. A seconda dell'età si propongono attività e materiali pensati per favorire i bisogni di espressione e di crescita motoria, cognitiva, relazionale e affettiva dei bambini. Le principali proposte educative riguardano:

- il gioco euristico, di scoperta e manipolazione di materiali quali bottoni, tappi, sassolini, conchiglie, stoffe...
- il gioco simbolico (es. travestimenti e casetta) per favorire il gioco di imitazione, l'identificazione in vari ruoli, le capacità di simbolizzazione, l'elaborazione di emozioni, la relazione con l'adulto e gli altri bambini;
- l'attività psicomotoria, per consentire al bambino di sperimentare in sicurezza le ricche potenzialità del proprio corpo e del movimento, anche in rapporto con gli altri bambini;
- l'angolo della lettura, per favorire l'immaginazione, la fantasia, la comunicazione e il linguaggio nel bambino;
- le attività grafico-espressive, di manipolazione, i travasi.

Per la scuola dell'infanzia le attività vengono articolate in base ai campi di esperienza contenuti nelle indicazioni ministeriali.

Accoglienza e ricongiungimento

Particolare attenzione viene posta dalle educatrici nell'accompagnare i delicati momenti dell'accoglienza al mattino e del ricongiungimento a fine giornata, carichi di valenze emotive ed affettive; l'educatrice facilita la separazione e l'incontro tra genitore e bambino rispettandone i tempi e le modalità, proponendo attività piacevoli, favorendo la continuità Centro Infanzia-famiglia e fornendo al genitore le informazioni sulla giornata del bambino.

Il ricongiungimento all'uscita dal Centro Infanzia può essere fatto esclusivamente da un genitore o persona facente legalmente le veci di genitore o da persona da questo delegata purché maggiorenne.

2.5 ALIMENTAZIONE, DIETE E IGIENE

Il Centro Infanzia è dotato di servizio mensa interno. La cucina cucina quotidianamente i pasti in base all'orario di consumazione previsto.

Particolare attenzione alla pulizia ed igiene nel confezionamento ed erogazione dei pasti è garantita attraverso l'applicazione del piano di autocontrollo alimentare HACCP. La sua puntuale applicazione consente di tenere sotto controllo ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo di cucina.

L'alimentazione dei bambini è curata in modo differenziato per fasce di età. Per i bambini piccoli, di età inferiore all'anno, si ha cura di non introdurre per la prima volta al Centro Infanzia alimenti la cui tolleranza non sia stata prima testata a casa.

Il menù (nella versione estiva e in quella invernale) viene approvato e annualmente validato dal Servizio Alimenti e Nutrizione dell'Ulss n. 2 Marca Trevigiana. In caso di particolari e certificate necessità, la Cooperativa Insieme si può è in grado di fornire pasti personalizzati:

- fornisce diete speciali in presenza di accertate allergie alimentari su richiesta del medico e del genitore
- offre un'alimentazione idonea in presenza di richieste a carattere etnico-religioso

2.6. BAMBINI E BAMBINE CON BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI E BAMBINI E BAMBINE IN SITUAZIONE DI SVANTAGGIO SOCIALE E CULTURALE

I bambini e le bambine con disabilità certificata, ed i bambini e le bambine in situazione di svantaggio sociale e culturale, attestata da relazione dei Servizi sociali, hanno priorità di diritto all'ammissione al Centro Infanzia.

Bambini e bambine con disabilità

A partire dalla valutazione dei bisogni e delle risorse dei bambini con bisogni educativi speciali la coordinatrice pedagogica ne supporta l'ambientamento al Centro Infanzia. Per favorire un intervento individualizzato viene promosso un rapporto di collaborazione con la famiglia e con gli specialisti che seguono il caso; per ogni bambino con disabilità certificata viene inoltre definita una progettazione educativa individualizzata, con specifici obiettivi educativi condivisi con il gruppo interdisciplinare e regolarmente verificati.

Bambini e bambine la cui situazione familiare è seguita dal Servizio Sociale

L'inserimento di un bambino o di una bambina la cui situazione familiare è seguita dal Servizio Sociale prevede la pianificazione di incontri di programmazione e verifica con la presenza dei vari attori coinvolti: genitori, educatrice di riferimento, coordinatrice pedagogica e assistente sociale.

SEZIONE 3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1. COMUNICAZIONI e RELAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA

Tutte le **comunicazioni** per la famiglia trovano posto nelle bacheche presenti nelle sezioni del centro infanzia.

Il progetto, la programmazione e il menù sono a disposizione dell'utenza per consultazione.

Attraverso la propria organizzazione amministrativa, la Cooperativa "Insieme Si Può" risponde all'utenza con celerità, trasparenza, chiarezza e precisione.

Essa garantisce attenzione all'utenza per migliorare la qualità del proprio servizio.

Il Servizio mantiene e stimola le **relazioni** con i Genitori attraverso:

- partecipazione dei rappresentanti dei genitori in seno al Comitato di Gestione
- compilazione del Questionario di soddisfazione del cliente
- convocazione agli incontri di sezione e assembleari
- invito ad incontri di aggiornamento/formazione
- incontri individuali con il proprio Educatore di riferimento
- coinvolgimento nelle attività laboratoriali e/o nell'organizzazione di eventi ludici

3.2. LIVELLI DI SERVIZIO OFFERTI ED IMPEGNI DI QUALITÀ

Il Centro Infanzia, a complemento della UNI 9001:2015, ha ottenuto e mantiene la certificazione UNI 11034:2003 quale strumento di garanzia in merito alla appropriatezza, affidabilità e sicurezza del servizio educativo.

Per misurare il livello qualitativo dell'offerta e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni che costituiscono il servizio di centro infanzia.

Di seguito sono riportati:

- i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio;
- la descrizione dell'indicatore che ne dà concreta interpretazione;
- il valore dell'indicatore di qualità (standard) che il Servizio si impegna a garantire e mantenere.
- Gli indicatori Qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ ALL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura	55 ore settimanali
	Disponibilità ai colloqui con i genitori	Momenti di entrata / uscita e almeno due appuntamenti nell'anno scolastico
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento specifico, formazione alla persona	Coinvolti tutti gli operatori
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Bacheca visibile negli spazi di attesa di ogni sezione	Aggiornata e ben visibile
	Diario di sezione	Aggiornamento quotidiano
	Carta della qualità dei servizi e Regolamento	Consegnati ad ogni famiglia
	Statuto, Progetto Educativo, Programmazione educativo-didattica, Relazione sulle attività e Menù	A disposizione per consultazione
VERIFICA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE	Indagini sulla soddisfazione dei destinatari del servizio Indice di realizzazione attività programmate Partecipazione dei genitori alle attività dedicate Efficacia delle attività didattiche	Una indagine annuale, a disposizione per consultazione Valutazione sulle attività realizzate rispetto alle attività programmate Rapporti tra genitori presenti/genitori invitati

3.3. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI

A cadenza annuale, in prossimità della chiusura dell'anno educativo, vengono somministrate ai genitori (garantendone l'anonimato) questionari finalizzati a rilevare la valutazione relativa alla qualità percepita del servizio. La rielaborazione dei risultati viene

- esposta in cartaceo nella bacheca ad uso dei genitori
- relazionata nella prima riunione utile con le famiglie all'inizio dell'anno educativo successivo.

3.4. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Richieste, esigenze ed **eventuali reclami** da parte dei genitori, rappresentano altrettanti strumenti di dialogo e collaborazione tra il servizio e gli utenti e sono elementi di riscontro della qualità percepita rispetto al servizio erogato.

Per la loro presentazione sono possibili differenti modalità:

- segnalazione personale (direttamente o tramite telefono) e/o lettera in carta semplice inviata al Coordinatore;
- lettera in carta semplice o mail inviata alla sede centrale della Cooperativa (info@insiemesipuo.eu - infanzia@insiemesipuo.eu);

Tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza vengono apprezzati e presi in considerazione, nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri.

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

4. INFORMAZIONI UTILI

4.1. COSA FARE PER ISCRIVERE/ RITIRARE/ COMUNICARE

In questa sezione la Carta della qualità del servizio del Centro Infanzia vuole offrire alcune indicazioni concrete su come il cittadino può utilizzare nel migliore dei modi il servizio di Centro Infanzia "Bimbinsieme":

• **Modalità d'iscrizione**

Le domande di ammissione, redatte su apposito modulo disponibile presso il centro infanzia, possono essere effettuate dalla metà di gennaio fino alla fine di febbraio per l'anno educativo che avrà in inizio in settembre.

Le domande si ricevono presso il centro infanzia "Bimbinsieme".

• **Costo del servizio**

Per la fruizione del servizio di Centro Infanzia è dovuta una retta mensile, differenziata per orari e diverse tipologie di servizio.

La retta mensile è dovuta per tutto il periodo di iscrizione del bambino o della bambina ad esclusione delle giornate di chiusura delle strutture come da calendario comunicato ad inizio anno o al momento dell'iscrizione.

Modalità di cessazione

È possibile cessare la frequenza su richiesta scritta della famiglia, secondo le modalità contenute nel regolamento del Centro Infanzia.

4.2. RECAPITI ED ORARI DA RICORDARE

I riferimenti per il Centro sono:

Per la Cooperativa Insieme Si Può
Via Marchesan n. 4/D
31100 Treviso
Tel. 0422 325711
Fax 0422 406399
Mail: info@insiemesipuo.eu
infanzia@insiemesipuo.eu

Centro Infanzia "Bimbinsieme"
Via Bressa n.8
31100 TREVISO
Tel. 0422 548262
Fax 0422 557328
Mail: centroinfanzia.bimbinsieme@insiemesipuo.eu

Il presente documento sarà revisionato ogni biennio e comunque quando ci saranno variazioni significative.