

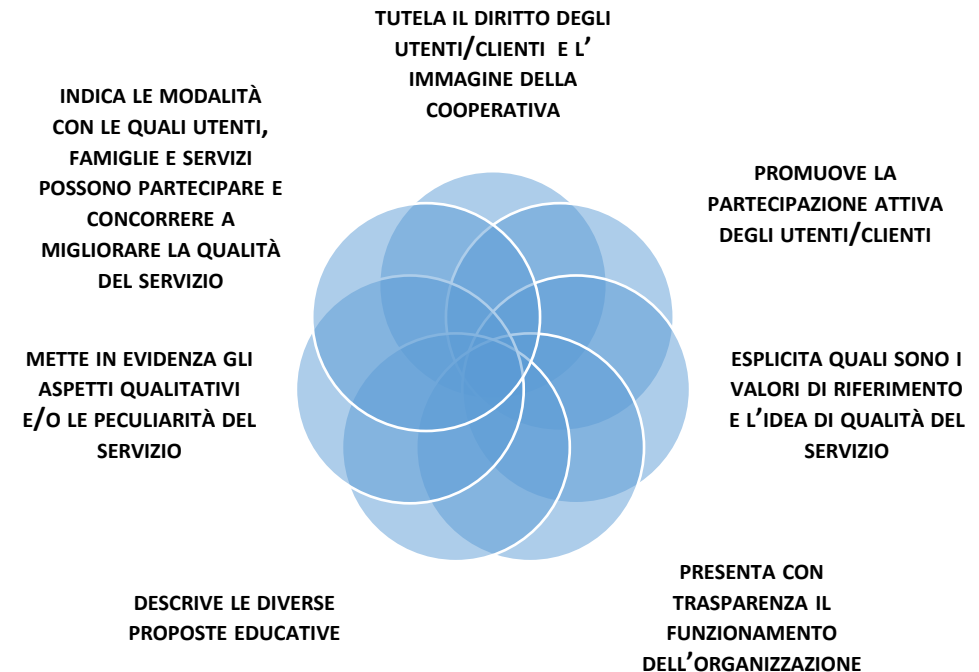


**Carta dei Servizi
ASILO NIDO
«LA CHIOCCIOLA»
Via Cappuccini 7
ROMANO DI LOMBARDIA**

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento di dialogo tra la Cooperativa che eroga il servizio e gli utenti dei servizi.

La **Carta** illustra in dettaglio quali caratteristiche e standard di qualità contraddistinguono concretamente i servizi e con quali modalità gli utenti possono contribuire a far sì che tali standard siano rispettati. In questo modo si esplicitano gli obiettivi, si verifica e si migliora la qualità del servizio e la **Carta** diventa uno strumento per la partecipazione attiva, informata e consapevole della Cooperativa, del personale, dei clienti, della committenza pubblica, degli utenti e delle loro famiglie.

Tale carta dei servizi è redatta e aggiornata secondo i requisiti organizzativi previsti dalla DGR n.2929/2020



La Cooperativa Sociale **Cascina Paradiso e Persona** si propone “di promuovere con ogni mezzo, ispirandosi ai principi cristiani, l’educazione globale dei minori a rischio, di prevenire il disadattamento e la devianza, di sensibilizzare persone e le strutture ai bisogni psico-sociali dei minori privi di idonee cure familiari”, riaffermando a fondamento delle proprie attività la centralità della persona nel pieno rispetto delle diversità individuali, l’accoglienza, la famiglia, la tutela dei minori e delle loro famiglie.

Cascina Paradiso e Persona è una Cooperativa Sociale di tipo misto. La parte A della Cooperativa si occupa di bambini, adolescenti e famiglie, con particolare attenzione a quei soggetti che si trovano in situazione di fragilità.

Opera tutela attraverso l’accoglienza dei minori in piccole comunità residenziali. Opera prevenzione gestendo servizi territoriali rivolti ai minori ed alle loro famiglie. Gli interventi sono strutturati in progetti individualizzati e/o territoriali. Le nostre equipe sono formate da psicologi, assistenti sociali, pedagogisti ed educatori professionali che hanno l’obiettivo di lavorare a sostegno dei minori e delle loro famiglie. La Cooperativa intende la famiglia come primo luogo dell’umanizzazione della persona e come luogo privilegiato per la costruzione dell’identità.

La parte B della Cooperativa si occupa invece di inserimento lavorativo e realizzazione di percorsi di propedeutica al lavoro per persone in situazione di difficoltà.

Cascina Paradiso e Persona è parte del gruppo FA Famiglie e Accoglienza, costituito dal Consorzio FA e da altre due Cooperative Sociali (Fili FA e Generazioni FA). Attualmente Il Consorzio e le Cooperative associate impiegano più di 200 operatori suddivisi su circa 25 unità operative.

Cooper Azione Famiglie (CAF) è una cooperativa sociale che nasce nel 2011 a Romano di Lombardia dalla filiazione dell’associazione di volontariato CAF «Centro Aiuto alla Famiglia», sorta nel 1986, per rispondere ai bisogni dei beni relazionali di famiglie e minori in difficoltà genitoriale ed educativa. La cooperativa svolge le sue attività sociali ed educative prevalentemente nei comuni della bassa bergamasca dove è nata e si è sviluppata.

La Cooperativa Sociale **CAF** concorre alla tutela e alla promozione della persona, della famiglia, dei bambini, perché possano esprimere i propri bisogni di socializzazione, di autonomia e di solidarietà dentro i vari contesti di crescita quali la famiglia, la scuola, il lavoro, la città. Lavora con il territorio, per il territorio, sul territorio; collabora ad una costruzione di una genitorialità sociale ed istituzionale dove i buoni rapporti tra le persone, tra le associazioni e le diverse istituzioni possano dare una risposta efficace ai bisogni delle persone che vi abitano. Le aree degli interventi sono: rete famiglie solidali, centro diurno «Il Decollo», servizi affidi, assistenza domiciliare minori, servizi educativa territoriale, spazio gioco, sportelli ascolto, consulenza scuola infanzia, laboratori extrascolastici per minori, formazione pedagogica per minori, diagnosi e trattamento dei disturbi dell’apprendimento, diagnosi e psicoterapia del bambino, adolescente, coppia e famiglia.



COOPERAZIONE FAMIGLIE
SOCIETÀ' COOPERATIVA
SOCIALE

Sede legale e operativa: via D.
Alighieri, 2

Sede operativa: via G. Crotti, 12
24058 Romano di Lombardia (BG)

C.F. 03727360160

tel./fax: 0363.910463

mail: info@cooperazionefamiglie.it



Cascina Paradiso Fa
Società Cooperativa Sociale
Via Cascina Paradiso 18 24050
Bariano (BG)
C.F. 03856400167
tel-. 0363960613
Mail: info@cascinaparadisofa.it

L'Asilo Nido «La Chiocciola» è un servizio educativo diurno per bambini dai 3 mesi ai 3 anni di età con finalità educative e sociali, assicurato in forma continuativa con personale qualificato che collabora con le famiglie alla crescita e alla formazione dei minori nel rispetto della loro identità individuale, culturale e religiosa senza distinzioni di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione sociale ed economica.

All'interno del servizio sono presenti tre sezioni: la sezione dei piccoli, dei mezzani e dei grandi.

Gli aspetti qualificanti che contraddistinguono l'offerta del servizio possono essere riassunti in alcune parole-chiave: **competenza, accoglienza, sicurezza ed affidabilità.**

- **la competenza** è frutto di una solida esperienza acquisita nel tempo e garantita dalla cura della professionalità degli operatori
- **L'accoglienza** si traduce in un'attenzione personalizzata grazie alla cura della relazione, dei particolari, e ad un'organizzazione che consente nel rapporto quotidiano di tenere conto il più possibile delle caratteristiche e delle domande di ciascuno
- **sicurezza e affidabilità** contraddistinguono gli ambienti ampi e sicuri che sono stati pensati per favorire il benessere e l'espressione delle potenzialità del bambino



I protagonisti del Nido sono pertanto: i bambini, la famiglia e gli educatori.



I BAMBINI: L'IMMAGINE DI BAMBINO È QUELLA DI UN INDIVIDUO ATTIVO E COMPETENTE, DOTATO DI CAPACITÀ INTERATTIVE, SOCIALI E COGNITIVE FIN DALLA NASCITA.

LA FAMIGLIA: IMPRESCINDIBILE E FONDAMENTALE PUNTO DI PARTENZA OLTRE CHE CONTINUO E COSTANTE RIFERIMENTO. SI PARTE DALLA CONSAPEVOLEZZA CHE GLI INTERVENTI EDUCATIVI SARANNO TANTO PIU' EFFICACI QUANTO PRODUTTIVI QUANTO PIU' VI E' IL COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

GLI EDUCATORI: IL GRUPPO DI LAVORO E' COSTITUITO DAGLI EDUCATORI, LA COORDINATRICE, LA CUOCA E LE AUSILIARIE CHE, NELLA SPECIFICITA' DELLE RISPETTIVE PROFESSIONALITA', COLLABORANO COLLEGIALMENTE AL BENESSERE DEI PICCOLI UTENTI.

«ogni bambino al Nido viene accolto come persona, con le sue caratteristiche e particolarità»

L'AMBIENTAMENTO AL NIDO E' UN MOMENTO DELICATO PER TUTTE LE PERSONE CHE NE SONO COINVOLTE: IL BAMBINO, IL GENITORE, L'EDUCATORE.

Nello specifico, l'intervento dei nostri operatori nei confronti del bambino è rivolto a:

- Favorire un distacco graduale dalla figura di riferimento primaria (il genitore)
- Favorire la graduale esplorazione e conoscenza dello spazio e dei materiali di gioco attraverso la mediazione dell'educatore
- Favorire la relazione con le educatrici
- Favorire la relazione con i coetanei

L'intervento dei nostri operatori nei confronti del genitore è rivolto a:

- Favorire il distacco graduale dal proprio bambino
- Permettere la conoscenza degli educatori che accompagneranno il bambino nel suo percorso all'asilo nido
- Permettere la conoscenza del Nido e della sua organizzazione
- Favorire la conoscenza reciproca tra genitori

Gli strumenti attraverso i quali gli operatori cercano di perseguire l'obiettivo di un buon inserimento al nido della coppia bambino/genitore sono i seguenti:

- l'assemblea di inizio anno per i genitori dei nuovi iscritti
- il colloquio per l'inserimento
- il questionario per la raccolta dei dati e delle informazioni significative sul bambino
- la procedura per l'inserimento



LE PROPOSTE PER I GENITORI

Fondamentale è favorire la **corresponsabilità e l'alleanza educativa tra servizio e famiglia** per aiutare il bambino a sentire il filo che lega le diverse esperienze che fa a casa ed al Nido. Insieme alla famiglia si avvia una collaborazione utile a costruire modalità di lettura e comprensione del bambino e del proprio essere genitori ed educatori.

La cura della costruzione del progetto educativo per ogni singolo bambino si concretizza attraverso lo scambio quotidiano e la proposta di colloqui individuali.

- Sono programmati due/tre colloqui individuali all'anno e su richiesta
- Due riunioni all'anno, in presenza o in modalità a distanza
- Due feste all'anno (se possibile per emergenza sanitaria)



La metodologia adottata prevede che l'educatore dell'Asilo nido abbia nei confronti del bambino un ruolo di:



ACCOGLIENZA CONSAPEVOLE DELL'INDIVIDUALITA' E SINGOLARITA' DI CIASCUN BAMBINO

PRESENZA RASSICURANTE CHE SA QUANDO INTERVENIRE IN MANIERA ANCHE AUTOREVOLE O ASPETTARE L'INIZIATIVA DEL BAMBINO

CONTENITORE EMOTIVO CHE SI SINTONIZZA CON IL REGISTRO EMOTIVO DEL BAMBINO ATTRAVERSO UN ATTEGGIAMENTO EMPATICO

ORGANIZZATORE DI OPPORTUNITA' CAPACE DI TRASFORMARE LA CURIOSITA' DEI BAMBINI IN INTERESSE E DI CREARE SITUAZIONI DI APPRENDIMENTO

OSSERVATORE PARTECIPANTE CHE NON ENTRA DIRETTAMENTE NEL GIOCO DEI BAMBINI, MA SI OFFRE COME ESEMPIO IMITABILE

PROMOTORE DELLA DIDATTICA DEI PROCESSI ACCOMPAGNA I BAMBINI NEL FARE ESPERIENZE, NON NEL PRODURRE RISULTATI.

- **L'organizzazione flessibile** garantisce le condizioni necessarie per la realizzazione del progetto educativo ed è attenta a coniugare le esigenze organizzative della famiglia con i bisogni e le richieste dei bambini
- **L'asilo Nido è autorizzato ad accogliere 44 bambini** dai 3 mesi ai 3 anni
- I bambini sono suddivisi per **età anagrafica** e il rapporto numerico è di un operatore **ogni 7 bambini** nelle ore finalizzate e un operatore **ogni 10 bambini** nelle ore non finalizzate.
- Nell'anno educativo 2022/2023 il rapporto educacativo/bambino è così garantito:
 - Rapportp 1/10 dalle 7:30 alle 8.30-dalle 13.30 alle 14.00-dalle 16.00 alle 18.00 (**ore non finalizzate**)
 - .Rapporto 1/7 dalle 8.30 alle 13.30-dalle 14.00 alle 16.00 (**ore finalizzate**)
- **L'Asilo Nido** è aperto per **47 settimane** annue, dalla prima settimana di settembre a fine luglio. E' prevista l'apertura annuale di almeno 205 giorni annui (a.e. 2023-2024 240 giorni di apertura come attività di asilo nido come da calendario in allegato)
- **Le domande di ammissione** devono essere presentate presso l'ufficio servizi sociali del Comune di Romano di Lombardia dopo la nascita del bambino/a fino al terzo anno di età
- Il coordinatore pedagogico entro il 30/09, 31/12, 31/03, 30/06 provvede alla formazione delle graduatorie di accesso di coloro che hanno presentato domanda entro il 15 del mese stesso di redazione delle graduatorie dandone notizia al servizio sociale del Comune. L'ammissione è consentita in ogni momento dell'anno in base ai posti a disposizione.

Il servizio di **Asilo Nido** è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 18.00. L'asilo è autorizzato ad accogliere 44 bambini. Le iscrizioni devono essere inoltrate all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Romano di Lombardia, compilando l'apposito modello prestampato ed eventuali allegati disponibili presso la Segreteria dei Servizi Sociali. Il dettaglio delle modalità di accesso al servizio è presente al Titolo 3-art 10 ed 11 del regolamento. La lista d'attesa è disciplinata all'art.12 Tit.3 del Regolamento.

All'atto dell'iscrizione, in ottemperanza del decreto legge 7 giugno 2017 «disposizioni urgenti in materia di prevenzione vaccinale» il genitore dovrà presentare una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà nella quale vengono indicati i vaccini obbligatori che sono stati eseguiti, la copia del libretto vaccinale oppure l'esonero o l'omissione certificate da documentazione medica allegata, che dovrà essere ripresentata ad ogni anno educativo di frequenza.

TEMPO PIENO DA LUNEDI' A VENERDI' DALLE ORE 07.30 ALLE ORE 18.00

PART-TIME MATTINO DA LUNEDI' A VENERDI DALLE ORE 08.00 ALLE ORE 13.00

PART-TIME POMERIGGIO DA LUNEDI' A VENERDI' DALLE ORE 13.00 ALLE ORE 18.00

I COSTI DEL NIDO

Le **rette di frequenza** si differenziano in base alla frequenza (part time mattino, part time pomeriggio, tempo pieno), alla fascia isee di appartenenza. (allegato rette asilo nido a.e. 2023-2024). E' previsto uno sconto del 25% sulla retta del secondo figlio frequentante solo per i residenti. E' prevista una quota di iscrizione di euro 50,00 che verrà restituita con le modalità previste dal regolamento.

Per i non residenti è prevista una tariffa differenziata.

RETTE BAMBINI RESIDENTI:

- Full time (1 fascia 470euro, 2 fascia 492 euro, 3 fascia 513 euro, 4 fascia 524 euro)
- Part time mattina (1 fascia 278 euro, 2 fascia 299 euro, 3 fascia 310 euro, 4 fascia 331 euro)

- Part time pomeriggio (1 fascia 235 euro, 2 fascia 257 euro, 3 fascia 278 euro, 3 fascia 300 euro)

RETTE BAMBINI NON RESIDENTI

- Full time 577 euro
- Part time 385 euro
- Part time pomeriggio 363 euro

LA GIORNATA AL NIDO

- dalle 07.30 alle 09.30 accoglienza e gioco libero
- ore 09.30 spuntino a base di frutta
- dalle 09.45 alle 10.00 momento di igiene in bagno
- dalle 10.00 alle 11.00 giochi e attività programmate con suddivisione in gruppi per fasce d'età
- dalle 11.00 alle 11.15 igiene
- ore 11.20 pranzo
- dalle 12.30 alle 13.00 igiene, possibilità di gioco libero, uscita per i part-time ed entrata dei part-time pomeridiani
- dalle 13.00 alle 15.00 sonno
- ore 15.00 igiene
- ore 15.15 merenda e gioco libero
- dalle 15.45 alle 18.00 gioco libero e gioco strutturato. Ricongiungimento uscita dei full-time

I RITUALI

Sono definiti «rituali» quei momenti di vita del Nido che si ripetono più volte durante la giornata, come ad esempio il cambio, il pasto, l'addormentamento. I rituali scandiscono con regolarità e prevedibilità il tempo del Nido, sono rassicuranti per il bambino, poiché gli danno stabilità e continuità rispetto al fluire degli eventi, contribuiscono a creare momenti di attenzione individualizzata educatore-bambino, favorendo la relazione, il rapporto di fiducia ed il dialogo verbale e non verbale, concorrono al raggiungimento dell'autonomia.

LE PROPOSTE DI GIOCO

All'interno del contesto del Nido il gioco riveste un'importanza fondamentale nella creazione delle relazioni e della comunicazione: tra bambini e tra bambini e educatori.

Le attività possono essere libere o strutturate. Le attività libere sono quelle in cui l'educatore assume il ruolo di regia: predispose l'ambiente, facilita le relazioni e le comunicazioni tra bambini, favorisce e sostiene la libera espressività e l'attività esplorativa dei bambini.

Le attività strutturate sono proposte di gioco o esperienze proposte in un determinato tempo e modo dall'educatore.

Ogni attività, sia libera che strutturata, è mirata ad arricchire le competenze e lo sviluppo di alcune aree: area del movimento, della comunicazione e del linguaggio, della sensorialità, della percezione e della logica, della identità e della relazione.

Siamo consapevoli che la **competenza e l'affidabilità degli operatori** rappresenta un **fattore di qualità** fondamentale per i nostri portatori di interesse. Per questo la nostra organizzazione è particolarmente attenta a garantire la costante formazione del personale e gli ambiti di lavoro (incontri di gruppo, equipe...), che consentono di sviluppare e di valorizzare le competenze relazionali ed educative e la capacità di attenzione alla cura dei particolari da parte degli operatori.

Ogni educatore ha a disposizione 4 ore mensili di lavoro per gli **incontri d'equipe**, la progettazione educativa e le relazioni con i diversi servizi. È inoltre possibile attivare una **supervisione pedagogica e/o psicologica** durante l'anno al bisogno.

Le **sostituzioni** del personale assente sono garantite in giornata e generalmente avvengono con personale interno.

1 COORDINATORE CHE GESTISCE L'EQUIPE EDUCATIVA

7 EDUCATORI CHE GARANTISCONO IL LAVORO EDUCATIVO QUOTIDIANO CON I BIMBI

2 ADDETTE ALLE PULIZIE CHE GARANTISCONO IL RIORDINO E L'IGIENIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI

1 CUOCA ADDETTA ALLA PREPARAZIONE E SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI

TIROCINANTI E VOLONTARI

L'ASILO NIDO «LA CHIOCCIOLA» è situato in un'ampia struttura al piano terreno di uno stabile di proprietà de Comune . All'entrata vi è uno spazio destinato all'accoglienza, la zona del bagno ed una cucina per la preparazione sporzionamento dei pasti. Al piano seminterrato presente la dispensa, spogliatoi e bagni per il personale, il magazzino.

Al piano terra un grande giardino alberato che circonda la struttura è a disposizione degli utenti per il gioco libero o lo svolgimento delle attività all'aperto.

L'organizzazione dello spazio dà un preciso messaggio educativo e orienta l'agire educativo stesso. Il pensiero e l'organizzazione dello spazio deve essere parte integrante del progetto educativo e tenere in considerazione i bisogni dei bambini.

Lo spazio deve quindi essere:

- Riconoscibile
- Flessibile
- Coerente nell'organizzazione delle proposte ludiche
- Personalizzato
- Sicuro, protettivo ma con una spinta all'autonomia
- Accessibile

Tale attenzione si concretizza all'interno del Nido con la strutturazione dello spazio per **angoli di interesse**

Lo spazio, i **colori e gli arredi** sono pensati per ricreare un ambiente sereno e confortevole ed un clima di tipo familiare

La Cooperativa ha sempre reputato fondamentale il rispetto delle **norme di sicurezza** al fine di evitare, per quanto possibile, infortuni ai propri utenti, ai lavoratori o a terzi.

A tal fine, nell'ottica di una responsabilizzazione dell'intera organizzazione, sono state messe in atto una serie di azioni tese ad implementare il controllo ed il governo degli adempimenti previsti e delle **misure necessarie** per una **corretta gestione della sicurezza** all'interno dei Servizi:

ADEGUAMENTO DEI DISPOSITIVI DI SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

ADOZIONE DEI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE PER I LAVORATORI

IDONEE ASSICURAZIONI ANTINFORTUNISTICHE

PERIODICI CONTROLLI ALLA SALUTE DEI LAVORATORI

CORSI DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE

Per noi la qualità è:

- la capacità di soddisfare i bisogni dichiarati o impliciti dei nostri portatori di interesse, ovvero degli utenti che accogliamo, delle loro famiglie, delle istituzioni, della rete dei servizi, dei nostri soci, dei dipendenti e di tutti coloro che con noi collaborano
- la capacità di garantire che i nostri servizi soddisfino i requisiti e le attese di coloro che a noi si rivolgono
- la capacità di predisporre le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione ed alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone ed ai loro bisogni

L'orientamento alla Qualità coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.

La **qualità organizzativa** è determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività.

La **professionalità del personale** è determinata dalle possibilità di crescita, in un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita lavorativa.

La **qualità del progetto pedagogico** è determinata dalla capacità di definire gli obiettivi educativi ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento. È orientata allo sviluppo dell'autonomia degli utenti, al rispetto dei loro bisogni individuali ed all'elaborazione del loro "progetto di vita".

Il sistema di gestione per la qualità dei servizi della Cooperativa Cascina Paradiso Fa è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008



FATTORI DI QUALITÀ

FLESSIBILITA'

- PUR IN PRESENZA DI SERVIZI STRUTTURATI, OGNI PROGETTO È PERSONALIZZATO, STUDIATO E REALIZZATO SULLE SPECIFICHE ESIGENZE DEL SINGOLO UTENTE

MODALITA' DI AMMISSIONE

- ISCRIZIONE SCRITTA DA PARTE DELLA FAMIGLIA SECONDO IL REGOLAMENTO COMUNALE

RAPPORTO NUMERICO OPERATORI/UTENTI

- È GARANTITA LA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE EDUCATIVO E DI SUPPORTO PER ASSENZE LUNGHE, PER ASSENZE BREVI O IMPROVVISE IL PERSONALE IN SERVIZIO SI RIORGANIZZA INTERNAMENTE
GLI ADDETTI GARANTISCONO LA PULIZIA E IL RIORDINO DEGLI AMBIENTE COLLABORANO CON GLI EDUCATORI IN TUTTI I MOMENTI SIGNIFICATIVI DELLA GIORNATA (PRANZO, ACCOGLIENZA, ECC.)

PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO

- ORE ANNUALI PER ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA, DOCUMENTAZIONE, AGGIORNAMENTO: DA UN MINIMO DI 50 ORE/ANNO AD UN MASSIMO DI 70 ORE/ANNO
- ORE ANNUALI PER ATTIVITÀ DI RACCORDO TRA PERSONALE EDUCATIVO: DA UN MINIMO DI 50 ORE/ANNO AD UN MASSIMO DI 70 ORE/ANNO
- CADENZA DELLE RIUNIONI D'ÉQUIPE: QUINDICINALE

FATTORI DI QUALITÀ

TITOLO DI STUDIO

- IL TITOLO DI STUDIO DEL PERSONALE EDUCATIVO E DEL PERSONALE DI SUPPORTO È QUELLO PREVISTO DALLE NORMATIVE DI LEGGE VIGENTI
- È INCENTIVATA LA FORMAZIONE PERMANENTE DEL PERSONALE E GARANTITO IL DIRITTO ALLO STUDIO

ESPERIENZA PROFESSIONALE

- I COLLOQUI PER L'ASSUNZIONE DEL PERSONALE SONO GESTITI MEDIANTE PROCEDURE DI CONTROLLO DEDICATE
- ALL'INTERNO DEI GRUPPI È GARANTITA LA PRESENZA DI PERSONALE EDUCATIVO CON ESPERIENZA LAVORATIVA MATURATA NEI SERVIZI
- IL PERSONALE EDUCATIVO CON MAGGIORE ESPERIENZA AFFIANCA SEMPRE, CON FUNZIONI DI FORMAZIONE, IL PERSONALE NEOASSUNTO

AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE

- E' GARANTITO ANNUALMENTE L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE EDUCATIVO ALMENO PER 20 ORE PRO CAPITE. E' GARANTITO L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE AUSILIARIO
- ANNUALMENTE VIENE SVOLTA LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE E DEI RESPONSABILI; VALUTATI I BISOGNI FORMATIVI, VIENE PROGRAMMATO UN PIANO ANNUALE PER LA FORMAZIONE

AMBIENTAMENTO E INSERIMENTO

- IL COORDINATORE DEL SERVIZIO SEGUE UNA PROCEDURA CODIFICATA PER LA FASE DI INSERIMENTO E DI VALUTAZIONE DEL BISOGNO
- VIENE EFFETTUATO UN PERIODO DI OSSERVAZIONE E VALUTAZIONE

ATTIVITÀ EDUCATIVE

- LE ATTIVITÀ VENGONO PROGRAMMATE ALL'INTERNO DELLA PROGETTAZIONE ANNUALE INDIVIDUALE, CONSIDERANDO LA SPECIFICITÀ DI OGNI SINGOLO UTENTE
- LE ATTIVITÀ VENGONO MONITORATE DALL'ÉQUIPE EDUCATIVA E VENGONO VERIFICATE A CADENZA REGOLARE

MODALITÀ EDUCATIVE

- IL LAVORO EDUCATIVO È GOVERNATO E CONTROLLATO DA ISTRUZIONI OPERATIVE E PROCEDURE SPECIFICHE
- SONO FORMALIZZATI I PASSAGGI OPERATIVI E GLI STRUMENTI IN FASE DI AVVIO DEL SERVIZIO
- LA PRESA IN CARICO E LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ AVVENGONO CON MODALITÀ STRUTTURATE E CONTROLLATE
- LE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE, PROGETTAZIONE E VERIFICA SONO STABILITE A CADENZA PROGRAMMATA, MEDIANTE L'UTILIZZO DI STRUMENTI E MODALITÀ SPECIFICHE
- LA DOCUMENTAZIONE SOCIO-EDUCATIVA E GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE INTERNA SONO RINTRACCIABILI E CONTROLLATI
- SONO PREVISTE E PROGRAMMATE SIA RIUNIONI D'EQUIPE E DI COORDINAMENTO, SIA MOMENTI DI SUPERVISIONE E DI FORMAZIONE ALL'EQUIPE
- SONO PROGRAMMATI E GOVERNATI GLI INCONTRI E I COLLOQUI CON GLI ENTI E I SERVIZI

DOCUMENTAZIONE

- TUTTA LA DOCUMENTAZIONE E LE REGISTRAZIONI RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO SONO GESTITE MEDIANTE PROCEDURE DI CONTROLLO DEDICATE
- I DATI PERSONALI E LE INFORMAZIONI RISERVATE SONO GESTITI NEL RISPETTO E NELLA TUTELA DELLA PRIVACY, SECONDO I CRITERI DEL D. LGS 196/03

LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

I servizi con cui il Nido collabora per **la promozione e la tutela di una cultura per l'infanzia** sono: i servizi per la prima infanzia del territorio, i servizi sociali e i servizi specialistici. Con questi importanti interlocutori il nostro Nido da tempo lavora in rete per offrire alle famiglie la possibilità di percepire un legame che le vede al centro di un progetto comune tra i servizi.

Sono previsti periodici momenti di incontro al fine di condividere gli obiettivi e le modalità di conduzione del servizio con il Comune di Romano di Lombardia.

Le Cooperative partecipano al lavoro dei tavoli distrettuali dei servizi per la prima infanzia, **ambito stabile di confronto e scambio** che ha l'obiettivo di migliorare/monitorare la qualità dei servizi del territorio e di sostenere una comune progettualità così da rispondere in modo adeguato ai bisogni delle famiglie del territorio.

Il Nido promuove le seguenti iniziative:

- **Open Day dell'Asilo Nido** al quale sono invitati tutti i e le famiglie interessate per conoscere il nido e raccogliere eventuali informazioni
- **Festa dell'infanzia e/o iniziative per l'infanzia**
- Collaborazione con la **biblioteca comunale**
- Momenti di **continuità e raccordo con le Scuole dell'Infanzia** per i bambini dell'ultimo anno di Nido

Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la qualità del servizio erogato sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario.

La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia. A questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi.

Tali indicatori consentono di stabilire gli obiettivi della Qualità, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e quindi definire le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso. La valutazione della soddisfazione degli utenti/clienti è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi durante l'intero ciclo di vita: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione.

Il coinvolgimento e la partecipazione dei diversi portatori di interesse sono ritenuti essenziali: i risultati dei questionari di soddisfazione, i rilievi e le proposte degli utenti e della committenza vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative. È stato predisposto un questionario per la valutazione della soddisfazione di chi usufruisce il servizio che verrà distribuito dal coordinatore nel mese di Giugno. Il questionario, una volta compilato, deve essere riposto nella scatola sigillata predisposta presso il Nido. I risultati saranno analizzati dal Comitato di Gestione. La relazione di elaborazione dei dati verrà predisposta dalla Coordinatrice e trasmessa all'amministrazione comunale. L'amministrazione comunale si occuperà di rendere pubblici e fruibili tali dati. Le famiglie che cessano la frequentazione prima del mese di Giugno, riceveranno il questionario all'atto del ritiro. Gli utenti ed i familiari degli utenti possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni ed i reclami, di cui si inserisce allegato.

ALLEGATI:

ALLEGATO 1: REGOLAMENTO COMUNALE

ALLEGATO 2: DELIBERA COMUNALE RETTE A.E. 2023-2024

ALLEGATO 3: CALENDARIO A.E. 2023-2024

ALLEGATO 4: SCHEDE SODDISFAZIONE UTENTE

ALLEGATO 5: SCHEDE RECLAMI