



La Carta dei Servizi

Nido d'infanzia del Quartiere
Cogne

La Farfavola

INDICE

- 1. INTRODUZIONE**
 - 1.1 La Carta della qualità del servizio
 - 1.2 I riferimenti normativi
 - 1.3 I Principi fondamentali

- 2. IL SERVIZIO**
 - 2.1 La sede e gli orari
 - 2.2 I destinatari, le modalità di accesso e di fruizione
 - 2.3 Le finalità del servizio
 - 2.4 Gli obiettivi da raggiungere
 - 2.5 Cosa offre il servizio
 - 2.6 Il Piano educativo individualizzato
 - 2.7 Gli spazi e il materiale
 - 2.8 La partecipazione dei genitori
 - 2.9 L'interazione con il territorio
 - 2.10 L'équipe educativa
 - 2.11 Modalità di pagamento
 - 2.12 Le norme di sicurezza
 - 2.13 Il trattamento dei dati personali

- 3. PROCESSI DI VALUTAZIONE**
 - 3.1 Il monitoraggio e la valutazione del servizio
 - 3.2 La soddisfazione dei clienti
 - 3.3 I suggerimenti e i reclami

- 4. IMPEGNI E GARANZIE**
 - 4.1 Standard e impegni di qualità

INTRODUZIONE

1.1 La Carta della qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio è uno strumento informativo importante che, oltre a fornire una maggiore conoscenza della struttura, rappresenta una dichiarazione trasparente del funzionamento, degli obiettivi e delle modalità organizzative. Evidenzia, inoltre, l'intento di rendere la relazione tra servizio e famiglie sempre più trasparente e proficua.

1.2 I riferimenti normativi

Legge quadro n. 104/1992 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti alle persone handicappate;

Legge n. 285/1997 Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza";

Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una carta dei servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;

Decreto legislativo 196/ 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e regolamento 679/2016 GDPR (General Data Protection Regulation);

L.R. 11/2006 "Disciplina del sistema regionale dei servizi socio-educativi per la prima infanzia"

Decreto Legislativo n. 138/2011 prevede l'adozione di carte dei servizi al fine di garantire trasparenza informativa e qualità del servizio;

Piano regionale per il benessere e la salute sociale 2011-2013;

Delibera regionale n. 2410/2012 contenente "Linee guida per la qualità dei nidi d'infanzia e delle garderies della Valle d'Aosta";

Deliberazione della Giunta regionale n. 1564/2015 "Applicazione dell'art. 2, comma 2, lettere b,c,d,e,f,g,h,i della L.R. 11/2006

1.3 I principi fondamentali

Uguaglianza

L'offerta del servizio si conforma al principio di eguaglianza, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, nazionalità, lingua, religione. Il principio di uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa

come uniformità e indifferenziazione delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche esigenze personali e familiari.

Partecipazione

La Cooperativa La Sorgente si impegna a promuovere e a valorizzare la partecipazione delle famiglie alla vita del servizio con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo e al confronto costante. Per migliorare la qualità complessiva del servizio, le famiglie possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dello stesso. La Cooperativa La Sorgente promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione delle famiglie, circa la qualità del servizio reso.

Efficienza ed efficacia

La Cooperativa La Sorgente pone il massimo impegno affinché il servizio sia erogato in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

La Cooperativa La Sorgente assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie alle famiglie, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

La Cooperativa La Sorgente considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità del servizio reso e dei rapporti con i cittadini. Alle famiglie viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

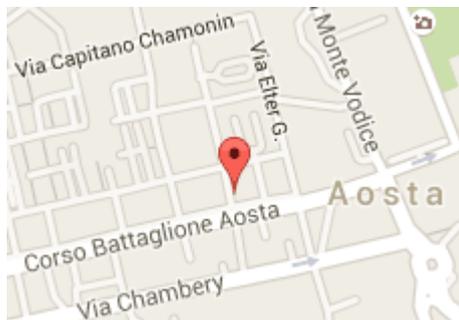
Riservatezza

I bambini frequentanti e le loro famiglie hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e dei dati personali sensibili.

2. IL SERVIZIO

2.1 La sede e gli orari

Il servizio è sito in Aosta, via Pollio Salimbeni n. 7 - tel. 389 9311531 ; e-mail farfavola@lasorgente.it



Il servizio è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.30 ad eccezione dei giorni festivi.

2.2 I destinatari, le modalità di accesso e di utilizzo del servizio

Destinatari principali del servizio sono le famiglie con bambini in età tra sei mesi e tre anni, secondo le disposizioni della normativa regionale.

La richiesta di inserimento in lista d'attesa per la fruizione del servizio in versione privata può essere presentata da un genitore presso lo stesso nido d'infanzia o telefonicamente.

La coordinatrice provvede poi a contattare le famiglie per stabilire il periodo dell'ambientamento e fissare un colloquio in cui si raccolgono le prime informazioni sul bambino, si visita il servizio e si adempiono gli aspetti burocratici.

L'inserimento in formula pubblica invece prevede l'iscrizione alla graduatoria del comune di Aosta, secondo le indicazioni riportate nel regolamento, e un successivo contatto diretto da parte degli addetti funzionari comunali che provvederanno a ufficializzare l'accettazione del posto e successivamente daranno comunicazione alla coordinatrice del servizio.

2.3 Le finalità del servizio

L'accompagnamento dei bambini al percorso evolutivo che caratterizza i primi anni di vita.

Le proposte educative individualizzate e di gruppo sono mirate a sostenere il processo di crescita psicofisico, lo sviluppo della personalità dei bambini e sono condivise con la famiglia, che resta il riferimento primario e insostituibile.

L'interazione con le famiglie.

Il servizio offre non soltanto l'opportunità di condividere aspetti legati alla genitorialità, ma anche spazi di dialogo, di confronto, di socializzazione e di costruzione condivisa dello stesso con l'équipe educativa e altri genitori, attraverso la proposta di feste, gite, laboratori e incontri a tema e momenti da trascorrere nel servizio insieme ai propri figli. Per rispondere in maniera più efficace alle diverse esigenze organizzative, le famiglie possono fruire del servizio in modo ampio e differenziato.

L'interazione con il territorio (istituzioni, organizzazioni e altri soggetti della comunità) costituisce l'elemento base per la realizzazione di un servizio partecipato e il nucleo centrale per le ipotesi di sviluppo sociale del territorio di riferimento. L'interazione con il territorio è indispensabile per essere aderenti alle esigenze e alle peculiarità del contesto e per sostenere il senso di partecipazione alla comunità ma anche per valorizzare i servizi nella loro funzione di sostegno e promozione della coesione sociale del territorio.

2.4 Gli obiettivi e i risultati da raggiungere

Gli obiettivi nei confronti dei bambini in fascia d'età tra sei mesi e tre anni

- garantire le condizioni di accoglienza e cura necessarie allo sviluppo psico-fisico
- favorire la costruzione di legami di attaccamento diversi e complementari rispetto a quello con i genitori
- sostenere l'evolversi delle competenze nei diversi ambiti di sviluppo: cognitivo, linguistico, motorio, sensoriale, sociale.

Risultati da raggiungere

Il benessere psico-fisico dei bambini nella quotidianità del servizio, che si traduce nel superamento delle difficoltà di distacco dalle figure genitoriali, nella costruzione di nuove relazioni di fiducia con gli educatori e nella conquista di un crescente livello di autonomia e di sicurezza.

Gli obiettivi nei confronti delle famiglie

- creare opportunità di socializzazione tra le famiglie
- creare un contesto accogliente per tutta la famiglia

Risultati da raggiungere

Il nido d'infanzia La Farfavola intende raggiungere la soddisfazione e la fiducia delle famiglie nei confronti del progetto educativo proposto.

Gli obiettivi nei confronti del territorio

- sviluppare reti di collaborazione con enti, servizi e istituzionali del territorio
- favorire la coesione sociale all'interno della città di Aosta e, in particolare, nel quartiere Cogne
- creare opportunità di aggregazione e condivisione.

Risultati da raggiungere

La collaborazione e lo sviluppo di nuove reti con enti, associazioni e istituzioni, in particolare per quanto riguarda le attività all'esterno del servizio e in connessione con il quartiere.

2.5 Cosa offre il servizio

Ai bambini:

- conoscere un ambiente nuovo, altri bambini e nuovi adulti con i quali fare esperienze di apprendimento attraverso attività ludico educative
- trovare figure di riferimento significative che sostengono il suo processo di sviluppo psico-fisico
- sperimentare e acquisire prime forme di autonomia

Alle famiglie:

- usufruire del servizio conciliando tempi lavorativi e familiari
- confrontarsi con le figure educative del servizio, con altre figure professionali e con altre famiglie sui temi della prima infanzia e genitorialità

Al territorio:

- usufruire di un servizio riconosciuto per le competenze pedagogiche che può offrire
- un presidio socio-educativo flessibile in grado di rispondere ai bisogni di un quartiere altrimenti in sofferenza sulla fascia 0-3 anni

2.6 Il piano educativo individualizzato

E' responsabilità dell'équipe garantire un adeguato livello di sostegno ai bambini con difficoltà di sviluppo e apprendimento eventualmente inseriti. La presa in carico dei bambini segnalati dall'équipe socio-sanitaria territoriale richiede l'individuazione per ognuno di loro di un'educatrice di sostegno, che contribuisce all'elaborazione del PEI (piano educativo individualizzato) insieme alla famiglia e all'équipe socio-sanitaria. Il PEI definisce le principali aree di abilità sulle quali intervenire per promuovere lo sviluppo di competenze e l'integrazione sociale del bambino in modo individualizzato.

L'educatrice accoglie le esigenze poste dalle reali capacità e possibilità del bambino sostenendone e promuovendone lo sviluppo. L'intervento complessivo è caratterizzato da un agire che tiene conto sia della necessità di un tempo individuale specifico da dedicare al bambino sia di coinvolgerlo nella vita del servizio e nell'interazione con gli altri bambini.

La collaborazione degli esperti socio-sanitari del territorio può essere attivata, in sinergia con i genitori del bambino, anche nel caso in cui, pur in assenza di una disabilità, si riscontri una problematica motoria, linguistica, cognitiva, relazionale. I progetti di intervento vengono costruiti mantenendo costantemente in tensione la relazione nido/famiglia/équipe socio-sanitaria.

2.7 Gli spazi e il materiale

Gli spazi e gli allestimenti di Farfavola garantiscono la sicurezza dei bambini, favorendone lo sviluppo delle diverse aree di crescita e l'autonomia, e la partecipazione dei genitori ai vari momenti di vita del servizio.

Gli spazi, disposti su un unico piano, sono accoglienti e luminosi e l'attenta scelta dei materiali concorre a rendere la struttura un luogo ospitale, sicuro e funzionale. I locali (302 mq.) sono autorizzati per l'accoglienza dei bambini; gli arredi e i prodotti sono stati acquistati da fornitori specializzati in materiale ecologico adatto a bambini di quella fascia di età; nella disposizione complessiva si è tenuto conto di tre bisogni fondamentali del bambino da zero a tre anni quali il bisogno di sicurezza, di autonomia e di esplorazione.

Sono presenti:

L'angolo morbido corredato dallo specchio, dove i bambini sperimentano l'autonomia e i primi giochi di scoperta.

L'angolo del gioco simbolico, che favorisce la socializzazione, l'assunzione di ruoli, l'identificazione.

L'angolo della comunicazione e dell'espressione, allestito per stimolare la fantasia, la verbalizzazione, l'ascolto dei racconti.

L'angolo del movimento, che offre al bambino l'opportunità di sperimentare le potenzialità del proprio corpo in relazione allo spazio e agli altri bambini.

Sono presenti:

Bacheca per le informazioni (attività realizzate, appuntamenti, disposizioni sanitarie, informazioni e comunicazioni...)

Bacheca per le famiglie per comunicazioni tra famiglie e sponsorizzazione di eventi sul territorio o iniziative.

Il servizio usufruisce di spazi esterni attrezzati con arredi e giochi che permettono ai bambini di sviluppare competenze e abilità motorie, esplorative, cognitive ed espressive.

La presenza dell'ascensore consente l'accesso, anche con passeggini, sia ai locali interni del servizio, sia agli spazi esterni. Gli spazi esterni sono inoltre dotati di apposite rampe per disabili. La struttura, accessibile anche grazie ai numerosi parcheggi antistanti, garantisce l'assenza di barriere architettoniche.

Il materiale messo a disposizione è facilmente accessibile per incoraggiare l'iniziativa e il gioco autonomo. I bambini e i loro genitori sono inoltre invitati, se lo desiderano, a portare al nido qualche oggetto o giocattolo dalla loro casa, in modo tale da ritrovare nel servizio un pezzo del loro ambiente familiare.

I materiali e i giochi sono dotati di certificazione CE, che ne garantisce la sicurezza e l'atossicità.

2.8 La partecipazione dei genitori

Le famiglie non sono semplici fruitrici di una proposta unidirezionale e predefinita dagli operatori. I primi contatti, i colloqui individuali, i rapporti quotidiani così come gli incontri organizzati fanno parte di una proposta specifica che vuole favorire il benessere della famiglia, garantire la trasparenza della gestione del servizio e la continuità dell'intervento educativo nei confronti del bambino.

Il primo colloquio avviene prima dell'inserimento attraverso l'incontro preliminare con la coordinatrice.

Quotidianamente, in particolare durante l'accoglienza e il ricongiungimento, ci sono scambi di informazioni tra famiglia ed educatrici. Ciò contribuisce a creare un rapporto di conoscenza e di fiducia reciproca.

Altri colloqui individuali - al bisogno effettuati anche online - richiesti o dal personale educativo o dai genitori, sono occasioni privilegiate per confrontarsi sul percorso dei bambini e per individuare strategie educative comuni. Per questi incontri vengono predisposte dagli educatori varie soluzioni organizzative, in particolare per quanto riguarda l'orario, che permettano ad entrambi i genitori di partecipare.

Nell'assemblea generale annuale sono coinvolti tutti i genitori del servizio. L'équipe educativa illustra le scelte relative alla progettazione pedagogica e declina i vari appuntamenti dell'anno.

2.9 L'interazione con il territorio

Il servizio costruisce interazioni con diversi soggetti al fine di offrire alle famiglie diverse opportunità di aggregazione, mirando a sviluppare le dimensioni della prossimità e realizzare un servizio realmente integrato nel territorio.

- le scuole dell'infanzia per la realizzazione della continuità educativa tra il nido e le scuole dell'infanzia. Sono previsti incontri tra il personale educativo e gli insegnanti per il passaggio di informazioni sui bambini e la condivisione di progetti comuni; scambi di visite e riunione con le famiglie e gli insegnanti della scuola dell'infanzia;

- le istituzioni scolastiche del territorio per la realizzazione di esperienze di tirocinio per studenti;

- le biblioteche della città per la realizzazione di progetti di avvicinamento alla lettura. E' previsto l'accompagnamento dei bambini nelle biblioteche con letture guidate e proposte educative da parte dei bibliotecari;

- i servizi dell'Azienda USL e i servizi socio-sanitari del territorio per la presa in carico dei bambini diversamente abili;

2.10 L'équipe educativa

La coordinatrice concorre a definire gli indirizzi della Cooperativa La Sorgente e ne garantisce la traduzione nella pratica quotidiana del servizio. In stretta collaborazione con il personale educativo, sovrintende all'attività complessiva del servizio e ne garantisce la qualità. Interagisce con servizi, enti e istituzioni del territorio, sia pubblici che privati, che operano nel settore della prima infanzia e famiglia.

Le educatrici sono responsabili dell'attuazione del progetto educativo, della gestione della quotidianità e della cura del bambino. Con la coordinatrice realizzano la programmazione annuale, la pianificazione settimanale delle attività coinvolgendo e sostenendo la partecipazione delle famiglie. Partecipano alle attività di programmazione, monitoraggio e valutazione, nonché alla formazione prevista dalla Cooperativa e/o da enti di formazione. E' garantita la compresenza delle educatrici nei momenti e nell'orario di punta del servizio, nel rispetto del rapporto numerico previsto dalle direttive regionali in materia di servizi alla prima infanzia. Le educatrici provvedono all'osservazione dei bambini e alla compilazione delle apposite schede.

Il personale ausiliario garantisce l'ordine e l'igiene degli spazi nel rispetto delle norme di sicurezza. Collabora con l'équipe educativa per favorire il benessere complessivo dei bambini e delle famiglie.

Tutto il personale è in possesso dei titoli e delle competenze specifiche previste dalla deliberazione della Giunta regionale n. 1564 del 30.10.2015. A tutto il personale è applicato il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro di categoria.

2.11 Aspetti finanziari

Il pagamento deve essere regolato tramite bonifico alla cooperativa sociale La Sorgente, non appena ricevuta via mail la fattura con il totale da versare e tutti i dettagli.

2.12 Le norme di sicurezza

Il servizio rispetta la normativa vigente in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro ed è in possesso del Documento di Valutazione dei Rischi. All'interno del Documento è riportato anche il Piano di emergenza, il cui scopo è quello di fornire al personale una guida operativa per la gestione delle possibili situazioni di pericolo.

Per quanto concerne le procedure di evacuazione antincendio, i bambini partecipano periodicamente alle simulazioni previste dal Sistema di Qualità con modalità di gioco. Sono affisse nel nido le disposizioni in caso d'incendio nonché i recapiti telefonici in caso di emergenza.

Il personale partecipa alla formazione per l'ottenimento dell'idoneità igienico-sanitaria (in sostituzione del libretto sanitario). Sulla base di specifiche esigenze viene concordato un piano di informazione e formazione.

Responsabile della sicurezza è il legale rappresentante della Cooperativa La Sorgente.

2.13 Il trattamento dei dati personali

Ogni famiglia è informata circa le finalità e modalità di trattamento dei suoi dati personali mediante lettura dell'informativa (art.13 D.lgs. 196/2003 e regolamento 679/2016 GDPR) e sottoscrizione della richiesta di consenso per il trattamento dei dati personali e sensibili. E' prevista per il personale educativo un addestramento specifico sulle modalità operative di trattamento dei dati personali e sensibili atta a garantire la riservatezza e la protezione delle informazioni relative ai bimbi e alle loro famiglie. Mediante lettera di nomina ad incaricato del trattamento dei dati, le educatrici sono autorizzate alla consultazione delle cartelle personali dei bambini dove vengono riportate, oltre ai dati anagrafici, informazioni sulle abitudini, ritmi, alimentazione, stato di salute, ecc. Le fotografie scattate ai bambini e le riprese video sono effettuate sempre a scopo didattico e previa autorizzazione scritta dei genitori.

3. PROCESSI DI VALUTAZIONE

La Cooperativa La Sorgente è certificata secondo i requisiti della norma ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi. Con il Sistema di Gestione per la Qualità la Cooperativa ha predisposto e mantiene attive procedure documentate al fine di definire i processi di lavoro, di rilevare la loro esecuzione e di valutarne l'efficacia, per assicurare costantemente un'alta qualità del servizio, in una politica di continuo miglioramento.

3.1 Il monitoraggio e la valutazione del servizio

È previsto un processo di valutazione che verifica:

- l'aspetto educativo
- il personale operante nella struttura
- i rapporti con le famiglie

Sono considerati indicatori di qualità:

- il progetto pedagogico e il raggiungimento degli obiettivi nei confronti dei bambini (raggiungimento di livelli adeguati di autonomia, aspetti relazionali)
- la stabilità delle figure educative

I controlli vengono eseguiti, con cadenza semestrale dal Responsabile della Qualità, attraverso le verifiche ispettive interne. Il processo di valutazione degli obiettivi prefissati viene svolto inoltre attraverso le riunioni periodiche di coordinamento dell'équipe.

Annualmente la coordinatrice effettua una valutazione di tutto il personale del servizio attraverso un modulo appositamente predisposto; la valutazione viene condivisa con le diverse figure operative attraverso un colloquio individuale e, in seguito con le figure dirigenziali della Cooperativa, in particolare il referente delle risorse umane.

3.2 La soddisfazione dei clienti

Ogni anno viene richiesto alle famiglie di rispondere al questionario di valutazione del servizio che fornisce il grado di soddisfazione, con item compresi in una scala da 0 a 5, le eventuali criticità e gli spunti per un miglioramento continuo rispetto ad alcuni indicatori di qualità compresi nelle seguenti aree:

- qualità complessiva del servizio offerto
- relazione dell'équipe con bambini e genitori
- qualità dei progetti educativi e delle altre iniziative
- competenze professionali dell'équipe
- cura, igiene e allestimento della struttura.

3.3 I suggerimenti e i reclami

Al fine di segnalare eventuali insoddisfazioni, le famiglie sono invitate a comunicare alla coordinatrice o al personale educativo reclami e suggerimenti. Le rilevazioni diventano oggetto di analisi da parte dell'équipe educativa e vengono tradotte in azioni di miglioramento. Tutti i dati raccolti attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità suindicati sono oggetto, da parte del gruppo di lavoro, di un'accurata analisi e di condivisione con le figure dirigenziali della Cooperativa.

4. IMPEGNI E GARANZIE

4.1 Standard e impegni di qualità

Fattore di qualità	Descrizione	Indicatore di qualità	Indennizzo
Accessibilità	Ubicazione e accessibilità fisica	Struttura senza barriere architettoniche Presenza di parcheggi per auto nell'immediata vicinanza del servizio	No
	Informazioni	Informazioni dei servizi erogati e sulle modalità di fruizione tramite e-mail, telefono, web, materiale cartaceo Progetto pedagogico e programmazione annuale esposti nella bacheca e a disposizione delle famiglie Numero informazioni erogate/numero informazioni richieste	No
Trasparenza	Aggiornamento Carta	Annuale: esposizione della carta in bacheca	No
	Programmazione attività	Esposizione nella bacheca della programmazione delle attività e del progetto pedagogico	No

	Indagine qualitativa di soddisfazione delle famiglie	Annuale con somministrazione questionario e report di restituzione dell'esito	No
Servizi erogati	Affidabilità: capacità di prestare i servizi come richiesto	Regolarità del servizio erogato: ogni giorno sono garantiti l'apertura del servizio, le routine e le attività educative previste	No
	Riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione del servizio (sono esclusi cause di forza maggiori di carattere naturale)	Entro 8 ore dalla segnalazione del guasto tecnico	No
Rapporti con le famiglie	Primo colloquio con i genitori	Prima dell'avvio della fase di ambientamento del bambino	No
	Almeno un colloquio annuale	Durante l'anno educativo o secondo necessità	No
	Tempestività nella gestione dei reclami	Trattamento del reclamo: in giornata Risposta verbale e, se necessario, scritta entro 5 giorni dalla registrazione Valutazione dell'efficacia delle azioni correttive	No

Servizio educativo	Predisposizione del progetto pedagogico e della programmazione annuale	All'inizio di ogni anno educativo	No
	Valutazione del servizio offerto	Effettuata con cadenza quadrimestrale dalla coordinatrice, dal personale educativo e dai dirigenti cooperativa	No
Riservatezza	Rispetto della privacy	<p>Informazione data alle famiglie circa le finalità e modalità di trattamento dei dati personali (art.13 D.lgs. 196/2003) e sottoscrizione della richiesta di consenso per il loro trattamento.</p> <p>Le fotografie e le riprese video sono effettuate solo a scopo didattico e previa autorizzazione scritta dei genitori.</p>	No