

**Carta dei Servizi**  
Asilo Nido Le Airole



rev. 01.09.23



## Indice

Presentazione della Carta dei Servizi	pag. 3
La Carta dei Servizi	pag. 4
Le modalità di accesso all'Asilo Nido	pag. 5
La qualità che ci impegniamo a garantire	pag. 9
• Ambienti	pag. 9
• Servizio mensa	pag. 10
• Igiene	pag. 10
• Organizzazione	pag. 11
• Orario – Funzionamento del Servizio	pag. 11
• Calendario – Festività	pag. 12
• Organizzazione annuale con le famiglie	pag. 12
Il nostro Sistema	pag. 15
Il nostro Metodo	pag. 16
• Gli operatori	pag. 17
• L'educatrice di riferimento	pag. 17
• L'inserimento	pag. 17
• La Progettazione circolare	pag. 18
• La Formazione e Supervisione	pag. 18
• Il Servizio per i Bambini	pag. 19
• Il Servizio per le Famiglie	pag. 19
• L'organigramma	pag. 20
Rilevazione della soddisfazione	pag. 21
La Qualità del Servizio	pag. 21



## **PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi descrive sinteticamente i servizi offerti, e definisce gli standard di qualità che l'asilo LE AIUOLE si impegna a garantire.

I principi su cui si basa questa Carta dei Servizi sono la trasparenza e la garanzia del servizio.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire informazioni chiare
- informare sulle procedure per accedere al servizio
- indicare le modalità delle prestazioni offerte
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e le modalità di controllo

La Carta dei Servizi garantisce la qualità del lavoro sostenuto con i bambini e le famiglie.



## **LA CARTA DEI SERVIZI**

**Informa:**

*sui servizi offerti e sulle modalità di accesso all'asilo nido*

**Impegna:**

*l'asilo LE AIUOLE a garantire i servizi e le prestazioni a elevati livelli di qualità*

**Indica:**

*le regolamentazioni che tutelano il rapporto de LE AIUOLE con gli operatori, le famiglie, e gli utenti*

La Carta dei Servizi é uno strumento per le famiglie; un documento informativo per conoscere i servizi offerti, la metodologia di lavoro, le modalità educativo-assistenziali rivolte al bambino e ai suoi bisogni.

La Carta dei Servizi è parte integrante del Progetto Educativo e del Regolamento. Si invita pertanto a far riferimento a tali documenti per quanto non espressamente qui esplicitato.



## **LE MODALITÀ DI ACCESSO ALL'ASILO NIDO LE AIUOLE**

L'asilo nido LE AIUOLE accoglie bambini in età compresa tra i tredici mesi e i tre anni.

Il Servizio educativo pedagogico e il progetto educativo della struttura è gestito e garantito dalla Cooperativa Sociale la CASSETTA, parte de L'Arca Consorzio Servizi per L'Infanzia.

### **Criteri e procedure di ammissione**

Le richieste per l'accoglimento vanno presentate al Coordinatore, e l'iscrizione del minore viene formalizzata con un contratto tra le parti.

Per richiedere informazioni o concordare un appuntamento con il Coordinatore per presentare la richiesta di ammissione si può telefonare al n. 040 2455682 oppure inviare una mail all'indirizzo:

[leaiuole@consorziolarca.it](mailto:leaiuole@consorziolarca.it)

L'accesso al nido da parte di famiglie che vogliono visitare la struttura anche durante il periodo d'apertura del nido, deve avvenire tramite appuntamento. L'appuntamento deve essere fissato telefonicamente o via mail con il coordinatore di servizio e la prima visita al nido garantirà alle famiglie di esplorare le modalità pedagogiche e di metodo della struttura. Inoltre, compatibilmente con il benessere dei bambini, alle famiglie verrà fatta vedere la struttura.

### **Graduatoria**

Il Coordinatore provvederà a verificare la presenza dei requisiti di ammissione (età) per formulare una lista d'iscrizione.

Costituisce **requisito di accesso al nido l'assolvimento dell'obbligo vaccinale** come da legge approvata il 28 luglio 2017. La vaccinazione può essere omessa solo nel caso di concreto pericolo per la salute del minore, che deve essere certificato dal medico di base privato o convenzionato con il Servizio Sanitario o dalla ASUITS di competenza.

I criteri per la formulazione della lista d'iscrizione sono l'ordine cronologico per sezione delle richieste di ammissione e la disponibilità dei posti, in base all'età dei bimbi.

I bambini frequentanti si intendono già iscritti agli anni scolastici successivi.



Le eventuali richieste in esubero, rispetto ai posti disponibili, vengono registrate in una lista d'attesa gestita con gli stessi criteri della lista d'iscrizione.

### **Comunicazione dell'accoglimento**

Degli accoglimenti all'Asilo Nido è data comunicazione telefonica e/o via posta elettronica una volta verificata la disponibilità dei posti.

Le parti stipulano un contratto e alle famiglie è richiesto una quota di iscrizione per il rimborso delle spese di gestione e per la garanzia del posto.

### **Contratto**

L'accesso al servizio e accoglimento del minore è procedimento regolato da contatto scritto redatto in duplice copia.

La convenzione stipulata con le famiglie è valida fino alla data di passaggio del minore alla scuola materna qualora non intervenga disdetta che dovrà essere comunicata almeno 30 giorni prima del termine della frequenza. La disdetta dovrà essere comunicata per iscritto con lettera raccomandata A.R. o posta certificata e prenderà vigore dal dì dell'intervento recapito a LE AIUOLE.

### **Costi**

£ 342,00 per la quota di iscrizione.

L'asilo nido LE AIUOLE prevede il pagamento di una retta mensile pari a:

€ 674,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 13.15;

€ 749,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 16.00;

€ 813,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 17.30.

Per servizi di nido aziendale le rette sono concordate con l'ente convenzionato.

La retta comprende, oltre alla gestione educativa e il sostegno alla famiglia, i pasti, le merende e la fornitura di tutto il materiale didattico e dei prodotti necessari per la cura e l'igiene dei bambini.



Dovrà essere osservato l'orario d'entrata stabilito dalle 7.30 alle ore 9.15 e quello di uscita stabilito dalle 13.00 fino alle 13.15 (uscita delle 13.15) dalle ore 15.30 alle 16.00 o entro le ore 17.30 (tempo pieno).

I bambini dovranno essere accompagnati dai genitori o da chi ne fa le veci fin dentro i locali del nido. Non si possono accogliere bambini in zone di competenza condominiale, al portone o per strada.

Per garantire il benessere dei bambini e del gruppo di bambini, e affinché le routine di tempo siano riconosciute e riconoscibili ai bambini, è reso noto ai genitori che il servizio è da considerarsi continuativo e non flessibile a seconda delle richieste delle singole famiglie.

### **Modalità di fine frequenza**

L'iscrizione a "Le Aiuole", come da contratto, è valida fino a che non intervenga disdetta per iscritto con lettera raccomandata A.R. almeno trenta giorni prima del termine della frequenza.

### **Convenzione con il Comune di Trieste**

Per l'anno educativo 2023-2024 presso il nido Le Aiuole sono a disposizione delle famiglie inserite nelle graduatorie comunali 4 posti. Il Comune provvede alle iscrizioni, alla compilazione delle graduatorie e all'invio delle famiglie presso il nido.

### **Assenze, malattie e riduzioni**

Nel caso di assenza del bambino, i genitori sono invitati ad informare tempestivamente il nido.

La mancata frequenza non esonera dall'obbligo di corrispondere la retta mensile: ciò anche nel periodo estivo. In caso di assenza **totale** per tutto il periodo estivo (luglio e agosto), la retta mensile è soggetta a una riduzione del 50% che garantisce il posto per l'anno scolastico successivo. In caso di assenza superiore a 12 giorni lavorativi, computati sul mese del calendario, verrà applicata una riduzione del 20%. In caso di doppia frequenza verrà applicato lo sconto del 10% a fratello/sorella.

In caso di febbre o malattie esantematiche o comunque infettive, i bambini non possono frequentare il nido, e deve essere contattato il medico di famiglia. Per il rientro non deve essere presentato il certificato medico che ne attesti l'avvenuta guarigione. Altresì viene richiesta la certificazione, nel caso siano manifeste patologie gravi, allergie alimentari o di altro genere o intolleranze, che attesti la gravità e le indicazioni per la gestione delle stesse. Infine, come da regolamento, non si possono somministrare farmaci e accogliere i minori con temperatura corporea eguale o superiore ai 37.5.



Costituisce **requisito di accesso** ai nidi d'infanzia e alla Scuola dell'Infanzia **l'assolvimento dell'obbligo vaccinale** come da legge approvata il 28 luglio 2017. La vaccinazione può essere omessa solo nel caso di concreto pericolo per la salute del minore e deve essere certificato dal medico di base privato o convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale o dall'Azienda Sanitaria di competenza.

I bambini verranno consegnati all'uscita esclusivamente al genitore, con la sola eccezione delle persone espressamente autorizzate dallo stesso mediante apposita delega scritta.

### **Malattia**

Il personale non è autorizzato a somministrare alcun tipo di medicinale anche prescritto e qualora la temperatura corporea del bambino superi i 37.5 gradi C, le famiglie saranno invitate a prelevare il bambino dalla struttura il prima possibile.

Invitiamo tutte le famiglie a visionare all'albo l'opuscolo informativo sulle malattie infettive nelle comunità scolastiche infantili o scaricabile in rete sul sito della Regione FVG

([http://www.regione.fvg.it/rafv/export/sites/default/RAFVG/salute-sociale/promozione-salute-prevenzione/FOGLIA7/allegati/PUBBLICAZIONE\\_MAL.INF\\_A\\_SCUOLA\\_CopertinaInterno\\_Laprevenzioneascuola\\_210x210.pdf](http://www.regione.fvg.it/rafv/export/sites/default/RAFVG/salute-sociale/promozione-salute-prevenzione/FOGLIA7/allegati/PUBBLICAZIONE_MAL.INF_A_SCUOLA_CopertinaInterno_Laprevenzioneascuola_210x210.pdf) )

## **LA QUALITÀ CHE CI IMPEGNAMO A GARANTIRE**

### **Ambienti**

L'Asilo Nido rispetta le norme di sicurezza previste (D.lg. 81/08). L'impianto di riscaldamento a terra permette di mantenere un'adeguata temperatura degli ambienti e garantisce un risparmio energetico e un rispetto dell'ambiente educativo.

Il mobilio è composto in gran parte da un conglomerato ligneo ignifugo con spigoli arrotondati verniciato con pittura atossica ed ecologica.

Il tessuto per impiego tendaggio è conforme al prototipo sottoposto alle prove per la certificazione di reazione al fuoco e successivamente identificato dal Ministero dell'Interno: (*classe di reazione al fuoco:1 (uno) /codice: pd2584d10a100003/posa in opera: sospeso suscettibile di /prendere fuoco su ambo le facce/impiego: sipari drappaggi tendaggi/manutenzione: metodo "a" come da uni 9176 (1998) /denominazione tessuto "utile fr 140"*)

L'Asilo Nido è provvisto di impianto di rilevazione incendi.



Gli ambienti dell'Asilo Nido sono tutti a dimensione di bambino:

- **gli spazi accettazione** sono dotati di armadietti personalizzati, appendiabiti e una bacheca per le informazioni ai genitori (Albo).
- **i bagnetti dei bambini** sono forniti di fasciatoio, vaschetta, piccoli sanitari e lavandini.
- **gli spazi per il riposo** sono arredati con materassini tipo futon realizzati in PVC ignifugo (parte a contatto con il pavimento) e tessuto TREVIRA ignifugo e traspirante (parte a contatto con il bambino); isolato termicamente, sfoderabile e lavabile.
- **gli spazi per le attività** sono locali attrezzati con più "angoli educativi" per vari tipi di gioco e con tavolini per il gioco e per il pranzo.
- **il giardino**, ampio spazio con erba e alberi, è attrezzato con casette, scivoli e tricicli di varie grandezze.
- **tutte le aree** sono visitabili da persone diversamente abili e l'accesso agli ambienti è garantito da una rampa disabili e interfono di chiamata.

### Servizio mensa

Il servizio mensa viene gestito dal Centro cottura de L'Arca Consorzio Servizi per l'Infanzia, sito in via Morpurgo 7/2.

I pasti vengono veicolati tempestivamente a seguito cottura/preparazione, raggiungendo il nido e la scuola dell'infanzia in meno di 30 minuti.

I genitori possono richiedere per i propri figli, mediante comunicazione scritta e firmata, la somministrazione di *diete speciali* per rispondere alle esigenze nutrizionali dei bambini che presentano problemi di alimentazione o alle esigenze collegate alle convinzioni religiose delle famiglie. Per la dieta vegetariana il servizio mensa fa riferimento alla dieta approvata dall'Azienda Sanitaria.

In caso di allergie o intolleranze alimentari, sarà necessario presentare il certificato medico.

Tali diete, richieste per bambini affetti da determinate patologie, in particolare quelle per celiaci, saranno distinte dalle altre produzioni sia in termini di processo che di attrezzature utilizzate.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- Merenda tra le ore 9.30 e le ore 10.30
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00



- Merenda tra le ore 15.00 e le ore 16.00

### **Igiene**

I locali di ciascuna sezione del Nido vengono puliti più volte al giorno, gli spazi comuni vengono puliti una volta al giorno.

La biancheria di uso quotidiano per uso personale (bavaglini, lenzuola, ecc.) è fornita dalle strutture.

Tutto il materiale per l'igiene personale del bimbo (pannolini, creme, detergenti) vengono anch'essi forniti dalle strutture.

Alle famiglie viene richiesto un cambio completo a inizio anno da integrare qualora utilizzato.

### **Organizzazione**

La continuità della presenza del personale educativo è da intendersi quale requisito fondamentale e caratterizzante della qualità di un servizio come quello dell'asilo nido. Si intende quindi operare in modo tale da garantire tale requisito attraverso un sovradimensionamento dell'organico, in modo da assicurare, per mezzo delle educatrici, regolarmente presenti in servizio e conosciute dai bambini (e famiglie), la copertura delle necessità ordinarie di sostituzioni (ferie, malattie, permessi, ecc.).

La normativa vigente nella nostra regione in materia di asili nido (rif. D.P.Reg. 04.10.2011, n. 0230/Pres.) prevede un rapporto educatore/bambini di 1/7 per i bambini dai 13 ai 23 mesi e un rapporto di 1/10 per i bambini dai 24 ai 36 mesi.

LE AIUOLE può ospitare 15 bambini (escluso l'overbooking) così ripartiti in due sezioni:

- Sezione NIDO PICCOLI (13 – 23 mesi)
- Sezione NIDO GRANDI (24 – 36 mesi)

Il numero di educatori impiegato nella struttura è:

- per la fascia 13 – 23 mesi, 2 educatori
- per la fascia 24 – 36 mesi, 2 educatori
- Il servizio ausiliario è garantito da un addetto interno all'organico

Per un totale complessivo, in pianta organica, di 3 educatori 1 ausiliario e 1 coordinatore pedagogico. Il progetto educativo si avvale di 1 supervisore del progetto pedagogico.



Sono assicurati tre livelli di progettazione: di servizio; di gruppo; individuale. Ogni bambino è perciò seguito nel suo personale percorso di crescita.

### **Orario - Funzionamento del servizio**

LE AIUOLE sono aperte dal lunedì al venerdì.

L'orario di funzionamento de LE AIUOLE è previsto dalle ore 7.30 alle ore 17.30 con una flessibilità che permette l'entrata a seconda delle esigenze dei bambini. Nel rispetto dei ritmi dei bambini sono previsti orari di uscita intermedi: dopo il pranzo (12.45-13.15) o dopo la nanna (dalle 15.00 alle 16.00, o entro le 17.30).

La permanenza del bambino all'interno della struttura è prevista in un massimo di 10 ore.

Gli orari indicati non sono ampliabili, nemmeno a fronte della richiesta di un certo numero di utenti, in quanto una maggior estensione della permanenza al nido dei bimbi non sarebbe coerente con i nostri approcci educativi.

Il bambino all'uscita è consegnato unicamente a chi esercita la potestà parentale o a persone appositamente incaricate e identificate con delega scritta, al momento dell'iscrizione.

### **Calendario – Festività**

La struttura osserverà i seguenti turni di riposo:

- una settimana all'anno, per attività di manutenzione, di norma coincidente con la settimana di Ferragosto.
- Ognissanti (1° novembre).
- San Giusto (Santo Patrono di Trieste, 3 novembre).
- Immacolata Concezione (8 dicembre).
- Vigilia, Natività di N.S. (24 e 25 dicembre), Santo Stefano (26 dicembre), Capodanno (1° gennaio) e le giornate lavorative tra Natale e Capodanno, e tra Capodanno e l'Epifania.
- Epifania (6 gennaio).
- Il Venerdì Santo, la Domenica di Pasqua e il lunedì dopo la Pasqua Cattolica.
- Anniversario della Liberazione (25 aprile).
- Festa del Lavoro (1° maggio).



- Festa della Repubblica (2 giugno).
- Sono inoltre previsti 3 incontri all'anno con le famiglie durante l'orario di nido (solitamente in coincidenza con le festività Natalizie, il Carnevale e fine dell'anno scolastico) che possono comportare una variazione dell'orario di apertura del nido.
- Durante il periodo estivo che comprende tutto il mese di luglio e le prime due settimane di agosto, l'asilo Le Aiuole si trasferisce presso La Casetta di via Besenghi 27. La settimana dopo la chiusura di Ferragosto, si rientra regolarmente in via delle Aiuole 4.

La chiusura della struttura per Festività e incontri non comporta la riduzione della retta. *Le giornate di chiusura della struttura vengono considerate assenze dei bambini, che andranno a cumulare con eventuali altri giorni di assenza per l'eventuale riduzione della retta.*

## **Organizzazione Annuale con le famiglie**

### **Riunioni Collettive**

- Colloquio Presentazione (giugno/luglio)
- Colloquio I (ottobre/novembre)
- Colloquio II (febbraio)
- Colloqui III (maggio/giugno)

### **Colloquio Individuale**

Due colloqui all'anno e altri a seconda delle specifiche richieste

### **Attività**

Periodi di attività e resoconto didattico (con consegna materiale alle famiglie). Il materiale viene consegnato alle famiglie e vengono spiegati i diversi approcci didattici scelti e le modalità di attività fatta singolarmente e nel gruppo.

AUTUNNO (Morti/Halloween/Ognissanti)  
INVERNO (Natale)  
PRIMAVERA (Pasqua)  
ESTATE (fine anno)

## **Feste e Attività con le famiglie**

1. Attività estive con famiglia (pompieri, giardini...): una della quali con il papà



2. Incontri l'anno con le famiglie e i bambini insieme
3. Festa della Mamma
4. Pranzi con i genitori

**Le collaborazioni esterne e la rete di iniziative di Coordinamento/Confronto/Collaborazione con soggetti gestori, aziende, enti pubblici e privati**

L'asilo nido LE AIUOLE, nasce come realtà territoriale nel 2011. Da quando è nato ad oggi ha visto il modificarsi del suo nucleo organizzativo varie volte. Visto il rischio di impresa ha inizialmente voluto costituirsi come SRL per poi passare sotto la direzione organizzativo-pedagogica prima della Cooperativa sociale LE GEMME e dopo della Cooperativa LA CASSETTA. Fin dal 2011 tuttavia la supervisione e il supporto, la supervisione e il coordinamento è stato affiancato dai servizi e dalla consultazione de L'ARCA, Consorzio Servizi per l'Infanzia.

Le Aiule entra di diritto e ufficialmente nel Consorzio L'ARCA nel 2014. Il passaggio alla Cooperativa LA CASSETTA è avvenuto nel 2017.

Dal 2015 Le Aiule ha stipulato convenzioni per posti nido agevolati con le seguenti aziende private; ILLY, WÄRTSILÄ, FINCANTIERI e GENERALI.

Dal 2017 l'asilo LE AIUOLE ha stipulato una convenzione per posti nido agevolati nella misura di 6 con il Comune di Trieste.

Nel 2014 l'asilo LE AIUOLE ha collaborato con il Comune di Trieste, I servizi Sociali e le UOT territoriali per un affido diurno in forma di "posto nido" per una giovane madre extracomunitaria.

Da sempre l'asilo LE AIUOLE collabora con la scuola materna della Cooperativa LA CASSETTA con la scuola materna Casa Primaria F.D.C. Canossiane per cercare di condividere una collaborazione educativa rispetto alle famiglie che scelgono il percorso verso la scuola dell'infanzia. Di tutti gli scambi formali ed informali le famiglie sono sempre al corrente.



## IL NOSTRO SISTEMA

LE AIUOLE si allineano alle direttive di sistema e di organizzazione del CONSORZIO ARCA. La supervisione del progetto educativo è sostenuta da un membro attivo e storico del consorzio.

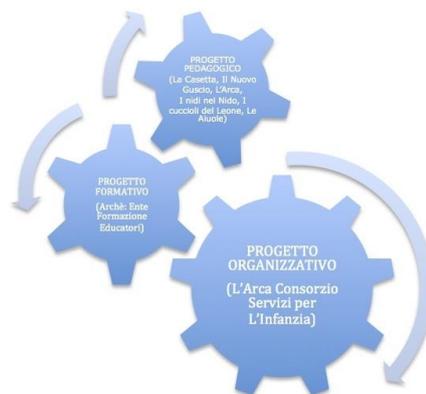
Il Consorzio l'Arca "ha messo a sistema" le competenze dei propri consorziati (Cooperative Sociali Il Guscio, La Casetta, L' Arca) maturate nel corso delle rispettive pluriennali esperienze.

Attraverso un metodo condiviso di lavoro e formazione, seppur rispettoso delle singole peculiarità, il Consorzio promuove una sensibile e curata cultura dell'infanzia, il sostegno alle famiglie coinvolte, la formazione e la supervisione del lavoro di tutte le educatrici ed educatori che vi partecipano.

Negli anni i consorziati, forti dei contenuti importanti del progetto, hanno formato e sensibilizzato a questa filosofia altre persone che hanno fatto crescere il gruppo e ne hanno diffuso i contenuti professionali.

LE AIUOLE fa ufficialmente parte del Consorzio Arca, dopo una partnership durata dal 2011, nel Settembre del 2015.

Dal punto di vista operativo, il sistema si sviluppa su tre progetti:





## **IL NOSTRO METODO**

Il raggiungimento del benessere psicofisico di bambini e famiglie attraverso percorsi di sviluppo individuali adeguati ed equilibrati.

Per il raggiungimento dell'obiettivo, gli educatori professionisti si impegnano a promuovere e sostenere i percorsi di sviluppo creando ambienti favorevoli ad esso.

L'ascolto e l'accoglienza sono le due modalità principali attraverso le quali questo lavoro può essere svolto. Ascolto e accoglienza che devono essere riservati a ciascuno (adulto o bambino) in maniera adeguata, ma soprattutto individuale, originale per ognuno.

Si propone dunque, un concetto di educazione che, seppur in un contesto di comunità, sia rispettosa delle individualità e consideri la differenza tra le persone il suo valore più importante.

Le modalità chiave attraverso le quali si sviluppa tutto il lavoro quotidiano sono: l'ascolto, l'osservazione, l'elaborazione.

L'educatore è quindi colui che:

- ascolta
- osserva
- elabora

la complessità delle relazioni umane nel nido, per il raggiungimento di quel benessere di cui si è detto.



## **Gli operatori**

I gruppi di lavoro sono seguiti da un coordinatore pedagogico e da professionisti esterni per la formazione, supervisione e consulenza. Il personale educativo si incontra una volta alla settimana per la formazione e la supervisione.

Tutti gli operatori si incontrano almeno una volta al mese.

Tutte le educatrici possiedono titoli di studio richiesti dalla Legge Regionale 20/2005.

## **L'educatrice di riferimento**

Per potersi evolvere nel migliore dei modi, ogni bambino deve avere relazioni umane stabili e sane. Quindi accogliere, comprendere e sostenere i bambini piccolissimi e i loro genitori fa sì che nel nido si attivi una "silenziosa" ma potentissima forma di prevenzione delle difficoltà evolutive.

Fino dalla prima fase di frequenza, il bambino è seguito in maniera particolare da un'educatrice che rimarrà il suo riferimento all'interno dell'asilo. L'educatrice di riferimento avrà cura di instaurare anche un dialogo privilegiato con i genitori.

Questo avverrà specialmente durante il periodo dell'inserimento; periodo in cui il genitore e il bambino frequentano il nido assieme per permettere loro un distacco graduale e cosciente.

## **L'inserimento**

Per tutti i bambini accolti è previsto un periodo di inserimento.

L'inserimento non è collettivo. Si considerano 2 massimo 3 inizio inserimenti a settimana. L'inserimento viene scaglionato a seconda delle esigenze delle famiglie e dei posti a disposizione durante le settimane.

A seconda delle disponibilità di posto i bambini possono essere inseriti tutto l'anno. Sono previste modalità definite nel progetto educativo che contemperano le esigenze dei bambini già inseriti con quelle dei bambini da inserire.

Vista la complessità e la ricchezza delle relazioni tra la famiglia, il bambino e la struttura, il percorso di conoscenza e distacco viene personalizzato per ogni singola coppia madre-bambino sia nei tempi che nelle modalità.

L'esperienza ci suggerisce tuttavia che il distacco dal genitore di riferimento di un bambino piccolo normalmente avviene in non meno di due settimane di frequenza continuata. Ciò significa che alla fine della seconda settimana di



frequenza il bambino potrebbe restare con l'educatrice al nido in assenza del genitore per la sola frequenza mattutina.

In questo primo periodo anche l'ambiente che il bambino inizia a conoscere deve rimanere sempre inalterato.

I programmi di inserimento sono concordati con le famiglie in giornate, orari e tempi di separazione personalizzati.

### **La progettazione circolare**

L'ascolto e l'accoglienza di ciascun bambino si concretano attraverso l'osservazione quotidiana del suo personale processo di crescita; solo un'attenta osservazione, accompagnata da una preparazione professionale adeguata e continuata, può permettere di cogliere il significato dei segnali che un bambino manda.

Per poter leggere tali segnali bisogna inoltre sintonizzarsi affettivamente con il bambino e costruire un'alleanza di lavoro con la sua famiglia.

Su queste osservazioni, sull'accoglienza dei bisogni e attraverso i tempi e le modalità di sviluppo del singolo bambino si costruisce la progettazione educativa. Progettazione che non può essere rigida e formulata a priori ma quanto mai flessibile, una "progettazione circolare": osservo, progetto, verifico in corso d'opera e quindi ripenso ed eventualmente modifico.

In caso di situazioni di necessità potranno venir attivati tutti i contatti in rete (servizi sociali, assistenza psicologica, azienda sanitaria, tribunale, ecc.) che fossero auspicabili al fine di costruire un progetto educativo individuale mirato alla tipologia di criticità.

### **La Formazione e Supervisione**

Gli educatori che operano nel Nido possiedono i titoli di studio richiesti dalla Legge Regionale 20/2005 e sono stati formati alla metodologia di lavoro sopra indicata nelle strutture del consorzio L'Arca. A garantire quell'arricchimento personale indispensabile nel lavoro quotidiano di ogni educatore è stabilito per tutti gli operatori un percorso di formazione e supervisione permanente. Pari a circa 150 ore annuali.

L'intero gruppo di lavoro partecipa alla formazione che è condotta quasi esclusivamente da un unico docente che diventa il principale referente formativo.

Durante l'anno, inoltre, a turno gli educatori partecipano alle attività formative programmate dal Consorzio L'Arca per tutte le strutture associate.



La supervisione del lavoro è necessaria per il raggiungimento di un buon equilibrio personale e lavorativo, assicurando una giusta professionalità educativa non solo al singolo ma all'intero gruppo.

Alle riunioni, nelle quali si verifica sia il lavoro quotidiano con i bambini e le famiglie che le relazioni all'interno del gruppo, partecipano la coordinatrice, le educatrici e un supervisore esterno.

### **Il servizio per i bambini**

Gli spazi a disposizione dei bambini all'interno del nido sono suddivisi tra sala attività didattica/refettorio e sala didattica/sala nanna.

Gli spazi dedicati sono molto aperti in quanto aumentano le capacità motorie e di autonomia del bambino.

Viene data molta importanza allo sviluppo della capacità di gioco simbolico come inizio del pensiero creativo e cognitivo.

Le attività proposte, adeguate all'età e al momento di crescita di ciascun bambino sono, oltre al gioco libero, la manipolazione di vari materiali, il disegno e la pittura, la drammatizzazione, il gioco motorio, il gioco della casa, la musica e il canto, il racconto, le costruzioni, il gioco con gli animali.

Le attività quotidiane di cura del bambino (il cambio, l'alimentazione, il sonno) sono seguite con attenzione dalle educatrici e considerate anch'esse come momenti in cui poter riconoscere un sereno sviluppo psicofisico del bambino.

### **Il servizio per le Famiglie**

L'istaurarsi di una buona relazione tra gli adulti (genitore/educatore) che si occupano della crescita e dell'educazione costituisce il primo presupposto per una serena e completa fruizione del servizio del nido. Per questo sono previsti alcuni incontri tra educatori e famiglia.

Il primo incontro (colloquio di presentazione) è una riunione collettiva che vede come protagonisti tutti i genitori dei nuovi iscritti e tutti gli educatori al fine di far conoscere le modalità di lavoro dell'asilo nido.

Nel corso di questa riunione si approfondiscono temi e richieste di comune interesse, poiché molti sono i dubbi e le curiosità dei genitori che si apprestano a lasciare, per la prima volta, i loro bambini a persone estranee. Inoltre, con le singole famiglie vengono programmate e definite le date di inizio inserimento.

Durante l'anno sono previsti altri quattro incontri collettivi. Uno a inizio anno (settembre), due intermedi (dicembre – febbraio/marzo), e uno di fine anno (giugno)



Sono previsti anche due incontri individuali all'anno.

Il coordinatore e l'educatore di riferimento saranno a disposizione durante l'anno per ulteriori colloqui.

Nel corso dell'anno saranno previsti 6 momenti di incontro: feste per i bambini e le famiglie e riunioni a tema su argomenti pedagogici. Il tema verrà scelto prendendo spunto dalle richieste e dalle osservazioni delle famiglie nella comunicazione quotidiana.

La nascita di un figlio è un evento lieto ma modifica fortemente i rapporti di coppia e trasforma la famiglia. Qualora ci fosse la necessità, il servizio propone di offrire un percorso continuativo di sostegno alle famiglie.

### **Comitato di gestione**

È prevista la costituzione, ogni anno di un Comitato di Gestione, formato da due rappresentanti delle famiglie (una delle quali in Convenzione) e due membri dell'organico. I verbali vengono redatti e inoltrati alle famiglie e al Comune di Trieste.

### **Organigramma**

Presidente della Cooperativa: Federica Seghini

Coordinatore Pedagogico e di Servizio: Alessia Varesano

Supervisore Esterno Progetto Educativo e gruppo di lavoro: Paolo Carignani

Responsabile della Sicurezza (RSPP): Federica Seghini, Alessia Varesano, Walter Marino

Responsabile Primo Soccorso: Alessia Varesano, Sara Goretti, Valentina Vidotto

Responsabile Antincendio: Alessia Varesano, Sara Goretti, Valentina Vidotto

Responsabile HACCP: Alessia Varesano

HACCP addette qualificate: Sara Goretti, Alessia Varesano, Valentina Vidotto, Alessia Bussolini

Addetto alla sicurezza e RSPP: Walter Marino

RLS della Cooperativa: Raffaella Amati

Educatrici: Valentina Vidotto, Sara Goretti, Alessia Bussolini, Alessia Varesano

Ausiliario: Addetta della Cooperativa Germano

Addetto al trasporto pasti/Manutentore: Renato Tercich (Consorzio L'Arca)



## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Il grado di soddisfazione delle aspettative dei genitori viene monitorato sistematicamente sia attraverso la comunicazione breve quotidiana sia attraverso la somministrazione di questionari che favoriscano l'espressione delle famiglie in merito al percorso dei loro bambini presso le nostre strutture. I risultati della valutazione sono elaborati e riportati nella verifica annuale del sistema di qualità. Vengono esposti all'albo.

Gli eventuali reclami vengono gestiti tempestivamente, in ogni caso viene dato un riscontro ai rilievi sollevati entro una settimana.

## LA QUALITA' DEL SERVIZIO



Le Airole sono dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La conformità del Sistema di Gestione per la Qualità è stata verificata ad opera dell'Organismo di certificazione TÜV Italia, che ha rilasciato uno specifico certificato e ne verifica il mantenimento attraverso verifiche annue di sorveglianza.

Il Sistema di Gestione per la Qualità definisce strumenti e procedure di valutazione nonché le modalità del loro impiego nel tempo. Prevede un piano annuale per la formazione continua del personale in servizio, nonché la verifica dell'efficacia della formazione fruita. Prevede, altresì, come anticipato al § precedente, la somministrazione, presso le famiglie, di questionari sulla qualità percepita, ogni anno, con la relativa analisi dei risultati e la restituzione degli stessi ai genitori.

### Gestione dei reclami

Le comunicazioni provenienti dall'utenza e riguardanti le sue insoddisfazioni, le sue difficoltà, le sue richieste d'intervento, le sue manifestazioni d'interesse, l'espressione dei suoi punti di vista, sono elementi a cui sarà sempre data la massima importanza, in termini di ascolto.

<i>Chi può presentare reclamo?</i>	I genitori e i famigliari dei bimbi possono presentare reclami con le modalità qui di seguito descritte.
<i>Come può essere presentato il reclamo?</i>	In forma verbale. Comunicando direttamente con la coordinatrice Alessia Varesano, presente presso la struttura o telefonando al numero 040 2455682



	<p>dalle ore 9 alle ore 13 dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi). I reclami così ricevuti verranno immediatamente trascritti e tradotti in una scheda reclamo da parte della stessa persona che lo ha recepito.</p> <p>In forma scritta</p> <p>Presso la struttura è sempre disponibile (in forma cartacea ed elettronica) una scheda reclami che, una volta compilata, può essere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• consegnata presso la struttura</li><li>• inviata agli indirizzi e-mail: <a href="mailto:leaiuole@consorziolarca.it">leaiuole@consorziolarca.it</a> <a href="mailto:lacasetta@gigapec.it">lacasetta@gigapec.it</a></li></ul> <p>Naturalmente il reclamo può essere presentato in qualsiasi altra forma scritta, recapitata direttamente presso la struttura per via postale, indirizzandolo a:</p> <p><b>Le Aiule – Via delle Aiule 4</b></p>
<p><i>Come viene data risposta al reclamo?</i></p>	<p>La risposta al reclamo viene data dalla coordinatrice Nella stessa modalità con cui il reclamo viene recepito, a questo viene data risposta:</p> <p>in forma verbale – per mezzo di un colloquio dedicato, con la persona che lo ha formulato;</p> <p>in forma scritta – per mezzo di una comunicazione, spedita al domicilio della persona che ha formulato il reclamo;</p> <p>in ogni caso, entro 7 giorni di calendario dalla data della ricezione.</p> <p>Nella risposta viene data informazione su come è stato gestito il reclamo, su cosa sia stato fatto o cosa si stia facendo e chi sta provvedendo al soddisfacimento del reclamo stesso.</p>

Asilo nido LE AIUOLE