



FINCANTESIMO

Carta dei Servizi

Asilo Nido Aziendale “FINCANTESIMO – Il Cantiere delle Favole”
gestito dall'ARCA - Consorzio Servizi per l'Infanzia – Società Cooperativa Sociale di
Trieste

Rev. 02 dd.01/09/23



Indice

Presentazione della Carta dei Servizi	pag.	3
La Carta dei Servizi	”	4
Le modalità di accesso all’Asilo Nido	”	5
Criteri e procedura di ammissione	”	5
Graduatoria	”	5
Comunicazione dell’accoglimento	”	5
Costi	”	6
Assenze	”	6
La qualità che ci impegniamo a garantire	”	7
Qualità degli ambienti	”	7
Il Servizio Mensa	”	8
Qualità organizzativa	”	8
Orario – Funzionamento del Servizio	”	9
Calendario – Festività	”	10
Il nostro Sistema	”	10
Il nostro Metodo	”	11
Gli operatori	”	12
L’educatrice di riferimento	”	13
L’inserimento	”	13
La Progettazione	”	13
La Formazione e Supervisione	”	14
Il Servizio per i Bambini	”	15
Il Servizio per le Famiglie	”	15
Rilevazione della soddisfazione	”	16
La Qualità del Servizio	”	16
La relazione con l’utenza	”	17
Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami	”	17
Da chi viene gestito il reclamo	”	18
Come viene data risposta al reclamo	”	18

Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi fa riferimento ai principi e disposizioni di cui al Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) e descrive sinteticamente i servizi offerti, definisce inoltre gli standard di qualità che L'Arca Consorzio Servizi per l'Infanzia Società Cooperativa sociale si impegna a garantire.

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

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire informazioni chiare
- informare sulle procedure per accedere al servizio
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

La Carta dei Servizi diventa un metodo a garanzia della qualità del lavoro con i bambini e le famiglie e tende a favorire la partecipazione dei genitori.

La Carta dei Servizi viene aggiornata, sistematicamente, in occasione dell'avvio di ciascun anno educativo (mese di settembre) ed ogni qualvolta si rendesse necessaria la revisione dei suoi contenuti.

La Carta dei Servizi

Informa

- sui servizi offerti dal Nido Aziendale Fincantesimo
- sulle modalità per accedervi

Impegna

l'Arca – Consorzio Servizi per l'Infanzia - Società Cooperativa Sociale a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità

Indica

le regole in base alle quali Azienda, operatori e famiglie espletano le loro funzioni

È in sintesi

un patto tra l'Azienda, il Consorzio L'Arca e i Genitori

I destinatari della Carta

La carta dei Servizi è uno strumento per le famiglie e per coloro che desiderano conoscere le modalità di risposta ai 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 al Nido

Il Nido aziendale Fincantesimo accoglie bambini in età compresa tra i tre mesi e i tre anni, secondo le modalità inserite annualmente nel regolamento e bando di iscrizione. Inoltre, come previsto dalle normative regionali, sono riservati n.3 posti agli utenti esterni alle aziende del Gruppo Fincantieri..

Criteria e procedura di ammissione

Le domande per l'accoglimento all'asilo nido aziendale, corredate della documentazione richiesta, vanno presentate alla segreteria asilo nido, secondo le modalità e nei termini di volta in volta resi noti mediante apposito bando comunicato, per quanto riguarda l'utenza del Gruppo Fincantieri, sul portale interno aziendale, mentre per quanto riguarda l'utenza esterna, sul sito del Consorzio L'Arca (www.consorziolarca.it).

Graduatoria

La Segreteria de L'Arca – Consorzio Servizi per l'Infanzia provvederà a verificare la presenza dei requisiti di ammissione e della relativa documentazione, a formulare una graduatoria nel rispetto dei requisiti previsti nel bando, nonché ad accettare le domande di iscrizione dandone comunicazione agli interessati.

I bambini frequentanti si intendono già iscritti agli anni scolastici successivi. È comunque richiesta la conferma scritta del posto da parte del genitore con le modalità indicate nel bando.

I criteri per la formulazione della graduatoria verranno specificati nel bando di concorso annuale. Per ogni anno scolastico (dal 1° settembre al 31 agosto successivo) verrà redatta entro il mese di marzo una nuova graduatoria per la copertura dei posti disponibili.

Comunicazione dell'accoglimento

La conferma di accoglimento o di mancato accoglimento all'Asilo Nido Aziendale verrà comunicato nel mese di marzo all'indirizzo di e-mail indicato sulla domanda di iscrizione dai richiedenti, i quali dovranno confermare con comunicazione scritta l'accettazione del posto entro 5 giorni dal ricevimento della stessa. La mancata conferma viene considerata rinuncia a tutti gli effetti e il nominativo del bambino/a sarà escluso dalla graduatoria.

Costi

L'asilo aziendale è soggetto a contribuzione da parte del dipendente che vi provvede con il pagamento di una retta mensile. Le rette per la frequenza sono calcolate secondo l'Indicatore della situazione economica equivalente della famiglia del bambino (fasce di ISEE) e vengono rese note annualmente con il bando di iscrizione.

Per quanto concerne invece i tre posti riservati all'utenza esterna, viene richiesto il pagamento di una quota di iscrizione pari a 320,00 Euro da effettuare al momento dell'accettazione del posto, mentre la retta mensile di frequenza ammonta a 870,00 euro.

La retta comprende, oltre alla gestione educativa e 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.

Assenze

Nel caso di assenza del bambino per qualsiasi motivo i genitori sono invitati ad avvisare tempestivamente il nido. In caso di febbre o malattie esantematiche o comunque infettive, i bambini non possono frequentare il nido. Il loro rientro attesta, sotto la responsabilità dei genitori, l'avvenuta guarigione.

Si consiglia comunque di far rientrare il bambino non prima di ventiquattro ore dopo la scomparsa dei sintomi.

La qualità che ci impegniamo a garantire

i nostri standard

Qualità degli ambienti

L'asilo nido è stato realizzato secondo le norme di sicurezza previste (D.L. 81/08). Gli impianti di riscaldamento e condizionamento sono realizzati con tecnologie di altissima qualità, tali da mantenere gli standard ottimali di confort ed igiene.

I pavimenti sono in pvc per la massima igiene e una discreta funzione antitrauma.

L'area esterna è coperta da un tappeto di tartan antitrauma.

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

L'asilo nido è previsto di impianto di rilevazione incendi.

Gli ambienti dell'asilo nido sono tutti a dimensione di bambino:

- *gli spazi di accoglimento* sono dotati di armadietti personalizzati, di fasciatoi, appendini, una bacheca per l'informazione ai genitori. È stata predisposta inoltre una piccola postazione riservata all'allattamento.
- *i bagnetti dei bambini* sono forniti di fasciatoi, vaschette, piccoli sanitari e lavandini.
- *gli spazi per il riposo* sono arredati con cullette morbide nella zona lattanti, e nelle stanze per il riposo dei più grandi con materassini a scomparsa per poter usufruire in altri momenti della giornata di tali spazi per giochi in piccoli gruppi.
- *gli spazi per i diversi tipi di attività e il pranzo* sono locali attrezzati di tavolini e sedie per poter svolgere le diverse funzioni.
- *Il giardino* è attrezzato con una casetta, due altalene, due giochi a molla, tavolini e panchette, una sabbiera.

Tutti i locali del Nido vengono sottoposti quotidianamente a frequenti interventi di igienizzazione.

Servizio mensa

L'asilo dispone di una cucina interna, che si occuperà di preparare i pasti per la sezione dei lattanti e dello sporzionamento dei pasti veicolati per la sezione dei divezzi. La cucina è gestita da personale qualificato che eroga il servizio conformemente agli standard di sicurezza e qualità.

Il menù adottato dall'asilo nido aziendale è approvato dalla locale Azienda per i servizi sanitari ed è strutturato in modo da garantire ai bambini un'alimentazione equilibrata e completa sotto il profilo nutrizionale e varia sotto il profilo del gusto, nel rispetto della stagionalità.

I pasti per la sezione dei divezzi saranno prodotti presso il polo cottura del Consorzio L'ARCA, in via Morpurgo 7/2 e veicolati al nido, mentre per i bambini dai 3 ai 12 mesi saranno preparati presso il cucinotto del Nido.

Nella preparazione dei pasti, gli addetti operano con cura e professionalità, controllando la qualità delle derrate, l'igiene delle preparazioni, i tempi e le tecniche di cottura per consegnare pasti appetibili e igienicamente perfetti.

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. In caso di allergie 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 mattutina tra le 9.30 e le 10.30

Pranzo per i lattanti dalle 11.45 alle 12.30

Pranzo per i divezzi dalle 12.00 alle 13.00

Merenda pomeridiana tra le 15.30 e le 16.00

Igiene

La biancheria di uso quotidiano ad uso personale (bavaglini, lenzuola...) è fornita dall'Asilo Nido.

Tutto il materiale per l'igiene personale del bimbo (pannolini, creme, detersivi) viene anch'esso fornito dall'Asilo nido.

Qualità organizzativa



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 dell'orario di attivazione del servizio educativo (dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00) e 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 1/5 per il gruppo lattanti (da 3 a 12 mesi), un rapporto di 1/7 per il gruppo medi (da 13 a 24 mesi) e un rapporto 1/10 per il gruppo grandi (da 25 a 36 mesi).

Considerando che il Nido può ospitare 38 bambini, saranno così ripartiti:

- 10 bambini di età compresa tra i 3 e i 12 mesi;
- 12 bambini di età compresa tra i 13 e i 24 mesi;
- 16 bambini di età compresa tra i 25 e i 36 mesi.

Il numero di educatori impiegato è:

- per la fascia 3-12 mesi 1 educatore per 5 bambini che, nel corso dell'articolazione oraria dell'intera giornata, porta ad un totale di 3 educatori dedicati al gruppo; il terzo educatore di questo gruppo rappresenta un supporto, in particolare nelle fasi iniziali di inserimento garantendo la continuità nella gestione del gruppo;
- per la fascia 13-24 mesi 1 educatore per 7 bambini che, nel corso dell'articolazione oraria dell'intera giornata porta ad un totale di 2 educatori dedicati al gruppo;
- per la fascia 25-36 mesi 1 educatore per 10 bambini che, nel corso dell'articolazione oraria dell'intera giornata, porta ad un totale di 2 educatori dediti alla fascia.

Sono previsti ulteriori due educatori che fungono da supporto alle colleghe nei diversi gruppi e che possano garantire la copertura dell'orario di attivazione del servizio educativo (dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00 in sostituzione di educatori assenti o in periodi di particolare necessità, ad esempio durante gli inserimenti).

Il totale complessivo, in pianta organica, è di 9 educatori.

Il gruppo di lavoro è seguito da 1 Coordinatrice che, all'occorrenza, svolge anche il ruolo di educatrice ed è supportata da 1 addetta ai servizi ausiliari e 1 cuoca. Tra le educatrici viene identificata una Vice Coordinatrice per

assicurare, in ogni circostanza, la continuità della referenza verso le famiglie.

Orario - Funzionamento del servizio

L'orario di funzionamento è previsto dalle ore 7.30 alle ore 18.00 con una flessibilità che permette l'entrata fino alle ore 9.30. Lo scaglionamento degli ingressi è consentito sempre grazie al rispetto delle fasce orarie d'entrata e uscita fornite ai genitori ad inizio anno educativo. Nel rispetto dei ritmi dei bambini sono previsti orari di uscita intermedi: dopo il pranzo (ore 13.00), dopo la nanna (dalle ore 14.30) o dopo la merenda (dalle ore 16.00 alle ore 18.00) o 17.30 in caso di ingresso alle 7.30. La permanenza dei bambini all'interno della struttura è prevista in un massimo di 9 ore, prolungabile motivatamente a 10 ore. Il bambino all'uscita è consegnato unicamente a chi esercita la potestà parentale o a persone appositamente incaricate e identificate. I genitori, nel primo periodo di frequenza, compilano un modulo nel quale segnalano i nominativi delle persone autorizzate a ritirare i bambini all'uscita e, la prima volta, le accompagnano personalmente.

Calendario – Festività

È prevista la chiusura della struttura:

- Per le settimane di ferie collettive nel mese di agosto e nelle settimane comprese tra il 24 dicembre e il 6 gennaio;
- Venerdì Santo, Domenica di Pasqua e Lunedì dopo la Pasqua Cattolica;
- Anniversario della Liberazione (25 aprile);
- Festa del Lavoro (1° maggio);
- Festa della Repubblica (2 giugno);
- Ognissanti e Commemorazione dei defunti (1 e 2 novembre);
- San Giusto (Santo Patrono, 3 novembre);
- Immacolata Concezione (8 dicembre).

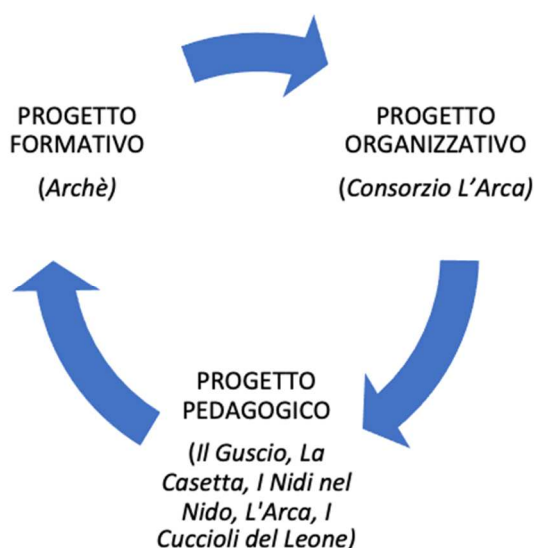
Il nostro Sistema

L'Arca Consorzio Servizi per l'Infanzia Società cooperativa sociale "ha messo a sistema" le competenze dei propri consorziati maturate nel corso delle rispettive pluriennali esperienze delle realtà appartenenti.

Attraverso un metodo condiviso di lavoro e formazione, seppur rispettoso delle singole peculiarità, il Consorzio L'Arca 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, forti dei contenuti importanti del progetto formativo, hanno formato e sensibilizzato a questa filosofia altre persone che hanno fatto crescere il gruppo e ne hanno diffuso i contenuti professionali.

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 del Consorzio si impegnano a promuovere e sostenere i percorsi di sviluppo creando ambienti favorevoli ad esso. Le recenti ricerche provenienti dalle neuroscienze dello sviluppo hanno riportato importanti evidenze riguardo a come si forma e funziona il cervello di un bambino, e quindi, anche a ciò che sostiene tale processo di sviluppo o lo altera. In particolare, il contesto e la qualità della relazione sono di fondamentale importanza in quanto essenziali alla sopravvivenza nelle prime fasi di vita e necessari allo sviluppo armonico del bambino. Il Nido è spesso uno dei primi contesti sociali in cui la neo-famiglia si addentra dopo la nascita del figlio ed è il luogo in cui poter trovare degli alleati nella sfida dell'essere genitore. Tale contesto diventa quindi un possibile promotore di "buona stimolazione" e come tale è di fondamentale importanza che il servizio Nido possa avere delle solide basi di comprensione del funzionamento umano, della complessità dei bisogni e le Esperienze che nutrono tali bisogni, in modo tale che l'individuo che ne viene accolto possa essere considerato nelle necessità e guidato nel percorso evolutivo. La funzione che l'adulto riveste nel servizio Nido è di particolare importanza, in quanto promotore di connessioni relazionali: le esperienze interpersonali, a partire dalle relazioni di attaccamento, modellano direttamente lo sviluppo del cervello umano. La capacità dell'adulto di sintonizzazione e di risonanza con il bambino, in cui vi è soddisfacimento dei bisogni di quest'ultimo, promuove integrazione neuronale, ovvero lo sviluppo delle capacità autoregolative che stanno alla base del benessere emotivo, delle competenze sociali, della salute psicofisiologica.

Quindi il contesto e la qualità della relazione, così come l'ascolto e l'accoglienza sono le modalità principali attraverso le quali questo lavoro può essere svolto. Ascolto e accoglienza devono essere riservati a ciascuno (adulto o bambino) in maniera adeguata, ma soprattutto individuale, originale per ognuno.

Gli operatori



Le figure professionali che operano nell'Asilo Nido Aziendale sono:

- 1 Coordinatrice pedagogica
- 1 Coordinatrice di servizio
- 9 Educatrici, di cui una con funzioni di Vice Coordinatrice;
- 1 Ausiliaria;
- 1 Cuoca;
- Professionisti per la formazione, supervisione e consulenza.

Il personale educativo dedica tra le 6 e le 8 ore al mese alla formazione e la supervisione. Una volta al mese la Coordinatrice e la Vice Coordinatrice incontrano gli addetti ai servizi ausiliari e la cuoca.

Tutte le educatrici sono in possesso dei titoli di studio richiesti dalla Legge Regionale 20/2005 ed almeno il 75% del personale educativo possiede una pregressa esperienza dei servizi dell'infanzia di almeno 4 anni, periodo nel quale hanno seguito costantemente un percorso formativo.

L'educatrice di riferimento

Per potersi evolvere nel migliore dei modi ogni bambino deve avere relazioni umane stabili e sane.

Fino dalla prima fase di frequenza il bambino viene seguito in maniera particolare da un'educatrice che rimarrà il suo riferimento all'interno del nido.

L'educatrice di riferimento avrà cura di instaurare anche un dialogo privilegiato con i genitori. Questo avverrà in special modo durante il periodo dell'inserimento, periodo in cui la coppia genitore-bambino frequentano il nido assieme per permettere loro un distacco graduale ma cosciente. Successivamente entrerà a far parte della relazione con il bambino e la famiglia anche l'educatrice collega di stanza, e una volta inseriti tutti i bambini e formato il nuovo gruppo, anche l'equipe di lavoro potrà occuparsi del bambino e intraprendere nuove relazioni con lui e la sua famiglia.

L'inserimento



Per tutti i bambini accolti (lattanti e divezzi) è previsto un periodo di inserimento. Vista la complessità e la ricchezza delle relazioni in gioco, il percorso di conoscenza e distacco viene personalizzato per ogni singola coppia genitore-bambino sia nei tempi che nelle modalità.

L'esperienza ci suggerisce tuttavia che il distacco dal genitore di un bambino piccolo normalmente avviene in non meno di due settimane di frequenza continuata, che possono variare in considerazione dei ritmi della coppia genitore-bambino ed in base all'osservazione del bambino al nido, fino al raggiungimento dell'orario di permanenza richiesto dalla famiglia.

La progettazione

L'ascolto e l'accoglienza di ciascun bambino si concretizzano attraverso l'osservazione quotidiana del suo personale processo di crescita; solo un'attenta osservazione può permettere di cogliere il significato, a volte confuso, dei segnali che un bambino manda. Per poter leggere tali segnali bisogna sintonizzarsi affettivamente con lui e costruire un'alleanza di lavoro con la sua famiglia, aiutando e facendosi aiutare a leggere questi segnali.

Su queste osservazioni, sull'accoglienza dei bisogni e attraverso i tempi e le modalità di sviluppo del singolo bambino, e sulla conoscenza delle evidenze neuroscientifiche e delle teorie sul funzionamento della persona, si costruisce la progettazione educativa.

Progettazione che non può mai essere rigida e formulata a priori ma quanto mai flessibile, poiché deve adeguarsi ai bisogni evolutivi del bambino stesso, in un'ottica sia preventiva che di riequilibrio educativo. Il Nido promuove diverse azioni, riconosciute come *buone prassi* dalla letteratura scientifica (la musica, il massaggio, la lettura, l'essere portato) affinché i bambini, in un contesto relazionale stabile e significativo, possano sperimentare e vivere esperienze nutrienti ed arricchenti.

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.

La supervisione è uno strumento di cura e tutela della professionalità dell'educatore e del gruppo, che ne incentiva la consapevolezza, le risorse e ne sostiene le criticità.

Sono previsti a calendario dei momenti di supervisione di gruppo, al quale partecipa l'intero staff composto dal coordinatore, le educatrici ed il supervisore esterno.

Trovano qui spazio i confronti, gli scambi e le riflessioni sui progetti educativi dei bambini, sugli interventi stessi e le modalità di relazione.

Il servizio Nido ritiene la formazione dello staff parte integrante e imprescindibile del lavoro educativo, in quanto promuove la conoscenza personale e professionale e l'aggiornamento ai più recenti sviluppi della ricerca sull'infanzia.

Per tale motivo, le ore annuali destinate alla formazione superano le 20 ore richieste dal Comune di Trieste.

In tale spazio è previsto l'approfondimento dello sviluppo del bambino, la condivisione rispetto all'agire educativo e agli strumenti che ne determinano la qualità: l'osservazione sul funzionamento del bambino e sui segnali precoci, proposte di attività di buone prassi e di intervento educativo rispetto al bisogno del singolo o del gruppo. La formazione è prevista da calendario, condotta da un formatore per l'intero anno lavorativo ed è rivolta a tutto lo staff.

Il servizio per i bambini

Gli spazi messi a disposizione dei bambini sono suddivisi tra una sezione lattanti (3-12 mesi), una sezione medi (13-24 mesi) e una sezione grandi (25 – 36 mesi) pensati secondo le competenze e i bisogni dei bambini.

Nell'ambiente dedicato ai lattanti verranno privilegiati spazi morbidi e contenitivi in cui possano sperimentare piccole esplorazioni in maniera sicura. Gli spazi dedicati ai medi e ai grandi vengono concepiti in maniera più aperta in quanto in queste età 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, le lavagne luminose, 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 di cura del quotidiano (il cambio, l'alimentazione, il sonno) sono seguite con attenzione dalle educatrici e osservate anch'esse come momenti in cui poter sostenere 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 vengono previsti alcuni incontri tra educatori e famiglia.

Il primo incontro è individuale e vede come protagonisti, di volta in volta, tutti i genitori dei nuovi iscritti e la coordinatrice con lo scopo di trasmettere ai genitori lo "stile" del servizio educativo e le sue modalità. A tempo stesso la famiglia ha l'opportunità di chiedere informazioni che l'interessano 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.

L'educatore di riferimento e la coordinatrice incontrano le nuove famiglie nel periodo che precede l'inserimento del bambino e saranno comunque sempre a disposizione durante l'anno per ulteriori colloqui con tutti i genitori. Infatti, nell'arco dell'anno saranno previsti ulteriori momenti di condivisione, sia in forma di incontri individuali che di riunione collettiva. Il servizio prevede inoltre la possibilità alle coppie genitoriali di richiedere ulteriori colloqui di consulenza durante l'anno, in modo che possano essere affrontate insieme alle educatrici e al coordinatore le questioni pedagogiche emergenti. Essere genitori pone di fronte a sfide ed ostacoli che nella condivisione e nell'alleanza possono trovare spazio, accoglienza e ristoro.

Tutte le informazioni e comunicazioni di interesse generale verranno esposte nella apposita bacheca facilmente accessibile a tutti gli utenti del servizio.

Rilevazione della soddisfazione

In merito alla valutazione del Servizio, si propone la costruzione di un Sistema di Valutazione specifico, attraverso il coinvolgimento delle famiglie in modo da introdurre elementi valutativi che rispecchino lo specifico della realtà del Nido Aziendale e le reali esigenze e volontà di valutazione. Si userà quindi il sistema adottato anche nelle altre strutture appartenenti al Consorzio L'Arca e che consiste in questionari anonimi con risposte aperte che prevedono anche l'assegnazione di un voto da 0 a 10 per ogni singolo argomento trattato.

I temi sono:

- *il lavoro con le bambine/i bambini;*
- *il lavoro con i genitori;*
- *la comunicazione e l'informazione;*
- *il personale educativo;*
- *la coordinatrice;*
- *il personale ausiliario;*
- *la cucina.*

Tale questionario viene consegnato a tutte le famiglie al termine del percorso e quindi prima che i loro figli entrino nella scuola dell'infanzia.

La Qualità del Servizio

I Nidi facenti parte del Consorzio L'Arca si sono dotati 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, per ciascuna delle Cooperative facenti parte del Consorzio Arca, uno specifico certificato.

L'asilo nido Fincantesimo ha attivato l'iter per poter ottenere a breve la certificazione di qualità.

La Relazione con l'Utenza

Le relazioni con l'utenza sono improntate a:

- **accoglienza, cortesia, comunicazione** - questi sono i presupposti indispensabili per dare alle famiglie, nel migliore dei modi, tutte le informazioni necessarie ed utili sui tempi, i costi, le modalità di accesso e di pagamento dei servizi;
- **flessibilità, tempestività** - sono comportamenti necessari per dare risposte esaurienti e concrete alle richieste delle famiglie. La coordinatrice è costantemente impegnata a garantire la tempestività delle risposte alle domande, alle osservazioni, ai suggerimenti, alle critiche;
- **trasparenza** - per dare ogni informazione relativa alla tipologia di richieste sul come, dove, i tempi delle prestazioni, ecc.

Ascolto suggerimenti proposte reclami

A tutela dell'utenza si garantisce un servizio conforme a quanto espresso nella presente Carta dei Servizi, favorendo presso le famiglie la comunicazione tempestiva degli eventuali disservizi in forma di reclamo. A tali suggerimenti ci sarà una tempestiva risposta nell'ambito del servizio.

Chi può presentare reclamo?

Utenti e famigliari possono presentare reclami con le modalità di seguito descritte.

Come può essere presentato il reclamo?

- *In forma verbale:* comunicando direttamente con la coordinatrice o la vicecoordinatrice presso la sede del servizio o telefonando al numero del Nido Fincantesimo 0403194444 - 3897816197 dalle ore (8.00) alle ore (13.30) ogni giorno (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.
- *In forma scritta:* presentando in qualsiasi altra forma scritta, recapitata direttamente o per via postale, indirizzandolo a:

Elisabetta Bernich – Asilo Nido Fincantesimo - Palazzo
Marineria Passeggio Sant'Andrea 6/A– Trieste –
Fincantesimo@consorziolarca.it

oppure a:

Patrizia Moratto – Consorzio L'Arca coop.soc. - via della
Guardia 18, Trieste – info@consorziolarca.it

Da chi viene gestito il reclamo?

A seguito della ricezione di un reclamo, nelle forme indicate, viene individuato il responsabile della sua gestione nella figura della Coordinatrice, la quale si farà carico di analizzare le cause che hanno portato alla formulazione del reclamo ed individuare le rispettive competenze / responsabilità in ordine alla situazione oggetto dello stesso.

Rilevando le evidenze oggettive, provvede entro 7 giorni a formulare una valutazione sulla fondatezza del reclamo e, laddove questa venisse confermata, ad individuare le motivazioni che hanno generato la situazione, le responsabilità, le iniziative di trattamento per porre rimedio alla problematica, le azioni correttive da porre in essere affinché tali evenienze non abbiano a ripetersi.

L'analisi dei reclami, al pari dell'analisi delle aspettative e della soddisfazione, fanno entrambe parte del sistema di valutazione del servizio Asilo nido Fincantesimo di Trieste.

Come viene data risposta al reclamo?

La risposta al reclamo viene data dalla Coordinatrice.

Nella stessa modalità con cui il reclamo viene recepito, a questo viene data risposta:

- *in forma verbale* – per mezzo di un colloquio dedicato, con la persona che lo ha formulato;
- *in forma scritta* – per mezzo di una comunicazione, spedita al domicilio della persona che ha formulato il reclamo;

in ogni caso, *entro 10 giorni* di calendario dalla data della ricezione.

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. In caso di complessità e necessità di prolungare l'iter di gestione del reclamo oltre il limite indicato dei 10 gg, entro tale scadenza, viene inviata, alla persona che ha formulato il reclamo, una comunicazione che motiva la necessità di ulteriore tempo di trattamento della segnalazione.