



i cuccioli del Leone
asilo nido Trieste

Asilo nido di Trieste

SEDE Molo IV

Carta dei Servizi

**Asilo Nido
Aziendale**
delle
Assicurazioni Generali
gestito dalla **Cooperativa**
L'ARCA di Trieste

Rev. 0.5 01/09/2023



Indice

Presentazione della Carta dei Servizi	pag.	3
La Carta dei Servizi	”	4
Le modalità di accesso all’Asilo Nido	”	5
<i>Criteria e procedura di ammissione</i>	”	5
<i>Graduatoria</i>	”	6
<i>Comunicazione dell’accoglimento</i>	”	6
<i>Costi</i>	”	7
<i>Assenze</i>	”	7
La qualità che ci impegniamo a garantire	”	8
<i>Qualità degli ambienti</i>	”	8
<i>La Cucina</i>	”	10
<i>Qualità organizzativa</i>	”	12
<i>Orario – Funzionamento del Servizio</i>	”	14
<i>Calendario – Festività</i>	”	15
Il nostro Sistema	”	16
Il nostro Metodo	”	17
<i>Gli operatori</i>	”	18
<i>L’educatrice di riferimento</i>	”	19
<i>L’inserimento</i>	”	19
<i>La Progettazione circolare</i>	”	20
<i>La Formazione e Supervisione</i>	”	21
<i>Il Servizio per i Bambini</i>	”	22
<i>Il Servizio per le Famiglie</i>	”	23
Rilevazione della soddisfazione	”	24
La Qualità del Servizio	”	25
La relazione con l’utenza	”	26
<i>Ascolto suggerimenti proposte reclami</i>	”	26



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 la Cooperativa L'Arca 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.



I cuccioli del Leone
cooperativa Trieste

Asilo nido del Gruppo Generali di Trieste

La Carta dei Servizi

Informa

- sui servizi offerti dagli asili nido
- sulle modalità per accedervi

Impegna

la Cooperativa l'Arca 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, la Cooperativa 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 complementare al Progetto Educativo e al Regolamento. Si invita pertanto a far riferimento a tali documenti per quanto non espressamente qui esplicitato.



Le modalità di accesso all'Asilo Nido



L'Asilo Nido Aziendale "I cuccioli del Leone" accoglie bambini in età compresa tra i tre mesi e i tre anni, secondo le modalità inserite annualmente nel regolamento e nel bando di iscrizione.

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 sul Portale HR di Gruppo Generali.



Graduatoria

La Segreteria 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. E' 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 15 marzo una nuova graduatoria per la copertura dei posti disponibili.

Comunicazione dell'accoglimento

Degli accoglimenti all'Asilo Nido Aziendale è data immediata comunicazione a mezzo raccomandata A/R (indirizzata al domicilio) e/o attraverso posta elettronica ai richiedenti, i quali dovranno confermare con comunicazione scritta l'accettazione del posto entro 10 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.



I cuccioli del LEONTE
cooperativa Trieste

Asilo nido del Gruppo Generali di Trieste

Costi



L'Asilo Nido 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.

Come da regolamento e previa autorizzazione scritta del genitore dipendente, l'Azienda trattiene mensilmente tale retta dallo stipendio dello stesso genitore dopo la verifica mensile da parte della Cooperativa delle giornate di assenza del bambino.

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.

Alle famiglie non vengono richiesti costi aggiuntivi di alcun genere.

Assenze



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

In caso di febbre o malattie esantematiche o comunque infettive, i bambini non possono frequentare il nido e 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.

Per quanto riguardante il trattamento economico relativo alle assenze del bambino si fa riferimento a quanto esplicitato nel Regolamento.



I cuccioli del LEONE
asilo nido Trieste

Asilo nido del Gruppo Generali di Trieste

La qualità che ci impegniamo a garantire

Qualità degli ambienti

L'Asilo Nido è stato ristrutturato secondo le norme di sicurezza previste (D.leg 81/08). L'impianto di riscaldamento e condizionamento sono garantiti da mobiletti fan-coil regolabili in ogni singolo ambiente.

I pavimenti e i paraspigoli sono in pvc per la massima igiene e una discreta funzione antitrauma. L'area esterna è coperta da un tappeto di tartan.

Il mobilio è composto in gran parte da un conglomerato ligneo ignifugo con spigoli arrotondati verniciato con pittura atossica ed ecologica. 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, un fasciatoio, appendini e una bacheca per le informazioni ai genitori

- i bagnetti dei bambini sono forniti di fasciatoio, vaschetta, piccoli sanitari e lavandini





Asilo nido del Gruppo Generali di Trieste

- gli spazi per il riposo sono arredati con lettini nella zona lattanti e, nella stanza per il riposo dei più grandi, con brandine impilabili per poter usufruire, in altri momenti della giornata, di tale spazio per giochi in piccolo gruppo

- gli spazi per i diversi tipi di attività e il pranzo sono locali attrezzati con più angoli per vari tipi di gioco e con tavolini per il gioco e per il pranzo

- il giardino è attrezzato con una casetta, due scivoli e tricicli di varie grandezze.



I locali di ciascuna sezione del Nido vengono puliti più volte al giorno. Gli spazi comuni, quali bagni e zone accogliimento, vengono puliti due volte al giorno, secondo un cronoprogramma di pulizie allegato al protocollo di funzionamento, in relazione alle misure di prevenzione del contagio COVID - 19 e mantenute ancora oggi in un'ottica di attenzione e continua cura della salute dei bambini e delle famiglie.



I cuccioli del Leone
asilo nido Trieste

La Cucina



La cucina è gestita da personale qualificato che eroga il servizio conformemente agli standard di sicurezza e di qualità.

Il personale addetto alla preparazione dei pasti è responsabile della gestione della cucina sia per quanto attiene la preparazione, la cottura e la conservazione dei prodotti, sia per l'ordine e la pulizia dei locali.

La produzione dei pasti è giornaliera e utilizza prodotti biologici e/o a Km 0*¹, si basa sul menù e sulle tabelle dietetiche approvate dall'Unità Operativa Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Azienda per i Servizi Sanitari.

Il menù è differenziato in base all'età dei bimbi.

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 ed igienicamente perfetti.

Il lay-out del centro di cottura si intende realizzato in conformità al Reg. CE 852/2004 per assicurare che nell'ambiente di lavoro sussistano le condizioni necessarie per il controllo dei processi produttivi secondo il sistema HACCP*². Tutte le apparecchiature ed attrezzature utilizzate, rispondono alle principali normative sulla sicurezza del lavoro (D.C. 81/2008).

*¹ l'uso di alimenti coltivati e trasformati a 0 Km con una tolleranza di 20 Km, per contrastare l'inquinamento da trasporto di cibo

*² L'HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) è un sistema di autocontrollo che ogni operatore nel settore della produzione di [alimenti](#) deve mettere in atto al fine di valutare e stimare pericoli e rischi e stabilire misure di controllo per prevenire l'insorgere di problemi [igienici](#) e sanitari.



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 dalle 12.00 alle 13.00
- Merenda pomeridiana tra le 15.30 e le 16.30



✚ *L'igiene*

- La biancheria di uso quotidiano ad uso personale (bavaglino, 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.



I cuccioli del LEONE
asilo nido Trieste

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 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 28 bambini + 3 overbooking, saranno così ripartiti:

- 9 bambini di età compresa tra i 3 e i 12 mesi
 - 12 bambini di età compresa tra i 13 e i 24 mesi
 - 10 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 di inserimento e garantisce la continuità nella gestione del gruppo, che, nel rispetto delle norme di prevenzione del contagio da COVID – 19, è separato e isolato dal resto del nido.
- ✚ 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 dedicati alla fascia
- ✚ Il secondo educatore della fascia 24 -36 funge da supporto alla collega del gruppo e nei diversi gruppi in sostituzione di educatori assenti o in periodi di particolare necessità (ad esempio durante gli inserimenti)

Per un totale complessivo, in pianta organica, di 7 educatori.

Il gruppo di lavoro è seguito da 1 coordinatrice che, all'occorrenza svolge anche il ruolo di educatrice ed è supportato da 2 addette ai servizi ausiliari e 1 cuoca.



Orario - Funzionamento del servizio



L'orario di funzionamento è previsto dalle ore 7.30 alle ore 17.30 con una flessibilità che permette l'entrata fino alle ore 10.00. 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) o dopo la nanna (dalle ore 14.30 alle ore 17.30).

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.



I cuccioli del LEONE
nido scuola Trieste

Asilo nido del Gruppo Generali di Trieste

Calendario – Festività

+ E' prevista la chiusura della struttura:

- per una settimana all'anno, per attività di manutenzione, di norma coincidente con la settimana di Ferragosto
- L'ultimo giorno dell'anno e Capodanno (31 dicembre e 1 gennaio)
- Epifania (6 gennaio)
- Venerdì Santo 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)
- Vigilia e Natività (24 e 25 dicembre), Santo Stefano (26 dicembre)



La chiusura della struttura per Festività non dà luogo a riduzioni sulla retta di frequenza.



Il nostro Sistema

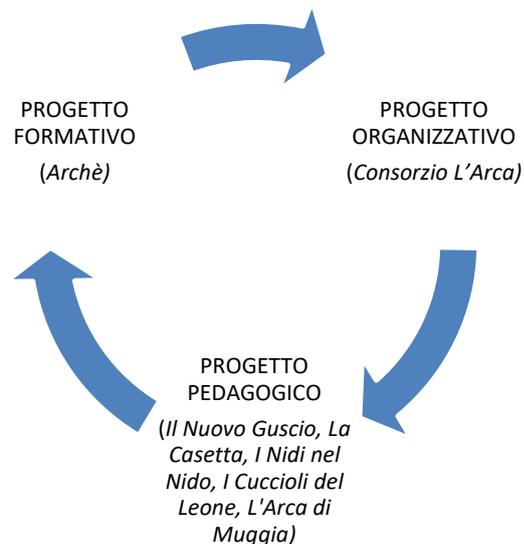
La Cooperativa L'Arca è nata (2010) dall'esperienza sviluppata negli anni dalle Cooperative facenti parte de L'Arca, Consorzio Servizi per l'Infanzia (1995): Il Guscio (1978), La Casetta (1985) e aderisce totalmente alla loro filosofia.

Il Consorzio l'Arca "ha messo a *sistema*" le competenze dei propri consorziati 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, 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 della cooperativa 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 agita 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

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

- ✚ 1 Coordinatrice
- ✚ 7 Educatrici
- ✚ 2 Ausiliarie
- ✚ 1 Cuoca
- ✚ Professionisti per la formazione, supervisione e consulenza.

All'interno della struttura possono essere presenti studenti che svolgono il loro periodo di tirocinio (mesi 6/6+6), persone che realizzano una work-experience (mesi 6), volontari del Servizio Civile Nazionale.

Tra le 6 e le 8 ore al mese sono dedicate dal personale educativo 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 hanno svolto la loro professione in una delle strutture del consorzio l'Arca per almeno 5 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. 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 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 la mamma. Questo avverrà in special modo durante il periodo dell'inserimento, periodo in cui la mamma e il bambino (o papà) frequentano il nido assieme per permettere loro un distacco graduale ma cosciente.

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 madre-bambino sia nei tempi che nelle modalità.

L'esperienza ci suggerisce tuttavia che il distacco dalla mamma 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 può eventualmente restare con l'educatrice al nido in assenza della mamma per la sola frequenza mattutina.



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 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 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 ripenso, modifico.



I cuccioli del LEONCINO
nido scuola Trieste

Asilo nido del Gruppo Generali di Trieste

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.

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

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 viene verificato 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.



I cuccioli del LEONIE
asilo nido Trieste

Asilo nido del Gruppo Generali di Trieste

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, 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 riconoscere un sereno sviluppo psicofisico del bambino.





I cuccioli del LEONE
nido scuola Trieste

Asilo nido del Gruppo Generali di Trieste

Il servizio per le Famiglie

L'instaurarsi 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, ha 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 il coordinatore 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.

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.

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 9001:2000.

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 altre due Cooperative, uno specifico certificato.

La Cooperativa L'Arca, gestore tra l'altro del Servizio per il Nido Aziendale "I Cuccioli del Leone" dal 15/01/2018 ha ricevuto la certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001/2021, come da certificato esposto all'ingresso, per tutte le strutture gestite.



La Relazione con l'Utenza

Le relazioni con l'utenza sono improntate a:

- + **accoglienza, cortesia, comunicazione** 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 0406799881 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.

Naturalmente il reclamo può essere presentato in qualsiasi altra forma scritta, recapitata direttamente o per via postale, indirizzandolo a:
Alessia Martellani – Molo IV – Trieste

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.



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 15 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.