



*il guscio cooperativa sociale  
s.c.a.r.l.*



# **Carta dei Servizi**

## 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>	”	5
<i>Comunicazione dell’accoglimento</i>	”	6
<i>Costi</i>	”	6
<i>Assenze</i>	”	6
La qualità che ci impegniamo a garantire	”	7
<i>Qualità degli ambienti</i>	”	7
<i>Il Servizio Mensa</i>	”	8
<i>Qualità organizzativa</i>	”	9
<i>Orario – Funzionamento del Servizio</i>	”	10
<i>Calendario – Festività</i>	”	11
Il nostro Sistema	”	12
Il nostro Metodo	”	13
<i>Gli operatori</i>	”	14
<i>L’educatrice di riferimento</i>	”	14
<i>L’inserimento</i>	”	15
<i>La Progettazione circolare</i>	”	15
<i>La Formazione e Supervisione</i>	”	16
<i>Il Servizio per i Bambini</i>	”	17
<i>Il Servizio per le Famiglie</i>	”	18
Rilevazione della soddisfazione	”	19
La Qualità del Servizio	”	19
La relazione con l’utenza	”	20
<i>Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami</i>	”	20
<i>Da chi viene gestito il reclamo</i>	”	21
<i>Come viene data risposta al reclamo</i>	”	22

## Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi descrive sinteticamente i servizi offerti, e definisce gli standard di qualità che la Cooperativa Il Guscio 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 da Il Nuovo Guscio
- sulle modalità per accedervi

### *Impegna*

---

la Cooperativa Il Guscio a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità

### *Indica*

---

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

### *È in sintesi*

---

un patto tra la Cooperativa e i Genitori

### *I destinatari della Carta*

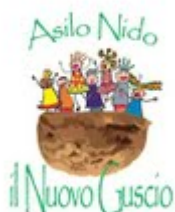
---

La carta dei Servizi é 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 all'Asilo Nido "IL NUOVO GUSCIO"



L'Asilo Nido accoglie bambini in età compresa tra i tre mesi e i tre anni, secondo le modalità di seguito definite.

### Criteria e procedura di ammissione



Le richieste per l'accoglimento all'Asilo Nido, vanno presentate al Coordinatore del Nido dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 14.00, il martedì anche dalle 14.00 alle 19.00, presso la sede del Nido.

Telefonando al n. 040/364780, o inviando una mail all'indirizzo [ilguscio@consorziolarca.it](mailto:ilguscio@consorziolarca.it), si può richiedere un appuntamento con il Coordinatore per informazioni o presentare la richiesta.

### Graduatoria

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

I criteri per la formulazione della lista d'attesa sono l'ordine cronologico 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.

## *Comunicazione dell'accoglimento*

---

Degli accoglimenti all'Asilo Nido è data comunicazione telefonica una volta verificata la disponibilità dei posti.

## *Costi*

---



Le famiglie provvedono al pagamento di una retta mensile come da tariffario allegato. Differenziato in base all'orario d'uscita scelto dalle famiglie (fruizione del servizio sino alle ore 14.30, sino alle ore 16.00 o sino alle ore 17.30).

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.

## *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 al loro rientro, in un contesto di reciproca fiducia, saranno i genitori a garantire l'avvenuta guarigione.

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

## La qualità che ci impegnamo a garantire i nostri standard

### Qualità degli ambienti

L'Asilo Nido è stato strutturato secondo le norme di sicurezza previste (D.leg 81/08). L'impianto di riscaldamento è autonomo.

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



- gli spazi accettazione sono dotati di armadietti personalizzati, appendini e una bacheca per le informazioni ai genitori

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

- gli spazi per il riposo sono arredati per poter essere usati durante il giorno per giochi in piccoli gruppi. All'interno di armadi appositi sono riposti materassini e lenzuolini per ogni singolo bambino.



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

- lo spazio aperto è utilizzato quando il tempo lo consente per diverse attività.



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

## Servizio mensa

---

Il servizio mensa garantisce la puntuale consegna dei pasti da parte del Consorzio L'Arca, dal centro di cottura di Via Morpurgo 7/2.

I pasti vengono veicolati tempestivamente a seguito cottura / preparazione, raggiungendo il nido in meno di 30 minuti.

I pasti per i bambini dai 3 mesi ai 12 mesi vengono preparati in sede come la norma di legge prevede.

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 tra le ore 9.30 e le ore 10.00
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- Merenda tra le ore 15.30 e le ore 16.00

## Igiene

---

- La biancheria di uso quotidiano ad uso personale ( lenzuola, coperte,....) è fornita dall'Asilo Nido.
- Tutto il materiale per l'igiene personale del bimbo ( pannolini, creme, detergenti) vengono anch'essi forniti 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 degli educatori, regolarmente presenti in servizio e conosciuti 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 (dai 3 ai 12 mesi), di 1/7 per il gruppo medio-grandi (da 13 a 23 mesi) e un rapporto di 1/10 per i nidi che hanno al loro interno una sezione che accoglie unicamente i bambini grandi (da 24 a 36 mesi).

Considerando che il Nido può ospitare 60 bambini così ripartiti:

- 15 bambini di età compresa tra i 3 e i 12 mesi;
- 45 bambini di età compresa tra i 13 e i 36 mesi;

il numero di educatori impiegato è:

- per la fascia 3 - 12 mesi 1 educatore per 5 bambini,
- per la fascia 13 - 36 mesi 1 educatore per 7 bambini .

per un totale complessivo, in pianta organica, di **11** educatori (al completamento dei posti disponibili).

Il gruppo di lavoro è seguito da **1** coordinatore, ed è supportato da **1** addetto ai servizi ausiliari ed **1** addetto al servizio cucina lattanti.

Gli educatori, nel corso dell'anno, fruiscono di almeno 50 ore di formazione pro capite.

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

### 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 9.30. Nel rispetto dei ritmi dei bambini sono previsti orari di uscita intermedi: dopo la nanna (ore 14.30) o dopo la merenda (dalle ore 15.30 alle ore 17.30).

La permanenza dei bambini all'interno della struttura è prevista in un massimo di 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 una settimana all'anno, per attività di manutenzione, di norma coincidente con la settimana di Ferragosto
- le giornate che vanno da Natale a Capodanno (dal 27 dicembre al 1° gennaio)
- Epifania (6 gennaio)
- Lunedì dopo la Pasqua Cattolica
- Anniversario della Liberazione (25 aprile)
- Festa del Lavoro (1° maggio)
- Festa della Repubblica (2 giugno)
- Ognissanti (1° novembre)
- San Giusto (Santo Patrono, 3 novembre)
- Immacolata Concezione (8 dicembre)
- Vigilia e Natività di N.S. (24 e 25 dicembre), Santo Stefano (26 dicembre)



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

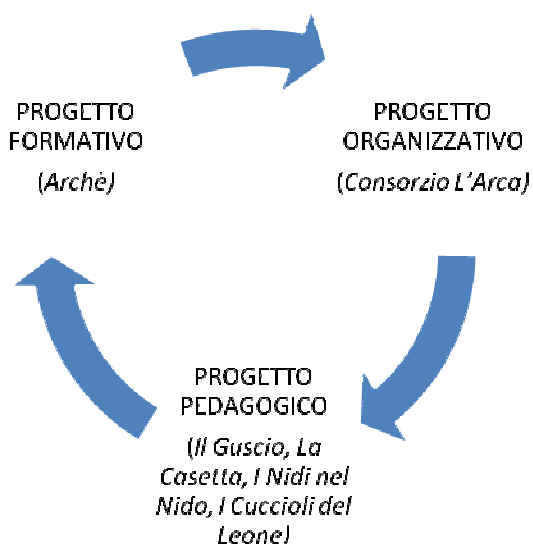
# Il nostro Sistema

Il Guscio aderisce al Consorzio L'Arca che "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 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 sono:

- 1 Coordinatrice di servizio e 1 Coordinatrice Pedagogica
- 13 Educatori
- 2 Ausiliarie
- Professionisti per l'Amministrazione, 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 gli educatori sono in possesso dei 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 viene 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 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 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'educatore al nido in assenza della mamma per la sola frequenza mattutina.

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

## *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.

## *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.



## Il servizio per i bambini



Gli spazi messi a disposizione dei bambini sono suddivisi tra una sezione lattanti (3-12 mesi) al pianoterra e due sezioni medio-grandi (13-36 mesi) dislocati su due piani pensati secondo le competenze e i bisogni dei bambini.

Nell'ambiente dedicato ai *piccolissimi/lattanti* verranno privilegiati spazi morbidi e contenitivi in cui possano sperimentare piccole esplorazioni in maniera sicura.

Lo spazio dedicato ai *medio-grandi* viene concepito in maniera più aperta in quanto in questa 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 dagli educatori e osservate 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 vengono previsti alcuni incontri tra educatori e famiglia.

Il primo incontro è una riunione collettiva che vede come protagonisti tutti i genitori dei nuovi iscritti e tutti gli educatori in modo che i genitori possano conoscere le modalità di lavoro del Nido.

Nel corso di questa riunione vengono approfonditi i temi e le 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.

La coordinatrice e l'educatore di riferimento saranno a disposizione durante l'anno per ulteriori colloqui.

Nel corso dell'anno saranno previsti altri 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.

## Rilevazione della soddisfazione



In merito alla valutazione del Servizio, anziché ricorrere esclusivamente all'utilizzo di modelli già predisposti e sviluppati in altri contesti, si propone la *costruzione di un Sistema di Valutazione specifico*, attraverso il *coinvolgimento delle famiglie e degli educatori* in modo da introdurre elementi valutativi che rispecchino lo specifico della realtà del Nido e le reali esigenze e volontà di valutazione.

## La Qualità del Servizio



Il Guscio è 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.

## 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 l'operatore presente presso la sede del servizio o telefonando al numero 040/364780 dalle ore (7.45) alle ore (9.30) di ogni mercoledì (esclusi i giorni festivi), o al 3470733512 dal lunedì al venerdì dalle ore (9.00) alle ore (13.00) (escluso il sabato e 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

Presso il Nido è sempre disponibile (in forma cartacea ed elettronica) una *scheda reclami* che, una volta compilata, può essere:

- consegnata a Patrizia Moratto o Paola Scarpin;
- inviata via fax al n. 040/3485453
- inviata all'indirizzo e-mail:

[patrizia.moratto@archeformazione.it](mailto:patrizia.moratto@archeformazione.it)

Naturalmente il reclamo può essere presentato in qualsiasi altra forma scritta, recapitata direttamente o per via postale, indirizzandolo a:

Patrizia Moratto -via delle Monache 3-34121 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 de Coordinatore, il 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 gg. 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 attuare 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 dal Coordinatore. 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.