

Rev . dd.2/11/2020

# Carta dei Servizi

**2020-2021**

**ASILO NIDO**

## L'ARCA

**Viale XXV APRILE,1 - MUGGIA**



gestito dalla Cooperativa Sociale L'ARCA di Trieste

## *Indice*

---

Presentazione della Carta dei Servizi	pag.	3
La Carta dei Servizi	”	4
Le modalità di accesso all’Asilo Nido	”	5
La qualità che ci impegniamo a garantire:	”	7
<i>Organizzazione del servizio</i>	”	7
<i>Orario e funzionamento del servizio</i>	”	9
<i>Calendario e festività</i>	”	9
<i>Descrizione degli ambienti e dell’utilizzo degli spazi messi a disposizione dei bambini</i>	”	10
<i>Servizio mensa</i>	”	12
<i>Igiene</i>		
Il nostro Sistema	”	14
Il nostro Metodo	”	15
<i>La progettazione circolare e la documentazione delle attività</i>	”	16
<i>I nostri modelli teorici</i>	”	17
<i>L’inserimento</i>	”	18
<i>Il personale educativo</i>	”	19
<i>Il personale ausiliario</i>	”	20
<i>La formazione e la supervisione</i>	”	20
<i>Un servizio per le famiglie</i>	”	21
<i>Rilevazione della soddisfazione e gestione dei reclami</i>	”	24
La qualità del servizio	”	26

## Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi descrive sinteticamente i servizi offerti, e definisce 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.

# La Carta dei Servizi

## *Informa*

---

- sui servizi offerti dall' asilo 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 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 dei bambini.

*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



L'Asilo Nido "L'ARCA" di Muggia è autorizzato ad ospitare 25 bambini (escluso l'overbooking) in età compresa tra i tre mesi e i tre anni.

### CRITERI E PROCEDURE DI AMMISSIONE

Le richieste per l'accoglimento in forma privata o con convenzione aziendale vanno presentate alla coordinatrice del servizio dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.30.

Per richiedere informazioni, per visitare la struttura e fare richiesta di ammissione è possibile concordare un appuntamento con il coordinatore del servizio telefonando ai nr. 3669797961 / 040 9277070 oppure inviando una mail all'indirizzo:

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

L'entrata attraverso la convenzione comunale è subordinata all'idoneità della domanda presentata presso il Comune di Muggia e al numero di posti messi a disposizione dal servizio/richiesti dal Comune.

#### *Graduatoria*

La coordinatrice del servizio provvederà a formulare una lista d'iscrizione.

I criteri per la formulazione della lista d'iscrizione sono: l'ordine cronologico delle richieste di ammissione e la disponibilità dei posti nei vari gruppi 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 considerate in lista d'attesa gestita con gli stessi criteri della lista d'iscrizione.



### *Comunicazione dell'accoglimento*

Degli accoglimenti all'Asilo Nido è data comunicazione telefonica una volta verificata la disponibilità dei posti. (Segue stipulazione del contratto.)

I convenzionati comunali vengono contattati dal Comune e poi dalla coordinatrice per il primo colloquio conoscitivo/riunione collettiva.

### *Costi*

Il contratto privato prevede il pagamento di un'iscrizione una tantum di € 320,00 che copre la prenotazione del posto, l'assicurazione del minore (Polizze assicurative esposte all'albo) e le due settimane di inserimento al termine delle quali entra in vigore una retta mensile pari a:

€ 559,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 13.00;

€ 600,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 14.00;

€ 661,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 16.00;

€ 711,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 17.30.

La retta comprende, oltre al lavoro educativo 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.

In caso di assenze superiori ai 12 giorni lavorativi, la retta viene ridotta in ragione del 20%. Se si necessita di un prolungamento occasionale dell'orario stabilito da contratto (entro le ore 17.30) il costo orario è di 7 euro.

Le entrate attraverso le convenzioni aziendali sono regolate dai contratti Cooperativa/Azienda e Cooperativa/Famiglia.

La convenzione comunale prevede che l'Ente fatturi alla famiglia in base ai criteri da esso stabiliti e alle presenze comunicate dall'ufficio amministrativo de L'Arca. La convenzione regola il rapporto economico-amministrativo tra il Comune di Muggia e la Cooperativa L'Arca.

### *Assenze*

In occasione di assenza del bambino per malattia, i genitori sono invitati ad informare tempestivamente il nido e a segnalarlo al pediatra di competenza. Il rientro nella struttura è previsto ad avvenuta guarigione su dichiarazione dei genitori, se trattasi di malattia valutata dal pediatra fuori dall'iter covid. In questo caso non è necessario presentare alcun certificato medico. Qualora il pediatra decida di sottoporre il bambino a tampone, il rientro al nido è subordinato alla presentazione dell'attestato di negatività del test eseguito.

Se durante la permanenza al nido si dovessero presentare sintomi febbrili (oltre 37.5°) o di natura para influenzale descritti nell'Ordinanza regionale FVG nr.34 dd. 14 ottobre 2020, il personale educativo avviserà i genitori i quali sono tenuti a riprendere il bambino prima possibile e contatterà immediatamente il referente covid territoriale.

**La qualità che ci impegnamo a garantire;  
nostri standard**

### Organizzazione del servizio

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 da garantire tale requisito attraverso un sovradimensionamento dell'organico, così da assicurare, per mezzo delle educatrici regolarmente in servizio e conosciute da minori e famiglie, la suddivisione dei bambini in due gruppi stabili (lattanti e divezzi) alla presenza di educatrici dedicate per tutto l'arco della giornata nonché 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 i bambini dai 13 ai 23 mesi e un rapporto fino a 1/10 per i bambini dai 24 ai 36 mesi e oltre.

L'Asilo Nido L'ARCA può ospitare 25 bambini (escluso l'overbooking che ci consente di accoglierne 29). I

bambini sono così ripartiti:

- lattanti: 3-12 mesi
- divezzi:
  - medi 13-22 mesi
  - medio-grandi 23-36 mesi e oltre
  - grandi 25-36 mesi e oltre

Il numero di educatrici impiegato nell'anno educativo 2020-21 è:

- per la fascia 03-12 mesi, 3 educatrici (di cui 1 educatrice/vicecoordinatrice) per 9 bambini
- per la fascia 13-36 mesi e oltre, 4 educatrici per 20 bambini
- 1 coordinatrice del servizio/educatrice di supporto esterno ai gruppi.

Per un totale complessivo, in pianta organica, di 8 educatrici.

L'Asilo Nido L'ARCA si avvale della collaborazione/supervisione di un coordinatore pedagogico che segue più strutture e di un supervisore.

Le educatrici, nel corso dell'anno, fruiscono di 16 ore di supervisione e di 15 ore di corsi di formazione (a scelta).



Inoltre partecipano a 18 ore di riunioni organizzative/di gestione con la coordinatrice del servizio.

La coordinatrice del servizio e la vicecoordinatrice partecipano inoltre a 30 ore di riunioni organizzative e 8 di formazione con le colleghe omologhe del Consorzio L'Arca.

I servizi ausiliari sono curati da 2 persone che si suddividono il lavoro (cucina e pulizie).

## Orario e funzionamento del servizio

L'Asilo Nido L'ARCA è aperto dal lunedì al venerdì.



L'orario di funzionamento è previsto dalle ore 7.30 alle ore 17.30 con una flessibilità d'entrata entro le ore 9.15. Nel rispetto dei ritmi dei bambini sono previsti orari di uscita intermedi: dopo il pranzo (entro le 13.00 e entro le 14.00) o dopo la nanna e la merenda (entro le 16.00 o 17.30).

In ogni caso la permanenza all'interno della struttura è prevista per un massimo di 10 ore.

Non è prevista la possibilità di ampliare il calendario e/o l'orario di apertura del servizio esistente su richiesta degli utenti. Le famiglie convenzionate con il comune di Muggia, soggette al calendario pubblico, possono altresì richiedere la fruizione del servizio nelle giornate di chiusura comunale compensando in forma privata il dovuto.

Il bambino all'uscita è consegnato unicamente a chi esercita la potestà parentale o a persone appositamente incaricate e identificate con documenti fotocopiati, depositati in asilo e corredati di delega firmata.

## Calendario – Festività

*E' prevista la chiusura della struttura:*

- Ognissanti (1 novembre)
- Immacolata Concezione (8 dicembre)
- Vigilia, Natività di N.S. (24 e 25 dicembre), Santo Stefano (26 dicembre), Capodanno (1 gennaio)

gennaio) e le giornate lavorative tra Natale e Capodanno

- Epifania (6 gennaio)
- Lunedì (Pasquetta) dopo la Pasqua Cattolica
- Anniversario della liberazione (25 aprile)
- Festa del lavoro (1 maggio)
- Festa della Repubblica (2 giugno)
- SS. Giovanni e Paolo (Patr. Muggia 26 giugno)
- una settimana all'anno, per attività di manutenzione, coincidente con la settimana di Ferragosto



*Il calendario delle chiusure è affisso all'albo.*

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

### *Descrizione degli ambienti e utilizzo degli spazi messi a disposizione dei bambini*

---

L'Asilo Nido rispetta le norme di sicurezza previste (D.leg 81/08). L'impianto di riscaldamento in comune con la scuola dell'infanzia ci permette di mantenere un'adeguata temperatura degli ambienti.

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 estintori e segnaletica relativa.

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

- lo spazio accettazione è stato suddiviso in lattanti e divezzi per emergenza covid. Al fine di evitare assembramenti quello dei divezzi è stato spostato al piano terra dotato di armadietti personalizzati, di panche e zona triage. Quello di lattanti è rimasto al primo piano con armadietti/cestoni singoli, gancetti per cappottini in numero corrispondente e fasciatoio. Ogni spogliatoio ha una bacheca per le informazioni e l'esposizione di tutti i documenti consultabili dai genitori.

È possibile "posteggiare" il passeggino solo per i lattanti.

- i bagnetti dei bambini sono forniti di fasciatoio, lavandino e vaschetta (quello lattanti) e fasciatoio, vaschetta, piccoli sanitari e lavandini (quello dei divezzi). Le attività quotidiane di cura del bambino (come ad esempio il cambio) sono seguite con attenzione dalle educatrici e considerate anch'esse come momenti in cui poter favorire un sereno sviluppo psicofisico del bambino e rinforzare una buona relazione.

- gli spazi per il riposo: In ogni stanza ad uso dei divezzi (3) sono conservate le brandine impilabili che vengono posizionate al momento del sonno al fine di usufruire degli ambienti negli altri momenti della giornata. Lo stesso vale per la sezione lattanti per la quale sono disponibili 3 stanze con la presenza di lettini con sponde alte o cullette per i piccolissimi.

- gli spazi per i diversi tipi di attività e il pranzo: sono previsti negli stessi ambienti sopra descritti e attrezzati con angoli per i vari tipi di gioco e con tavolini per le attività e per il pranzo. Le stanze dei lattanti contengono angoli morbidi nonché tavolini e seggioloni per il pranzo.



Gli spazi messi a disposizione dei bambini all'interno del nido sono suddivisi e organizzati in base alle attività da svolgere e all'età dei bambini. Tengono conto dei bisogni affettivi e della necessità di sperimentazione e conoscenza di

ciascuno.

Gli spazi dedicati ai *divezzi* vengono concepiti in maniera 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, adeguate all'età e al momento di crescita di ciascun bambino, vengono proposte utilizzando i vari angoli predisposti che sono: l'angolo delle attività grafico-pittoriche, delle esperienze sensoriali e manipolative, l'angolo della musica, ballo, canto e drammatizzazione, quello della lettura, del gioco motorio, l'angolo della cucinetta e dei travestimenti, l'angolo morbido.



Qualora sia necessario, è prevista la possibilità di riorganizzare gli spazi e i materiali nel corso dell'anno educativo. Saranno le educatrici a valutare, dopo attenta osservazione, i progressi e lo sviluppo/evoluzione degli interessi dei bambini.

Viene inoltre posta attenzione sugli aspetti che possano riguardare l'identità socioculturale di bambini e famiglie attraverso la presenza di materiali didattici (es.: bambole) e attività (es.: lettura libri, uso di strumenti musicali e ascolto musiche/canti) che facciano riferimento ad altre culture.

-Lo spazio esterno è delimitato da una recinzione fissa ed è confinante con quello della scuola dell'infanzia. È suddiviso in 3 spazi con reti provvisorie sistemate in questo periodo di emergenza covid al fine di far giocare i bambini in spazi separati. Sono attrezzati con ombrelloni, gazebo, casette, tricicli, scivoli, tavoli e sedie. D'estate vengono posizionate alcune piscinette/vaschette per i giochi d'acqua.

## Servizio mensa

---

Il servizio mensa viene gestito dal Consorzio L'Arca attraverso il centro di cottura situato nella sede di via Morpurgo7/2. I cibi vengono veicolati a Muggia e smistati nella cucina presente nella struttura, seguendo le norme disposte dal manuale HACCP che fissa precisi standard di sicurezza e qualità.

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 scelte religiose ed etiche delle famiglie.

*In caso di problematiche collegate alla nutrizione 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

Negli spazi della cucina di Viale XXV Aprile 1, la sezione lattanti ha uno spazio riservato per la preparazione degli alimenti. L'ausiliaria si occupa degli acquisti e opera con cura controllando l'igiene, la qualità delle derrate, i tempi e le tecniche di cottura per produrre pasti sani e appetibili. L'organizzazione della cucina è regolata dal "Piano di autocontrollo e Manuale di corretta prassi igienica tracciabilità dei prodotti alimentari" revisione 0.3 del 2/2017, viene gestita dall'ausiliaria responsabile HACCP, in ottemperanza alle norme della Legge Regionale 20/2005 e successivo Regolamento Esecutivo. Il manuale prevede e regola anche la conservazione e la preparazione del latte materno.

## Igiene

I locali di ciascuna sezione del Nido vengono puliti e sanificati quotidianamente, secondo le direttive anti covid. Le azioni sono riportate sulla tabella relativa al cronoprogramma.

- La biancheria di uso quotidiano per uso personale (bavaglini, lenzuola, ecc.) è fornita dalla struttura e lavata in loco.

- Tutto il materiale per l'igiene personale del bimbo (pannolini, creme, detergenti)

***viene anch'esso fornito dalla struttura***

---



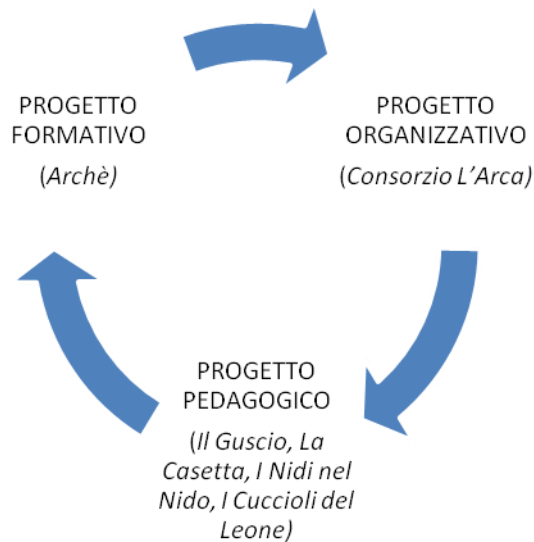
## Il nostro Sistema

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.

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 le educatrici professioniste delle cooperative si impegnano a promuovere e sostenere i percorsi di sviluppo creando ambienti favorevoli ad esso, nei quali i momenti di cura e di gioco si svolgano nel rispetto di tempi adeguati e vengano favorite le relazioni tra bambini e con gli adulti.

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 e 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.

La nostra progettazione educativa è quindi frutto della nostra scelta di impostare il nostro lavoro sulla base dell'osservazione partecipata di Ester Bick, fondatrice del Centro Tavistok di Londra e ci permette di stabilire degli obiettivi individuali e di gruppo, di pensare a proposte di gioco "ad hoc", a scelte mirate e di verificare periodicamente la bontà del lavoro svolto attraverso il confronto all'interno del gruppo di lavoro e con il supervisore. Il confronto si allarga ai genitori con i colloqui individuali e di gruppo e con il loro contributo viene ritarata o confermata la modalità con la quale si intende procedere con il/i bambini. Questo rende vivo il progetto educativo.

### *La progettazione circolare e la documentazione delle attività*

---

L'ascolto e l'accoglienza di ciascun bambino si concretizzano 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 lui 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.

Il progetto educativo, annualmente discusso all'interno del gruppo di lavoro, propone un argomento predominante che fa da contenitore e filo conduttore delle esperienze di gioco pensate e programmate per le varie fasce d'età. Il documento viene esposto all'albo e la programmazione delle attività viene consegnata alle famiglie e nonché inviata al Comune di Muggia entro il mese di novembre.

Le attività vengono scelte e fruite dai bambini in maniera libera, potendo sempre contare sul sostegno e sull'incoraggiamento del personale educativo. La programmazione delle attività viene testata e ritarata dalle educatrici nel corso dell'anno, le quali valutano i benefici e il gradimento delle esperienze vissute dai bambini. Le valutazioni, e le osservazioni che le precedono e seguono, vengono documentate e registrate per ogni bambino di ogni gruppo e sono d'ispirazione per la progettazione dell'anno successivo. A verifica e a testimonianza delle attività svolte, vengono utilizzati anche mezzi audiovisivi (foto e video) attraverso i quali ci si può anche confrontare con le famiglie.

Grazie alla programmazione che, sottolineiamo, non può essere rigida ma quanto mai flessibile, "circolare" (osservo, progetto e verifico in corso d'opera) le attività si possono ripensare ed eventualmente modificare.

### I nostri modelli teorici di riferimento

Durante tutti gli anni di lavoro e di formazione del gruppo dell'Arca Consorzio si sono approfonditi gli studi di tutti quegli autori, sia di inizio secolo che modernissimi, che hanno esplorato le possibilità in ambito educativo della teoria psicoanalitica. Quando si cita tale teoria si intende fare riferimento in primo luogo al contributo determinante di tale teoria per quel che riguarda la psicologia dell'età evolutiva e la centralità dei processi evolutivi in età precoce per la comprensione delle personalità. In secondo luogo si fa riferimento al fatto che la teoria psicoanalitica ha posto al centro dei suoi interessi l'essere umano e i suoi processi storici di evoluzione ed involuzione, sia come individuo singolo portatore di una storia e attore della sua prosecuzione, sia come individuo sociale, inserito in un contesto significativo e

determinante per la sua stessa esistenza ed evoluzione. A questo proposito si pone particolare attenzione e studio ai primi legami umani, quelli che iniziano dal primo giorno della vita di ciascuno e che normalmente si svolgono all'interno delle case, nelle famiglie, in particolare tra figli e genitori. I bambini che arrivano al nido piccolissimi sono permeati da queste esperienze precoci, presupposto delle loro successive evoluzioni, e gli educatori che li accolgono, di questi processi relazionali, devono essere altamente consapevoli.

Alcuni autori che hanno particolarmente suscitato il nostro interesse sono: tra quelli di inizio secolo il caposcuola Sigmund Freud e sua figlia Anna; Susan Isaac e la sua esperienza incredibilmente fertile di idee e modalità innovative per l'educazione della sua scuola Malting House di Cambridge. Della generazione successiva: Bettelheim, Winnicott, Mahler, Bowlby, Klein, Bion, Erikson. Tra gli autori moderni ai quali spesso facciamo riferimento nel nostro lavoro c'è Silvia Vegetti Finzi, Giovanni Bollea, D. Stern, D. Vallino, Anna Oliveiro Ferraris, M. Noziglia.

## *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 o padre-bambino sia nei tempi che nelle modalità e concordato via via con la famiglia.

Il percorso di inserimento è un viaggio che la coppia genitore-bambino intraprende insieme, come insieme ha attraversato il percorso di attaccamento. Da una relazione ristretta all'ambito domestico, con l'ingresso al nido, la famiglia si ritrova ad allargare il suo contesto relazionale e ad aprirsi ad un nuovo interlocutore, l'educatrice. In questa nuova esperienza a tre (genitore-bambino-educatrice) ognuno ha la possibilità di vedere di fronte a sé gli altri due in relazione tra loro. Ognuno potrà raccogliere elementi importantissimi per elaborare

la modalità relazionale futura e i fili tessuti da questi sentimenti li potranno aiutare nel percorso di distacco appena iniziato.

L'esperienza ci suggerisce infatti che il distacco dal genitore da parte di un bambino piccolo normalmente avviene in non meno di due settimane di frequenza continuata: in questo modo viene rispettata la gradualità della separazione e della maturazione della fiducia. Ciò non significa che l'inserimento e l'ambientamento siano conclusi, ma che alla fine della seconda settimana di frequenza il bambino potrà restare con l'educatrice al nido in assenza del genitore possibilmente per un periodo limitato. Nel tempo saranno la ripetitività dei ritmi, la costanza degli spazi, la prevedibilità degli avvenimenti e la buona relazione a sancire il successo di un inserimento.

Per quanto riguarda l'individuazione dei posti da offrire ai nuovi accolti, al termine dell'anno educativo precedente, viene stilato un elenco dei nominativi corrispondente al numero di posti liberi, che riporta il gruppo di appartenenza, l'orario prescelto, l'età e la data d'inizio inserimento.

Qualora rimangano dei posti liberi è possibile inserire bambini nuovi nel corso dell'anno educativo, avendo cura di tutelare l'equilibrio all'interno dei gruppi già esistenti.

## *Il personale educativo*

---

Il Servizio Educativo viene fornito dalla Cooperativa Sociale "L'ARCA", appartenente al Consorzio omonimo.

Tutte le educatrici sono in possesso dei titoli di studio richiesti dalla Legge Regionale 20/2005.

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 una educatrice che dopo aver instaurato un dialogo con i genitori e aver

accolto il minore farà da tramite tra questi e le colleghe del suo gruppo per consentire un buon ambientamento e la conoscenza reciproca. Nell'anno in corso 4 sono le educatrici che si dedicano al gruppo divezzi e 3 quelle che si occupano dei lattanti. Lavorano separate in maniera stabile e continuativa.

### *Il personale ausiliario*

---

Il personale educativo è coadiuvato da due ausiliarie presenti a momenti alterni: una si occupa della cucina, del confezionamento dei pasti dei lattanti e dello sporzionamento dei pasti dei divezzi, l'altra delle pulizie generali, delle sanificazioni e della lavanderia (secondo un cronoprogramma).

---

### *La Formazione e Supervisione*

---



Le educatrici che operano nel Nido (e che possiedono i titoli di studio richiesti dalla Legge Regionale 20/2005) sono state formate alla metodologia di lavoro sopra indicata nelle strutture del consorzio L'Arca. A garantire quell'arricchimento personale indispensabile nel lavoro quotidiano di ogni educatrice, è stabilito per tutti le operatrici un percorso di formazione e supervisione permanente. Premettiamo che gli incontri, la formazione e la supervisione quest'anno avverrà per la maggior parte da remoto su piattaforma.

L'intero gruppo di lavoro partecipa alla formazione che viene programmata a inizio anno educativo e che si svolge per la maggior parte all'interno della struttura e/o presso e in collaborazione con le altre strutture appartenenti al Consorzio. Alla conclusione dell'anno educativo precedente viene pianificata la formazione per l'anno che segue e il personale viene informato anticipatamente degli impegni (al di fuori del suo lavoro frontale con i bambini) che affronterà. Il personale educativo può indicare le sue preferenze tra gli argomenti proposti dal gruppo coordinatori e

vicecoordinatori del Consorzio L'Arca.

Durante l'anno il personale educativo si incontra inoltre periodicamente (ogni mese per due ore ogni volta) con la coordinatrice del servizio per progettare, organizzare e calendarizzare il lavoro frontale con bambini e famiglie. Al termine di ogni riunione viene prodotto un verbale.

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.

Alla formazione sopra indicata, si aggiungono le 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 del servizio, le educatrici e un supervisore esterno ( 8 incontri all'anno).

L'asilo si avvale infine della collaborazione e della professionalità di un coordinatore pedagogico che segue più strutture con il quale il personale si riunisce periodicamente e che si rende disponibile sempre per essere contattato anche via telefonica (circa 10 ore al mese).

## *Un servizio per le Famiglie*

---



### *Stabilire buone relazioni attraverso gli incontri con le famiglie*

L'instaurarsi di una buona relazione tra gli adulti (genitore/educatrice) 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 il personale e le famiglie.

Il primo incontro è informativo e avviene tra la famiglia e la coordinatrice di servizio. In questa

occasione vengono fornite le notizie necessarie per permettere ai genitori di effettuare una scelta. Il secondo incontro è amministrativo: viene stipulato il contratto che impegna famiglia e struttura alla assegnazione del posto nido. Il terzo incontro è corale e ha luogo d'estate: ogni gruppo nuovo e/o i neo-iscritti di un gruppo già esistente si incontrano con le rispettive educatrici che si occuperanno dei bambini durante l'anno educativo a venire. In questa occasione si confermano le date di inserimento concordate e si stabiliscono le modalità di arrivo, si forniscono tutti i chiarimenti e le delucidazioni richieste. La coordinatrice e l'educatrice del gruppo saranno inoltre a disposizione dei genitori per ulteriori colloqui individuali durante tutto il periodo dell'inserimento e dopo.

A fine ottobre è prevista una riunione collettiva che vede come protagonisti tutti i genitori dei vecchi e dei nuovi iscritti e tutte le educatrici in modo che le famiglie possano conoscersi tra di loro e conoscere il progetto educativo del Nido per l'anno educativo in corso.

Durante questa riunione vengono approfonditi i temi e le richieste di comune interesse, poiché molti sono i dubbi e le curiosità dei genitori che si stanno o si sono appena apprestati a lasciare per la prima volta i loro bambini in una struttura educativa. Lo scambio con i genitori "vecchi" può risultare molto utile...

Nel corso dell'anno sono naturalmente previsti altri momenti di incontro: le riunioni di gruppo ( per i grandi, per i medio-grandi, per i medi, per i lattanti) a tema prendendo spunto dalle richieste e/o dalle osservazioni delle famiglie nella comunicazione quotidiana. Vista l'emergenza sanitaria abbiamo organizzato tutte le riunioni collettive da remoto e abbiamo aumentato il numero degli incontri per mantenere un buon collegamento con le famiglie (ogni due mesi per ogni gruppo).

Vengono proposti anche i colloqui individuali da svolgere in presenza a certe condizioni (sotto il gazebo o in ufficio con finestra aperta) o su piattaforma.

Per garantire la trasparenza e la corralità degli intenti, sono infine previsti tre incontri del Comitato di gestione tra: i rappresentanti dei genitori (nominati dagli stessi) che si riuniscono con un rappresentante del personale ausiliario, uno del personale educativo, la coordinatrice del servizio (e un rappresentante del Comune di Muggia che viene invitato). Naturalmente tramite PC.

#### La continuità educativa

Per quanto riguarda i bambini grandi, il servizio dispone di un progetto di continuità con la scuola dell'infanzia, in particolar modo con la SS.Giovanni e Paolo ma quest'anno non si potrà attuare la collaborazione per evitare situazioni di promiscuità e pericolo di contagio.

#### Il collegamento con il territorio

La realtà della cittadina che ospita la nostra struttura, con il suo centro adagiato vicino al mare e una comunità raccolta e collegata al suo interno, ci permette di interloquire facilmente con gli enti locali e con l'associazionismo presente sul territorio.

Collaboriamo con l'ente pubblico da quattro anni attraverso una convenzione con il Comune di Muggia per quanto riguarda alcuni posti nido. Solitamente l'Amministrazione propone piacevoli iniziative ad associazioni e scuole presenti sul territorio in occasione del Natale e del Carnevale, ma tutti i programmi sono stati sospesi per evitare assembramenti.

#### Situazioni di svantaggio psicofisico e sociale

Possono venire accolti al nido bambini con delle difficoltà, bambini diversamente abili o con problematiche di disagio psicologico, sociale o familiare per i quali viene predisposto un progetto educativo specifico. Il gruppo professionale del Consorzio L'Arca ha al suo interno psicomotricisti, pedagogisti e psicologi che possono fornire un sostegno formativo agli operatori e un sostegno psicologico alle famiglie. In questi casi inoltre possono venir attivati tutti i contatti in rete (servizi sociali, assistenza psicologica, azienda sanitaria, tribunale, ecc) e si prevede la presenza di un

educatore di sostegno (L.R.41/96,art.6), cioè si mettono in campo tutte le azioni necessarie per il miglior supporto possibile nel percorso evolutivo dei bambini e delle famiglie.

### Differenziazione rette

Il Consorzio L'Arca collabora da tempo con Mission Bambini al progetto di adozioni in vicinanza "Un nido per ogni bambino" e negli anni ha ospitato nella struttura "I nidi nel nido" di Domio-Trieste alcune famiglie in difficoltà. Nel 2019 il Consorzio ha inoltre stipulato con la Fondazione Lucchetta un accordo di collaborazione che prevede la possibilità di utilizzo di un posto nido in ogni struttura educativa (sono 6) applicando una riduzione del cinquanta per cento della retta con uscita entro le ore 16.00. Le condizioni sono le seguenti: che nella struttura ci sia il posto disponibile e che la fondazione ne faccia richiesta.



## Rilevazione della soddisfazione



Il grado di soddisfacimento 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. Il risultato di questa rilevazione viene riportato sul Bilancio Sociale annuale della cooperativa L'Arca esposto all'albo del Nido.

## 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.

*Chi può  
presentare  
reclamo ?*

I genitori e i famigliari dei bimbi possono presentare reclami con le modalità qui di seguito descritte.

*Come può  
essere  
presentato  
il reclamo ?*

In forma verbale.

Comunicando direttamente con la coordinatrice Roberta Baroni presente presso la struttura o telefonando al numero 3669797961 / 040 9277070 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.

In forma scritta

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

- consegnata presso la struttura
- inviata agli indirizzi e-mail:  
[larcamuggia@consorziolarca.it](mailto:larcamuggia@consorziolarca.it)

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

L'Arca - Viale XXV Aprile n. 1 - 34015 Muggia

*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 7 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.

## La Qualità del Servizio

La Cooperativa L'ARCA, come le Cooperative IL GUSCIO e LA CASSETTA facenti parte del Consorzio Servizi per l'Infanzia L'Arca, si 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 in data 15.1.2018 esposto all'albo.**