



NIDO D'INFANZIA "ARCA DI NOE"

Gorgo di Latisana (ud) via D. Manin n. 33

Tel. 0434-504020

GESTIONE: Cooperativa Sociale Onlus ITACA

SEDE LEGALE COOPERATIVA: vicolo Selvatico 16, Pordenone Tel. 0434/50400 – Fax 0434/504100



Gentile cliente,

Con questa Carta dei Servizi vogliamo farLe conoscere il Nido d'Infanzia Arca di Noè, il tipo di servizi che offre e il modo in cui vengono erogati, gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare e gli obiettivi che intendiamo perseguire.

L'edificio che ospita il Nido è di proprietà del Comune di Latisana e in questa sede il servizio è gestito dalla Cooperativa dal 2002.

Questo documento si propone di svolgere in modo efficace tre diverse funzioni:

1. garantire informazione, tutela e trasparenza nell'erogazione dei servizi
2. assicurare lo sviluppo della partecipazione di clienti e familiari alla gestione dei servizi
3. improntare il servizio e la sua organizzazione alla ricerca continua del miglioramento della qualità

Nella Carta troverà anche le modalità per la Sua tutela rispetto a eventuali disservizi o rispetto ad atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni.

Alleghiamo alla presente un facsimile del Modulo per la raccolta di suggerimenti e reclami – disponibile presso il Nido – che La preghiamo di utilizzare per rilevare eventuali situazioni critiche o di disagio, ma anche per fornire indicazioni e spunti di miglioramento del nostro servizio.

Abbiamo anche predisposto un Questionario di soddisfazione del cliente/utente, che Le sarà proposto annualmente, il questionario ci è utile per conoscere il Suo grado di soddisfazione sul servizio erogato e i Suoi suggerimenti ci aiuteranno a migliorarlo.

La Cooperativa ITACA ha adottato un Codice Etico e dei Comportamenti ai sensi del D.Lgs. n.231/2011 nella convinzione che legare i propri collaboratori e fornitori a principi etici possa migliorare la qualità dei servizi offerti e nel contempo assicurare il rispetto della legalità.

L'obiettivo a cui tutti vogliamo e dobbiamo tendere è il benessere dei clienti e la qualità della vita all'interno del Nido.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Il Presidente della Cooperativa

Paolo Castagna

La Direttrice/ore del Nido

Laura Bertossi



INDICE

Sommario

1. Descrizione della struttura della Carta dei Servizi e riferimenti normativi	4
2. Principi generali	5
3. Strumenti per l'attuazione dei principi elaborati	7
3.1 Il Servizio e la Cooperativa	7
3.2 Mission generale	8
3.2.1 Mission e Vision della Cooperativa	8
3.2.2 Interlocutori del servizio	8
3.2.3 Obiettivi generali del servizio	8
3.3 La Struttura	10
3.3.1 La struttura organizzativa	10
3.3.2 Caratteristiche strutturali	12
3.3.3 Localizzazione - Come raggiungerci	14
3.3.4 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo	15
3.3.5 Orario di funzionamento	16
3.3.6 Calendario annuale	16
3.3.7 Frequenza e assenze del bambino	16
3.4 Attività – il Progetto educativo - Servizi offerti e relativi standard di qualità	17
3.4.1 Certificazione di qualità	20
3.4.2 Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente e valutazione del servizio	20
3.4.3 Pasti e sicurezza alimentare (HACCP)	20
3.4.4 Attuazione delle norme relative alla sicurezza	21
3.4.5 Attuazione delle norme in merito alla protezione dei dati personali (Privacy)	22
3.4.6 Comunicazione con le famiglie	22
3.4.7 Rapporti con il territorio e risorse di rete	22
3.4.8 Servizi affidati all'esterno	23
3.5 Criteri e procedura di accesso al servizio, lista attesa	23
3.5.1 l'ambientamento	24
3.5.2 Cessazione della frequenza	25
3.6 Costi del servizio	26
3.6.1 Servizi compresi nella retta del servizio	26
3.6.2 Modalità di pagamento della retta	26
3.7 Informazioni generali sul servizio	27
3.7.1 Obblighi della struttura	27
3.7.2 Divieti	27
4. Modalità di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta dei servizi	28
4.1 Suggerimenti e reclami	28
4.2 Rimborsi per eventuali danni	28
4.3 Coperture assicurative	28
ALLEGATI	28



1. Descrizione della struttura della Carta dei Servizi e riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi costituisce uno strumento di comunicazione al cittadino per poter meglio conoscere i servizi e valutarne l'efficacia. La Carta dei servizi viene illustrata e consegnata ad ogni utente/familiare/caregiver in ingresso, e anche a tutti gli Enti invianti.

Si tratta di un documento utile sia per il cittadino sia per le organizzazioni dei servizi: da una parte definisce l'iter per accedere ai servizi, i criteri di accesso, la descrizione dei servizi e alcuni standard relativi alla qualità dell'offerta, dall'altra comunica aspetti relativi all'identità dell'organizzazione e alcune modalità con cui esso si organizza per offrire risposte agli utenti.

L'art. 13 della Legge 328/2000 prescrive l'adozione della Carta dei Servizi da parte di tutti i soggetti gestori di servizi pubblici e convenzionati e ne evidenzia la finalità di "tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti".

I riferimenti normativi per la realizzazione della Carta sono contenuti nei seguenti testi legislativi:

- D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 che istituisce per la prima volta in Italia la Carta dei servizi
- L. 273/95 che prevede la pubblicazione di schemi generali di riferimento per le Carte
- L. 328/00 che prevede l'adozione della Carta come requisito necessario ai fini dell'accreditamento e dà particolare impulso alla sua diffusione
- L.R. 22/02 e provvedimenti attuativi (DGR 2501 e DGR 83 del 2007)

La presente Carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari».

Gli ulteriori riferimenti normativi relativi al servizio offerto sono:

- Legge Regionale n.1 del 10 gennaio 2000,
- legge 1044/71 piano quinquennale per l'istituzione di asili-nido comunali con il concorso dello Stato,
- Convenzione Internazionale dei Diritti del fanciullo (L. 176/91),
- Legge n°107/2015 (DDL del 20 maggio 2015 n. 1934) per la qualificazione universitaria e la formazione continua del personale, standard strutturali, organizzativi e qualitativi dei servizi,
- DDL del 27 gennaio 2014 n. 1260 sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita fino ai sei anni, servizi per l'infanzia
- L.R. n.20 del 18 agosto 2005 "Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia" capo III art. 20 , comma 2 lettera f)



2. Principi generali

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione, finalizzato a far conoscere il servizio, garantendo trasparenza e in sostanza stabilendo un patto tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce.

La Carta è rivolta a tutti coloro che usufruiscono del servizio Nido d'Infanzia, quindi ai bambini e alle loro famiglie, ma anche agli educatori, ai coordinatori pedagogici, agli amministratori e alle altre agenzie educative del territorio.

La Carta, oltre a fornire una maggiore conoscenza del nostro Servizio, rappresenta una trasparente dichiarazione di funzionamento, obiettivi, modalità organizzative e modelli di servizio di riferimento.

I principi fondamentali del servizio sono:

- **centralità del bambino:** adozione di un modello teorico di riferimento basato sulla centralità del bambino, si concretizza nella progettazione degli interventi educativi mediante la predisposizione di uno specifico Progetto. Il Nido è organizzato tenendo conto in misura prioritaria delle esigenze di sviluppo armonico ed integrato del bambino nella consapevolezza che ogni bambino è essere unico ed esige quindi attenzioni e risposte diversificate da parte degli educatori e che l'esperienza del Nido è particolarmente importante perché avviene in un'età in cui ha inizio il processo di costruzione dell'identità personale del minore;
- **uguaglianza ed imparzialità:** nessuna distinzione o discriminazione può essere compiuta nell'ammissione ai servizi e nell'erogazione dei medesimi per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione di svantaggio psicofisico, la situazione socioeconomica. L'Amministrazione Comunale definisce e disciplina i criteri di accesso al Nido al solo scopo di determinare l'ordine di priorità da seguire nell'ammissione agli stessi qualora il numero delle domande presentate superi il numero dei posti disponibili. Nel rispetto del principio dell'imparzialità il Nido si impegna a garantire a tutti gli utenti parità di trattamento nei servizi educativi per la prima infanzia, rivolgendo tuttavia un'attenzione specifica ai minori che si trovano in condizioni personali e sociali particolarmente svantaggiate rispetto agli altri e adeguando le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti portatori di handicap; nell'eventualità in cui la famiglia si trovi in una condizione di svantaggio economico, la stessa si attiva direttamente e in completa autonomia presso i Servizi Sociali territoriali di competenza al fine di ricevere gli aiuti economici utili a sostenere la propria iscrizione al nostro Nido;
- **regolarità:** la Cooperativa Itaca si impegna ad erogare il servizio in modo continuo e regolare, nell'ambito del calendario annuale di apertura del Nido, definito nel rispetto dei limiti eventualmente previsti dalla legislazione nazionale e regionale vigente in materia e dalle disposizioni dei contratti collettivi di lavoro;
- **diritto di scelta:** all'atto della presentazione della domanda di ammissione al Nido, l'utente può scegliere, fra le strutture erogatrici del servizio, quella che preferisce, fermo restando l'apertura di altri nidi nel territorio;
- **partecipazione:** protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, nell'ambito delle rispettive competenze, sono:
 - l'Amministrazione comunale attraverso una gestione partecipata del Nido, nell'ambito degli organi e procedure vigenti;
 - la Cooperativa Itaca, in primo luogo il personale educativo che presta la sua attività nei servizi per la prima infanzia;
 - le famiglie, attraverso una gestione partecipata del Nido, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.



Programma incontri con i genitori:

- giugno: riunione di carattere generale per i bambini che cominciano l'ambientamento da settembre, sarà presente la coordinatrice e tutte le educatrici,
- luglio: colloqui individuali con l'educatrice di riferimento per i bambini che cominciano l'ambientamento,
- ottobre: riunione generale con tutti i genitori, sarà presente la coordinatrice e tutte le educatrici,
- novembre: riunione sezionale con la presenza delle educatrici di riferimento per la presentazione del progetto educativo,
- dicembre: partecipazione alla festa di Natale,
- gennaio: colloqui individuali programmati dalla coordinatrice con l'educatrice di riferimento,
- febbraio: carnevale con le educatrici,
- maggio: colloqui individuali programmati dalla coordinatrice con l'educatrice di riferimento,
- giugno: riunione sezionale con la presenza delle educatrici di riferimento per la verifica del progetto educativo.

Gli organismi di gestione:

- Comitato Di Gestione
- Gruppo Di Lavoro Del Personale
- Assemblea Dei Genitori

- **efficienza ed efficacia:** i nostri servizi sono orientati al raggiungimento di obiettivi in termini di efficienza (ovvero il raggiungimento degli stessi con il minor dispendio di energia) ed efficacia (il raggiungimento degli obiettivi nella maniera migliore possibile in quel dato momento a quelle date condizioni). L'attività educativa e l'orario di servizio di tutto il personale sono organizzati in base a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità fatti salvi i diritti dei lavoratori al godimento dei periodi di riposo previsti dai contratti collettivi di lavoro;
- **trasparenza:** la Cooperativa si impegna a garantire l'accesso dei potenziali utenti ai dati che li riguardano. Si impegna inoltre a fornire tutte le informazioni circa le disposizioni che regolano il servizio, l'indirizzo educativo che lo caratterizza, i criteri adottati per la formulazione delle graduatorie di ammissione e delle eventuali liste d'attesa, e quelli per la determinazione della retta mensile. La trasparenza coinvolge anche l'accesso a tutti i documenti presenti al Nido come:
 - registro dove vengono indicate le presenze dei bambini con le relative fasce orarie.
 - Diario di bordo dove si registrano giornalmente le attività, le notizie sui pasti, il sonno e i cambi.

L'accesso a tali dati è concesso solo alle famiglie dei bambini frequentanti il Nido ed al personale del Nido d'Infanzia.



3. Strumenti per l'attuazione dei principi elaborati

3.1 Il Servizio e la Cooperativa

Il servizio. Il Nido d'Infanzia "Arca di Noè" è un servizio educativo e sociale d'interesse collettivo che in collaborazione con la famiglia, garantisce alla prima infanzia le condizioni di un armonico sviluppo psico-fisico e sociale attraverso un intervento educativo di cui il bambino è il vero protagonista.

L'"Arca di Noè" può ospitare 22 bambini nella fascia di età compresa tra i 12 e i 36 mesi. Aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.30, offre fasce orarie flessibili di uscita, il rapporto educatore/bambino è di 1/7 per la fascia 12/23 mesi e di 1/10 per la fascia 24/36 mesi.

Il Nido è un servizio diurno svolto in un ambiente appropriato e protetto dove ogni bambino deve potersi liberamente sviluppare ed esprimere contando su interventi educativi che gli consentano di orientare le proprie energie verso comportamenti nei quali egli riesca a stabilire profitto e relazioni e a manifestare in modo costruttivo la sua iniziativa e inventiva. Il servizio persegue questo fine, offre ai bambini uguali possibilità di sviluppo e di mezzi espressivi, contribuendo a superare i dislivelli dovuti a differenze di stimolazioni ambientali e culturali. Opera in stretta collaborazione con la famiglia e in alternativa ad essa, si integra con gli altri servizi culturali e sociosanitari rivolti alla prima infanzia. Per una gestione partecipata del servizio è favorita la presenza della famiglia in ogni occasione di programmazione e verifica. Particolare importanza è data alla presenza della famiglia nella fase dell'ambientamento del bambino al Nido e del reinserimento dopo la pausa estiva, assicurando le condizioni ottimali affinché tutto ciò avvenga in modo graduale tenendo conto delle esigenze di reciproco adattamento, della famiglia, del bambino, all'ambiente del Nido. Gli incontri ed i colloqui con le famiglie sono frequenti, soprattutto nella fase di ambientamento, per dare la possibilità di conoscere, discutere ed acquisire fiducia nei metodi del personale educativo e nel servizio in genere.

Le finalità del servizio sono:

- sostegno allo sviluppo **dell'autonomia e dello sviluppo psicofisico** del bambino (a livello motorio, cognitivo, sensoriale e del linguaggio) secondo i ritmi individuali di ciascuno. Il desiderio di autonomia del bambino è visto come un segnale di benessere emotivo ed intellettuale, come base dell'apprendimento;
- sostegno allo sviluppo della **socialità**, intesa come la ricchezza e la complessità di esperienze attraverso cui avviene il confronto con gli altri, coetanei ed adulti;
- offrire tutte le cure necessarie al bambino, rispondendo ai suoi **bisogni primari** di igiene, alimentazione, sonno e affetto;
- dare attenzione **all'aspetto affettivo** che ha inizio con il contatto corporeo e si esprime via via con altri linguaggi diretti e simbolici;
- dare **sicurezza e punti di riferimento**, con la leggibilità e la prevedibilità dei luoghi, dei ritmi, delle risposte e degli affetti;
- offrire una risposta coerente ed attenta alle **esigenze individuali**.

Queste dimensioni possono essere riassunte in un concetto più generale, quale obiettivo primario del fare educazione nei primi anni di vita: la scoperta e il consolidamento da parte del bambino della propria identità. In questo processo di sviluppo l'educatore si inserisce come figura di sostegno accogliente, mediatore ed organizzatore di percorsi.

Il Nido è autorizzato al funzionamento dal Comune di Latisana in data 13 settembre 2012 ai sensi del D.P.G.R. del 14.02.1990 n. 083, è aperto in modo continuativo dall'ottobre 2002, dal 2002 è convenzionato con il Comune di Latisana per 18 posti riservati a bambini residenti nel Comune stesso. L'accesso ai posti convenzionati è determinato dal Regolamento comunale. L'"Arca di Noè" è un servizio accreditato e gode dei benefici regionali per l'abbattimento della retta a carico delle famiglie ed è accreditato con l'Inps per i voucher di riferimento.



La Cooperativa Itaca. Fondata il 29 giugno 1992 a Pordenone, Itaca è una Cooperativa Sociale di tipo "A" che opera nei campi dell'impegno sociale, sanitario ed educativo, gestendo **servizi domiciliari e residenziali per anziani; servizi territoriali, domiciliari, semiresidenziali e residenziali per disabili adulti e minori; servizi territoriali, semiresidenziali e residenziali per persone con sofferenza psichica; servizi educativi per la prima infanzia, minori e giovani.** Itaca agisce in una vasta area territoriale che comprende il Friuli-Venezia Giulia, le province venete di Treviso, Venezia e Belluno, la provincia autonoma di Bolzano, la provincia di Milano.

3.2 Mission generale

3.2.1 Mission e Vision della Cooperativa

Mission

Cooperiamo con il nostro lavoro di soci per promuovere e sostenere l'emancipazione, l'autonomia e il benessere delle persone e della Comunità, con una attenzione costante ai cambiamenti.

Attiviamo e valorizziamo le relazioni, le competenze e le risorse.

Pratichiamo i principi di sussidiarietà, la condivisione e la reciprocità, tutelando i nostri diritti di lavoratori.

Crediamo nella centralità della persona che usufruisce dei servizi e questo si traduce in attenzione ai bisogni, accoglienza, rispetto dell'individualità e della dignità, orientamento al miglioramento continuo della qualità di vita, promozione della salute e del benessere; valorizzazione delle abilità personali; contrasto di ogni forma di limitazione fisica, ambientale, farmacologica e di ogni forma di abuso; salvaguardia del diritto di cittadinanza, del diritto alla privacy e alla riservatezza; rispetto della storia dell'individuo e sostegno alla sua autodeterminazione; promozione di relazioni sociali significative anche al fine di contrastare l'esclusione e l'emarginazione e per ridurre il più possibile il rischio di ricadute e ricoveri.

Vision

- soci e lavoro: crediamo nell'esigenza di garantire la professionalità dei lavoratori e promuoviamo la partecipazione consapevole del socio alla vita della cooperativa. Ricerchiamo per i soci lavoratori opportunità che migliorino la qualità della vita attraverso servizi di mutualità interna e la ricerca delle migliori condizioni di lavoro.
- servizi: promuoviamo servizi alla persona rispettosi delle specifiche esigenze degli utenti, progettandoli assieme ai portatori di interesse ed alla comunità.
- comunità e territorio: lavoriamo per una comunità che si prenda cura delle persone e del loro benessere attraverso la cultura della cooperazione e lo sviluppo di percorsi d'inclusione.

3.2.2 Interlocutori del servizio

Direttrice del servizio Laura Bertossi

Tel 0434 – 504020

E-mail l.bertossi@itaca.coopsoc.it

Coordinatrice area prima infanzia Barbara Comelli

Tel / Fax 0434-504000 / 0434-504100

E-mail b.comelli@itaca.coopsoc.it

Responsabile area Samantha Marcon

Tel / Fax 0434-504000 / 0434-504100

E-mail s.marcon@itaca.coopsoc.it

3.2.3 Obiettivi generali del servizio

È attraverso l'ispirazione ad alcuni fondamentali principi operativi che Itaca sostanzia la propria modalità di intervento: principi coerenti con la propria politica per la qualità e con la propria mission:



- l'attenzione focalizzata all'utente;
- la centralità dei familiari e delle persone di riferimento all'utente;
- lavorare con la rete dei servizi;
- fare supervisione;
- decisioni basate su dati di fatto;
- lavorare per progetti ed obiettivi;
- rispetto delle leggi.

La **politica per la qualità** dei Nidi D'Infanzia gestiti da ITACA si concretizza nelle seguenti azioni:

- realizzazione di **servizi flessibili** capaci di adattarsi ai bisogni reali dei bambini;
- **progettazione «per obiettivi e risultati»** e non «per prestazioni», partendo sempre dalla rilevazione dei bisogni dei bambini;
- **supervisione, monitoraggio e verifica**, ad opera dell'équipe multiprofessionale. Nel Nido d'Infanzia è imprescindibile che l'équipe padroneggi le dinamiche all'interno di essa, è fondamentale al fine di garantire il benessere di tutti. Il Supervisore supporta con il suo lavoro l'opera quotidiana del Coordinatore, potenzia il gruppo, in modo da farne un contenitore rassicurante per tutti gli operatori ed al contempo un organo motore che vive e produce energia da impiegare nella relazione con i bambini.
- **documentazione delle informazioni**, con l'adozione di idonea modulistica nella quale vengono registrate le attività svolte, la verifica dei risultati ottenuti, i progetti di miglioramento e le modalità utilizzate; nel servizio si conserva traccia di ogni prestazione erogata ai bambini;
- **formazione continua del personale**: a tutti gli operatori viene garantita formazione professionalizzante continua oltre alla formazione obbligatoria relativa a Salute e Sicurezza sul Lavoro ed Igiene Alimenti. Per rinforzare le abilità e migliorare gli atteggiamenti e i comportamenti professionali del personale sono annualmente promossi corsi di formazione rivolti a tutte le figure professionali, di interesse specifico per professionalità e di interesse generale; tutti gli operatori del servizio sono in possesso dei titoli e delle qualifiche professionali richieste per il loro specifico profilo. La Cooperativa garantisce l'aggiornamento professionale attraverso un Progetto Formativo Permanente che offre spazi e tempi per la riflessione e l'approfondimento e consente di arricchire il proprio bagaglio culturale e professionale. La proposta formativa che la Cooperativa offre prevede due distinti percorsi:
 - Corsi di formazione e aggiornamento per educatori di Nido d'Infanzia interni ed esterni alla Cooperativa;
 - come già citato, la Supervisione all'équipe degli educatori;
- tutto il personale viene sottoposto a visita medica da parte del Medico Competente e frequenta i corsi obbligatori previsti dalla normativa;
- massima attenzione alla **sicurezza** degli ambienti di vita e di lavoro, all'**igiene, decoro e salubrità** degli spazi, offrire un ambiente caldo e accogliente, igienicamente protetto utilizzando materiali igienico – sanitari che rispettano pienamente la salute dei bambini e degli operatori;
- assicurazione della massima **trasparenza nelle informazioni** e gestione delle comunicazioni alle famiglie con momenti strutturati di confronto individuali;
- **riunioni d'équipe** effettuate per programmare le attività, verificare l'andamento dei progetti, monitorare la qualità del servizio e discutere i problemi contingenti;
- attuazione di controlli sistematici aventi lo scopo di assicurare il monitoraggio continuo e la **corretta gestione amministrativa e contabile** del servizio;
- la qualità del servizio viene **verificata annualmente** e le risultanze di tale verifica registrate all'interno di una relazione d'esito.



3.3 La Struttura

3.3.1 La struttura organizzativa

L'area che coordina il servizio è composta da un Responsabile e da due Coordinatori di area produttiva, uno dei quali si occupa dei servizi dell'aggio come i Nidi D'Infanzia.

Una Direttrice tecnica ricopre il ruolo di coordinamento generale del servizio.

Tutto il personale è stato selezionato secondo precise caratteristiche personali e professionali e possiede i requisiti richiesti dalle vigenti norme regionali sui Nidi D'Infanzia. Tutto il personale è inquadrato secondo il vigente Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali.

DIRETTRICE TECNICA	<p>È responsabile dell'organizzazione del servizio e della qualità del servizio erogato. Svolge un'azione di indirizzo complessivo delle attività e delle risorse della struttura e promuove interventi di miglioramento continuo. È il Responsabile per la qualità del servizio, ad inizio anno educativo effettua la pianificazione degli obiettivi e delle attività del servizio, stende la relazione d'esito che contiene la verifica dei raggiungimenti degli obiettivi e la registrazione delle eventuali azioni di miglioramento da effettuare per elevare la qualità del servizio. La Direttrice di struttura ha il coordinamento tecnico – amministrativo del Nido ed ha il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • garantire il raccordo tra i diversi servizi per l'infanzia, gli organismi del territorio e l'amministrazione comunale, attraverso uno scambio informativo, in una logica di continuità, coerenza e qualità degli interventi e di aderenza ai bisogni sociali delle famiglie; • coordinare il personale, organizzare la formazione; • garantire i rapporti con le famiglie e gli altri soggetti della comunità.
COORDINATORE PEDAGOGICO	<p>Ha compiti di coordinamento delle attività socio - pedagogiche e ludiche realizzate nel Nido, nello specifico sarà presente quattro ore mensili con tutto il gruppo di lavoro, al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • programmare le attività didattiche, • discutere casi di singoli bambini con relativi interventi, • consulenza nella disposizione degli arredi, • supporto ai vissuti emotivi delle educatrici, • scandire temporalmente gli eventi del Nido (feste, colloqui individuali con genitori,...)..
EDUCATORE	<p>Cura le attività educative del servizio secondo la Progettazione pluridimensionale: pedagogica, educativa e di continuità. Si interfaccia con i genitori dei Bambini che appartengono al proprio gruppo. Risponde agli obiettivi di armonico sviluppo psico - fisico, di socializzazione del bambino nonché di integrazione dell'azione educativa della famiglia. Cura l'igiene del bambino e la somministrazione del pasto.</p>
ADDETTO AI SERVIZI AUSILIARI	<p>Provvede alla pulizia, riordino e disinfezione dei locali, dell'attrezzatura e dei giochi dell'asilo, compresa l'area esterna, rispettando le normative vigenti e le disposizioni di legge in materia di pulizia. Preleva i pasti nel sottoportico del nido, li porta nell'apposito locale cucina e prepara il carrello per il porzionamento dei pasti e la loro somministrazione ai bimbi, misurando come da piano HACCP le temperature nel cuore degli alimenti.</p>

Ritenendo che tutte le figure professionali presenti siano fondamentali per una buona riuscita del servizio, le figure professionali affrontano periodici momenti di incontro, con l'obiettivo di creare un servizio



integrato ed una organizzazione che condivide gli stessi obiettivi di servizio.

La Cooperativa ITACA definisce il numero di educatori e di personale ausiliario necessari alla gestione dell'attività nel pieno rispetto degli standard e della normativa vigente (Legge Regionale 18 agosto 2005 n.20).

La Cooperativa inoltre aggiorna continuamente il personale al fine di garantire la qualità del servizio. Per questo si avvale di corsi di formazione per gli operatori del Nido d'infanzia del Friuli-Venezia Giulia e/o da corsi specifici tenuti dalla Cooperativa Itaca.

Tutto il personale educativo/ausiliario è partecipe alla gestione del Nido mediante:

- la partecipazione a riunioni periodiche;
- la partecipazione agli incontri con il Comitato di Gestione;
- l'effettuazione di colloqui individuali e incontri di verifica con i genitori dei bambini.

Il rapporto numerico educatore-bambino deve garantire il lavoro in speciali gruppi e relazioni educative individualizzate. L'organico del Nido d' Infanzia deve assicurare il funzionamento del servizio e garantire un rapporto bambino-educatore non superiore a 7 bambini iscritti per ogni educatore, tenendo conto dell'orario di apertura del Nido, dei turni di lavoro, della età dei minori e della possibilità di capienza della struttura stessa. In caso di assenza del personale per una qualsiasi causa che alteri il rapporto bambini-educatore, si garantisce l'immediata sostituzione del personale assente.

Per il rispetto della continuità didattica gli incarichi di sostituzione del personale vengono di preferenza conferiti all' équipe educativa composta da figure addette con mansioni idonee al servizio; dove ciò non fosse possibile, la direttrice contatta l'ufficio personale della Cooperativa Itaca che è predisposto alla ricerca di personale qualificato specifico per questo servizio.

La Cooperativa Itaca in collaborazione con gli educatori attua annualmente corsi di aggiornamento, assicura la formazione permanente del personale educativo operante nel Nido, sulla base dei programmi approvati dalla Regione, attraverso il Comitato di Coordinamento Pedagogico. Corsi differenziati di aggiornamento sono previsti per il restante personale operante al Nido. Corsi da attuare con tutto il personale del Nido sono previsti qualora vi sia richiesta motivata dal raggiungimento di obiettivi qualificanti e organizzativi per la struttura stessa e comunque utili alle dinamiche del processo educativo del Nido.

Il servizio si avvale anche di un coordinamento pedagogico su tematiche relative al servizio, in base ai bisogni di volta in volta emergenti dalle educatrici. Il coordinatore pedagogico, dotato di laurea in psicologia, promuove e sostiene il lavoro degli educatori in funzione della loro formazione permanente.

Tutto il personale del Nido certifica alla Cooperativa l'assenza nel proprio Casellario Giudiziario di carichi pendenti o di reati contro i minori.



3.3.2 Caratteristiche strutturali

Il Nido d'Infanzia "Arca di Noè" è inserito nella frazione Gorgo del **Comune di Latisana in Via D. Manin n° 33**. Il Nido è situato nella via principale che collega la frazione alla Statale che porta a Lignano o a Latisana.

Precedentemente la struttura che ospita il Nido era la sede della scuola elementare, poi per un periodo vi aveva trovato collocazione il giudice di pace, da ottobre 2002 ha sede il Nido "Arca di Noè". L'edificio di proprietà del Comune di Latisana è



circondato da uno spazioso giardino attrezzato con giochi didattici.

Il **giardino**, con lo spazio naturale ha un fortissimo valore pedagogico associato alla possibilità, in tale contesto, di sviluppare relazioni significative. Il giardino del Nido è sicuro, pulito, ed adeguatamente attrezzato per far giocare all'aperto anche bambini molto piccoli.

Gli spazi del Nido:

- **1 zona spogliatoio:** è collocata nel corridoio esterno che dà l'accesso al Nido;
- **1 zona attività di movimento:** costituisce lo spazio centrale del Nido. Ben illuminato da ampie finestre, si trova in posizione centrale, in collegamento con l'ingresso, gli spazi per il pranzo e le attività formative, in prossimità della zona riposo e dei servizi igienici. Vi trovano posto scaffalature, gli armadietti personalizzati e le attrezzature varie per i giochi e le attività di movimento. Da qui si ha accesso diretto all'area verde esterna;
- **2 stanze di attività formative/pranzo:** articolate in spazi dedicati chiamati centri d'interesse: l'angolo morbido, l'angolo della casa, delle bambole, l'angolo della cucina, l'angolo del teatrino e dei travestimenti, lo spazio per i giochi motori... che possono trasformarsi in spazi attività. All'interno della vita del Nido il pranzo rappresenta un rituale nel quale le attività dell'apparecchiatura, del mangiare insieme e del sistemare richiedono uno spazio autonomo che, fuori dai tempi del pasto, può però essere utilizzato anche per le altre attività formative. Si tratta perciò di uno spazio ad uso polifunzionale, divisibile in aree distinte per il gioco, l'apprendimento e per i piccoli lavori;
- **1 stanza riposo/relax:** è presente un efficace sistema d'oscuramento, che tuttavia non pregiudica la circolazione dell'aria. Per l'educatrice vi è una poltrona dove trascorrere il tempo dell'addormentamento e sorveglianza dei piccoli;
- **servizi igienici:** dotati di aerazione diretta, non vi sono separazioni tra le tazette wc; la dotazione è di 1 vaso e 1 lavandino ogni 7 bambini;
- **1 sala igienica (antibagno):** la sala igienica è collocata nello spazio antistante i servizi ed è dotata di fasciatoio, un contenitore per lo sporco, una vasca per il bagnetto con doccetta dotata di miscelatore termostatico e lavandini a canale. Per l'uso dell'acqua calda il controllo dell'erogazione a temperatura costante è in grado di prevenire le scottature;
- **1 cucinetta:** per dimensioni ed attrezzatura, permette, in condizioni di igiene, il porzionamento dei pasti preparati nel centro cottura esterno e consente la preparazione della merenda. L'ambiente ha





ventilazione diretta, le finestre sono protette da reti antizanzara con telaio smontabile e pulibile, i rivestimenti hanno altezza minima di 2.00 metri. La cucinetta rispetta le norme igieniche e di sicurezza;

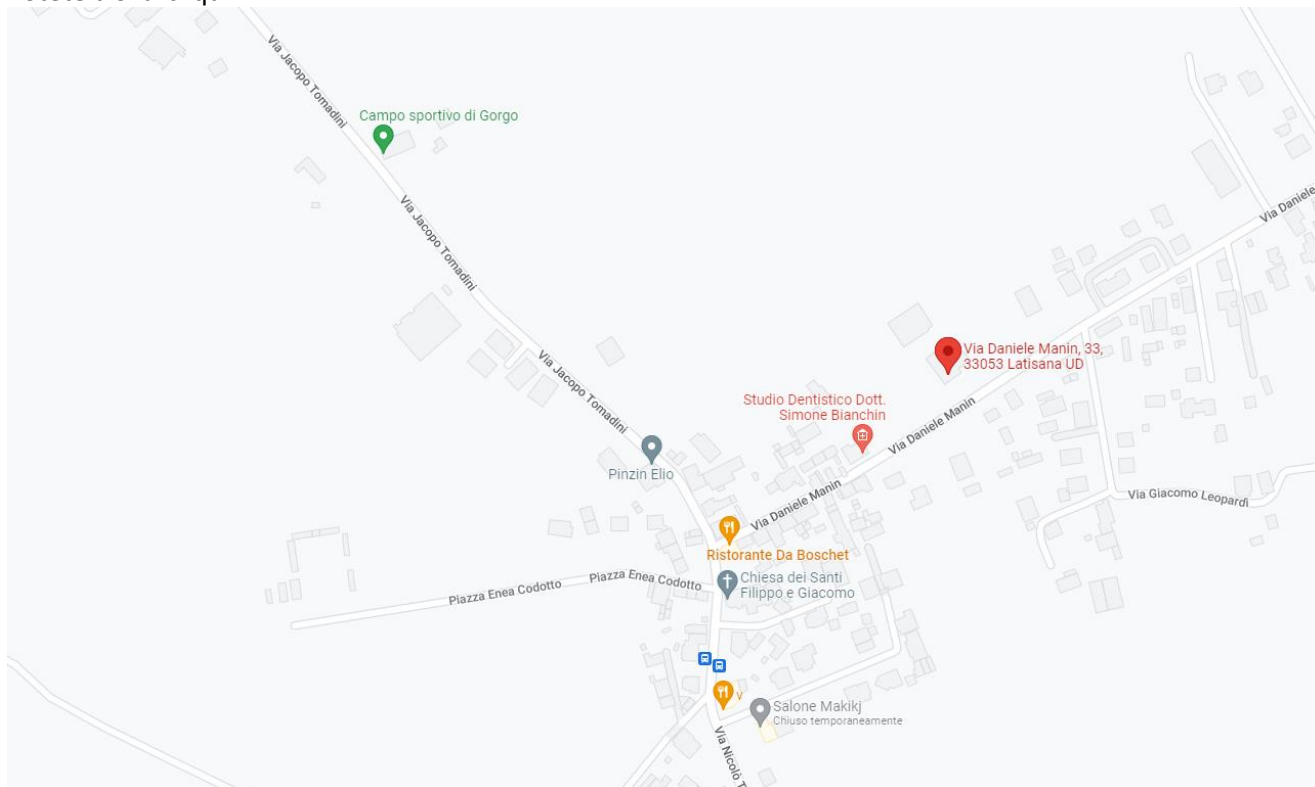
- **1 spogliatoio e servizio del personale** educativo e ausiliario ad uso esclusivo del personale, dotato di servizi igienici e doccia per il personale addetto;
- **1 centrale termica, lavanderia e ripostiglio** presenti in struttura; la sala termica ha accesso dall'esterno;
- **area verde esterna:** d'esclusiva pertinenza del Nido, è sufficientemente soleggiata e dotata di alberatura. Il giardino è articolato in modo da permettere le attività di gioco, opportunamente attrezzato con zone dedicate, separate per le diverse fasce d'età, e configurato per un facile controllo da parte degli operatori. Vengono previste: una zona attrezzata per il gioco, una zona dove in estate poter sistemare piscinette e giochi d'acqua, una zona con giochi in legno e sabbiera coperta, una zona dedicata all'orto per consentire ai bambini il contatto con la natura.





3.3.3 Localizzazione - Come raggiungerci

Potete trovarci qui:



In auto da Latisana: procedi in direzione sud da Via E. Gaspari/SP7 verso Via Tempio (450 m), continua su Via Vendramin/SS14, continua su SS14 (800 m), svolta a sinistra e prendi Via Sabbionera (1,5 km), continua su Via Jacopo Tomadini (2,7 km), svolta a sinistra e prendi Via Daniele Manin la tua destinazione è sulla sinistra (240 m).

In tutto 9 min, 5,7 km.

In bus da Latisana:

Salita Latisana via Beorchia (autostazione)

Autobus515LATISANA via Sabbionera (ospedale, direzione Lignano) 7 min (3 fermate)

Discesa Gorgo Di Latisana via N.Tommaseo 6 (chiesa, direz.Pertegada), cammina a piedi circa 3 min,350 m

In tutto 10 min.





3.3.4 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo

Il passaggio quotidiano da casa al Nido è un momento importante che si cerca, con varie modalità, di rendere il più sereno possibile. I tempi, gli spazi, i giochi, le ripetizioni di rituali sono stati pensati proprio a questo scopo. L'organizzazione della giornata al Nido è scandita da momenti che si ripetono quotidianamente, detti routines (accoglimento, pranzo, sonno, cambio, uscita).

La ripetizione delle azioni consente al bambino di memorizzare determinate sequenze, di prevederle, di anticiparle, diventando così momenti conosciuti nei quali egli si può riconoscere, può esercitare al meglio le sue competenze e può stabilire una relazione significativa con l'adulto che si occupa di lui. Grazie alla ripetitività di esperienze e gesti giocati su affettività ed empatia, si offre al bambino la possibilità di interiorizzare delle competenze/esperienze e sperimentare nuove possibilità in continua modulazione fra ripetizione e cambiamento, conosciuto e nuovo, ritualità ed imprevedibilità.

L'organizzazione della giornata prevede:

L'accoglienza Dalle 7.30 alle 9.30	I bambini entrano al Nido, è il momento dell'ingresso quotidiano e dello scambio di notizie tra genitori ed educatori.
I pasti 10.00-10.30 12.00 -13.00 16.00 – 16.30	merenda del mattino pranzo merenda del pomeriggio
Il sonno ore 13.30 -15.30	Uno dei momenti più delicati nei quali ogni bambino nel suo lettino, con il pigiama e la sua copertina personale, accompagnato dal proprio oggetto di riferimento, in un'atmosfera musicale di rilassamento e serenità, vive un positivo momento di riposo.
La cura e l'igiene dopo la merenda 9.30 – 10.30 dopo il pranzo 13.00 – 13.30 dopo il sonno 15.30 – 16.00	Cambio e igiene del bambino. è un momento dove il bambino può fare importanti esperienze di autonomia e di conoscenza del proprio corpo, i pannolini, il detergente, la crema vengono forniti dal Nido.
Le attività educative Dalle 10.30 alle 11.30	Dall'ingresso all'uscita ogni azione fatta per e con il bambino è un'attività educativa. Le attività educative sono momenti nei quali, attraverso il gioco, si sperimentano e sviluppano abilità motorie, sociali, linguistiche... Alcuni esempi: gioco motorio, manipolazione, giochi di scoperta con materiali vari, attività grafiche e di pittura, progetti a tema.
L'uscita Dalle 16.30 alle 17.30	È il momento del ricongiungimento con i genitori, carico di forti emozioni, c'è ancora un momento di scambio d' informazioni tra genitore ed educatore per poi salutare il Nido e ritornare tutti nella propria abitazione.

All'interno del Nido, nei momenti di routine in cui non vengono svolte le attività guidate dall'educatore, i bambini sono suddivisi in gruppi non omogenei per età che comprendono piccoli (12-18 mesi), medi (18-24 mesi) e grandi (24-36 mesi).



3.3.5 Orario di funzionamento

Il servizio funziona **dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 17.30**. La permanenza del bambino al Nido non potrà essere superiore alle 10 ore giornaliere.

Per un'ottimale organizzazione del servizio, l'ingresso dei bambini, dopo il periodo di ambientamento, è previsto:

- al mattino dalle ore 7.30 alle ore 9.30;
- al pomeriggio dalle ore 13.00 alle 13.30;
- è prevista un'ulteriore entrata alle 10.30 che le famiglie possono utilizzare in caso di necessità.

Sono previsti due orari per le uscite:

- alle ore 13.00 – 13.30 (part – time);
- alle ore 16.15 – 17.30 (tempo pieno o part – time pomeriggio).

Gli orari di entrata ed uscita vengono stabiliti per permettere il sereno svolgimento delle attività del Nido, in considerazione anche delle intense emozioni che vivono bambini così piccoli ad ogni entrata e uscita dei genitori. Gli orari di entrata ed uscita indicati, per il rispetto di tutti, devono essere osservati.

3.3.6 Calendario annuale

L'anno educativo è compreso tra settembre e luglio dell'anno successivo. Il calendario educativo viene deciso nel mese di luglio, inviato al Comune per conoscenza e consegnato al genitore al momento dell'effettiva iscrizione al servizio.

L'apertura del servizio nel mese di agosto è vincolata da un numero minimo di 14 iscrizioni a tempo pieno come previsto dal rapporto numerico educatore-bambino. Per garantire condizioni minime di sicurezza è necessaria la contemporanea presenza di almeno due unità di personale appartenente all'area educativa e una figura ausiliaria per la sanificazione degli ambienti. Qualora non si raggiunga il numero minimo di 14 iscritti il servizio resterà chiuso.

3.3.7 Frequenza e assenze del bambino

La frequenza del Nido ha carattere di continuità, questa viene registrata giornalmente su un apposito registro. In caso di assenza del bambino, la famiglia è tenuta ad avvertire telefonicamente e tempestivamente il personale del Nido d'infanzia entro le ore 9.00 del mattino.

Nel caso di frequenza part-time mattina o giornata intera per ogni giorno giustificato di assenza, verrà detratto il costo pasto previsto dal Tariffario del Nido d'infanzia.

Nel caso la famiglia non comunichi l'assenza del bambino entro le ore 9, non sarà applicata nessuna detrazione.






Le assenze ingiustificate che si prolungano per periodi superiori a trenta gg. possono dare luogo a dimissioni. La famiglia sarà comunque obbligata a pagare l'intera somma dovuta più l'ammontare dei mesi di assenza.



3.4 Attività – il Progetto educativo - Servizi offerti e relativi standard di qualità

Area educativa					
DIMENSIONE RELAZIONALE-AFFETTIVA (Emotivo-Affettivo, Sociale)		<ul style="list-style-type: none"> a) esprimere, riconoscere e gestire le proprie ed altrui emozioni; b) sviluppare un'adeguata autonomia affettiva; c) sviluppare una consapevolezza di sé e del proprio corpo; d) esplorare l'ambiente sentendosi sicuro; e) ricercare ed entrare in relazione con gli altri; f) condividere e rispettare le piccole regole di convivenza; g) costruire rapporti interpersonali sviluppando il senso di appartenenza; h) adottare comportamenti altruistici e di collaborazione. 			
DIMENSIONE SVILUPPO PSICO-FISICO-GLOBALE		<p>Aspetto senso-motorio e cre-attivo (Perceptivo, Motorio, Sensoriale)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) sviluppare la percezione e la sensorialità (tatto, vista, udito, olfatto, gusto); b) acquisire consapevolezza del proprio schema corporeo; c) acquisire una sicura coordinazione del movimento; d) progettare ed attuare una efficace strategia motoria nel gioco; e) sviluppare capacità manipolative; f) sviluppare la prensione e il coordinamento occhio-mano. <p>Aspetto cognitivo</p> <ul style="list-style-type: none"> a) sviluppare la percezione e la sensorialità; b) sperimentare i diversi materiali proposti utilizzando diverse tecniche espressive che permettano l'uso di tutti i sensi; c) fare rappresentazioni mentali degli oggetti e delle loro funzioni (in termini spaziali, temporali e di causa-effetto); d) scoprire nuovi schemi d'azione mediante la sperimentazione attiva; e) individuare soluzioni per risolvere problemi concreti; f) usare la funzione rappresentativo-simbolica; g) sviluppare abilità inventive e creative nel corso del gioco/attività; h) discriminare, raggruppare e classificare; i) acquisire una concezione spazio-temporale degli eventi e del divenire. <p>Aspetto linguistico e della comunicazione (Espressivo-Comunicativa)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Rispettare il ritmo del dialogo con l'altro; b) fare richieste non verbali; c) ascoltare e comprendere discorsi e racconti; d) esprimere verbalmente i propri bisogni; e) esprimersi attraverso il linguaggio (vocalizzazioni, lallazioni, prime parole, combinazioni di più parole, prime frasi); f) comunicare e parlare con bambini e adulti in maniera sempre più ricca. 			
DIMENSIONE DELLE AUTONOMIE PERSONALI E CURA DI SÈ		<ul style="list-style-type: none"> a) Trovare gusto e piacere di stare a tavola; b) Gradualmente fare da sé a tavola; c) Rispettare piccole regole per una buona convivialità; d) gestire il proprio corpo con positive abitudini igienico-sanitarie; e) gestire il momento della nanna e del risveglio. 			
Attività specifiche					
	sportello informativo genitori		incontri a tema con esperti		visite guidate al Nido



Area educativa					
	laboratori manuali per i genitori		feste periodiche		Laboratori: sperimentazioni di gioco
	spazio gioco Zebra a Pois		progetti: i colori dell'acqua		centro gioco Coccodrillo Gino

Il Progetto educativo. Il progetto educativo: un percorso operativo che continua la storia di ciascun bambino, accogliendone e interpretandone la complessità dell'esperienza vitale e tenendone conto in modo da svolgere una funzione di filtro, arricchimento e valorizzazione nei riguardi di tutte le esperienze (familiari ed extra-familiari). Alla base di questo percorso operativo vi è il metodo osservativo che permette di raccogliere una documentazione continua, che da una parte guida l'azione educativa e dall'altra consente di monitorare lo sviluppo evolutivo di ogni bambino.

Il principio che sta alla base del modello educativo - pedagogico della Cooperativa Itaca è la centralità del bambino inteso nella sua globalità e unicità; prevede come assunto di base l'accettazione e l'apprezzamento delle competenze e abilità di ciascun bambino, bisogno fondamentale di ogni essere umano. Da qui la possibilità di operare su ciò che si può migliorare o su ciò che si deve ancora sviluppare. L'educatore riconosce di dover adattare i propri interventi educativi al processo di sviluppo del bambino che non è lineare, in quanto caratterizzato da un continuo andirivieni, con la consapevolezza che gli insegnamenti avuti da piccoli rappresentano il miglior bagaglio per la vita di domani. Questo significa riconoscere all'infanzia una serie di diritti che si realizzano attraverso il rispetto dei tempi e dei modi del processo di crescita del bambino, attraverso il riconoscimento delle differenze e la valorizzazione dell'individualità di ciascuno in un clima di accettazione e di ascolto.

La programmazione delle attività, flessibile e rispettosa dei tempi e delle modalità di ciascun bambino, si orienta allo sviluppo relazionale-affettivo, motorio, cognitivo e della comunicazione. Un'attenzione particolare verrà riservata all'educazione ai sentimenti per aiutare i bambini a divenire consapevoli delle proprie emozioni per poi riconoscerle ed infine imparare a gestirle.

Nel momento in cui il servizio accoglie il bambino si apre anche alla famiglia e diventa per essa un'opportunità di scambio rispetto al benessere del proprio figlio, di comprensione e di alleanza educativa. È essenziale organizzare una serie di interventi e azioni con la famiglia affinché tutte le figure adulte, che ruotano attorno al piccolo, collaborino insieme per favorire un inserimento armonico e un benessere del bambino al Nido. In tutto questo la comunicazione diventa un elemento rilevante per instaurare con la famiglia un dialogo aperto e chiaro, basato sull'ascolto e sulla fiducia reciproca. È fondamentale inoltre accogliere i genitori, dando loro un'attenzione stabile e coinvolgendoli nella vita del Nido al fine di avviare una collaborazione alla condivisione delle esperienze educative. Questa attenzione alle famiglie si traduce inoltre, in attenzione per il territorio come contesto di vita e di partecipazione comunitaria da cui attingere come risorsa ma al quale anche offrire occasioni di riflessione e promozione di un "pensiero sul bambino".

L'atteggiamento educativo non è direttivo e si fonda il più possibile su interventi indiretti che favoriscono la soluzione autonoma da parte dei bambini, interventi che sono il frutto della costante osservazione dei comportamenti dei bambini. La figura dell'adulto non è invasiva e prevaricante, né sostitutiva di quanto il



bambino può fare da sé. Compito dell'educatore è favorire la nascita spontanea delle relazioni tra i bambini, il libero uso degli spazi e dei giochi, l'esplorazione dell'ambiente. L'adulto aiuta il bambino a "far da sé" per favorire l'autonomia e la capacità di scelta personale. L'educatore rappresenta l'"adulto forte" in grado di guidare il bambino, pronto ad ascoltarlo e disponibile sul piano affettivo a sostenerlo. Il ruolo importante svolto dalle educatrici nel creare un clima di rispetto e accettazione in cui i bambini si sentano ascoltati rispetto ai propri bisogni relazionali e liberi di esprimere la propria individualità e potenzialità. Deve possedere conoscenze teoriche pertinenti alla teoria dell'attaccamento e al tempo stesso avere una visione più ampia tale da comprendere le problematiche che possono nascere nel passaggio tra famiglia e Nido, ovvero tra legami di attaccamento in divenire e il costituirsi di una nuova relazione significativa, quella appunto con l'educatrice.

Questa concezione dei servizi alla prima infanzia sviluppata dalla Cooperativa Itaca e concretizzata dall'equipe del Nido "Arca di Noè", vede nel lavoro sinergico tra risorse interne (educatori) ed esterne (famiglie e territorio) la possibilità di creare reti comunitarie in grado di costruire appartenenze, nelle quali adulti e bambino ri-trovino una relazionalità funzionale allo sviluppo di un'affettività sana e stimolo per una crescita armonica.

Obiettivo della Cooperativa è erogare un servizio di qualità, che realizza secondo i principi della L.R. 20/05 e dell'art. 36 caratterizzato dal possesso di requisiti qualitativi e quantitativi, in particolare:

- a) le competenze professionali
- b) il coordinamento pedagogico
- c) l'elaborazione di un progetto educativo e di percorsi individualizzati
- d) struttura idonea e conforme alla normativa vigente
- e) materiale ludico-didattico che rispetta le norme dell'Unione Europea
- f) utilizzo della struttura oltre l'orario giornaliero di apertura per momenti complementari alle finalità del Nido.

La Cooperativa ha quindi individuato i fattori di qualità in riferimento alle condizioni ambientali ed organizzative:

SERVIZIO	Obiettivi	Indicatori di risultato
SERVIZIO EDUCATIVO	Realizzazione del progetto educativo	<ul style="list-style-type: none"> • 100%
	Promuovere un modello educativo con il bambino al centro	<ul style="list-style-type: none"> • per gli items del questionario di soddisfazione: "L'approccio relazionale/educativo delle educatrici nei confronti del vostro bambino è risultato", valutazione con maggioranza di "molto soddisfacente" • per l'item del questionario di soddisfazione: "Lo stato di benessere del bambino al termine della giornata al Nido è", valutazione con maggioranza di "molto soddisfacente" • per gli items del questionario di soddisfazione: "All'interno del servizio il clima è sereno e familiare. Competenza e preparazione del personale. Discrezione e riservatezza del personale. Il personale ha un comportamento improntato alla cortesia e disponibilità. Comprensione e supporto nell'affrontare i problemi", valutazione con maggioranza di "molto soddisfatto".
SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE	Offrire un Nido sempre pulito, garantendo l'assenza di odori sgradevoli e la presenza di locali sempre in ordine e accoglienti senza interferire con le attività dei bambini	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione "Molto soddisfatto" agli items del questionario di soddisfazione: "Gradevolezza e cura degli spazi interni e degli arredi - Gradevolezza e cura degli spazi esterni - Igiene e pulizia degli ambienti" • Assenza di reclami



SERVIZIO	Obiettivi	Indicatori di risultato
SERVIZIO DI LAVANDERIA INTERNA	Offrire biancheria sempre pulita e profumata	<ul style="list-style-type: none"> Assenza di reclami
PREPARAZIONE PASTI	Offrire pasti con attenzione al bilanciamento calorico e alla stagionalità e festività, nel rispetto del menù concordato con l'azienda sanitaria.	<ul style="list-style-type: none"> Valutazione "Molto soddisfatto" all'item "Qualità dei pasti erogati dal servizio" Assenza di reclami

3.4.1 Certificazione di qualità



La Cooperativa ITACA ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Il Sistema di Gestione per la Qualità consente di massimizzare la soddisfazione dell'utente, oltre che di lavorare in funzione del miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione.

3.4.2 Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente e valutazione del servizio

La soddisfazione dei clienti viene rilevata somministrando annualmente un "Questionario Di Soddisfazione Cliente/Utente" che fa acquisire informazioni utili a comprendere il grado di qualità percepita. Vengono anche somministrati questionari specifici come il "Questionario di soddisfazione del cliente/utente rispetto ai primi mesi di frequenza del servizio" e il "Questionario integrativo di soddisfazione del cliente/utente".

Una volta che i questionari vengono compilati in forma anonima, vengono elaborati i dati e le risultanze contribuiscono a migliorare aspetti di qualità del servizio. Il grado di soddisfazione risultante viene divulgato all'esterno mediante bilancio sociale.

Anche la soddisfazione del committente viene misurata attraverso la somministrazione di un questionario al Comune.

Incontri con la committenza sono stati stabiliti con cadenza trimestrale e generalmente si attuano ad ottobre, febbraio e giugno.

Nel Nido d'Infanzia è presente a disposizione delle famiglie un raccogliatore per la segnalazione anche anonima, di osservazioni e proposte. Queste vengono fatti pervenire al comitato di gestione tramite gli educatori.

Il Nido d'Infanzia, attraverso audit da parte di auditor esperti della Cooperativa Itaca, i controlli e l'utilizzo periodico di strumenti di rilevazione e di misura differenziati in relazione all'oggetto del monitoraggio, raccoglie i dati relativi alle prestazioni, all'adeguatezza, all'efficacia e all'efficienza del sistema di gestione, dei processi e dei servizi al fine di valutare la qualità del servizio.

La Direttrice del Nido valuta il servizio attraverso l'analisi dei dati raccolti durante l'anno e registra i risultati della valutazione nella relazione d'esito annuale.

3.4.3 Pasti e sicurezza alimentare (HACCP)

Il momento del pasto al Nido è organizzato con la massima cura perché i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima sereno ed accogliente.

La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo, le chiacchiere a tavola, favoriscono il piacere di stare insieme. Gradualmente i bambini imparano a gustare vari tipi di cibi, a mangiare e a bere da soli, a stare seduti a tavola, ad usare le posate.



La Cooperativa Itaca ha affidato ad una ditta esterna la fornitura dei pasti in linea fresco/caldo. Ogni pasto è confezionato con generi alimentari di prima qualità e con tutti i requisiti di genuinità e freschezza, sulla base di un menù fornito dalla Cooperativa Itaca e sottoposto al controllo della dietista e all'approvazione dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n.2 Bassa friulana- Isontina. I locali e gli impianti del Nido sono stati ritenuti idonei e rispondenti ai requisiti igienico sanitari previsti dalla vigente normativa.

È esclusa la somministrazione ai bambini di alimenti contenenti O.G.M. (organismi geneticamente modificati), è invece favorita l'introduzione di cibi biologici e del commercio equo-solidale.

Il servizio ha definito un **sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e di sicurezza alimentare (HACCP)**, elemento di qualità del servizio che per natura non è soggetto alla normativa vigente (Reg. CE 852/2004. L'art. 4 del Reg. (CE) n. 852/2004 sull'igiene di tutti i prodotti alimentari).

Il sistema HACCP è gestito applicando la norma ISO 9001.

Tecnici abilitati provvedono ai controlli interni di conformità nel servizio. Tutto il personale addetto è formato per l'igiene alimenti. Il menù è stilato settimanalmente all'interno di una riunione specifica degli ospiti seguendo le linee guida del Ministero della Salute.

Le **diete speciali** che comportano l'esclusione di uno o più elementi, verso i quali il bambino presenta allergia o intolleranza, richiedono la prescrizione medica. Tale prescrizione verrà registrata su apposito modulo e verrà stilato un menù apposito con l'esclusione dell'alimento sostituendolo con un altro.

Per ragioni di sicurezza è vietato il consumo di alimenti di preparazione casalinga, eventuali prodotti dolciari conferiti al Nido in occasione di feste devono essere acquistati presso negozi.

Il Sistema di gestione dei FORNITORI è controllato attraverso la definizione di procedure.

La Cooperativa Itaca sceglie e qualifica i fornitori di prodotti e di servizi attraverso dei criteri di valutazione di qualità. Tutti i fornitori sono annualmente monitorati e valutati.

3.4.4 Attuazione delle norme relative alla sicurezza

Il Nido pone particolare cura degli ambienti, arredi, colori e materiali affinché i bambini possano usufruire liberamente dello spazio facilitando la loro autonomia. Il servizio è organizzato in modo da offrire ai piccoli uno spazio privilegiato e protetto all'interno del quale poter essere i protagonisti attivi, insieme alle proprie famiglie, di un percorso ricco di esperienze affettive, sociali, creative ed educative. Uno degli obiettivi principali è quello di offrire un ambiente caldo e accogliente, igienicamente protetto utilizzando materiali igienico – sanitari che rispettano pienamente la salute dei bambini e degli operatori. L'ambiente è dipinto e arredato "a misura di bambino", per favorire l'autonomia nel momento del pranzo, dell'igiene personale e nei movimenti del gioco.

L'acquisto dei materiali viene effettuato solo da rivenditori specializzati in grado di fornire tutte le schede tecniche relative ai prodotti; tutta la documentazione riguardante i detersivi e i materiali vari viene conservata ed archiviata al fine di essere disponibile a tutti coloro che la volessero visionare.

I materiali ludici e didattici vengono scelti con estrema cura e ottemperando alle norme vigenti. Gli acquisti vengono effettuati solo presso aziende che forniscono materiale di prima qualità, atossico e lavabile. Ogni articolo viene sottoposto ad opportuni controlli, sia prima che dopo l'acquisto per verificarne l'effettiva rispondenza con le caratteristiche richieste.

Tutti i bambini accolti nel Nido per la durata della loro permanenza nella struttura sono assicurati contro i rischi di infortunio, invalidità temporanea, permanente e decesso direttamente dalla Cooperativa ITACA gestore del Nido.

Il personale educativo si attiva a prestare il primo soccorso al bambino nelle modalità e nelle competenze di primo e semplice intervento, in presenza di situazioni urgenti e gravi il personale è tenuto a chiamare i soccorsi (112) ed avvisare i genitori.

In struttura è presente una cassetta di Pronto Soccorso con presidi a norma di legge costantemente tenuti sotto controllo dal punto di vista della scadenza e dell'efficienza.

I detersivi e le attrezzature per la pulizia sono tenuti sotto chiave in un armadio apposito e per ciascuno è presente una scheda di sicurezza per l'utilizzo e la gestione dell'emergenza.



Tutto il personale in servizio frequenta i corsi di primo soccorso e antincendio, è formato per la gestione delle emergenze (terremoti, incendi, allagamenti...) e nel servizio è attivo un piano di gestione delle emergenze, si effettuano regolarmente le prove di evacuazioni previste.

Il servizio ottempera agli obblighi riguardanti la salute e sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura (D.Lgs 81/08 e successive modifiche e integrazioni), è presente il *Documento di Valutazione dei Rischi* e il *Piano di gestione delle emergenze*. A tutti i lavoratori viene data l' informativa generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, viene mantenuto costantemente aggiornato e addestrato tutto il personale.

I lavoratori vengono sottoposti a visita medica di sorveglianza dal Medico Competente nominato dalla Cooperativa.

È attiva nel servizio una Squadra di Emergenza in possesso dell'Attestazione antincendio e del titolo di primo soccorso. Tutti i percorsi che segnalano le vie di fuga sono ben visibili all'interno della struttura. Gli impianti sono a norma di legge e per ognuno di essi è attivo un contratto di manutenzione ordinaria e straordinaria.

La Cooperativa ha implementato dal oltre un decennio un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, attualmente il SGSSL applica la norma ISO 45001.

3.4.5 Attuazione delle norme in merito alla protezione dei dati personali (Privacy)

La Cooperativa-ITACA ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni e il Regolamento Europeo 679/2016 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016): informa gli interessati sulle modalità di trattamento dei loro dati personali, consegna l' informativa prevista Art. 13 e 14 Regolamento UE 679/2016.

3.4.6 Comunicazione con le famiglie

Il servizio informa i genitori rispetto a:

- a) orario di attivazione e modalità di erogazione del servizio
- b) organico del personale
- c) numero di bambini iscritti, capienza della strutturazione, rapporto numerico educatori/bambini
- d) dimensioni e attrezzature dei locali con indicazione della loro destinazione
- e) numero, dimensione ed attrezzature dei servizi igienici con l'indicazione dell'esistenza di specifiche installazioni per i bambini portatori di svantaggio psicofisico
- f) esistenza di barriere architettoniche
- g) piano di evacuazione dell'edificio
- h) piano di valutazione dei rischi
- i) l'esistenza del manuale di controllo igienico-sanitario (HACCP), che garantisce il rispetto di tutte le regole per prevenire problemi igienico-sanitari nell'ambito alimentare.

3.4.7 Rapporti con il territorio e risorse di rete

La Direttrice del Nido d'Infanzia mantiene i contatti con il territorio al fine di migliorare il servizio e porsi come promotore di nuove iniziative.

Il Nido d'Infanzia collabora con il Servizio Sociale di base con incontri a cadenza mensile nel caso di inserimenti al Nido di bambini con difficoltà. Il Servizio Sociale fornisce tutte le informazioni necessarie e di conseguenza anche il Nido darà un rimando al Servizio sulla permanenza del minore. Gli accordi e gli strumenti verranno valutati e decisi di comune accordo al momento dell'entrata del minore al Nido.



Il Nido d'Infanzia collabora con l'N.P.I. (Neuro psichiatria infantile) di Latisana nella creazione di un progetto di diagnosi precoce per monitorare lo sviluppo del bambino, tenendo presente il rispetto dei tempi di ognuno e tenendo presente che in questa età i bambini sono molto vulnerabili. A disposizione delle educatrici ci sono delle schede di osservazione con item riferiti alle diverse fasce di età, compito dell'educatrice è osservare il bambino, compilare le schede e verificare i risultati con il servizio.

Il Nido d'Infanzia collabora con il Consultorio familiare dell'Ospedale di Latisana programmando delle visite guidate per le neomamme al Nido, distribuendo i dépliant del Nido ai corsi di preparazione al parto e dando la possibilità al Consultorio di utilizzare il Nido per riunioni, incontri, seminari relativi alla fascia di età dell'utenza.

Il Nido d'Infanzia collabora con i Pediatrati di base, il reparto di pediatria dell'ospedale di Latisana e l'ufficio vaccinazioni dell'ospedale di Latisana per consulenze relative alle malattie o infezioni in atto.

Il Nido d'Infanzia collabora anche con le diverse Associazioni di volontariato dando la disponibilità a partecipare a momenti di attività (es. Settembre d.o.c. latisanese, feste al polifunzionale...) con la presenza di uno sportello informativo sul servizio di Nido in occasione di feste.

Il Nido d'Infanzia collabora con i servizi di Attività di Comunità e precisamente con il Tempo per la famiglia per le tematiche relative alla fascia d'età 12 – 36 mesi, collabora anche con i diversi Nidi presenti sul territorio con i servizi gestiti della Cooperativa Itaca per questa fascia d'età.

Il Nido collabora con altri territori che gestiscono servizi di Nido mediante la partecipazione ai corsi di formazione. Ai fini di favorire l'unità dell'intervento educativo, vengono promosse iniziative che garantiscano rapporti di collaborazione tra Nido e scuole dell'infanzia presenti sul territorio, consentendo la ricerca di una linea pedagogica comune e di coerenti modelli organizzativi.

A tal proposito sono previsti i seguenti incontri:

- una visita ad inizio anno scolastico da parte dei bambini usciti dal Nido per un ritorno al vecchio ambiente Nido (presumibilmente a ottobre);
- un incontro tra le operatrici della scuola d'infanzia e le educatrici di riferimento dei bambini per uno scambio di informazioni, dopo un primo periodo di osservazione (presumibilmente a novembre);
- una visita da parte dei bambini del Nido che andranno alla scuola d'infanzia per una prima conoscenza della struttura. In tale occasione vengono svolte delle attività in comune tra grandi del Nido e piccoli della scuola d'infanzia (presumibilmente ad aprile);
- una visita da parte dei bambini della scuola d'infanzia al Nido per una seconda conoscenza. In tale occasione vengono svolte delle attività in comune tra grandi del Nido e piccoli della scuola d'infanzia (presumibilmente a maggio);
- un ultimo incontro a giugno per la festa finale della scuola d'infanzia (tempo permettendo).

3.4.8 Servizi affidati all'esterno

Sono affidati all'esterno le manutenzioni tecniche periodiche ordinarie e straordinarie degli impianti e la manutenzione del verde.

3.5 Criteri e procedura di accesso al servizio, lista attesa

Hanno diritto all'ammissione al **Nido** i bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi. Le domande di ammissione per inizio di ogni anno di attività, compilate su appositi moduli e corredate dagli allegati richiesti, devono essere presentate alla Cooperativa ITACA entro febbraio di ogni anno, fatta salva l'accettazione di iscrizioni nel corso di tutto l'anno in presenza di disponibilità di posti. Può essere prevista l'ammissione di bambini provenienti da altri Comuni fino alla copertura dei posti disponibili. Per questi non è prevista la possibilità di usufruire dei benefici offerti dalla stipula della convenzione tra Comune di Latisana e Cooperativa ITACA. Per la copertura di questi posti verrà inoltre data priorità ai figli di genitori che prestano attività lavorativa nel Comune di Latisana. La graduatoria per l'ammissione ai posti convenzionati dei bambini è formulata applicando i seguenti criteri in ordine d'importanza:



- a) bambini disabili;
- b) bambini in situazioni di rischio;
- c) bambini che vivono con un solo genitore;
- d) bambini con entrambi i genitori che lavorano;
- e) elevato numero di figli in relazione alle condizioni di abitabilità degli alloggi;
- f) bambini con fratelli che già frequentano il **Nido**;
- g) bambini che frequentano a tempo pieno.

A parità di condizioni la precedenza è stabilita in base alla data di presentazione della domanda. Nel caso in cui si liberi un posto e il genitore, dopo essere stato chiamato dalla coordinatrice, lo rifiuti, la domanda d'iscrizione passa in coda alla lista d'attesa.

Per quanto riguarda l'ammissione dei bambini disabili e/o con situazioni di rischio la loro incidenza numerica non deve comunque essere tale da compromettere la possibilità di una reale integrazione o da pregiudicare una equilibrata funzionalità del **Nido**.

In caso di un numero d' iscrizioni superiori ai posti convenzionati, verrà stilata una lista d'attesa. La graduatoria della lista seguirà i criteri sopra enunciati. Le domande per rientrare nella lista d'attesa dovranno pervenire entro febbraio di ogni anno. Qualora la richiesta dei residenti sia superiore ai n. 18 posti convenzionati, previa verifica effettuata dal competente ufficio assistenza e previo parere formale della Giunta Municipale, potranno essere eccezionalmente accolti e per una sola volta, ulteriori bambini ma solo fino alla chiusura dell'anno scolastico. I posti eccezionalmente concessi saranno considerati rientranti nel trattamento economico previsto in convenzione.

Le caratteristiche sopra esposte dovranno essere accertate dal Servizio Sociale che redigerà apposita relazione.

3.5.1 l'ambientamento

L'ambientamento al **Nido** è un momento molto delicato sia per il bambino che per i genitori perché il piccolo incontra nuovi adulti che si occupano di lui, affronta la separazione dalle figure familiari, entra in contatto con nuovi bambini con cui impara a condividere giochi e divertimento. È un momento particolare anche per i genitori perché devono, forse per la prima volta, confrontarsi e integrarsi con un nuovo sistema di relazioni, genitori ed educatori devono creare un rapporto di fiducia e di stima reciproca in modo che il bambino si senta sereno in questo nuovo mondo. Il bambino entra in un gruppo di coetanei, diversi per carattere e abitudini, ma con le sue stesse esigenze, pronti a volere le stesse cose che vuole lui. Si trova circondato da un ambiente completamente diverso da quello familiare, con regole nuove, ma comunque alla sua portata, adeguate alla sua età. Ogni bambino ha bisogno del suo tempo per entrare, esplorare e "interiorizzare" il nuovo mondo che il **Nido** gli propone.

È importante quindi rispettare i suoi tempi. Come?

- comprendendolo quando piange e trasmettendogli con carezze e tenerezze sicurezza e fiducia;
- facendo un inserimento graduale, che può durare circa due settimane, collaborando con l'educatrice di riferimento che viene presentata ai genitori in un colloquio "di conoscenza" prima dell'inserimento.

Durante l'anno, per i genitori, ci sarà occasione di incontrare di nuovo l'educatore di riferimento per parlare della crescita del bambino, delle sue scoperte e di eventuali dubbi. Oltre ai colloqui individuali ci saranno delle riunioni con le famiglie per condividere il progetto educativo, le attività, le feste, per rispondere alle domande e alle proposte dei genitori, nell'intento di realizzare così una ricca collaborazione tra **Nido** e famiglia.



Proposta di ambientamento tipo:

Primo giorno	Lunedì	Genitore e bambino iniziano gradualmente a scoprire la quotidianità del nido con tutte le routine che compongono la giornata al nido: il gioco, la merenda, l'igiene personale, l'attività ludica. In questa prima giornata, l'educatrice rimane in disparte osservando la coppia genitore-bambino, cercando di captare le modalità genitoriali e le abitudini. Il saluto avviene per gruppo alle 10.45, 11.00, 11.15
Secondo giorno	Martedì	Genitore e bambino vivono la quotidianità del nido con tutte le routine che compongono la giornata al nido: il gioco, la merenda, l'igiene personale, l'attività ludica e il pranzo con amici ed educatrice. Il saluto per tutti avviene scaglionato dopo il pranzo. In questa seconda giornata, l'educatrice si affianca alla coppia genitore-bambino, partecipando insieme a tutte le routine previste
Terzo giorno	Mercoledì	Genitore e bambino partecipano alla quotidianità del nido con tutte le sue routine. La terza giornata il genitore assieme all'educatrice accompagna il bambino nell'addormentamento preparando insieme il lettino e poi addormentandolo. Il saluto per il tempo part time avviene dopo il pranzo scaglionato mentre per il tempo pieno subito dopo il risveglio. In questa terza giornata il genitore è presente, ma rimane un po' in disparte, per favorire la relazione fra l'educatrice e il bambino.
Quarto e quinto giorno	Giovedì e venerdì	In queste giornate, il genitore accompagna il bambino nella situazione di gioco e poi lo saluta ed esce dal nido. Per chi frequenta il part time dalle ore 13.00 ricongiungimento seguendo orario concordato. Per chi frequenta il tempo pieno dalle ore 15.30 ricongiungimento e saluto al risveglio previo accordo con le educatrici. Non verrà somministrata la merenda e il genitore rimane a disposizione in caso di chiamata.

Dal lunedì successivo il bambino frequenterà con la modalità scelta, part time o tempo pieno, con gli orari concordati in colloquio.

3.5.2 Cessazione della frequenza

L'iscrizione al Nido D'infanzia ha validità per un anno educativo che va da settembre a luglio dell'anno successivo.

Le dimissioni dei bambini avvengono nell'anno del compimento del terzo anno di età e di norma sono effettuate nel mese di settembre con l'inserimento nella Scuola Dell'infanzia. I bambini frequentanti che compiono il terzo anno di età durante l'attività del Nido possono usufruire del servizio fino alla chiusura dell'anno scolastico. In qualsiasi caso la dimissione del bambino è prevista in concomitanza con la possibilità di ammissione alla Scuola dell'Infanzia.

In caso di **dimissioni** durante l'anno educativo, queste potranno essere presentate per iscritto compilando il modulo di conferma/ritiro iscrizione:

- entro i primi 14 giorni del mese: in tal caso verrà addebitata la retta intera del mese in corso;
- dal 15 all'ultimo giorno del mese in corso: in tal caso verranno addebitati i primi quindici giorni del mese successivo.



3.6 Costi del servizio

La **determinazione delle rette** relativa ai posti convenzionati per la frequenza al nido è stabilita dalla convenzione tra il Comune di Latisana e la Cooperativa ITACA, approvata con delibera di giunta n. 208 del 11.09.2002. Le quote di partecipazione a carico delle famiglie sono stabilite dal Comune. Per la determinazione delle rette si utilizza il calcolo ISEE per la frequenza al nido d'infanzia.

Per le famiglie non residenti nel Comune di Latisana le rette di frequenza sono stabilite da capitolato coerentemente con il costo retta in essere per i b/ni convenzionati con il Comune di Latisana.

Iniziativa a favore di famiglie in situazione di svantaggio economico. Alle famiglie in situazione di svantaggio economico con un ISEE inferiore ai 5.000 € che non hanno richiesto, e pertanto non percepiscono, contributi derivati da fondi comunali o regionali, il servizio Nido d'Infanzia "Arca di Noè" applica uno sconto pari al 3% del costo totale della retta di frequenza, prevista per il tempo pieno o per il part-time. Le famiglie interessate a tale offerta dovranno presentare alla Coordinatrice del Servizio il proprio ISEE ad attestazione del requisito.

3.6.1 Servizi compresi nella retta del servizio

La retta, oltre al servizio educativo, comprende:

- il servizio educativo
- il servizio di cura e igiene degli ambienti
- il servizio pasti
- il servizio di manutenzione degli impianti
- il servizio di manutenzione del verde
- gli incontri periodici con i genitori
- le utenze
- le assicurazioni
- i pasti (pranzo e merende)
- i pannolini
- i prodotti per l'igiene personale del bambino
- il materiale di cancelleria
- il materiale ludico
- i prodotti per l'igiene e la sanificazione degli ambienti

3.6.2 Modalità di pagamento della retta

I primi giorni di ogni mese, a ricevimento della fattura, i genitori pagheranno l'importo spettante tramite bonifico bancario alla Cooperativa ITACA entro il 15 del mese. I genitori si impegnano a produrre fotocopia della ricevuta di pagamento alla direttrice del Nido.

In caso di assenza e di primo ambientamento del minore sarà detratta metà della quota pasto al genitore (dal primo giorno in poi); il rimanente importo verrà detratto al Comune in un'ottica di compartecipazione alle spese.

Nel caso in cui il bambino fosse totalmente a carico del Comune, la quota pasto verrà detratta interamente al Comune, se fosse a carico della famiglia, verrebbe detratta alla famiglia.

In caso di mancato pagamento della fattura entro i tempi stabiliti, la Cooperativa riterrà l'iscrizione automaticamente decaduta.

Per gli ambientamenti effettuati entro il quindici del mese, la quota di partecipazione a carico della famiglia sarà quella stabilita dal Comune (mese intero); per gli ambientamenti dopo il quindici del mese, la quota di partecipazione verrà dimezzata.

Per le chiusure prolungate del Nido, oltre i 5 giorni consecutivi lavorativi, stabilite di volta in volta dal



Comitato di Gestione, la Cooperativa Itaca calcolerà la retta per le settimane effettive di frequenza. Il conteggio verrà effettuato dividendo il mese per quattro settimane.

I pagamenti delle rette devono essere effettuati mediante Bonifico Bancario presso:
INTESA SAN PAOLO SPA Filiale Accentrata Terzo Settore Milano
IBAN: IT31P0306909606100000078754

Mancato pagamento della retta. Nel caso la famiglia non provveda a saldare la fattura entro 20 giorni dal suo ricevimento, e non provveda a darne giustificato motivo al Direttore del servizio, la Cooperativa invierà mediante raccomandata A.R. un sollecito. Trascorsi 15 giorni lavorativi dalla data di invio del sollecito e in assenza di regolarizzazione dei pagamenti o di una giustificazione del ritardo, la Cooperativa è autorizzata a non accogliere il bambino all'interno del Nido. La famiglia sarà comunque obbligata a pagare l'intera somma dovuta non saldata più l'intera retta del mese in corso.

3.7 Informazioni generali sul servizio

3.7.1 Obblighi della struttura

Il Nido D'Infanzia si impegna nei confronti dei bambini e delle loro famiglie ad ottemperare ai seguenti obblighi:

- **Regolarità nell'erogazione del servizio** secondo le disposizioni definite dal Regolamento e nel rispetto della normativa vigente. In caso di funzionamento irregolare o interruzione di servizio, garantisce l'adozione di interventi volti al contenimento del disagio.
- **Qualità nell'erogazione del servizio** attraverso il sistema di gestione per la qualità (ISO 9001).
- Possesso da parte del personale dei **requisiti professionali** richiesti dalle vigenti norme regionali sui nidi d'infanzia e dei **requisiti morali** richiesti dalla normativa nazionale (la verifica avviene mediante acquisizione del Certificato del Casellario Giudiziale).
- **Aggiornamento professionale** del personale attraverso un Progetto Formativo Permanente che offre spazi e tempi per la riflessione e l'approfondimento e consente di arricchire il proprio bagaglio culturale e professionale.
- **Tutela nel trattamento dei dati** dei bambini e delle loro famiglie come da normativa europea e nazionale.
- **Etica Professionale**, la Cooperativa ha adottato il proprio Codice Etico e dei Comportamenti relativo al Modello per la prevenzione dei reati di cui al D.lgs. 231/01, quale carta di riferimento per la qualità etica e relazionale degli interventi e per la **legalità**.
- **Prevenzione e sicurezza**, la Cooperativa applica appieno la normativa relativa alla salute e sicurezza sul lavoro e nei confronti dei propri utenti, ha attivato da tempo un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001).

3.7.2 Divieti

- Sono rigorosamente vietate mance e compensi al personale del servizio.
- All'interno della struttura è vietato fumare (Legge 16 Gennaio 2003 N.3, Art. 51).



4. Modalità di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta dei servizi

4.1 Suggestimenti e reclami

Un reclamo/suggestimento può essere presentato in forma scritta compilando l'apposito modulo disponibile nel servizio, o anche su semplice foglio bianco, il reclamo/suggestimento può anche essere elevato in forma verbale, rivolgendosi direttamente alla Direttrice del Nido. È compito della Direttrice analizzare le situazioni segnalate e intervenire allo scopo di accertarne la natura, le cause e la gravità, definendo eventuali azioni correttive o di miglioramento che vengono condivise con l'equipe.

I suggestimenti e le segnalazioni dei genitori permettono al gestore di approfondire quanto segnalato e di adeguare i propri servizi alle aspettative degli utenti, rendendo un servizio migliore.

Qualunque espressione di insoddisfazione od eventuale segnalazione di disservizi che richieda una risposta può essere segnalata, anche verbalmente, presso la struttura o presso la Cooperativa stessa, in Vicolo Selvatico 16 a Pordenone.

Ai reclami pervenuti per iscritto, la Cooperativa è tenuta a dare risposta scritta entro trenta giorni dall'avvenuta ricezione del reclamo medesimo, evidenziando le eventuali giustificazioni dell'accaduto e le azioni intraprese.

Nel caso i genitori rilevassero disfunzioni gravi nell'erogazione di uno o più prestazioni previste dalla presente Carta e tali disfunzioni risultassero accertate, la Cooperativa è tenuta a risarcire le famiglie interessate rimborsando un importo calcolato sulla retta mensile in proporzione alle giornate in cui i disservizi sono stati segnalati e verificati.

Rimane comunque salva la facoltà per l'interessato, di chiedere, ai sensi di legge, il ristoro di eventuali ulteriori danni subiti per le omissioni e/o negligenze di cui sopra.

4.2 Rimborsi per eventuali danni

Qualora il personale provochi danni al bambino, verrà effettuata un'istruttoria per accertare le responsabilità, per danni di elevato costo verrà incaricato un perito assicurativo che quantificherà le somme da rimborsare alla famiglia, qualora il danno sia di piccola entità all'utente verrà proposto l'acquisto a spese della struttura di un bene equivalente.

4.3 Coperture assicurative

La Cooperativa ITACA mantiene attiva la copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi RCT (per clienti, loro familiari, visitatori, fornitori) e la copertura assicurativa per responsabilità civile verso gli operatori RCO.

ALLEGATI

- Regolamento
- Tariffario
- Modulo per la raccolta di suggestimenti e reclami

Carta dei servizi aggiornata a maggio 2023