



NIDO D'INFANZIA "FARFABRUCO"

Pordenone viale Treviso n.4

Tel. 0434-504027

GESTIONE e PROPRIETA': Cooperativa Sociale Onlus ITACA

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

CARTA DEI SERVIZI NIDO D'INFANZIA "FARFABRUCO" PORDENONE

Gentile genitore,

con questa Carta dei Servizi vogliamo farLe conoscere il Nido d'Infanzia Farfabruco, 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 alla Cooperativa Itaca e in questa sede il servizio è attivo dal 2006.

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 Suggerimento, segnalazione, reclamo – 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 della residenza.

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

Il Presidente della Cooperativa

Paolo Castagna

La Direttrice/ore del Nido

Sabina Capolo

INDICE

Sommario

1. Descrizione della struttura della Carta dei Servizi e riferimenti normativi	4
2. Principi generali	4
3. Strumenti per l'attuazione dei principi elaborati	6
3.1 Il Servizio e la Cooperativa	6
3.2 Mission generale	7
3.2.1 Mission e Vision della Cooperativa	7
3.2.2 Interlocutori del servizio	7
3.2.3 Obiettivi generali del servizio	8
3.3 La Struttura	9
3.3.1 La struttura organizzativa	9
3.3.2 Caratteristiche strutturali	11
3.3.2 Localizzazione - Come raggiungerci	12
3.3.3 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo	13
3.3.4 Orario di funzionamento	14
3.3.5 Calendario annuale	14
3.3.6 Frequenza e assenze del bambino	14
3.4 Attività - Servizi offerti e relativi standard di qualità	15
3.4.1 Certificazione di qualità	17
3.4.2 Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente	18
3.4.3 Pasti e sicurezza alimentare (HACCP)	18
3.4.4 Attuazione delle norme relative alla sicurezza	18
3.4.5 Attuazione delle norme in merito alla protezione dei dati personali (Privacy)	19
3.4.6 Comunicazione con le famiglie	19
3.4.7 Rapporti con il territorio	20
3.4.8 Servizi affidati all'esterno	20
3.5 Criteri e procedura di accesso al servizio, lista attesa	20
3.5.1 l'ambientamento e inserimento	20
3.5.2 Ritiro del bambino	21
3.6 Costi del servizio	21
3.6.1 Servizi compresi nella retta del servizio	22
3.6.2 Modalità di pagamento della retta	22
3.7 Informazioni generali sul servizio	22
3.7.1 Obblighi della struttura	22
3.7.2 Divieti	23
4. Modalità di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta dei servizi	24
4.1 Suggerimenti e reclami	24
4.2 Rimborsi per eventuali danni	24
4.3 Coperture assicurative	24
ALLEGATI	24

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
- Convenzione Internazionale dei Diritti del fanciullo (L. 176/91),
- L.R. n.20 del 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 e della sua famiglia che si concretizza nella progettazione degli interventi educativi mediante la predisposizione annuale, del Progetto educativo.

- **sviluppo armonico ed integrato del bambino:** 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

CARTA DEI SERVIZI NIDO D'INFANZIA "FARFABRUCO" PORDENONE

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.

• **continuità del servizio:** 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;

- **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 dell'Nido d'Infanzia;

- **partecipazione:** la partecipazione delle famiglie alla vita del nido viene sempre garantita. Le famiglie hanno diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che le riguardano e possono formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Particolare attenzione è dedicata all'interazione con le famiglie al fine di renderle "protagoniste attive" del progetto educativo, favorendone la continuità. Il personale dell'Nido d'Infanzia e i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione di questa Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata che si realizza nel Comitato di Gestione dell'Nido d'Infanzia.

Strumenti di gestione partecipata che meglio vengono dettagliati nel regolamento sono:

- l'Assemblea dei genitori
- l'Incontro di Sezione
- il Colloquio individuale

La Partecipazione e la Condivisione continua con la famiglia vengono realizzate attraverso una continua informazione con questi strumenti:

- Carta dei Servizi
- Regolamento del nido
- allestimento di una Bacheca per i genitori dove vengono affissi gli avvisi, le comunicazioni, le notizie dal territorio riguardanti la prima infanzia.

3. Strumenti per l'attuazione dei principi elaborati

3.1 Il Servizio e la Cooperativa

Il servizio. Il Nido d'Infanzia "Farfabruco" 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.

Il "Farfabruco" può ospitare n 32 bambini, + il 15% previsto dalla regione, nella fascia di età 3-36 mesi. E' aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30, con possibilità di estendere il servizio alle 17 e/o alle 17.30 qualora almeno 5 famiglie lo richiedano.

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.

Opera in stretta collaborazione con la famiglia e/o in alternativa ad essa, si integra con gli altri servizi culturali e sociosanitari rivolti alla prima infanzia. Per una gestione partecipata del servizio favorisce la presenza della famiglia, nei vari momenti che costituiscono il servizio: nella fase dell'ambientamento del bambino al Nido e/o del reinserimento dopo la pausa estiva, nella quotidianità, negli incontri ed i colloqui con le famiglie.

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;

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 Pordenone in data 12.03.2012 ai sensi del D.P.G.R. del 14.02.1990 n. 083, è aperto in modo continuativo dal 8 marzo 2006, è accreditato con il Comune di Pordenone da aprile 2006. Il Farfabruco è anche convenzionato con la Regione per i voucher regionali 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, i minori e i 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. Praticiamo 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 Sabina Capolo

Tel 0434-504027

E-mail s.capolo@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:

- 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;
- 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;
- 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;

CARTA DEI SERVIZI NIDO D'INFANZIA "FARFABRUCO" PORDENONE

- 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.

Un Direttore tecnico 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.

Nell'Nido d'Infanzia operano stabilmente:

- direttore di struttura
- coordinatore pedagogico
- educatori
- personale ausiliario (cuoco e personale d'appoggio)

DIRETTORE DI STRUTTURA	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: garantire il raccordo tra i diversi servizi per l'infanzia, gli organismi del territorio, 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. scandire temporalmente gli eventi del Nido (feste, colloqui individuali con genitori,...)..
COORDINATORE PEDAGOGICO	È responsabile del coordinamento pedagogico del servizio ed dell'attività di supervisione. Assicura l'applicazione del progetto pedagogico e del progetto educativo annuale. 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: programmare le attività didattiche, discutere casi di singoli bambini con relativi interventi, consulenza nella disposizione degli arredi, supporto ai vissuti emotivi delle educatrici.
EDUCATORE	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.
CUOCO	Cura la preparazione dei pasti per i bimbi e la gestione delle derrate alimentari secondo il Piano HACCP. E' responsabile dell'applicazione del Menù previsto dall'ASFO.

CARTA DEI SERVIZI NIDO D'INFANZIA "FARFABRUCO" PORDENONE

	Si occupa di promuovere una sana alimentazione attraverso dei laboratori di cucina indirizzati ai bambini e ai genitori.
ADDETTO AI SERVIZI AUSILIARI	Ha il compito di assicurare le attività di supporto all'igiene e sanificazione degli ambienti. 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.

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).

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

- la partecipazione a riunioni periodiche di programmazione delle attività;
- la partecipazione ad incontri/riunioni di sezione o del servizio rivolte ai genitori
- l'effettuazione di colloqui individuali e incontri di verifica con i genitori dei bambini.

In caso di assenza del personale o per una qualsiasi causa che alteri il rapporto bambini-educatore, si garantisce la 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, si procederà ad individuare personale qualificato specifico per questo servizio.

La Cooperativa Itaca aggiorna continuamente il personale al fine di garantire la qualità del servizio. 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 per il raggiungimento di obiettivi qualificanti e organizzativi per la struttura stessa e comunque utili alle dinamiche del processo educativo del Nido.

Il servizio si avvale di un coordinatore pedagogico che svolge mensilmente degli incontri di supervisione su tematiche relative al servizio, in base ai bisogni emergenti dalle educatrici e delle criticità riscontrate nella pratica educativa.

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

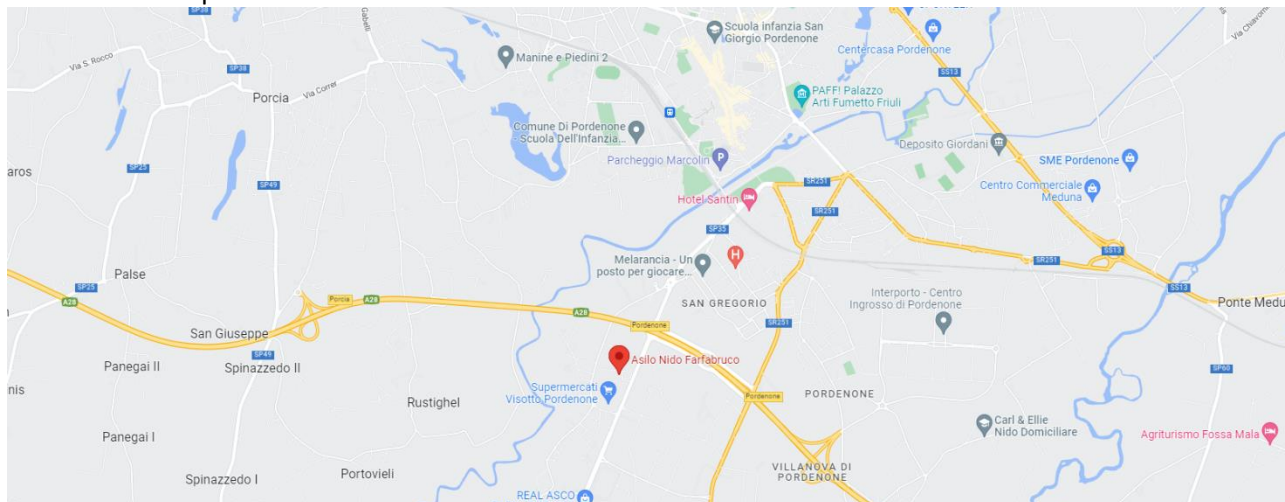
Il Nido D'Infanzia "Farfabruco" è inserito nel **Comune di Pordenone** è collocato in adiacenza alla piscina comunale, vicino al quartiere fieristico. L'edificio è circondato da uno spazioso giardino attrezzato con giochi didattici. Il giardino, con lo spazio naturale ha un fortissimo valore pedagogico associato alla possibilità, in tale contesto, di sviluppare relazioni significative. Il giardino dell'asilo nido Farfabruco è sicuro, pulito, ed adeguatamente attrezzato per far giocare all'aperto anche bambini molto piccoli.



- 1 Area accoglienza
- 2 Stanze attività di gruppo
- 1 Salone attività in comune
- 1 Area lattanti
- 1 Stanza del sonno
- 1 Bagno con fasciatoio
- 1 Cucina e Dispensa
- 2 Servizi Igienici per il personale
- 1 Spogliatoio per il personale
- 1 Magazzino
- 1 Lavanderia/Guardaroba
- 1 Ufficio
- 1 Vano Tecnico
- 1 Centrale Termica
- 1 Giardino attrezzato

3.3.2 Localizzazione - Come raggiungerci

Potete trovarci qui:



In auto indicazioni dall'autostrada: 3 min (1,9 km)
uscita Pordenone da A28 Portogruaro - Conegliano/A28,
prendi SP35 e Via Dogana fino alla tua destinazione Nido
D'infanzia Farfabruco Viale Treviso n. 4, 33170
Pordenone PN

In auto indicazioni dal centro cittadino: 4 min (2,2 km)
direzione sudest da Via Pola verso Via Codafora, alla
rotonda prendi la 1ª uscita e prendi Viale Treviso/SP35,
alla rotonda prendi la 1ª uscita e prendi Via Dogana fino
alla tua destinazione Nido D'infanzia Farfabruco Viale
Treviso n. 4, 33170 Pordenone PN

In bus. Linea R e P06 fermata fronte piscina comunale



3.3.3 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 (accogliimento, 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:

<p>L'accoglienza Dalle ore 7,30 alle ore 9 circa</p>	<p>I bambini entrano al nido. Ogni sezione ha spazi accoglienti che consentono al genitore di fermarsi e al bambino di vivere in modo sereno la separazione della mamma o del papà, con l'aiuto dell'educatore.</p>
<p>I pasti ore 9.00-9.30 ore 11.15/30 ore 15.00</p>	<p>merenda del mattino pranzo merenda del pomeriggio</p>
<p>Il sonno ore 12.45 -15.00</p>	<p>È un momento delicato nella giornata del bambino che per potersi "abbandonare con fiducia" e per "lasciare temporaneamente" ciò che lo circonda, dev'essere rassicurato dall'educatore di riferimento attraverso la costruzione di abitudini individuali (l'orsetto, il ciuccio ..) e di gruppo (la ninnananna, il racconto di una fiaba..). Il riconoscimento e il rispetto di queste abitudini e delle emozioni che questo momento scatena permettono ad adulti e bambini di creare gradualmente uno spazio privilegiato, all'interno del quale sentirsi riconosciuti ed accolti nei propri bisogni. Se nel corso della giornata un bambino sentisse il bisogno di riposarsi, l'educatore lo asseconda.</p>
<p>La cura personale</p> <ul style="list-style-type: none"> • dopo la merenda • dopo il pranzo • dopo la nanna 	<p>Cambio e igiene del bambino. È un momento di relazione privilegiata tra educatore e bambino fatto di coccole, di gesti individualizzati e di pratiche quotidiane. Il coinvolgimento attivo del bambino promuove e sostiene il suo processo di crescita verso l'autonomia. Al di là di questi momenti fissi, l'igiene del bambino è sempre comunque assicurata in ogni momento della giornata.</p>
<p>Le attività educative Dalle 10.00 alle 11.15 Dalle 16 alle 17.30</p>	<p>Dall'ingresso all'uscita ogni azione fatta per e con il bambino è un'attività educativa. Le attività educative al di fuori delle routines qui descritte, sono momenti nei quali, attraverso il gioco, si sperimenta e si sviluppano abilità motorie, sociali, linguistiche, sensoriali, cognitive.</p>

3.3.4 Orario di funzionamento

Il servizio funziona **dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 17.30**. La permanenza del bambino all'asilo nido non potrà essere superiore alle 10 ore giornaliere. È prevista la possibilità di utilizzare il servizio nelle seguenti fasce orarie:

Tipo di frequenza	Orario	Orario d'uscita
Part-time mattina 1	Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 13.00	Dalle ore 12.30 entro le ore 13
Part-time mattina 2	Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 13.30	Dalle ore 12.30 entro le ore 13.30
Tempo pieno parziale 1	Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.00	Dalle ore 15.30 entro le ore 16
Tempo pieno parziale 2	Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30	Dalle ore 15.30 entro le ore 16.30
Tempo pieno parziale 3	Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17	Dalle ore 15.30 entro le ore 17
Tempo pieno	Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.30	Dalle ore 15.30 entro le ore 17.30

Per le famiglie che utilizzano il tempo part-time 1 e 2 è possibile chiedere, con preavviso di almeno tre giorni, di utilizzare, per non più di 10 volte l'anno, una fascia oraria diversa dalla propria. Tale differenza d'orario prevede un incremento della retta secondo quanto previsto dal Tariffario in uso.

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.

I ritardi sono considerati casi eccezionali ed episodi isolati.

In caso di ritardi reiterati nel tempo, la Cooperativa può provvedere a richiamare la famiglia al rispetto del presente regolamento tramite una lettera scritta o a convocarla per un colloquio.

3.3.5 Calendario annuale

Il Nido D'Infanzia "Farfabruco" è aperto per 11 mesi all'anno, escluso il mese d'agosto. Il Calendario di Funzionamento del servizio determina, di anno in anno l'inizio e la fine dell'anno educativo e le chiusure previste. Il calendario viene comunicato per iscritto ai genitori all'inizio dell'anno educativo.

Alla ripresa delle attività a settembre, per la prima settimana, l'orario d'apertura è limitato al mattino per permettere ai bambini che hanno già frequentato l'anno precedente, un reinserimento graduale.

L'inserimento di nuovi bambini è previsto secondo un calendario stabilito al fine di assicurare un inserimento graduale.

3.3.6 Frequenza e assenze del bambino

La frequenza del Nido ha carattere di continuità. La frequenza del bambino al Nido viene registrata su un apposito registro consultabile dai genitori. In caso di assenza del bambino, la famiglia è tenuta ad avvertire telefonicamente e tempestivamente il personale del nido d'infanzia.

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 - 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 (Percettivo, 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				
	Festeggiamenti Carnevale		Corsi di cucina per genitori	

CARTA DEI SERVIZI NIDO D'INFANZIA "FARFABRUCO" PORDENONE

Il progetto educativo

Il progetto educativo rappresenta 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.

CARTA DEI SERVIZI NIDO D'INFANZIA "FARFABRUCO" PORDENONE

Questa concezione dei servizi alla prima infanzia sviluppata dalla Cooperativa Itaca e concretizzata dall'equipe del Nido, 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.

La Cooperativa eroga un servizio di qualità che realizza secondo i principi della L.R. 20/05 e mettendo in atto i criteri dell'art. 20 riguardanti l'accreditamento comunale, in particolare:

- a) le competenze professionali
- b) il coordinamento pedagogico
- c) l'elaborazione di un progetto educativo
- d) struttura idonea e conforme alla normativa vigente
- e) materiale ludico-didattico che rispetta le norme dell'Unione Europea

La Cooperativa ha 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
PREPARAZIONE PASTI	Preparare i pasti con attenzione al bilanciamento calorico e alla stagionalità e festività, nel rispetto 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

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.

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.

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

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.

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.

Per ragioni di sicurezza è vietato il consumo di alimenti di preparazione casalinga durante le ore di servizio, eventuali prodotti conferiti al Nido in occasione di feste devono essere acquistati presso negozi e i prodotti devono essere accompagnati da scontrino

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

CARTA DEI SERVIZI NIDO D'INFANZIA "FARFABRUCO" PORDENONE

misura di bambino", per favorire l'autonomia nel momento del pranzo, dell'igiene personale e nei movimenti del gioco.

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 qualità.

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

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 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.

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.

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 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

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

3.4.8 Servizi affidati all'esterno

Sono affidati a ditte esterne, il servizio di pulizia degli ambienti e la manutenzione del verde, le manutenzioni tecniche periodiche ordinarie e straordinarie degli impianti.

3.5 Criteri e procedura di accesso al servizio, lista attesa

Hanno diritto all'ammissione al Nido i bambini che abbiano compiuto 3 mesi di età. In particolari situazioni personali o familiari, può essere autorizzata anche la frequenza di bambini di età superiore ai 3 anni.

I bambini frequentanti che compiono il terzo anno di età durante l'anno possono usufruire del servizio fino alla chiusura dell'anno in corso.

Per iscriversi al servizio, è necessario compilare la domanda d'iscrizione. Le domande possono essere presentate in qualsiasi momento dell'anno.

Conferma iscrizione anno educativo successivo. L'iscrizione al nido d'infanzia si riferisce ad un anno educativo. Per confermare l'iscrizione all'anno successivo è necessario compilare entro il mese di gennaio di ogni anno, il modulo di Conferma Iscrizione. Tale conferma scritta garantisce alla famiglia l'acquisizione del diritto al mantenimento del posto. Successivamente, nel caso in cui la famiglia intenda recedere da tale diritto, la cooperativa, causa la mancata copertura del posto, addebiterà alla famiglia la retta corrispondente al mese di settembre. Nel caso in cui la famiglia non intenda confermare l'iscrizione per l'anno successivo, non dovrà alla cooperativa alcun corrispettivo.

Lista d'attesa. Per coloro che restano esclusi, viene redatta una lista d'attesa. Nel caso durante l'anno si verificino dei ritiri, si provvede a reintegrare il posto lasciato libero con il primo bambino della lista d'attesa.

Diritto di accesso. La Cooperativa ha definito nel dettaglio criteri di accesso trasparenti tramite uno specifico Regolamento.

3.5.1 l'ambientamento

L'ambientamento al Nido è un momento molto delicato sia per il bambino che per i genitori.

Il Farfabruco prevede un percorso specifico per questo primo periodo che si pone come obiettivi principali:

- creare una relazione di fiducia con la famiglia
- favorire un clima sereno per consentire al bambino di comprendere cosa gli sta accadendo per poter iniziare positivamente la nuova esperienza al nido.
- accogliere le emozioni di bambini e genitori

Più momenti d'incontro precederanno questo momento al fine di creare un rapporto che favorisca un clima sereno, di fiducia, di scambio e una stretta collaborazione tra educatrice di riferimento e genitore.

Il percorso da noi proposto prevede:

- visita pre-ingresso del nido e spiegazione del suo funzionamento.
- Colloquio individuale tra genitore ed educatrice di riferimento. Il colloquio permette una conoscenza reciproca, prima dell'inserimento del bambino. Nel colloquio vengono chiariti obblighi ed aspettative

CARTA DEI SERVIZI NIDO D'INFANZIA "FARFABRUCO" PORDENONE

da entrambe le parti e tutte le questioni di ordine pratico.

- Scheda informativa sul bambino compilata dai genitori; utile per avere le informazioni principali riguardanti le abitudini, le esperienze e lo sviluppo del piccolo.
- Incontro grupppale di condivisione dei tempi e delle modalità dell'inserimento.

L'ambientamento Partecipato

Il percorso d'ambientamento che il nido d'infanzia Farfabruco propone, è l'ambientamento in tre giorni o anche detto, ambientamento partecipato. Con l'ambientamento in tre giorni il genitore trascorre tre giorni interi al nido, vive l'ambiente insieme al proprio bambino e partecipa gradualmente insieme a lui alle varie routine della giornata. Così facendo il genitore può far da tramite, da guida all'esplorazione del nuovo ambiente e delle nuove persone che lo abitano e ha la possibilità di accompagnare il proprio bambino a scoprire i momenti che lo caratterizzano: dal gioco, alla merenda, alle attività, al cambio del pannolino, al pasto e del sonnellino.

Durante queste prime giornate il genitore potrà conoscere meglio l'educatrice, l'intera equipe educativa e tutto l'ambiente che lo circonda. Invece il bambino, vivendo giorno dopo giorno la quotidianità del nido insieme al proprio genitore acquisterà una maggiore prevedibilità temporale della giornata.

Questo permetterà ai bambini e ai genitori di sviluppare un maggior senso di sicurezza e padronanza del nuovo contesto ed arrivare insieme a vivere con **fiducia** il primo distacco.

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.

Nel caso la famiglia decida di far terminare la frequenza del bambino prima della fine dell'anno educativo (ultimo giorno lavorativo di luglio) deve comunicarlo in forma scritta al Direttore del servizio **entro e non oltre il 31 del mese precedente** la cessazione della frequenza.

Nel caso il ritiro non venga comunicato con tale anticipo, la retta sarà addebitata per intero.

Con il ritiro del bambino decade il mantenimento del posto al nido.

3.6 Costi del servizio

La frequenza del Nido comporta il pagamento di una retta mensile. L'importo della retta è determinato dall'orario di frequenza del bambino.

Le rette sono definite nel Tariffario consegnato alle famiglie, in allegato alla presente Carta dei Servizi.

Nei periodi di inserimento o chiusura prevista dal calendario di funzionamento del servizio, l'importo della retta è applicato per intero senza detrazioni.

Non è prevista nessuna retta per il mese d'agosto.

Nel caso l'inserimento del bambino al nido avvenga dopo il 15 del mese, verrà applicata alla retta di quel mese, una riduzione pari al 30% della retta stessa.

Nel caso di assenza per malattia e/o per altri motivi, anche per periodi lunghi, la famiglia è tenuta a corrispondere comunque la retta per intero.

Nel caso il bambino non frequenti durante il periodo estivo, ma confermi l'iscrizione per l'anno successivo, la famiglia è tenuta a corrispondere comunque la retta per intero.

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 "Farfabruco" 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 Direttrice 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 di preparazione dei 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 pagamenti delle rette possono essere effettuati mediante Bonifico Bancario presso gli istituti accreditati o in contante presso gli uffici amministrativi della cooperativa Itaca. All'inizio della frequenza verrà consegnato il modulo "Indicazioni per i pagamenti" che riporta gli istituti accreditati vigenti.

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.

CARTA DEI SERVIZI NIDO D'INFANZIA "FARFABRUCO" PORDENONE

- **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).
- Avere rapporti di lavoro privati tra educatori e genitori.

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

4.1 Suggerimenti e reclami

Un reclamo/suggerimento può essere presentato in forma scritta compilando l'apposito modulo disponibile nel servizio, o anche su semplice foglio bianco, il reclamo/suggerimento può anche essere elevato in forma verbale, rivolgendosi direttamente al Direttore del Nido. È compito del Direttore 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 suggerimenti 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

Carta dei servizi aggiornata a dicembre 2023