



CARTA DEI SERVIZI

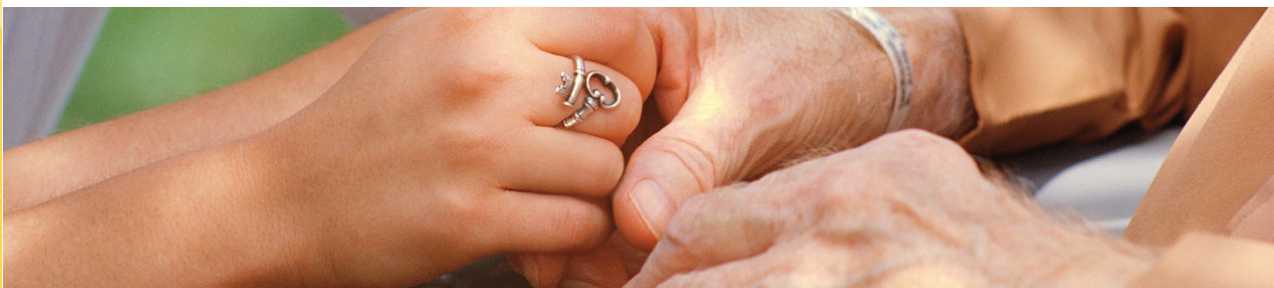
ASILO NIDO
"PIETRACUTA - SAN LEO"



www.ambra-sociale.coop

INDICE

Lettera del presidente Manuela Polizzi	3	Il nostro personale	12
Chi siamo	4	Partecipazione dei genitori	
Dove siamo	4	alla vita del nido scuola	13
La storia della cooperativa	5	Tariffa	13
Missione e obiettivi generali aziendali	5	Impegni e programmi	14
Il micronido "Pietracuta - San Leo"	6	Formazione del personale	14
Cornice normativa di riferimento	6	Attuazione D.LGS 81/2008 e succ.mod.	14
Principi fondamentali		Attuazione del regolament	
sull'erogazione del servizio	7	europeo 679/2016 in materia	
Eguaglianza ed imparzialità	7	di trattamento dei dati personali	14
Efficacia ed efficienza	7	Strumenti di monitoraggio del servizio	14
Partecipazione	7	Tutela e reclami	15
Trasparenza	7	Validità della Carta dei Servizi	15
Continuità	7		
Qualità	7		
Una carta per tre diritti	8		
Diritti dei bambini	8		
Diritti degli insegnanti	8		
I diritti dei genitori	8		
I valori del progetto educativo	9		
I servizi offerti	10		
Caratteristiche del servizio	10		
Modalità di ammissione	10		
Orari	10		
Micro-Nido	10		
Struttura	11		
Servizio di ristorazione	11		
La giornata educativa	11		



LETTERA DEL PRESIDENTE MANUELA POLIZZI

Gentili famiglie

oggi le informazioni che consentono di orientarsi meglio nell'usufruire dell'offerta dei servizi sul territorio si raccolgono in un documento detto "Carta dei Servizi", una guida che, fornendo dati e notizie indispensabili a tutti coloro che vogliono essere informati sull'identità complessiva dei servizi, contribuisce a migliorare sempre più la relazione con l'utenza.

La Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione delle prestazioni e in particolare essa tende a:

- costituire lo strumento volto a migliorare la qualità delle attività e del servizio tramite l'uso di adeguate risorse e tecniche, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e del sistema di qualità aziendale certificato ai sensi della norma ISO 9001:2015;
- stabilire per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento e risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard che siano verificabili;
- indicare precisi riferimenti per le segnalazioni e reclami;
- predisporre adeguato strumento di rilevazione della soddisfazione per il servizio erogato, con il questionario di gradimento, nell'ottica del miglioramento continuo.

Con la Carta dei Servizi vogliamo raccontare la nostra storia di qualità, esperienza e valori a cui ci ispiriamo nella gestione dei servizi educativi.

Il MICRONIDO fa riferimento ai valori pedagogici e culturali che riconoscono i bambini come destinatari di diritti individuali, giuridici, civili e sociali, come costruttori di proprie culture e pertanto partecipanti attivi, attraverso le relazioni con gli altri coetanei, adulti ed educatori, all'organizzazione della propria identità - autonomia ed indipendenza.

Con il continuo confronto aperto tra educatori, genitori, coadiuvati dalla supervisione pedagogica, si costruisce la rete collaborativa e di interazioni sempre orientata all'aggiornamento e alla sperimentazione di "proposte nuove" di educazione, cultura e vita.

Il presidente di Cooperativa Sociale Ambra
Manuela Polizzi

CHI SIAMO

COOPERATIVA SOCIALE AMBRA

Via Danubio, 19
42124 - REGGIO EMILIA (RE)
Tel. +39 0522 515174
Fax +39 0522 271245
Email info@ambra-sociale.coop
Codice Fiscale e Partita IVA 01613430352
www.ambra-sociale.coop

Presidente Cooperativa Sociale Ambra

Manuela Polizzi

Tel. +39 0522 515174 int. 123
polizzi.m@ambra-sociale.coop

Sede Struttura "Pietracuta - San Leo"

Via Marecchiese
Località Libiano snc, Pietracuta
47865 San Leo

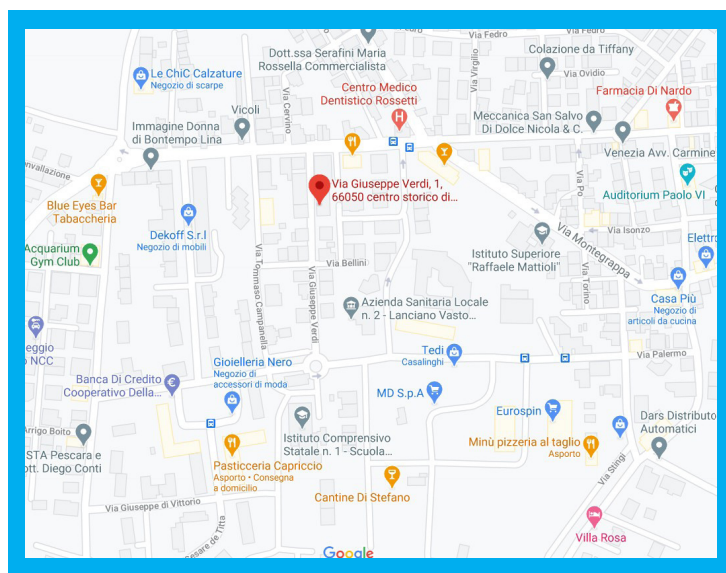
Responsabile del servizio

Elena Valentini

nidosansalvo@ambra-sociale.coop

DOVE SIAMO

Via Marecchiese
Località Libiano snc, Pietracuta
47865 San Leo



LA STORIA DELLA COOPERATIVA

Cooperativa Sociale Ambra nasce da una forte volontà di crescita professionale di un piccolo gruppo di operatori e operatrici che svolgevano servizi assistenziali agli anziani: era il 1995 e la storia della cooperativa inizia da questa forte presa di coscienza e volontà di sviluppo della professionalità e autonomia di circa trenta assistenti ed infermieri professionali.

Dall'originaria esperienza di erogazione di servizi essenzialmente alle dipendenze di terzi, il gruppo ha maturato esperienze e competenze tecniche tali da portare la cooperativa a progettare autonomamente il proprio futuro e di creare Cooperativa Sociale Ambra.

Questa crescita è avvenuta anche grazie ad un quadro di valori e di sensibilità che ancor oggi contraddistinguono l'impresa: la valorizzazione del socio, il riconoscimento costante dei diritti di chi lavora e di chi è assistito, la sensibilità ai bisogni del territorio, la volontà di operare per la crescita economica e sociale del paese, fornendo servizi alla persona qualitativamente e quantitativamente efficaci.

La crescita della cooperativa è frutto del confronto e dell'integrazione di esperienze diverse accomunate da valori condivisi; in tal senso si annovera, nel gennaio 2010, l'unificazione con la cooperativa sociale Raggio Verde di Rimini, nel 2014 con la Cooperativa Totem di Reggio Emilia e con la Cooperativa Sofia di Carpi.

La flessibilità di Cooperativa Sociale Ambra è frutto di sforzi, di sensibilità, di energia che non hanno una caratterizzazione regionale, ma la ricchezza di contributi e di apporti che provengono da realtà anche molto diverse, accomunate da una idea di impresa sociale che intende essere moderna, dinamica, attenta alle esigenze dei singoli cittadini e degli enti pubblici.

Cooperativa Sociale Ambra è oggi presente in Emilia Romagna, Lombardia, Piemonte, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo: da ogni luogo ricava cultura, idee e stimoli per la propria crescita e ad ogni relazione sociale e territoriale propone percorsi di crescita, formazione e progettualità sostenibili, affinché si sostenga e rafforzi un cammino di miglioramento dello standard qualitativo dei servizi e della vita per i soci lavoratori e per i cittadini del nostro paese.

MISSIONE E OBIETTIVI GENERALI AZIENDALI

Cooperativa Sociale Ambra si pone l'obiettivo di diventare un punto di riferimento per il settore socio assistenziale - sanitario in Italia, offrendo servizi di educazione, cura, assistenza e riabilitazione, finalizzati a soddisfare i bisogni di tutte le categorie sociali di interesse, quali anziani, infanzia, minori e disabili psichici attraverso professionalità dotate di competenze tecniche e gestionali maturate attraverso l'esperienza e la formazione continua, orientate al mercato e alla creazione e gestione di relazioni con il territorio.

IL MICRONIDO "SAN LEO"

Il **MICRO-NIDO** è un Servizio di Nido (fascia 0-3 anni), **orario 8:00 - 13:00** e iscrizioni **anche per i bambini non residenti** nel Comune di San Leo.

Sorge nella località di Libiano a Pietracuta in una posizione comoda con facilità di parcheggio.

Per informazioni e iscrizioni ci si deve rivolgere all'Ufficio scuola del Comune di San Leo secondo gli orari di apertura dell'ufficio comunale.

L'obiettivo del Servizio è quello di **offrire un servizio educativo di qualità** e un **sostegno alle famiglie** che devono conciliare orari di lavoro con la funzione genitoriale e educativa e il progetto del Servizio nasce dall'idea di creare un servizio rivolto all'Infanzia, rivolto al territorio di San Leo, attento alle esigenze delle sue famiglie.

CORNICE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il Nido Pietracuta è un servizio di Nido dell'Infanzia autorizzato ai sensi della normativa regionale del 1 gennaio n. 1/2000 "Norme in materia di servizi per la prima infanzia" e successive modifiche ed integrazioni.

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La struttura indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'erogazione dei servizi del NIDO si basa sui principi di eguaglianza e imparzialità. È garantito l'accesso a tutti, senza distinzione. Nessuna situazione di svantaggio, psichico o fisica, differenza di genere e nazionalità potrà costituire motivo di discriminazione, esclusione e/o mancata ammissione al servizio. Nei confronti dell'utenza vengono adottati criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e trasparenza nelle comunicazioni.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il NIDO si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi educativi.

PARTECIPAZIONE

Il NIDO propone un'idea di partecipazione delle famiglie alla vita e all'identità del servizio come parte integrante del progetto educativo. Partecipare vuol dire, per il NIDO, condividere sensi e significati dell'educare in un'ottica democratica e di corresponsabilità educativa.

TRASPARENZA

La trasparenza rende noti i criteri e modalità della gestione e soprattutto si garantiscono momenti di incontro e confronto con gli educatori/insegnanti, sia collettivi che individuali, durante tutto l'anno.

CONTINUITÀ

È assicurato l'impegno ad erogare un servizio regolare e continuativo secondo il calendario scolastico, senza interruzioni improprie.

Nel computo delle presenze non è conteggiato il coordinatore, che può prestare il proprio servizio in modo non esclusivo per la struttura.

QUALITÀ

È obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio e la verifica della qualità del servizio erogato.

UNA CARTA PER TRE DIRITTI

DIRITTI DEI BAMBINI

I diritti dei bambini di essere riconosciuti soggetti di diritti individuali, giuridici, civili e sociali: portatori e costruttori di proprie culture e pertanto partecipanti attivi alla costruzione delle loro identità, autonomie e competenze attraverso relazioni e interazioni con i coetanei, gli adulti, le idee, le cose, gli eventi veri e immaginari di mondi comunicanti.

Questo, mentre afferma premesse fondamentali per una più alta condizione di cittadinanza dell'individuo e dei suoi rapporti interumani, accredita ai bambini, e a ogni bambino, dotazioni e potenzialità native di straordinaria ricchezza, forza, creatività che non possono essere misconosciute e deluse se non provocando sofferenze e impoverimenti spesso irreversibili. Di qui il diritto dei bambini di realizzare ed espandere tutte le loro potenzialità valorizzando le capacità di socializzare, raccogliendo affetto e fiducia e appagando i loro bisogni e desideri di apprendere: tanto più se rassicurati da una efficace alleanza degli adulti pronti a prestare e aiuti che privilegiano più che la trasmissione di saperi e abilità, la ricerca delle strategie costruttive del pensiero e dell'agire. Quest'ultimo aspetto è ciò che concorre a formare intelligenze creative, saperi liberi e individualità riflessive e sensibili attraverso ininterrotti processi di differenziazioni e interazioni con l'altro da sé e le altre culture..

DIRITTI DEGLI INSEGNANTI

I diritti degli insegnanti e degli operatori di ogni scuola di contribuire all'elaborazione e all'approfondimento di quadri concettuali che definiscono contenuti, finalità, e pratiche dell'educazione, attraverso confronti aperti fra loro, con i componenti del coordinamento pedagogico e dei consigli di gestione, sono in sintonia coi diritti dei bambini e dei genitori. I diritti degli insegnanti si realizzano in questo modo, concorrendo e condividendo le scelte educative, i progetti di ricerca e gli aggiornamenti professionali ed i momenti di riflessione comuni, e le necessità connesse con l'organizzazione degli ambienti e della quotidianità educativa.

Questa rete collaborativa e di interazioni multiple che si affida al contributo delle idee e delle competenze di ognuno e di tutti - è sempre aperta all'aggiornamento e alla sperimentazione - è già la proposta di un modello di ricerca, di interazione educativa, di cultura e di vita. Un modello che non solo rianima i ruoli della scuola e della famiglia ma rinnova e rafforza profondamente le forme sociali di costruzione e ricostruzione dei saperi, rappresentandosi ai bambini come qualcosa di molto vivo e stimolante, perfettamente interagibile coi bisogni e i desideri del loro modo relazionale e di appropriazioni conoscitive. Da parte degli insegnanti, di ciascuno di loro, una condizione per esaltare il dialogo e il confronto delle idee e delle esperienze e arricchire gli strumenti di valutazione e giudizio professionali.

I DIRITTI DEI GENITORI

I diritti dei genitori di partecipare attivamente, e con libera adesione ai principi statuari, alle esperienze di crescita, cura formazione dei propri figli affidati all'istituzione pubblica. Niente delega, niente estraniamento. Conferma invece di una presenza e di un ruolo dei genitori avvalorati dalla nostra lunga tradizione istituzionale. Da una parte una forte, insistente sollecitazione della scuola che sa quanto può ricavare da una buona collaborazione delle famiglie per una maggiore sicurezza e serenità dei bambini e per l'avvio di una rete comunicativa che conduca ad una più vera e reciproca conoscenza e a una più proficua e condivisa ricerca delle modalità, dei contenuti e dei valori di una più efficace educazione. Dall'altra parte genitori

1 AAVV, Una carta per tre diritti; Comune di R.E., Centro di Documentazione e Ricerca Educativa, R.E., 1995

prevalentemente giovani, di diversa occupazione, maturità, e spesso di altra provenienza etnica ma tutti in conflitto con l'esiguità dei tempi disponibili, i costi della vita, la difficoltà dei loro compiti, le paure della solitudine, le inquietudini del futuro e tutti con un gran bisogno e desiderio di contare, parlare, discutere e riflettere sui loro problemi, soprattutto sui tempi di crescita e educazione dei loro figli.

Se scuola e genitori convergono verso una cultura collaborativa interattiva che è una scelta razionale e vantaggiosa per tutti - perché tutti inseguono esperienze più cariche di senso - allora si capisce quanto sia ostile e erronea la pedagogia dell'auto-sufficienza e della prescrizione e sia invece amica e feconda la pedagogia della partecipazione e della ricerca. Partecipazione e ricerca sono in effetti due termini capaci di riassumere molto della concezione più generale della nostra teoria educativa, quanto di riassumere i requisiti migliori per avviare e sostenere la realizzazione dell'intesa educativa tra genitori ed insegnanti coi valori che essa aggiunge alla prospettiva educativa dei bambini².

I VALORI DEL PROGETTO EDUCATIVO

Il percorso verso una più alta qualità dei servizi educativi considera l'insieme dei seguenti valori a sostegno del progetto educativo:

- **“Bambine e bambini”** come soggetti protagonisti dei processi di crescita, dotati di straordinarie potenzialità di apprendimento e cambiamento, costruttori di conoscenze nella relazione con l'altro;
- **“I 100 LINGUAGGI dei bambini”**: “: la molteplicità dei linguaggi espressivi è la metafora dei cento modi di pensare, di esprimersi e di incontrare l'altro, nei cento e più linguaggi, verbali e non;
- **“Ambiente, spazi e relazioni”**: sono pensati come luoghi di continua esplorazione e ricerca, sono contesti accattivanti” concepiti per favorire esplorazioni, curiosità, interazioni; sono organizzati per favorire il benessere psicologico in un costante dialogo tra architettura e pedagogia;
- **Cultura dell’“Atelier”**: l'atelier è lo spazio di incontro e sperimentazione che sostiene i bambini nell'incontro con i diversi linguaggi espressivi, simbolici, plastici, corporei; l'ambiente stesso è pensato come interlocutore educativo;
- **“Ruolo dell'adulto e partecipazione delle famiglie”**: la partecipazione della famiglie è un aspetto fondamentale del percorso educativo per la costruzione dell'alleanza educativa tra educatori e genitori. I genitori, insieme agli educatori e ai bambini sono soggetti attivi, protagonisti di una relazione educativa che accredita ad ognuno saperi e competenze;
- **Integrazione tra culture ed etnie diverse**: il progetto di accoglienza di tutti trova spazio e ascolto delle diverse soggettività finalizzate al rispetto e alla collaborazione tra i popoli;
- **Formazione permanente del personale educativo**: per garantire una qualità educativa in relazione alle ricerche e aggiornamenti in ambito pedagogico, sociologico e psicologico.

2 AAVV, Una carta per tre diritti; Comune di R.E., Centro di Documentazione e Ricerca Educativa, R.E., 1995

I SERVIZI OFFERTI

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il NIDO propone un' **offerta educativa unica nel suo genere** dove le famiglie possono contare su un servizio che **coniuga la qualità pedagogica** - che ha reso famosa Reggio Emilia in tutto il mondo - con la **flessibilità di frequenza**, intesa non in un'ottica assistenziale ma educativa e formativa.

Ciò si traduce nella:

- possibilità per le famiglie di scegliere le **modalità di frequenza con orari flessibili** e concordando con gli insegnanti le strategie di inserimento/ambientamento;
- **iscrizioni e inserimenti in qualsiasi periodo dell'anno** (previa disponibilità di posti liberi);
- presenza di un **pedagogista** che, oltre a predisporre con le insegnanti le linee organizzative progettuali, elabora un progetto di formazione degli insegnanti e di partecipazione delle famiglie;
- **attività di atelier** con la presenza di un **insegnante-atelierista** che sostiene i linguaggi espressivi, grafici, pittorici, manipolativi e che collabora con le insegnanti e la pedagogista nella realizzazione di specifici progetti;
- possibilità di offrire **continuità Nido Scuola** ai bambini che iniziano la frequenza nella sezione di nido con il passaggio alle sezioni di Scuola dell'Infanzia;

MODALITÀ DI AMMISSIONE

La **domanda di iscrizione** al servizio **può essere presentata in qualsiasi periodo dell'anno**, previa verifica della disponibilità di posti liberi. Il **modulo per l'iscrizione è disponibile presso la sede della struttura** o all'Ufficio delle Politiche Sociali del Comune di San Leo.

Per l'iscrizione e la frequenza del bambino occorre:

- Scheda iscrizione compilata e firmata da consegnare in Ufficio (richiesta copia dei documenti di entrambi i genitori)
- Copia del libretto vaccinazioni
- Contratto di erogazione del servizio firmato da entrambi i genitori
- Prima dell'inizio della frequenza è sempre previsto un colloquio informativo con le insegnanti per concordare le modalità di inserimento/ambientamento.

ORARI

Il nido è aperto tutto l'anno: **dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 15.30.**

Su richiesta, con preavviso di un giorno, in accordo con le educatrici, è possibile gestire entrata ed uscita con orario flessibile, sempre nel rispetto delle necessità delle bambine e dei bambini e della gestione della quotidianità al nido.

NIDO

Il Servizio accoglie bambini di età fra i 12 e 36 mesi. Il numero massimo di bambini di 22 iscritti.



STRUTTURA

La struttura è dotata inoltre di:

- ingresso con gli armadietti per i bambini;
- ampie vetrate;
- atelier;
- tre ambienti sezione
- due bagni con fasciatoio, lavelli e WC a misura di bambino
- altri locali di servizio: bagno per adulti, ufficio coordinatore, piccolo magazzino, cucina
- giardino esterno recintato.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il nostro servizio di ristorazione e preparazione dei pasti è affidato alla mensa dell'Asilo Nido comunale.

I menù sono realizzati sulla base delle tabelle dietetiche e nutrizionali di ASL della Romagna. La copia del menù è disponibile e può essere consegnata a ciascuna famiglia su formato cartaceo.

I **menù** previsti dal servizio ristorazione **si alternano in autunno-inverno e primavera-estate**, e sono **differenziati per età**. In aggiunta per i bambini che necessitano di un **menù speciale**, per eventuali intolleranze o allergie, o di un **menù alternativo** per motivazioni etiche e religiose, il genitore potrà farne richiesta. Nel primo caso previa presentazione del certificato medico..

LA GIORNATA EDUCATIVA

Al NIDO la quotidianità è scandita da diversi momenti ognuno dei quali richiede sensibilità, attenzione e ascolto. I tempi della quotidianità costituiscono il "telaio" sul quale il progetto educativo prende forma, vive e si compie.

Accoglienza dei bambini e delle famiglie

L'ingresso al MICRO-NIDO è un momento delicato che prevede attenzione e ascolto dei bambini accompagnandone il saluto dai genitori nel rispetto dei tempi e delle modalità di ognuno e di avviare le prime relazioni con l'ambiente e con il gruppo degli amici. È anche il momento in cui avviene uno scambio di informazioni con i genitori sui vissuti a casa, ma anche sulle conquiste e apprendimenti dei bambini.

Merenda e assemblea del mattino

È un appuntamento a grande gruppo durante il quale, oltre ad offrire una merenda a base di frutta, i bambini vengono invitati, nel rispetto dell'età, a condividere canzoncine, lettura di libri, ma anche a raccontare vissuti, esperienze vissute a casa, ma anche al nido scuola che spesso danno avvio ad esplorazioni, ricerche e piste di approfondimento.

Momento del sonno

I bambini che hanno il bisogno di un riposino durante la mattinata si preparano al sonno in un clima di tranquillità che richiede rispetto per i rituali individuali di ogni bambino. L'educatrice, in un'atmosfera soffusa, accompagna in sezione il passaggio dalla veglia al sonno con la lettura di storie e ascolto di musica dolce.

Giochi, proposte e ricerche

Suddivisi in piccoli gruppi i bambini incontrano nei diversi spazi, proposte ludiche, materiali strutturati e non, materie diverse (creta, luce, carta, tempera...) che offrono ai bambini esplorazioni, trafficamenti, ricerche nell'incontro con diversi linguaggi attraverso i quali i bambini si esprimono e conoscono il mondo. Per tutti

è un tempo di scoperta, di condivisione, di curiosità, di apprendimenti, con la presenza di un adulto che sostiene e valorizza le diverse soggettività in un contesto privilegiato di relazione.

Igiene e preparazione al pranzo

È un tempo delicato nel rispetto di ogni bambino che richiede ascolto per soddisfare quelle che sono le diverse necessità dei bambini. Si condividono con i bambini autonomie e conquiste in un clima di serenità e benessere per accompagnarli e sostenerli nel loro processo di crescita.

Momento del pranzo

Il momento del pranzo ha una forte valenza emotiva e relazionale. È un tempo di condivisione con gli amici dove sperimentare nuovi sapori, profumi, consistenze in una logica di educazione al gusto. Il piacere di toccare, assaggiare, esplorare il cibo, viene sostenuto dall'insegnante nel raggiungimento delle autonomie soggettive.

Uscita e ricongiungimento con la famiglia

La giornata volge al termine con la consapevolezza da parte di tutti di aver offerto ai bambini una quotidianità educativa che riconosce a tutti i bambini il diritto ad una educazione di qualità. L'incontro con la famiglia ripercorre il tempo di permanenza dei bambini restituendo conquiste, autonomie, avanzamenti nella costruzione del processo di conoscenza. I genitori hanno inoltre a disposizione degli strumenti informativi cartacei che danno loro modo di conoscere quanto accade nelle sezioni. Tra questi: il **diario giornaliero** che riporta le informazioni relative al cambio, al pranzo, al sonno, il **diario di sezione** che, attraverso parole e immagini restituisce i climi del vivere insieme, gli approfondimenti, le ricerche, le ricerche dei bambini; gli **intenti progettuali** che dichiarano le intenzionalità progettuali delle insegnanti in merito ai contesti esplorativi che verranno proposti ai bambini in un'ottica di flessibilità e di cambiamento.

IL NOSTRO PERSONALE

Tutti gli operatori impiegati dalla Cooperativa Ambra sono opportunamente selezionati e formati e risultano in possesso del titolo di studio richiesto per la professione esercitata.

Personale impiegato nel servizio:

- Coordinatore pedagogico
- Educatrici (nel rispetto del corretto rapporto educatore/bambino come previsto da normativa regionale di riferimento)
- Personale ausiliario

La somministrazione del pasto viene effettuata da personale interno adeguatamente formato in materia di igiene e sicurezza degli alimenti.

PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ALLA VITA DEL NIDO SCUOLA

Il progetto educativo si basa su due valori imprescindibili quali la partecipazione e la corresponsabilità. La relazione tra i servizi educativi e le famiglie costituisce un'alleanza educativa che vede come obiettivi principali la crescita e l'educazione dei bambini, oltre allo sviluppo di un sentimento di comunità.

I momenti di incontro e scambio previsti con le famiglie sono vari e molteplici:

- **Assemblea di apertura:** avviene ad inizio anno con la presenza della pedagoga e si caratterizza principalmente come momento formale durante il quale vengono accolti nuovi genitori. Costituisce il primo momento di incontro tra il personale, le nuove famiglie e quelle che già frequentavano il servizio.
- **Incontro di sezione:** si tratta di un momento di dialogo e confronto, solitamente organizzato due volte l'anno, durante il quale educatori e genitori possono condividere un'occasione di scambio, restituzione e riflessione rispetto alla specificità della sezione.
- **Colloquio individuale:** solitamente previsto prima dell'inserimento/ambientamento in quanto permette alle educatrici di poter conoscere i genitori e raccogliere attraverso le loro parole importanti informazioni rispetto al bambino. I colloqui individuali possono inoltre venir effettuati durante l'anno ogni qual volta insegnanti o famigliari lo ritengano necessario.
- **Serate lavorative per la preparazione dei doni di Natale per i bambini - Festa di Natale - Festa di fine anno:** si propongono momenti di incontro e condivisione in alcuni momenti dell'anno. I genitori vengono coinvolti nella Festa di Natale e, con la Festa di fine anno, si conclude tutti assieme la fine dell'anno educativo con la consegna alle famiglie della documentazione relativa al percorso progettuale che ha coinvolto tutti i loro bambini.
- **Open day (2 volte l'anno):** per conoscere le opportunità educative nido sono previste giornate di apertura speciale della struttura rivolte alle famiglie, in cui è possibile incontrare insegnanti, pedagoga e conoscere gli ambienti, gli spazi e l'identità complessiva del progetto pedagogico-didattico.
- Oltre a tali incontri ampio spazio viene dedicato alla comunicazione giornaliera con le famiglie come tempo importante al fine di costruire giorno dopo giorno una relazione basata sull'ascolto e sulla fiducia reciproca.

TARIFFA

Il NIDO è stato studiato per garantire un servizio alle famiglie: è prevista la possibilità di **iscrizioni aperte tutto l'anno**.

Il trattamento economico e la tariffa sono definite dettagliatamente all'interno del **"Contratto - regolamento di erogazione del servizio"**, presentato all'atto della domanda di iscrizione.

Per qualsiasi richiesta o informazione relative alle iscrizioni si prega di rivolgersi all'ufficio scuola del comune di San Leo negli orari di apertura.

IMPEGNI E PROGRAMMI

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni e convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità. Il personale in servizio è tenuto a partecipare alle iniziative di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti, i comportamenti nella logica del lavoro e a partecipare alla riqualifica professionale, dove ciò sia possibile.

Sono inoltre previste due ore mensili di equipe volte all'autoaggiornamento e al confronto diretto tra tutti i partecipanti con la supervisione della pedagoga che si occupa della formazione del gruppo di lavoro.

ATTUAZIONE D.LGS 81/2008 E SUCC.MOD.

La sicurezza del NIDO e la salute dei lavoratori costituiscono parte integrante della qualità educativa da garantire ai bambini e genitori. La Cooperativa Sociale Ambra attraverso il Servizio di Prevenzione e Protezione si impegna a diffondere e consolidare la cultura della sicurezza sul luogo di lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili.

Cooperativa Sociale Ambra considera il personale e le risorse umane come il più importante patrimonio aziendale e si impegna a realizzare e mantenere ambienti di lavoro sicuri.

A tal fine, nel rigoroso rispetto della normativa vigente, si impegna a:

- effettuare la valutazione dei rischi ed adottare adeguate misure preventive e protettive;
- definire specifici obiettivi e programmi di miglioramento volti alla minimizzazione di infortuni e malattie professionali;
- fornire mezzi necessari al lavoro in sicurezza e la formazione all'utilizzo degli stessi;
- fornire formazione e informazioni generali e specifiche mirando ad introdurre ad ogni livello aziendale una forte cultura della sicurezza sul lavoro;
- elaborare e l'applicare piani di emergenza, formando addetti all'antincendio e al primo soccorso capaci di far fronte ad eventuali emergenze;
- altresì si impegna a impedire ogni forma di mobbing e di sfruttamento del lavoro, sia diretto che indiretto.

ATTUAZIONE DEL REGOLAMENTO EUROPEO 679/2016 IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, delle disposizioni normative cogenti, i dati personali del genitore / tutore legale e del minore saranno trattati solo per le proprie finalità istituzionali e, in particolare, per l'erogazione dei servizi connessi alla permanenza del minore presso il NIDO.

STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, è utilizzato un questionario di gradimento, in cui si chiede di valutare la soddisfazione rispetto alle varie dimensioni del NIDO.

La distribuzione del questionario è annuale ed è consegnato alle famiglie in corrispondenza della fine dell'anno scolastico. Le risposte sono elaborate statisticamente e in forma aggregata. Gli esiti della rilevazione sono utilizzati dalla Direzione per il miglioramento continuo del servizio.



TUTELA E RECLAMI

I genitori possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi.

Per inoltrare un reclamo sono previste le seguenti modalità:

- Compilazione dell'apposito modulo "suggerimenti e reclami" presente all'ingresso della struttura;
- Invio di email con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata (email: nidosanLeo@ambra-sociale.coop);
- Esposizione verbale dell'anomalia o carenza del servizio alla coordinatrice della struttura.

In caso di non completa soddisfazione da parte di chi ha presentato il reclamo, è possibile richiedere il riesame alla Direzione di Cooperativa Ambra, rispetto a quanto inoltrato per una definitiva risposta.

Le segnalazioni, le osservazioni e i reclami possono essere indirizzati a:

Direzione Cooperativa Sociale AMBRA

Via Danubio 19 - 42124 Reggio Emilia (RE)

Tel. 0522 515174 - Fax 0522 271245

segreteriacomm@ambrasociale.coop

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è approvato da legale rappresentante di Cooperativa Sociale Ambra sspa.

L'ultima revisione è datata a Aprile 2021. Se necessario ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.



www.ambra-sociale.coop