



CARTA DEI SERVIZI

NIDO D'INFANZIA
"ARCOBALENO"



www.ambra-sociale.coop

INDICE

Lettera del presidente Manuela Polizzi	3	Il nostro personale	14
Chi siamo	4	Partecipazione dei genitori	
Dove siamo	4	alla vita del nido scuola	14
La storia della cooperativa	5	Tariffa	15
Missione e obiettivi generali aziendali	5	Impegni e programmi	15
Il nido "Arcobaleno"	6	Formazione del personale	15
Cornice normativa di riferimento	6	Attuazione D.LGS 81/2008 e succ.mod.	15
Principi fondamentali		Attuazione del regolamento	
sull'erogazione del servizio	7	europeo 679/2016 in materia	
Eguaglianza ed imparzialità	7	di trattamento dei dati personali	16
Efficacia ed efficienza	7	Strumenti di monitoraggio del servizio	16
Partecipazione	7	Tutela e reclami	17
Trasparenza	7	Validità della Carta dei Servizi	17
Continuità	7		
Qualità	7		
Una carta per tre diritti	8		
Diritti dei bambini	8		
Diritti degli educatori	8		
I diritti dei genitori	8		
I valori del progetto educativo	9		
Le modalità di ammissione	10		
I servizi offerti	11		
Caratteristiche del servizio	10		
Orari	10		
Nido	10		
Struttura	12		
Servizio di ristorazione	12		
La giornata educativa	13		



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 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 NIDO 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 Asilo Nido Arcobaleno

P.le Ugo Manzoli 1
46026 Quistello (MN)
Tel. +39 0376 618903
info@nidoarcobaleno.it

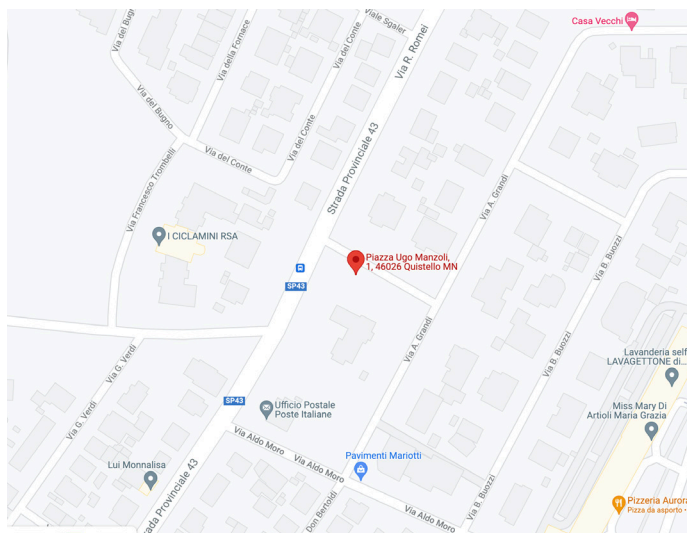
Responsabile del servizio

Elena Valentini

nidosansalvo@ambra-sociale.coop

DOVE SIAMO

P.le Ugo Manzoli 1
46026 Quistello (MN)



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 per conto di una cooperativa di servizi.

Dall'originaria esperienza di vendita di servizio essenzialmente alle dipendenze di progetti e coordinamento svolti da terzi, il gruppo ha maturato esperienze e competenze tecniche tali da portare la cooperativa a progettare il suo futuro.

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, degli enti appaltanti e dei cittadini, la volontà di operare per la crescita economica e sociale del paese anche attraverso un sistema di maggiori e migliori servizi alla persona.

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 presente in Emilia Romagna, Lombardia, Piemonte, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo, Lazio e con una esperienza di asilo nido in Spagna, a Barcellona.

Da ogni luogo ha ricavato cultura, idee e stimoli per la propria crescita e per diventare protagonista di 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 di diventare un operatore di riferimento per il settore educativo, socio-assistenziale e sanitario in Italia, offrendo servizi educativi, di accoglienza, cura, assistenza e riabilitazione, finalizzati a soddisfare i bisogni di tutte le categorie sociali di interesse, quali adulti, 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 NIDO ARCOBALENO

Il Nido "Arcobaleno" di Quistello è un servizio educativo pre-scolare che accoglie bambini di età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni, anche non residenti nel Comune di Quistello; è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.30 nei giorni di apertura scolastica definiti dall'Amministrazione Comunale.

Per informazioni e iscrizioni si può contattare direttamente la struttura del Nido.

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.

Il progetto del Servizio nasce dall'idea di creare un servizio rivolto all'infanzia, rivolto al territorio di Quistello, attento alle esigenze delle sue famiglie.

CORNICE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il Nido "Arcobaleno" è un servizio autorizzato ai sensi della delibera regionale n.7/20558 dell'11 Febbraio 2005 "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia"; della delibera regionale n.7/20943 del 16 Febbraio 2005 "Definizione dei criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili" 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 di NIDO si basa sui principi di eguaglianza e imparzialità. È garantito l'accesso a tutti, senza distinzione. Nessuna situazione di svantaggio, psichico o fisico, 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 EDUCATORI

I diritti degli EDUCATORI e degli operatori 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 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 bambini.

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 di natura artistica, dove i bambini vengono sostenuti 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 insegnanti 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.

LE MODALITÀ DI AMMISSIONE

La domanda di iscrizione al servizio deve essere presentata entro Aprile nelle modalità indicate da apposito Avviso pubblicizzato sul sito istituzionale del Comune di Quistello.

Il Modulo per l'iscrizione è pubblicato contestualmente all'Avviso ed è altresì disponibile presso la Struttura del Nido e l'Ufficio Scuola del Comune di Quistello.

Per l'iscrizione e la frequenza del bambino occorre:

- Il Modulo di domanda compilato e firmato da consegnare secondo le modalità definite dall'Avviso e corredato da tutta la documentazione richiesta
- Copia del libretto vaccinazioni
- Entro il 30 Giugno di ogni anno educativo, Cooperativa Ambra predispone le graduatorie e la lista di attesa seguendo i criteri trasparenti e prestabiliti dal Regolamento, con avviso all'utenza entro il 15 luglio di ogni anno.
- Prima dell'inizio della frequenza è sempre previsto un colloquio informativo con le insegnanti per concordare le modalità di inserimento/ambientamento.

CRITERI DI ACCOGLIENZA DELLE DOMANDE

Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti: condizioni psico-fisiche, socio-economiche, di etnia e religione.

In accordo con l'Ufficio Scuola del Comune di Quistello, sarà data priorità ai bambini:

- residenti nel Comune di Quistello
- diversamente abili
- con situazioni di disagio legato al nucleo familiare
- con genitori entrambi lavoratori
- appartenenti a nuclei monoparentali.

Sarà assicurata flessibilità delle modalità di prestazione del servizio Nido alle esigenze dei bambini in condizioni di svantaggio legate a carenze socio- economiche e a disabilità psicofisiche (supporto servizi di consulenza assistente sociale del Comune, ASL e neuropsichiatria).

Le quote di contribuzione mensile saranno diversificate in base al reddito ISEE.

IL GENITORE:

- È tenuto ad effettuare i pagamenti mensili delle rette a ricezione della fattura;
- Può richiedere la riduzione del pagamento se in condizioni di particolare disagio economico-sociale presentando apposita richiesta all'Ufficio Servizi Sociali corredata da dichiarazione ISEE
- In caso di controllo fornisce la documentazione attestante la veridicità della dichiarazione ISEE presentata ai fini della determinazione della retta mensile.

MISURA REGIONALE NIDI GRATIS

Il Nido Arcobaleno è accreditato presso Regione Lombardia. Le famiglie che si iscrivono al servizio possono pertanto beneficiare della misura purché in possesso dei requisiti richiesti.

Per informazioni più dettagliate sulle forme di sostegno economiche erogate dal Comune, dalla Regione e dallo Stato ci si può rivolgere all'Ufficio Scuola del Comune.

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;
- 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** in materie artistiche ed espressive, volta a sostenere i linguaggi espressivi, grafici, pittorici, manipolativi ed a realizzare specifici progetti, secondo le indicazioni della pedagogista;
- Possibilità di offrire **continuità Nido-Scuola** ai bambini che iniziano la frequenza all'ultimo anno del NIDO in previsione del passaggio alle sezioni di Scuola dell'Infanzia.

N.B.: tutte le attività saranno organizzate e svolte in ottemperanza con le vigenti normative relative la prevenzione ed il contenimento della diffusione del virus **SARS-CoV-2**.

ORARI

Il NIDO è aperto da Settembre a Luglio, dal **lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 16.30**, con possibilità di fruizione di orario ridotto (parte time) o **prolungato fino alle ore 17.30**.

Inoltre 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 3 e 36 mesi. Il numero massimo di bambini è di 35 iscritti. Il Servizio Nido accoglie i residenti del Comune di Quistello e, qualora vi siano posti disponibili, i bambini residenti nei comuni limitrofi.

STRUTTURA

Al NIDO si presta particolare attenzione alla progettazione ed alla organizzazione degli spazi che devono rispondere a criteri di sicurezza, funzionalità, benessere, estetica ed accoglienza nel rispetto delle differenti identità che lo abitano. La struttura garantisce:

Spazi per i bambini

Il NIDO è suddiviso in sezioni, luoghi in cui lo scambio, l'incontro e la relazione si intrecciano ad una progettazione educativa differenziata per fasce d'età.

Le sezioni sono organizzate in centri d'interesse, luoghi che promuovono la ricerca, l'esplorazione, la condivisione, il rispetto e il senso d'appartenenza.

Vi sono inoltre altri ambienti che privilegiano altri linguaggi: l'atelier, la piazza, la saletta psicomotoria e lo spazio esterno recitato.

Spazi per i genitori

Nel NIDO è presente uno spazio per i genitori dov'è possibile fermarsi a leggere documentazioni, sfogliare libri per bambini o per i genitori, aggiornarsi sui percorsi educativi proposti in corso d'anno.

Spazi per il personale

Il NIDO dispone di spazi riservati al personale adeguatamente attrezzati per lo svolgimento delle rispettive mansioni.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione e preparazione dei pasti è esternalizzato e gestito dal Centro Cottura RSA "I Ciclamini". I pasti sono consegnati quotidianamente al NIDO e sporzionati in loco.

I menù sono realizzati sulla base delle tabelle dietetiche distinte per bambini fino ai 12 mesi e per bambini da 1 a 3 anni che sono state elaborate dall'ATS Val Padana.

I menù variano di anno in anno, sono elaborati sull'arco di 4 settimane e si diversificano a seconda delle stagioni (menù invernale e menù estivo).

I menù propongono piatti tipici della cucina tradizionale insieme a nuove proposte per promuovere un'alimentazione ricca, variegata che favorisca anche la multiculturalità.

La copia del menù è disponibile e consegnata per ciascuna famiglia su formato cartaceo.

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 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 che spesso danno avvio ad esplorazioni, ricerche e piste di approfondimento.

Giochi, proposte e ricerche

In gruppo 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.

Momento del sonno

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

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 della mattina, gli approfondimenti, le ricerche, le ricerche dei bambini; gli intenti progettuali bimensili 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:

- Responsabile del 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

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.

Tutti i momenti di incontro e scambio con le famiglie saranno organizzati e svolti in ottemperanza con le vigenti normative relative la prevenzione ed il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2.

Le occasioni di incontro previste sono:

- **Assemblea di apertura:** avviene ad inizio anno quale primo momento conoscitivo tra le famiglie, staff del NIDO e la pedagoga. Si tratta di un momento formale durante il quale vengono accolti nuovi genitori.
- **Assemblea dei Genitori:** 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 la verifica sull'andamento del Servizio e la soddisfazione dell'utenza.
- **Assemblea di sezione:** durante la quale si condivide con le famiglie l'andamento dei progetti educativi e il clima della sezione, gli apprendimenti e le scoperte dei bambini attraverso presentazioni di foto e video e momenti di scambio e discussione su temi relativi alla vita dei bambini a scuola o a casa.
- **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. .
- **Caffè pedagogici, 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. Il proposito è quello di coinvolgere i genitori nella Festa di Natale e nella Festa di Fine Anno; momento - quest'ultimo - a conclusione dell'anno educativo in cui si consegna la documentazione relativa al percorso progettuale svolto con i bambini. Tali iniziative potranno subire variazioni organizzative finanche la soppressione, in ottemperanza con le normative vigenti in materia anti-covid.

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

L'ammissione al Nido, così come il prolungamento dell'orario, comporta per la famiglia l'onere di una retta da pagarsi, ogni mese, entro i primi cinque giorni.

La retta di frequenza viene calcolata in base alla condizione economica e patrimoniale complessiva della famiglia del bambino (indicatori ISEE).

Le politiche tariffarie e le specifiche tariffe vengono approvate annualmente dal Consiglio Comunale.

La famiglia è tenuta a presentare, a seguito di comunicazione dell'inserimento in graduatoria, la dichiarazione ISEE, rispetto alla quale viene definita la retta. In caso di non consegna entro i termini della documentazione, sarà applicata la retta massima.

Il mancato protratto pagamento della retta può determinare le dimissioni d'ufficio del bambino.

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 équipe 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
- Altresi 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, Cooperativa Sociale Ambra ha predisposto 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: info@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

segreteria@ambra-sociale.coop

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è approvato da legale rappresentante di Cooperativa Sociale Ambra s.p.a.

L'ultima revisione è datata a Settembre 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