

CARTA DEL SERVIZIO

Centro custodia oraria

Presso micronido Giricoccole



Che cos'è la Carta del servizio

L'elemento principale su cui si fonda presente Carta del Servizio è "conoscere per scegliere" con la finalità di rendere trasparenti la modalità di accesso e di fruizione del centro di custodia oraria, fornendo alla famiglia una sintesi degli elementi caratterizzanti il contratto e la gestione del servizio.

I Principi generali della Carta si concretizzano in un sistema di regole e garanzie, rispetto ed equità, efficacia e trasparenza e attraverso una chiara definizione degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità nonché nelle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa, attraverso il rispetto dei seguenti principi:

- *Trasparenza ed accessibilità;*
- *Eguaglianza di diritti e imparzialità;*
- *Regolarità del servizio;*
- *Controllo di qualità;*
- *Partecipazione;*
- *Efficacia ed efficienza:*

Chi siamo

Il centro custodia oraria è gestito dalla Cooperativa sociale Giuliano Accomazzi ONLUS che gestisce servizi alla persona dal 1989. La cooperativa individua come prioritarie le finalità della promozione di processi di integrazione e di inclusione sociale e l'attivazione e partecipazione delle famiglie nella costruzione di forme innovative di welfare comunitari attraverso l'attuazione di strategie di prevenzione e di recupero del disagio. In questi anni ha sviluppato progetti nell'ambito della prima infanzia, del sostegno alla famiglia, delle politiche giovanili.

Area Prima Infanzia

Dall'anno 2000 la Cooperativa investe nella progettazione della propria "Area prima infanzia", avviando servizi nella Città e nella Provincia di Torino, attraverso l'attivazione di collaborazioni con gli enti pubblici e le realtà del territorio, aderendo ad un sistema educativo allargato e basandosi su alcuni principi ispiratori:

- l'idea di bambino competente e di famiglia come risorsa,
- la promozione di una cultura condivisa di infanzia,
- la conciliazione dei tempi delle famiglie attraverso servizi di qualità,
- l'accoglienza e il riconoscimento delle singole storie, portatrici ognuna della propria diversità.

Mission

La Cooperativa Sociale Giuliano Accomazzi nasce per dare risposte ai bisogni sociali, educativi ed occupazionali delle persone. Lavora per e con i bambini, i ragazzi e le loro famiglie, con particolare attenzione alle situazioni di disagio e difficoltà.

Offre lavoro stabile e opportunità di crescita professionale ai propri soci.

Partendo da questi bisogni la cooperativa promuove lo sviluppo sociale, culturale e politico del territorio; lo fa ricercando il dialogo con gli abitanti, le istituzioni pubbliche e le associazioni.

Vision

La Cooperativa Sociale Giuliano Accomazzi, attraverso i suoi progetti, intende partecipare alla costruzione di una società democratica e solidale, a una comunità attiva e competente. Per contribuire in modo efficace all'edificazione di un welfare comunitario, intende innovare i propri servizi e sviluppare alcune aree strategiche potenziandosi nel contempo sotto il profilo imprenditoriale e organizzativo:

- consolidando l'equilibrio economico, attraverso un'azione puntuale di ricerca risorse e di comunicazione;
- rafforzando l'azione di governo (adozione del sistema qualità, redazione del bilancio sociale, razionalizzazione ed ottimizzazione delle risorse umane).

Presentazione e finalità del servizio

Il centro di custodia oraria è un servizio educativo per la prima infanzia gestito dalla Cooperativa Sociale Giuliano Accomazzi per conto del Comune di Piossasco. Risponde ai bisogni delle bambine e dei bambini in età compresa tra i 3 mesi e i 6 anni. Il servizio favorisce lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini, contribuisce alla realizzazione di momenti di incontro, scambio e confronto con le famiglie al fine di costruire un'alleanza educativa, assicura la coerenza pedagogica e svolge funzioni di formazione permanente per la promozione di una cultura della prima infanzia.

Le attività educative sono organizzate privilegiando situazioni di piccolo gruppo e sono tese alla valorizzazione delle diversità individuali.

Adeguate strategie sono adottate per consentire un ambientamento graduale e attivo per ogni bimbo.

Ricettività

Il centro di custodia oraria accoglie 25 bambini.

Orari di apertura

Il servizio è aperto dal mese di settembre al mese di luglio, dal lunedì al venerdì. Il calendario scolastico viene presentato alle famiglie all'inizio di ogni anno scolastico. L'orario giornaliero è 16,30 – 19,00 con possibilità di apertura al sabato dalle 8.30 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00 su prenotazione.

Progetto Educativo

In ogni servizio per l'infanzia della Cooperativa Giuliano Accomazzi le **equipes** lavorano all'individuazione di un percorso educativo basato sulla **centralità del bambino** e orientato a condurlo verso l'autonomia, seguendo sentieri esperienziali ed emotivi e prestando costante attenzione al rispetto delle identità individuali e delle culture di provenienza.

Il "**bambino competente**" è dunque il protagonista di ogni momento, accompagnato dalla famiglia e dal personale del servizio.

Ogni bimbo che arriva porta con sé la sua storia, insieme a quella del suo nucleo familiare, delle sue consuetudini, della sua cultura di riferimento, delle sue abitudini di vita. Per altro anche il centro di custodia oraria è un "sistema" fondato su principi e regole condivise dal gruppo degli operatori che vi lavorano. Ogni incontro genera quindi uno **scambio** che

chiede rispetto e riconoscimento reciproco. Lasciare che si esprimano, garantire la loro libertà di movimento ed esplorazione, in quanto soggetti portatori di diritti e di peculiarità, offre ai bambini l'opportunità di sentirsi **protagonisti** delle loro azioni, contribuendo così alla formazione di soggettività via via più definite.

Il gioco come esplorazione, inteso come attività che si evolve a partire dai bambini e non dalle proposte dell'adulto presente, costituisce una parte significativa dell'esperienza: il gioco come **fonte di conoscenza**, il gioco come strumento per crescere, il gioco con l'adulto, da soli, con i coetanei.

Il bambino scopre, partendo dal sé, provando e ripetendo, nelle interazioni con il mondo circostante. Occorre dunque predisporre il "mondo", cioè lo spazio attorno a lui, gli arredi e il materiale di gioco, in modo tale che sia stimolante, desiderabile e raggiungibile: il bambino ha, in questo modo, felicemente, la possibilità di viverci come soggetto attivo, la possibilità di esprimersi e di essere se stesso.

Dunque l'attenzione è focalizzata alla creazione di un **luogo fisico**, strutturato, accogliente, stimolante e curato in ogni suo aspetto, integrato con il **territorio** che sempre porta specifiche peculiarità e del quale si tiene conto nelle singole progettazioni. Lo spazio in cui il bambino vive ha un ruolo fondamentale rispetto alla formazione della sua **identità** e allo sviluppo delle sue potenzialità. L'ambiente che il centro di custodia offre all'esperienza dei bambini è costituito da **spazi organizzati intenzionalmente**, con precisi significati educativi, pensati per favorirne un utilizzo autonomo. Tali spazi strutturati, differenziati per fasce di età, offrono ai bambini stimoli e possibilità di esperienze varie, costruttive e complesse.

L'ambiente, le cose, gli oggetti, i differenti materiali sono per il bambino interlocutori importanti che influenzano i suoi comportamenti e la sua vita di relazione.

Gli ambienti realizzati nei nostri servizi danno risposta, non solo ai bisogni dei bambini, ma anche a quelli degli adulti.

Gli spazi esterni sono intesi e allestiti come parte integrante e in continuità con l'ambiente interno, organizzati in modo da favorire e stimolare esperienze di vario tipo (travasi, cura di un piccolo orto, giochi d'acqua, ascolto di suoni, rumori ecc.)

Un luogo fisico, ma anche un **tempo quotidiano**, fatto di ritmi e gesti pensati, che progressivamente assumono familiarità e riconoscibilità.

Elemento di connessione tra questi diversi aspetti è costituito dalla **relazione tra persone**: quelle che vi lavorano, persone che investono energie e progettualità, e quelle che vi si affidano e affidano i propri bambini. Tutto ciò nel rispetto dei molteplici modelli di **famiglia** il più possibile coinvolta e resa partecipe, nella condivisione del progetto educativo.

Ambientamento

Il periodo dell'ambientamento rappresenta un momento carico di significati affettivi ed esperienziali sia per il bambino che per i genitori.

Particolare importanza viene data quindi a questo momento per favorire un clima di fiducia che faciliti il distacco e rassereni i genitori. In questo periodo è indispensabile la presenza continuativa di un genitore.

Durante il periodo di ambientamento il genitore fa riferimento all'equipe educativa la quale ha il ruolo di accompagnare il piccolo attraverso il suo percorso di conoscenza dell'ambiente e delle persone, in questa fase l'orario di frequenza è ridotto ad alcune ore. L'ambientamento di ogni nuovo ingresso riporta l'attenzione anche ai bambini già inseriti, in quanto si compone ogni volta un nuovo equilibrio.

Nel processo di ambientamento sono individuabili alcune tappe fondamentali:

- la conoscenza della struttura in occasione della prima visita;
- l'assemblea, durante la quale viene presentato il funzionamento della struttura e vengono organizzati gli inserimenti ed eventuali scambi;
- il colloquio individuale, dove vengono raccolte informazioni sulla storia del bambino.

Organizzazione

La progettazione prevede momenti di routine, gioco libero e attività strutturate che sono articolate e sostenute dal lavoro dell'equipe educativa. Al centro di custodia oraria ogni attività e ogni proposta, così come ogni parola e ogni gesto, assumono un significato preciso. Ciò fa intendere che tutte le attività, anche quelle routinarie, devono essere considerate parte della progettazione stessa e del pensiero educativo.

In quest'ottica la giornata si articola nei seguenti momenti:

L'accoglienza: è il momento dell'ingresso quotidiano, dello scambio di notizie tra il genitore e l'educatore. È carico di significati e di emozioni per i bambini e per gli adulti.

La cura e l'igiene: è un importante momento di relazione che richiede particolare attenzione al rispetto di riti e ritmi individuali, al contatto fisico e alla relazione verbale che si instaura con l'adulto e durante il quale i bambini più grandi imparano a fare piccoli passi verso l'autonomia.

Le proposte di gioco: Molteplici sono le forme attraverso cui si manifesta il gioco: attività individuali, o di piccolo gruppo, sperimentazione di materiali, giochi di scoperta, giochi di costruzione, del far finta, lettura e ascolto, giochi motori, attività espressive.

L'uscita: è il momento di ricongiungimento con i familiari, carico di emozioni.

Le équipes

Le nostre équipes sono formate da persone formate, competenti e appassionate.

La Cooperativa affida la responsabilità dei servizi ad un **coordinatore tecnico** che ha il compito di curare i rapporti con le famiglie. Egli è riferimento per il gruppo di lavoro e provvede al mantenimento dei rapporti con le amministrazioni, gli enti titolari e con la Cooperativa. È coadiuvato nel suo lavoro da un **coordinatore pedagogico** che si occupa, insieme al gruppo, del pensare e dell'agire educativo. **Educatrici ed educatori** svolgono la loro quotidiana attività con i bambini, progettando e programmando l'attività educativa. Si prendono cura dei piccoli e delle relazioni fra bambini. Propongono, in forma ludica, attività che li aiutano a stabilire un buon rapporto con l'ambiente in cui vivono e con le cose che li circondano, proponendo esperienze che permettono di sviluppare tutte le potenziali capacità, nel rispetto delle individualità.

Il personale educativo è coadiuvato dal **personale ausiliario** che assolve a più funzioni: garantisce al bambino uno spazio sicuro dal punto di vista igienico, salvaguarda la funzionalità dello spazio curandone la pulizia e rendendolo accogliente e adeguato alle

necessità di adulti e bambini che lo condividono, affianca il personale educativo in alcuni momenti chiave della giornata (il pranzo, il sonno).

In affiancamento al personale potranno essere inseriti giovani in servizio civile volontario, volontari della Cooperativa e /o tirocinanti delle scuole di formazione ovviamente attinenti. La Cooperativa Giuliano Accomazzicura **l'aggiornamento e la formazione** del proprio personale provando a leggere e anticipare i cambiamenti e generando processi formativi sempre più personalizzati e flessibili, coinvolgendo anche chi, nei nidi a diversi livelli, si confronta sia con i piccoli ospiti che con le famiglie.

Partecipazione delle famiglie

Un ambiente **educativo** qualificato e attento allo sviluppo dei bambini presuppone, da parte degli educatori, la consapevolezza che la famiglia costituisce il contesto di sviluppo primario dei bambini. La partecipazione e la condivisione del percorso di crescita e di educazione di un bambino è, dunque, fondamentale. Sono importanti **momenti di scambio**, confronto e incontro in cui genitori e nonni possano approfondire varie tematiche o discutere di piccoli e grandi questioni ed interrogativi inerenti l'educazione e la crescita dei bambini, in un clima di fiducia e di accoglimento non giudicante. Si propongono inoltre occasioni informali di conoscenza e di festa, per favorire la condivisione: gruppi di parola, incontri con esperti, atelier o laboratori per genitori (cucina, cucito, musica, costruzione di giocattoli), organizzazione di feste e spettacoli, uscite didattiche, cena delle mamme, colazione e merenda per i genitori e nonni.

La Cooperativa garantisce inoltre alcuni momenti formali, per favorire la comunicazione tra famiglia e servizio e lo fa attraverso diversi strumenti:

- Colloqui individuali: sono proposti durante tutto l'anno i colloqui individuali con i genitori per parlare di argomenti che riguardano vari aspetti della crescita personale dei bambini e delle bambine, mettendo a punto alleanze e condivisione di principi e comportamenti educativi.
- Questionario di soddisfazione: annualmente viene somministrato alle famiglie un questionario di rilevazione del livello di soddisfazione.

Territorio

La qualità dei servizi alla prima infanzia della Cooperativa Giuliano Accomazzi dipende anche dalla capacità di **dialogare e interagire** con il contesto in cui sono inseriti: quella più locale e di prossimità del quartiere, gli abitanti, le risorse informali (biblioteche, giardini, negozi...) che gli educatori e i bambini incontrano, per esempio, nel momento dell'uscita in gruppo. È inoltre importante accogliere la famiglia e orientarla rispetto ad altre risorse esistenti. L'idea è quella di costituire un vero e proprio polo di supporto alla genitorialità, all'interno del quale, in collaborazione con le risorse formali e informali del territorio, promuovere incontri e laboratori a tema rivolti alle famiglie.

Al fine di garantire lo scambio di pensiero tra operatori e realtà diverse, la Cooperativa è iscritta al Gruppo Nazionale Nidi Infanzia del Piemonte, con cui ha già compiuto alcuni viaggi studio nei servizi alla prima infanzia in Europa e la realizzazione di alcuni Seminari territoriali.

Norme di carattere generale

A chi rivolgersi e quando: educatrici ed educatori sono quotidianamente disponibili per lo scambio di informazioni e, su appuntamento, per colloqui individuali. La coordinatrice tecnica è sempre contattabile ed è anch'essa disponibile per colloqui, previo appuntamento.

Negli ambienti del centro di custodia oraria è vietato fumare in osservanza della vigente normativa.

All'entrata, il genitore è tenuto ad informare il personale sulle condizioni generali del bambino, fornendo tutte le indicazioni che lo riguardano. I genitori sono responsabili dell'ordine e dell'igiene dell'armadietto del proprio figlio; gli indumenti sporchi devono essere portati a casa alla fine della giornata. All'entrata e all'uscita i genitori provvedono personalmente al cambio di biancheria del proprio figlio.

Sono a carico della famiglia i pannolini necessari ad ogni bambino.

I bambini che frequentano il centro di custodia oraria non devono indossare catenine, braccialetti o orecchini, in quanto pericolosi per lo svolgimento di attività motoria e facilmente smarribili ed ingeribili.

In occasione di feste di compleanno non è possibile portare torte o alimenti casalinghi, ma soltanto confezionati e accompagnati da documentazione che ne riporti ingredienti e provenienza.

Il personale del centro di custodia oraria non è autorizzato a somministrare farmaci.

I bambini e le bambine, al termine dell'orario previsto per il servizio, devono essere ritirati dai genitori che, in caso di necessità, possono delegare altre persone, di età superiore ai 18 anni, sottoscrivendo apposito modulo da firmare alla presenza delle educatrici.

In ottemperanza alle prescrizioni della legge 675/96 e successive modificazioni in tema di Privacy, tutte le notizie, dati ed informazioni saranno trattate esclusivamente per le finalità connesse allo svolgimento del servizio e previo consenso dell'esercente la potestà.

Si rimanda al Regolamento (sempre consultabile presso la bacheca del micronido) per quanto non indicato nella presente Carta del servizio.

Obblighi sanitari per l'ammissione e la frequenza

Per l'inserimento e la frequenza al nido i minori devono essere in regola secondo quanto disposto dalla normativa vigente e dalle competenti autorità in materia di sanità pubblica.

Qualora durante la permanenza il minore presenti uno stato di malessere quale febbre che impedisce al bambino di partecipare adeguatamente alle attività, diarrea persistente, tosse persistente o sospette forme infettive, gli educatori informeranno tempestivamente i genitori affinché provvedano a portare il bambino a casa.

Il personale dell'asilo nido non è autorizzato a somministrare farmaci. Eventuali casi eccezionali saranno valutati congiuntamente con i servizi sanitari competenti.

Verifiche dell'attività e miglioramento

La qualità erogata dal servizio di centro di custodia oraria è costantemente monitorata dal nucleo qualità (composto dal Responsabile Qualità della Cooperativa e dalla coordinatrice tecnica, coadiuvata dal personale educativo) e viene monitorata nei modi seguenti:

- somministrazione del questionario di soddisfazione dell'utenza e presentazione dei risultati alle famiglie,
- somministrazione del questionario di soddisfazione interna,

- analisi del numero di domande accolte, del numero di domande in lista d'attesa, del numero di dimissioni,
- dei reclami presentati,
- delle verifiche ispettive su pulizie, attività educativa,
- del numero di azioni preventive messe in atto tese a migliorare l'efficacia del servizio,
- del numero di azioni correttive messe in atto tese ad eliminare non conformità riscontrate nel servizio
- dai risultati della formazione del personale.

Segnalazioni e reclami offrono alle famiglie la possibilità di trasmettere all'amministrazione comportamenti non conformi con i principi e le finalità della presente carta. Ogni utente può presentare reclamo alla Coordinatrice tecnica o alla Direzione della Cooperativa, in forma scritta mediante consegna diretta, per posta, via fax o per posta elettronica. L'eventuale presentazione informale orale diretta o telefonica sarà comunque considerata ma alla stregua di semplice segnalazione. In caso di reclamo scritto l'amministrazione risponderà all'utente con la massima celerità e comunque entro tre giorni dalla presentazione del reclamo. L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del piano di miglioramento della qualità. I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

La Cooperativa è in possesso della certificazione qualità **ISO 9001:2008** certificato n°**ER0284/2014**.

