



# CARTA DEI SERVIZI

## 0-6

*Rev. 0 – aprile 2017*

# **INDICE PARTE GENERALE**

## **PARTE PRIMA**

	<i>pagina</i>
Presentazione	3
Perché una Carta del Servizio	4
Cos'è un servizio per la prima infanzia	4
Mission	6
I principi orientatori dell'attività del nido e della scuola dell'infanzia	7

## **PARTE SECONDA**

Linee di indirizzo dei servizi 0-6	10
Gli attori: i Bambini	10
Gli attori: gli Educatori	11
Gli attori: la Famiglia e la Comunità	11
I servizi 0-3: obiettivi	12
I servizi 3-6: obiettivi	12
Il progetto educativo	13
Elementi della progettazione educativa	16
- inserimento	16
- conoscenza e valorizzazione del bambino	16
- organizzazione della giornata	17
- allestimento degli spazi	18
- attività educative	19
- routine	20
- alimentazione	21
- cura	21
- verifica e valutazione	21
La partecipazione e gli impegni delle famiglie	22
Gli operatori	24
Il Regolamento Sanitario	26
Tutela della Salute e Sicurezza	26

## **PARTE TERZA**

Qualità e strumenti di valutazione del servizio	27
Gestione dei reclami	28
Allegati	29

# PARTE PRIMA

## **Benvenuto al lettore**

La presente Carta dei Servizi presenta i servizi 0-6 secondo il modello gestionale di Codess Sociale s.c.s. onlus, ovvero secondo le nostre modalità di attuazione, organizzazione, partecipazione in un'ottica di trasparenza, semplicità, buon senso e funzionalità.

La Carta dei Servizi costituisce un ulteriore strumento di trasparenza e di informazione, sintetica ma al contempo completa, per agevolare le Famiglie nell'accesso ai servizi, per tutelare i loro diritti e valutare la qualità dei servizi erogati secondo gli standard definiti nella carta stessa.

## ***Chi siamo***

CODESS Sociale è una Cooperativa sociale di tipo "A" nata a Venezia nel 1979 che opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio sanitario e socioeducativo.

Da oltre 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone ed alla assistenza delle fasce più deboli della popolazione.

Opera seguendo un modello operativo basato sulla co-progettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

E' certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, disabili, anziani e persone in trattamento psichiatrico e secondo la norma SA8000 per la Responsabilità sociale d'impresa. Da aprile 2014 l'Ente di certificazione UNITER certifica la conformità del sistema di gestione dell'area Prima Infanzia di Codess Sociale alla norma ISO 11034:2003.

La Politica per la Qualità è comunicata a diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione; annualmente viene resa

## **PRESENTAZIONE**

operativa attraverso la pianificazione della qualità definendo obiettivi specifici e riesaminata in sede di riesame della Direzione.

### **PERCHÉ UNA CARTA DEL SERVIZIO?**

La Carta dal Servizio è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione al principio di trasparenza, e si pone come un contributo fortemente stimolante per il Soggetto erogatore che si impegna a ragionare anche in un'ottica di soddisfazione dell'Utente in merito alla qualità dei servizi prestati, individuando quale primario obiettivo l'attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio. La Carta rappresenta un patto attraverso la quale vengono dichiarate le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei servizi rivolti alla prima infanzia.

Il presente documento è composto da:

1. Una **parte generale** di descrizione della struttura organizzativa, delle modalità di gestione dei servizi e di tutte quelle informazioni che hanno una validità pluriennale;
2. Una **parte variabile** costituita dalla scheda specifica del servizio, riportante dati e informazioni che possono variare periodicamente e/o essere aggiornate annualmente (descrizione sintetica della tipologia di servizio offerto; orari e calendario; offerta didattico-educativa, formativa e laboratoriale, personale del servizio).

### **COS'È UN SERVIZIO PER LA PRIMA INFANZIA?**

*"Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini e bambine in età dai 3 mesi ai 3 anni, che concorre con la famiglia alla loro crescita e formazione nel quadro di una politica per la prima infanzia e della garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa".*

L'obiettivo del servizio è quello di predisporre un ambiente

**Perché una carta del servizio?**

**Cos'è un servizio per la prima infanzia?**

idoneo a favorire e incentivare la socializzazione e la crescita cognitiva ed emotiva del bambino, nel rispetto dei ritmi personali di sviluppo. Il nido, quindi, è un luogo dove si vive, si lavora, si gioca nell'interazione significativa con altri bambini ed altri adulti.

Le potenzialità evolutive che i bambini adeguatamente supportati possono sviluppare trovano nel gioco la strategia privilegiata. Il gioco, con le sue molteplici dimensioni, con la possibilità che offre di far interagire realtà e immaginazione, organizzato intorno a materiali strutturati e non, costituisce la strategia di rapporto con la realtà più familiare al bambino.

A questa età il gioco per il bambino è cibo per la mente; è attraverso questa formula che il bambino apprende, forma nuovi concetti, combatte le proprie paure e fonda le proprie emozioni. Tutto ciò avviene in un tempo e in uno spazio pensato dall'adulto a misura di bambino.

La **scuola dell'Infanzia** accoglie bambine e bambini da 3 anni ai 6 anni, con la possibilità, in conformità alle normative vigenti e se previsto dal regolamento di funzionamento, di anticipare l'accesso. In base al numero di bambini iscritti, ogni scuola si articola in sezioni. In base ai posti disponibili, alla tipologia del servizio o alle scelte organizzative ed educative, si possono prevedere diverse modalità di composizione delle sezioni: sezioni eterogenee, sezioni bi-età, sezioni omogenee per età.

Le linee generali del Progetto Educativo si ispirano alle "Indicazioni per il Curricolo" emanate dal MIUR nel settembre 2012.

Le Scuole dell'infanzia sono luoghi che si impegnano a riconoscere le bambine e i bambini come persone soggetti di diritti individuali, sociali, civili. Perseguono la realizzazione del diritto all'educazione e all'istruzione nei riguardi di tutti i bambini, nessuno escluso.

La scuola si impegna a favorire le condizioni perché tutte le potenzialità dei bambini trovino l'opportunità di esprimersi. Si pone la finalità di promuovere lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia e della competenza oltre che il senso di cittadinanza. E' compito della scuola sviluppare il gusto e il piacere di apprendere, dando fiducia alle capacità dei bambini e

***Cos'è un servizio  
per la prima  
infanzia?***

sostenendo la loro motivazione. Tali finalità si realizzano in un ambiente accogliente e stimolante in cui sono valorizzate le dimensioni affettiva, cognitiva e sociale, quella del pensiero creativo e dell'agire dei bambini. Il gioco, la relazione con gli altri, la ricerca, nonché la collaborazione e il coinvolgimento delle famiglie sono le modalità seguite. I genitori sono chiamati a partecipare alla vita della scuola quali primi interlocutori del progetto educativo. La scuola si impegna ad accogliere bambini stranieri, promuove la conoscenza e il dialogo tra diversi comportamenti, tradizioni, religioni, modi di vivere.

Le capacità di bambine e bambini si affinano in contesti di esperienza. Per questo motivo le linee di indirizzo dei servizi all'infanzia, volte a promuovere capacità e competenze, devono delineare con chiarezza le situazioni di esperienza (contesti, attività, modalità di svolgimento...) che si presuppone possano favorire la crescita delle diverse capacità. Situazioni di vita quotidiana che, quindi, l'adulto allestisce perché motivanti e coinvolgenti ed entro le quali opera dall'interno, calibrando i propri interventi e le proprie proposte. Le competenze vanno quindi intrecciate con le indicazioni di metodo: esplorazione, ricerca, valorizzazione del gioco, vita di relazione, mediazione didattica, osservazione, progettazione, verifica, documentazione.

La specificità dei servizi si sostanzia nell'attenzione alle forme relazionali, organizzative e didattiche che consentono un incontro significativo con i saperi formalizzati e favoriscono un uso consapevole e critico dei diversi linguaggi offerti dalla cultura.

### **MISSION DEL SERVIZIO**

Ogni bambino ha diritto alla felicità, a esperienze gratificanti e stimolanti, a un presente e a un futuro migliori. La nostra proposta educativa riflette quindi le potenzialità e le reali caratteristiche del bambino, con costante attenzione alla famiglia e ai bisogni che la società attuale induce.

Le finalità che il servizio si propone sono così sintetizzabili:

- contribuire alla strutturazione dell'identità;
- contribuire allo sviluppo della conoscenza;
- contribuire allo sviluppo della socializzazione e

## **MISSION**

dell'autonomia del bambino, valorizzando e integrando le sollecitazioni che ciascun bambino riceve nell'ambito familiare.

Il servizio completa la sua funzione educativa caratterizzandosi anche come opportunità di informazione e scambio di esperienze per le famiglie impegnate nell'educazione dei figli, operando in stretto contatto con esse.

Le esperienze proposte al bambino all'interno del nido e della scuola tengono conto delle modalità relazionali e di apprendimento dominanti nei primi anni di vita: l'unità tra mente e corpo, la diversità dei tempi e delle modalità di sviluppo di ognuno, l'importanza del movimento come strumento di esplorazione e di conoscenza, la centralità del gioco come modalità privilegiata per conoscere la realtà, agire su di essa, esprimersi e comunicare. Le educatrici si pongono l'obiettivo di rispondere ai bisogni dei bambini: bisogno di conoscere, di instaurare relazioni affettive significative, di crescere verso l'autonomia, di acquisire ed affinare gli strumenti per comunicare (comunicazione verbale e non), di sviluppare le capacità percettive e le competenze motorie. Inoltre il nido e la scuola favoriscono le relazioni interpersonali fra pari e bambini di età diverse e garantiscono l'inserimento e la piena integrazione dei bambini diversamente abili; a questo proposito è prevista la creazione di piani educativi individualizzati (PEI).

### ***PRINCIPI ORIENTATORI DELL'ATTIVITÀ DEL NIDO E DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA***

Fatti salvi i principi della Costituzione Italiana (art. 2-3-33-34) e muovendosi secondo una prospettiva che considera innanzitutto il bambino come soggetto di diritto, si indicano i principi di fondo dai quali traggono giustificazione e orientamento le gestioni dei servizi educativi.

I principi guida a cui si ispirano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche.

Per un servizio educativo, ritenere i bambini soggetti di diritto, significa considerare il loro sviluppo e la loro crescita come un valore per l'intera comunità e assumersi quindi

## ***I PRINCIPI..***

consapevolmente la responsabilità di accompagnarli nella conquista della loro piena cittadinanza, adoperandosi secondo una intenzionalità educativa condivisa nella ricerca di progettualità e linguaggi comuni.

**- Principio dell'uguaglianza:**

Inteso come uguaglianza delle opportunità. I servizi sono erogati secondo regole e considerazioni uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, lingua, religione, status giuridico e sociale, opinioni politiche, forme di handicap.

**- Principio dell'imparzialità:**

Il personale che opera e presta servizio all'interno dei servizi deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro del bambino.

**- Principio della continuità:**

Inteso come certezza dell'erogazione del servizio nel funzionamento di tutti i servizi. I servizi sono resi con continuità secondo la progettazione condivisa dall' Area Infanzia e dall'equipe interna.

I servizi vengono opportunamente programmati e verificati periodicamente, ed in seguito alla verifica stessa possono essere:

- modificati, per pensare ad un intervento più adeguato, se le attività educative, pur dimostrandosi efficaci, non raggiungano pienamente l'obiettivo.
- mantenuti.

**- Diritto di scelta:**

Il cittadino ha il diritto di conoscere i soggetti erogatori dei servizi e scegliere il più consono alle proprie esigenze, anche attraverso l'accentuazione delle diverse tipologie di attività didattiche proposte.

**- Partecipazione:**

CODESS Sociale ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della "qualità certificata" e della "qualità percepita".

La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica della organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, dei committenti e degli operatori in ordine ai servizi 0-6 offerti.

**..I PRINCIPI..**



CODESS Sociale quindi si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulla qualità dei servizi resi, attivando le procedure di informazione e partecipazione più idonee al fine di migliorare la qualità dei servizi.

**- Principio d'efficienza ed efficacia:**

Tale principio è volto ad ottenere un tempestivo ed ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all'obiettivo generale della struttura, individuato nella promozione del benessere psico-fisico dei bambini.

**- Centralità del bambino:**

Cooperativa, operatori e genitori collaborano al fine di creare un ambiente favorevole alla crescita infantile. L'organizzazione del servizio tiene conto in misura prioritaria delle esigenze di crescita e di sviluppo dei bambini. In particolare il servizio si impegna a creare le condizioni per un buon inserimento del bambino nella fase iniziale della sua frequenza e a promuovere forme di continuità con il grado di scolarità successivo oltre che forme di coinvolgimento della famiglia nella proposta educativa del nido in vista del benessere dei singoli bambini e del gruppo di cui fanno parte.

**- Ascolto:**

CODESS Sociale gestisce i servizi alla Prima Infanzia in relazione ai bisogni espressi dal territorio e dai famigliari dei piccoli utenti. Sono importanti perciò la condivisione e il dialogo nido/scuola – famiglia.

**- Attenzione alle persone svantaggiate:**

Vengono promosse iniziative educative affermando i valori della solidarietà sociale con particolare riferimento alle categorie più svantaggiate e alle fasce di popolazione più bisognose.

**- Tutela della privacy:**

I dati personali e le immagini sono tutelati dal D.Lgs. 196/2003. Il personale può effettuare riprese video e fotografiche solo previa autorizzazione da parte dei genitori che viene richiesta al momento dell'inserimento presso il nido o la scuola. Tutte le informazioni all'interno dei servizi sono coperte dal segreto d'ufficio a cui tutti gli operatori devono rigorosamente attenersi.

L'Area tecnica coniuga le specifiche normative vigenti in materia di Prima Infanzia con la propria progettualità educativo – didattica.

## ..I PRINCIPI

## PARTE SECONDA

### **LINEE DI INDIRIZZO DEI SERVIZI 0-6**

I servizi 0-6 costituiscono un sistema di opportunità educative e favoriscono, in stretta relazione con le famiglie, l'armonico e pieno sviluppo delle potenzialità dei bambini e delle bambine.

Queste finalità sono perseguibili solo riconoscendo i bambini e le bambine come individui sociali competenti e attivi, come soggetti portatori di originali identità individuali, come titolari del diritto ad essere attivi protagonisti della loro esperienza e del loro sviluppo all'interno di una rete di contesti e relazioni capaci di sollecitare e favorire la piena espressione delle loro potenzialità individuali.

Le famiglie però, vanno riconosciute come co-protagoniste del progetto educativo dei servizi, portatrici di propri valori e culture originali, nonché dei diritti all'informazione, alla partecipazione e alla condivisione delle attività realizzate all'interno dei servizi medesimi.

I servizi educativi per l'infanzia sono luoghi di elaborazione, produzione e diffusione di un'aggiornata cultura dell'infanzia.

**Gli attori nell'educazione** sono quindi i seguenti:

#### ***I BAMBINI***

- come soggetti di diritto;
- come centralità del progetto educativo;
- nella loro unicità, nella differenza di genere e cultura;
- con le proprie caratteristiche psicofisiche e sociali;
- con la propria storia familiare;
- che, per costruire la propria identità, hanno bisogno di riferimenti relazionali e spazio-temporali, che hanno diritto ad esprimersi e ad essere ascoltati;
- ricchi di curiosità, desiderosi di apprendere con tutti i sensi, che hanno bisogno di sperimentare, di mettersi alla prova;
- potenzialmente capaci di apprendere e stabilire con gli adulti e con i coetanei relazioni significative.

### **LINEE DI INDIRIZZO DEI SERVIZI 0-6**

### **GLI ATTORI**

#### **- *I bambini***

## **GLI EDUCATORI**

- responsabili della progettazione, programmazione e gestione delle attività educative e di cura dei bambini/e frequentanti;
- registi e punto di riferimento che assicurano a ciascun bambino il senso di sicurezza e il contenimento emotivo di cui ha bisogno per sentirsi libero e fiducioso nel rapporto con gli altri.
- pur lasciando libero ciascun bambino di compiere esperienze e scoperte ha particolare cura nel contrastare i processi di emarginazione o isolamento dei bambini con maggiori difficoltà nell'interazione di gruppo.
- si pongono come sostegno e guida sia al singolo bambino che al gruppo e predispongono le esperienze, regolano e mediano gli interventi, calibrano le proposte nel rispetto dei bisogni e delle potenzialità del singolo e del gruppo.
- Accolgono adulti e bambini, osservano le relazioni e progettano attività/spazi/materiali consoni ai bisogni rilevati.

## **LA FAMIGLIA E LA COMUNITA'**

- come contesto primario di crescita e socializzazione;
- quale ecosistema di appartenenza del bambino;
- da accogliere nella sua dinamicità, unicità, con la sua cultura ed il suo stile educativo - una risorsa da sostenere, affiancare e valorizzare.

- ***Gli  
educatori***

- ***La famiglia  
e la  
Comunità***

## **I SERVIZI 0-6**

### **• Servizi 0-3**

Tipologia di servizio: a seconda della normativa regionale di riferimento distinguiamo asilo nido, nido d'infanzia, nido aziendale, nido integrato, micronido, centro infanzia.

Generalmente, in base al numero dei bambini e delle bambine iscritte, ogni servizio si articola in sezioni, mettendo insieme i bambini per fasce di età. Per ogni gruppo di bambini, secondo la fascia di età di riferimento, è prevista la presenza di un numero di educatori, secondo un rapporto numerico previsto dalla normativa regionale di riferimento.

#### **Obiettivi educativi del nido:**

- ⌘ prevenire e intervenire su condizioni di svantaggio psico-fisico e socio-culturale;
- ⌘ favorire la continuità educativa con la famiglia, con l'ambiente e con gli altri servizi esistenti sul territorio;
- ⌘ attuare azioni positive per favorire la promozione culturale dei propri servizi e l'informazione sulle problematiche relativa alla prima infanzia;
- ⌘ offrire ai bambini e alle bambine un luogo di formazione, di crescita armonica e serena e di socializzazione nella prospettiva del loro benessere psico-fisico.

### **• Servizi 3-6**

La scuola dell'infanzia promuove lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia, della competenza, della cittadinanza. Si propone come ambiente di relazione, di cura, di apprendimento. L'apprendimento avviene attraverso l'esperienza, l'esplorazione, i rapporti tra i bambini, con la natura, gli oggetti, l'arte, il territorio e le sue tradizioni, attraverso la rielaborazione individuale e collettiva delle esperienze e attraverso il gioco (dalle "Indicazioni per il curricolo", MIUR, 5 settembre 2012).

La scuola dell'infanzia riconosce come suoi connotati essenziali:

- la valorizzazione del gioco;
- l'esplorazione e la ricerca;
- la vita di relazione;
- la mediazione didattica;

## **I SERVIZI 0-3**

### **OBIETTIVI**

## **I SERVIZI 3-6**

### **OBIETTIVI**

- l'osservazione, la progettazione e la verifica;
- la documentazione;
- l'organizzazione della sezione;
- le attività ricorrenti di vita quotidiana;
- la strutturazione degli spazi;
- la scansione dei tempi.

## **IL PROGETTO EDUCATIVO**

Il progetto educativo, elaborato e condiviso dall'équipe educativa, può avere una molteplicità di declinazioni del tema proposto dallo staff pedagogico di Area, secondo e nel rispetto di una serie di dimensioni che di seguito vengono riportate e che verranno dettagliate nella parte specifica, ovvero:

1. l'identificazione di obiettivi specifici per fascia di età;
2. la programmazione di percorsi educativi e aspetti organizzativi necessari al raggiungimento degli obiettivi;
3. l'osservazione e la documentazione dei processi di socializzazione e di apprendimento dei bambini e delle bambine;
4. le risorse umane necessarie (compresi eventuali professionisti);
5. gli spazi, i materiali e gli strumenti didattici;
6. i tempi e i ritmi della giornata educativa;
7. il gioco (nelle sue evoluzioni);
8. l'interazione tra pari e per età eterogenee;
9. l'inserimento;
10. i rapporti con le famiglie;
11. gli strumenti di monitoraggio e valutazione

Il **lavoro in equipe** finalizzato all'attività di progettazione rappresenta un processo necessario.

Il progetto educativo elaborato, pur presentandosi come sufficientemente definito per poter costituire la necessaria cornice entro la quale dare un senso alle azioni e proposte educative, non è inteso come programma rigidamente definitivo ma piuttosto come strumento orientativo, disponibile a subire quegli adattamenti e quelle integrazioni o riduzioni che l'esperienza dei bambini suggerirà di apportare.

## **IL PROGETTO EDUCATIVO**

## **IL LAVORO DI EQUIPE**

Le esperienze educative proposte nei servizi 0-6 fanno riferimento alle ricerche in campo educativo e ai documenti programmatici di riferimento e contemporaneamente hanno origine dalla ricerca costante e dall'approfondimento di temi e argomenti che riguardano:

- la storia personale e sociale dei bambini
- le pratiche di vita quotidiana
- gli oggetti e i fenomeni del mondo naturale, fisico, artificiale
- il mondo delle emozioni e quello dell'immaginario
- l'espressione e la comunicazione linguistica
- l'insieme delle esperienze corporee, drammatico - teatrali, musicali.

Il Progetto Educativo si concretizza attraverso la progettazione educativa/didattica, articolata in proposte di laboratorio.

La progettazione educativa definisce le linee comuni condivise dall'équipe educativa supervisionata dalla pedagoga di riferimento; il progetto didattico viene elaborato indicativamente entro la fine del mese di novembre/dicembre di ogni anno in base ai bambini presenti e alla formazione dei gruppi sezione per il nido, ed entro il mese di agosto per la scuola dell'infanzia.

La progettazione didattica della sezione o del servizio si configura come dinamica, flessibile, tale da favorire il fare, la scoperta, la conoscenza e lo scambio sociale, nel rispetto dei diversi stili cognitivi individuali e delle pregresse esperienze familiari e sociali dei bambini.

Essa è oggetto di verifica periodica da parte dell'équipe educativa e del Collegio insegnanti alla presenza della responsabile del servizio e/o della pedagoga.

La programmazione educativa e didattica ha un duplice scopo:

- verso l'esterno: è un'importante informazione (per i genitori, le altre scuole, il Committente) su ciò che si intende fare nel corso dell'anno; è un rendiconto delle proprie intenzioni e delle proprie scelte educative;
- verso l'interno: anticipa gli obiettivi che saranno proposti ai bambini perché non possono essere casuali, ma richiedono un sistema organico e coerente (*intenzionalità educativa*).

Il progetto educativo e la progettazione didattica, pur realizzandosi in un contesto di vita collettivo (la sezione e la scuola), rispettano i tempi e le modalità di sperimentazione e

## **IL PROGETTO EDUCATIVO**

### **LA PROGETTAZIONE**

apprendimento e i bisogni specifici di ogni bambino, in relazione alla sua storia e alle sue caratteristiche personali.

Particolare attenzione è riservata ai bambini in situazione di disagio/disabilità, che sono accolti con specifici interventi, tra i quali, qualora necessario, la presenza di un sostegno. Strumento essenziale per l'integrazione sono il lavoro di rete e la predisposizione, in accordo con le famiglie interessate, i servizi socio – sanitari – assistenziali e secondo le norme vigenti, di tempi di cura e di esperienza educativa secondo i Piani Educativi Individualizzati (PEI), ed eventuali altri nuovi strumenti. Secondo le norme e la prassi vigenti è possibile la permanenza di un bambino disabile oltre i limiti di età di 3 e di 6 anni, nel Nido d'Infanzia o nella Scuola d'Infanzia se valutato dall'équipe multidisciplinare che ha in carico il minore e su espressa richiesta/comunicazione della stessa.

La presenza nei servizi di bambini che provengono da altri Paesi rappresenta una risorsa per favorire il dialogo, il rispetto reciproco e il senso di sé e della propria identità personale e sociale.

Il Nido e la scuola si impegnano alla migliore accoglienza nei confronti dei bambini immigrati. La conoscenza e la valorizzazione di culture, comportamenti, tradizioni, religioni, modi di vivere diversi sono risorse che concorrono alla formazione dei cittadini di domani (interculturalità quale momento strutturale dell'impianto educativo).

Le linee guida del progetto educativo e la programmazione delle attività redatti collegialmente all'inizio di ogni anno, sono illustrati nel Piano Triennale di Offerta Formativa (P.T.O.F.), vengono messi a disposizione delle famiglie entro il mese di settembre.

I singoli servizi, inoltre, ampliano e potenziano l'offerta educativa con progetti specifici (progetti di musica, danza, yoga etc...).

## **L'INTEGRAZIONE**

## ELEMENTI BASE DELLA PROGETTAZIONE EDUCATIVA

⌘ **L'inserimento al nido** è un momento delicato, un passaggio di grande impatto emotivo per tutte le persone coinvolte (bambino, famiglia, educatrici). È importante creare una continuità emotiva tra famiglia e asilo nido, attraverso l'adattamento progressivo del bambino al nuovo ambiente caratterizzato da elementi di novità e discontinuità.

L'inserimento prevede uno specifico percorso di ambientamento per i bambini, con la presenza, al loro fianco, di un familiare/figura di riferimento. Il periodo di inserimento è considerato parte integrante del servizio. Il periodo dell'inserimento del bambino è un periodo di impegno per tutti: per la famiglia che lascia il bambino e per il servizio che lo accoglie; è pertanto un periodo in cui la collaborazione tra scuola e famiglia è particolarmente rilevante e significativa. Le caratteristiche costanti dell'inserimento, al nido e nella scuola dell'infanzia, sono rappresentate da:

- gradualità per ciò che concerne i tempi dell'inserimento del bambino
- continuità tra le risposte della famiglia e quelle del nido/della scuola nei confronti delle esigenze del bambino.

Il nido e la scuola si attrezzano, con tempi e/o spazi differenziati, al fine di rispondere alle esigenze individuali e di gruppo con flessibilità, fino al raggiungimento di un sereno ambientamento. Il percorso di inserimento prevede anche l'accoglienza dei genitori, mettendo in atto strategie di comunicazione che facilitino la conoscenza del bambino e del servizio in cui il bambino è ammesso.

⌘ **La conoscenza e valorizzazione di ciascun bambino.** Il progetto educativo e la programmazione didattica, pur realizzandosi in un contesto di vita collettivo, rispettano i tempi e le modalità di sperimentazione e apprendimento e i bisogni specifici di ogni bambino, in relazione alla sua storia e alle sue caratteristiche personali.

⌘ **L'osservazione** del comportamento del bambino nel contesto educativo è lo strumento privilegiato utilizzato dagli educatori per

## ELEMENTI DELLA PROGETTAZIONE EDUCATIVA:

- **INSERIMENTO**

- **CONOSCENZA E VALORIZZAZIONE**



raccogliere informazioni che possono essere utili a conoscere di più e in modo più approfondito i bambini con cui interagiscono tutti i giorni. L'osservazione è condotta in modo sistematico ed è uno strumento per ricalibrare e aggiornare costantemente il progetto educativo/didattico. Osservare, ripensare e riprogrammare sono azioni strettamente correlate. Il ricorso all'osservazione nella pratica educativa stimola l'educatore a mettersi in discussione e a rivedere le proprie modalità di intervento per acquisire una maggiore flessibilità nelle risposte educative; flessibilità quanto mai necessaria alla dinamicità del processo educativo. L'osservazione che presta attenzione allo sviluppo ha uno scopo predittivo. In educazione, l'osservazione deve essenzialmente guardare al futuro. E' necessario esercitare la pratica osservativa in una prospettiva evolutiva, tenendo conto di ciò che è progredito e ciò che non lo è, delle evoluzioni e delle regressioni, della sedimentazione e della maturazione delle esperienze. In altre parole, **non c'è mai un "bambino dato"**, un bambino definito una volta per tutte. Per queste ragioni *l'osservazione in situazione educativa si muove su tre direzioni: osservare per programmare, osservare per monitorare, osservare per valutare.*

⌘ **L'organizzazione della giornata educativa.** Il significato della giornata educativa (scansione della giornata in una successione ordinata e pensata di tempi e di modalità diversificate di intervento educativo) è quello di accogliere, valorizzare e dare "senso" alle molteplici attività del bambino. L'organizzazione del tempo all'interno dei servizi è legata al progetto educativo e didattico che scandisce la giornata, contiene la successione organizzata delle esperienze e prevede interventi flessibili per accogliere le esigenze di tutti i bambini. All'inizio dell'anno è importante organizzare il calendario delle attività annuali in relazione agli obiettivi che si intendono perseguire. L'organizzazione della giornata tiene conto delle esigenze specifiche del gruppo dei bambini (in rapporto all'età, al periodo dell'anno,...) ed è scandita dalla successione regolare di alcune routine che favoriscono il senso di sicurezza e di appartenenza. Particolare valore hanno anche i momenti di accoglienza e del commiato che sono parte integrante della giornata educativa.

- **ORGANIZZAZIONE  
DELLA GIORNATA**

### ⌘ **L'allestimento degli spazi e la scelta dei materiali**

**didattici:** organizzazione degli spazi e di materiali diversificati per rispondere ai bisogni dei diversi bambini e alla tipologia delle attività educative. Vivere una parte della propria giornata in un servizio educativo assume una serie di significati che nei servizi all'infanzia sono rappresentati:

- dalle sezioni che sono i luoghi principali di appartenenza, degli affetti, delle relazioni: esse sono luoghi di incontri, di scambi, di relazione con gli altri bambini e gli educatori;
- dagli spazi esterni alla sezione (il salone, il laboratorio, il giardino, il territorio...), dove il bambino "si mette in gioco", prova il noto, il nuovo e il diverso, facendo emergere ed evolvere le proprie possibilità e potenzialità di apprendimento e di crescita.

La sezione è strutturata in zone diversamente attrezzate. I materiali sono generalmente a disposizione dei bambini, in modo che li possano utilizzare autonomamente, con la cura di evitare che l'eccessiva presenza di stimoli e di opportunità disorienti ed ostacoli l'auto-organizzazione dei bambini nel gioco. Un'attenzione particolare è dedicata alla cura ed al rispetto degli arredi e dei materiali da parte degli adulti, dei bambini stessi ed al loro impegno nelle operazioni di riordino.

Gli spazi al nido rivestono una grande valenza educativa. La loro organizzazione si coniuga a precise scelte pedagogiche che si possono sintetizzare nel desiderio di accompagnare i bambini nelle loro esperienze di socializzazione e di scoperta. Essi sono frutto di una progettazione mirata a offrire ambienti accoglienti e familiari. In tale direzione la qualità degli spazi interni nasce dalla ricerca di equilibrio fra materiali, colori, tessuti, giochi e arredi che va oltre il semplice gusto estetico e la funzionalità, per orientarsi alla creazione di luoghi caratterizzati da armonia e senso del benessere. L'organizzazione degli ambienti incide sullo sviluppo dell'identità del bambino, sull'evoluzione delle sue potenzialità e sull'attivazione delle sue risorse.

L'esperienza che il bambino vive al nido e a scuola si gioca fra spazi interni e aree verdi, entrambi ben caratterizzati.

All'interno di questo ambiente suddiviso in molteplici proposte educative il bambino si muove, si organizza, sperimenta, conosce, impara insieme con i suoi compagni e con le educatrici. Gli arredi e i materiali sono "a misura di bambino" e rispettano i criteri ergonomici propri delle fasce di età.

Gli spazi interni si caratterizzano per interessi, in modo che il bambino si possa muovere in autonomia e con curiosità sperimentando le abilità relazionali e le sue competenze.

Ogni servizio prevede inoltre spazi personali per ogni bambino (il proprio appendiabiti, il casellario, il proprio lettino, i luoghi dove riporre e ritrovare i propri oggetti) in modo da valorizzare, accanto alla dimensione del gruppo, anche quella individuale.

Anche il giardino, ove presente, è una preziosa risorsa educativa, una possibilità in più per sviluppare relazioni significative. Si tratta di un luogo in cui il gioco motorio si accompagna al desiderio di scoprire, incontrare, collaborare, costruire. Ci sono angoli con giochi fissi come scivoli e casette, altri creati per il gioco con l'acqua e con la sabbia, altri liberi per dare espressione al bisogno di movimento e di esplorazione, dove oltre al gioco e alla socializzazione i bambini possono sperimentare l'amore e il rispetto per la natura.

⌘ Le **attività educative** sono finalizzate, pensate, organizzate e proposte tenendo conto della fascia di età e del livello evolutivo del bambino e mirate allo sviluppo delle sue competenze. Le esperienze educative sono offerte ai bambini attraverso una metodologia che utilizza il gioco e l'attività ludica come principale forma di apprendimento, in un contesto pensato e organizzato per soddisfare i loro bisogni e interessi e le loro curiosità.

L'intervento educativo tiene conto della presenza di eventuali situazioni di disagio o di disabilità.

Il ruolo del nido e della scuola, attraverso la predisposizione degli spazi, degli oggetti e dei materiali messi a disposizione nei momenti di gioco libero e nei momenti di gioco guidato, costituisce un importante stimolo a sostegno delle attività di scoperta, di conoscenza e di evocazione fantastica. Durante il gioco le educatrici hanno la funzione di organizzatrici di esperienze, di mediatrici tra i bambini e il mondo che li circonda e di creatrici di situazioni in cui il bambino si senta protetto,

- **LE ATTIVITA'  
EDUCATIVE**

sicuro e incoraggiato a proseguire l'esperienza.

L'importanza del gioco risiede nel godimento immediato e diretto che il bambino ne trae e costituisce lo strumento più importante in suo possesso per prepararsi ai compiti futuri.

La programmazione educativa delle attività origina dalla conoscenza delle fasi evolutive, delle competenze, curiosità, atteggiamenti esplorativi e costruttivi del bambino. Essa comprende i laboratori e le attività che si svolgeranno durante l'anno educativo in corso.

Tutti i momenti della giornata in un servizio per la prima infanzia sono "Attività", cioè diventano occasioni di esperienza affettiva, cognitiva e di gioco.

Particolare attenzione è rivolta a:

- Attività di Movimento;
- Attività di Manipolazione e Pedipolazione;
- Attività per lo sviluppo del Linguaggio;
- Attività per lo sviluppo del Pensiero Simbolico;
- Attività Musicali;
- Attività Grafico-Pittoriche ed Espressive.

⌘ **Le routine.** La vita quotidiana nei servizi all'infanzia ruota intorno ad alcuni momenti di routine: l'accoglienza, l'uso dei servizi igienici, il pasto con tutte le sue ritualità, il sonno, il commiato e tutti i momenti di passaggio da un'attività all'altra. Per il bambino i rituali quotidiani sono importanti perché lo rassicurano, lo fanno sentire accolto e sono ricchi di relazioni significative che danno senso al tempo trascorso; inoltre, i bambini, attraverso l'espletamento delle semplici attività di vita quotidiana, sviluppano la loro autonomia rendendosi gradualmente più indipendenti dagli adulti. I momenti di routine, riconosciuti come parti integranti dello sviluppo dell'autonomia, della consapevolezza del sé, dell'interiorizzazione delle regole, delle relazioni sociali, della progressiva consapevolezza dello scorrere del tempo, sono supportati da specifici obiettivi educativi.

- **ROUTINE**

### - **L'ALIMENTAZIONE**

Il momento del pasto è concepito come momento integrato dell'attività educativa/didattica. Esso ha infatti più finalità: una finalità strettamente alimentare, una relazionale, una di socializzazione alle abitudini della vita quotidiana e tutte devono essere tenute contemporaneamente in conto. Il momento del pranzo rappresenta un rituale importante con una valenza anche affettiva che rimanda alle abitudini e al rapporto con il cibo che il bambino vive all'interno della famiglia. E' anche un momento di crescita collettiva e di scambio di relazioni, contatti affettivi e scambi sociali.

### - **LA CURA PERSONALE**

Al nido, è un momento di relazione privilegiata tra educatrice e bambino fatto di coccole, di gesti individualizzati e di pratiche quotidiane: attraverso il coinvolgimento attivo del bambino si promuove e si sostiene il suo processo di crescita verso l'autonomia.

⌘ **La verifica e valutazione** sono previste durante e alla fine del percorso di ogni singolo bambino e del gruppo.

La verifica è un processo che riconosce o annulla o modifica la validità del percorso pedagogico effettuato per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. La valutazione è un momento successivo e mette in atto un processo di condivisione del percorso. I momenti di verifica del lavoro sono di primaria importanza e vanno intesi come strumenti di lavoro, come modo per organizzare e riflettere sull'efficacia delle proposte didattiche; sono espressi al plurale in quanto è importante che essi siano effettuati sul processo in corso e non si limitino ad una verifica conclusiva, per non perdere il "reale concreto" su cui si sta operando.

⌘ **La documentazione** riveste particolare significato in quanto il percorso educativo può essere adeguatamente analizzato, ricostruito e socializzato. Il percorso educativo si rende concretamente visibile, per se stessi e per gli altri, attraverso la documentazione e la comunicazione dei dati relativi alle attività, e a tal fine ci si può avvalere sia di strumenti di tipo grafico e documentativi, sia delle tecnologie audiovisive e informatiche.

### - **L'ALIMENTAZIONE**

### - **LA CURA**

**VERIFICA  
E  
VALUTAZIONE**

Tali documentazioni, da raccogliere in modo anche agile ma continuativo, offrono ai bambini l'opportunità di rendersi conto delle proprie conquiste e forniscono a tutti i soggetti della comunità educativa varie possibilità di informazione, confronto, riflessione. I progetti dei Servizi Educativi prevedono, in base alla presenza di bambini disabili e/o in difficoltà, differenziazioni e ulteriori momenti di programmazione dedicati, compresi eventuali adeguamenti degli spazi, dentro e fuori alla sezione. Per i bambini disabili è prevista la compilazione del P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato), strumento essenziale per l'integrazione redatto con l'attiva partecipazione e sottoscrizione della famiglia, dei servizi socio-sanitari-assistenziali e secondo le norme vigenti.

L'integrazione è considerata una risorsa per tutto il contesto educativo e rappresenta un importante indicatore di qualità dei processi di accoglienza, di apprendimento e di socializzazione, di tutto il servizio.

### **LA PARTECIPAZIONE E GLI IMPEGNI DELLE FAMIGLIE**

I servizi garantiscono e promuovono la partecipazione dei genitori con modalità diverse e differenziate.

A tal fine vengono ricercate ed organizzate occasioni di incontro e condivisione di momenti di vita all'interno del Servizio e del progetto educativo rivolto ai bambini e alle bambine. Particolare attenzione viene riservata alle modalità di gestione degli incontri che, al di là di una funzione informativa sicuramente importante, si propongono di garantire la pratica dell'ascolto, il riconoscimento delle reciproche competenze e la costruzione di un rapporto di collaborazione e di fiducia.

Questo allo scopo di favorire una progettualità educativa condivisa con i genitori che si può tradurre in una produttiva complicità educativa che consente tra l'altro una positiva ri-attribuzione e redistribuzione di responsabilità agli attori che fuori e dentro ai servizi si muovono intorno al bambino. Si avranno quindi, nei servizi diversi momenti di incontro:

- assemblee generali;
- riunioni di sezione;
- colloqui individuali;

**LA  
PATECIPAZIONE  
DELLE  
FAMIGLIE..**

- incontri tematici, feste, e uscite nel territorio extrascolastico (ove previsto);
- laboratori con i genitori.

*A livello individuale:*

⌘ nei **colloqui individuali** periodici e a richiesta fra educatrici e genitori, vengono approfondite le tematiche inerenti i singoli bambini, stabilendo proficue collaborazioni e coerenza tra gli interventi nido/scuola-famiglia.

⌘ nelle **riunioni di sezione** vengono affrontati temi specifici, che diventano opportunità di crescita, con un effetto di rinforzo del senso di appartenenza e collaborazione di fronte all'attuale emergenza educativa di confronto, di scambio e di incontro tra le famiglie e gli educatori, come la presentazione del progetto educativo/didattico del Servizio; l'illustrazione dell'andamento e dell'organizzazione della vita del Servizio; l'organizzazione di iniziative di sostegno al ruolo dei genitori, attraverso incontri formativi, tenuti da personale direttivo, educatrici, esperti chiamati per specifiche tematiche.

A livello rappresentativo: i genitori, eletti nei Comitati di Gestione/Consigli di Genitori, partecipano alla programmazione e alla realizzazione del Piano dell'offerta formativa dei Servizi. La partecipazione agli organi collegiali rappresenta un'importante occasione per stabilire una collaborazione educativa tra famiglia e Servizi, sia a livello di sezione che a livello del Servizio nella sua globalità. Con riferimento agli aspetti organizzativi del Servizio ed al Piano dell'offerta formativa, i genitori, in quanto legittimati dalla delega ricevuta dagli altri, possono intervenire per proporre, suggerire e decidere insieme agli educatori ed alla Responsabile del Servizio.

La comunicazione è garantita alle famiglie soprattutto attraverso:

- ⌘ la predisposizione della Bachecca dei genitori presso tutti i Servizi per le comunicazioni generali e specifiche;
- ⌘ la comunicazione diretta agli utenti di comunicati e di documenti che interessano le famiglie;

- ⌘ la comunicazione da parte dell'équipe educativa e dei modi e tempi del ricevimento delle famiglie;
- ⌘ le risposte alle lettere, alle segnalazioni, alle interrogazioni delle famiglie, nei tempi e nei modi adeguati.

La famiglia è garante:

- ⌘ della regolarità della frequenza dando conto delle assenze;
- ⌘ della comunicazione precisa ed aggiornata di tutti i loro recapiti;
- ⌘ della compilazione dei moduli in merito ad eventuali deleghe e cambiamenti;
- ⌘ del rispetto degli orari del Servizio frequentato.

La frequenza ai Servizi all'Infanzia richiede alle singole famiglie **l'osservanza delle regole che definiscono la vita dei Servizi**, nello specifico:

- ⌘ le modalità di iscrizione, ammissione e frequenza stabilite e comunicate, fornendo i dati richiesti e necessari in forma corretta e veritiera;
- ⌘ le modalità per stabilire nei Servizi la quota di contribuzione, fornendo i dati richiesti e necessari in forma corretta e veritiera, e procedendo al pagamento delle quote, nelle forme e nei modi stabiliti e comunicati;
- ⌘ l'osservanza delle indicazioni igienico sanitarie previste dalla Azienda Sanitaria Locale e/o dalle Regioni per tutelare la salute e il benessere delle loro bambine, dei loro bambini e di tutta la collettività infantile.

### **GLI OPERATORI DEI SERVIZI**

Il personale è costituito da:

- Responsabile del servizio con funzioni di coordinamento pedagogico e amministrativo;
- Coordinatrice educativa interna;
- Educatrici/insegnanti;
- Cuoca (per i servizi che hanno la cucina interna);
- Ausiliarie Addette alle pulizie/sporzionamento.

Ogni dipendente partecipa a specifici programmi di formazione e aggiornamento professionale.

**GLI  
OPERATORI..**



### **LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO/COORDINATRICE**

La responsabile del servizio costituisce il punto di riferimento per il committente e per i soggetti cui è affidata la gestione del servizio. Inoltre in qualità di coordinatrice supporta il personale nella progettazione e realizzazione degli interventi educativi, verificando i risultati, promuovendo il confronto con le famiglie e predisponendo piani di formazione, di concerto con la Responsabile di Area Tecnica e della Responsabile dell'Area Formazione.

### **LE EDUCATRICI/INSEGNANTI**

Il personale educativo è responsabile della progettazione, programmazione e gestione delle attività educative e di cura dei bambini/e frequentanti. Le educatrici realizzano il progetto educativo attraverso specifici compiti inerenti la tutela e la promozione dello sviluppo psicofisico dei bambini. Hanno un ambito di intervento che va dall'organizzazione degli spazi, all'inserimento del bimbo nel nido, al gioco, alle varie attività psicomotorie, alla routine, all'integrazione di bimbi diversamente abili, alla promozione della comunicazione con le famiglie.

Il personale educativo è in possesso dei titoli di studio appropriati, in accordo con le norme regionali e/o nazionali in materia.

E' garantita di norma la continuità educativa e il rapporto numerico tra educatori:bambini come previsto dalla normativa regionale e/o nazionale vigente.

### **LA CUOCA E LE AUSILIARIE**

Il servizio dispone di mensa interna, i pasti e le diete speciali sono confezionati dalla cuoca del nido secondo il metodo HACCP sull'autocontrollo alimentare (Art. 3, D.Lgs.155/97 e s.m.i.).

I menù sono conformi agli orientamenti sanitari attuali. Il periodo dello svezzamento è curato in modo particolare, sia nel rispetto della graduale introduzione dei vari alimenti, sia nei suoi aspetti più psicologici.

Il personale ausiliario ha compiti inerenti al riassetto, la sanificazione e la pulizia degli ambienti, la distribuzione delle merende e dei pasti; è responsabile dell'igiene e della cura degli

## **..GLI OPERATORI**

ambientali e della struttura; collabora con il personale responsabile ed educativo per garantire un adeguato contesto ambientale.

### **REGOLAMENTO SANITARIO**

Le Aziende Sanitarie e le Regioni predispongono generalmente specifici protocolli di intervento per salvaguardare e prevenire la diffusione di malattie infettive nella comunità. I bambini, a tutela di se stessi e degli altri, possono frequentare il servizio solo quando sono in buone condizioni di salute.

Ogni struttura adotta un apposito regolamento sanitario, in linea con le norme regionali e/o nazionali vigenti.

### **TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA**

CODESS Sociale, di volta in volta, assume a riferimento la normativa specifica in vigore; inoltre garantisce la funzionalità e la sicurezza di attrezzature, impianti, arredi, di concerto con la Committenza e secondo i rapporti regolamentati dalla tipologia di gestione in essere.

Il personale monitora costantemente l'efficienza del servizio segnalando attraverso apposite procedure le richieste di intervento agli Uffici preposti.

In tutti i servizi sono presenti i "Documenti di valutazione dei rischi" e i "Piani di evacuazione", aggiornati e verificati dall'Area Sicurezza Prevenzione e Protezione, e si effettuano prove di evacuazione almeno tre volte l'anno.

## **II REGOLAMENTO SANITARIO**

## **TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA**

# PARTE TERZA

## QUALITÀ E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### LA VALUTAZIONE

Abitualmente si considera la verifica come ultima fase di un processo, ma in ambito educativo essa svolge un'insostituibile funzione, poiché è il momento in cui, valutando l'efficacia del servizio, si elaborano nuovi contenuti e nuove modalità procedurali.

Gli strumenti utilizzati nel processo valutativo sono:

- La documentazione: quale testimonianza di un'iniziativa che si colloca come punto di arrivo e di partenza per successive riflessioni ed esperienze
- L'osservazione: strumento principale in fase di programmazione, diventa fondamentale in fase di monitoraggio, per la sua verifica costante all'interno della realtà agita;
- La verifica degli standard: sottoposti a verifica periodica
- la verifica degli standard dei servizi accreditati: sottoposti a monitoraggio e controllo da parte dallo Staff di Area;
- gli indicatori di progettazione educativa: utilizzati dai collegi degli educatori a fine anno scolastico/educativo;
- Il questionario di customer satisfaction consegnato periodicamente ai genitori è utile a rilevare:
  - fattori di insoddisfazione percepiti;
  - richieste specifiche derivate da singole esigenze dei servizi;
  - implementazione e/o azioni di controllo su attività e nuovi servizi;
  - verifiche di risultato.

I risultati, restituiti alle famiglie dopo l'elaborazione dei dati, sono utili per il miglioramento del servizio e vengono diffusi attraverso idonei strumenti.

## QUALITÀ E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

La storica esperienza di CODESS Sociale rispetto alla gestione dei servizi per la prima infanzia ha permesso di sviluppare sempre più una capacità di gestione di qualità del servizio. Negli anni CODESS Sociale ha maturato una propria capacità di sostenere il rispetto di standard di qualità molto impegnativi che si collocano in aree specifiche rispetto alla gestione del servizio. Consapevoli che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, CODESS Sociale effettua rilevazioni di gradimento (rispetto ai genitori, ai clienti/committenti, al personale impiegato nel servizio) per conoscere come gli stessi giudicano il servizio. A tale scopo viene fatta una rilevazione semestrale, coordinata dall' Area Qualità, mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e una rilevazione annuale da sottoporre agli enti committenti. Analoga indagine e verifica viene effettuata al personale con cadenza biennale. I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall' area Qualità e vengono utilizzati per formulare le proposte di intervento, nonché diffusi ai tutti gli stakeholders e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

### ***GESTIONE DEI RECLAMI***

Tutti gli attori sociali che hanno a che fare con il servizio possono proporre suggerimenti e sottoporre a CODESS Sociale reclami motivati e sottoscritti indicando nome, cognome, indirizzo, reperibilità del soggetto che intende mettere in discussione qualche aspetto del servizio stesso (come da modulo allegato n. 1).

Non è possibile prendere in considerazione reclami che non siano sottoscritti dal soggetto proponente.

CODESS Sociale, nel rispetto della legge sulla tutela della privacy, si impegna a rispondere in forma scritta, entro 30 giorni, la Responsabile di Area si impegna a rispondere, previo contatto e verifica con la coordinatrice del servizio, del personale e di tutti le aree interessate, dando le dovute spiegazioni ed offrendo le possibili soluzioni sugli eventuali problemi.

## ***GESTIONE DEI RECLAMI***

## ***ALLEGATI***

**n.1 modulo segnalazioni e reclami**

**n.2 indicatori**

***ALLEGATI***