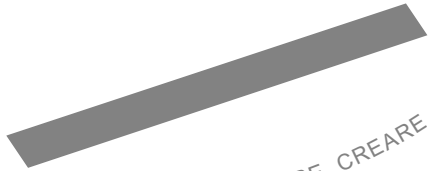




LA CARTA DEI SERVIZI



ASCOLTARE IMMAGINARE CREARE *|+()



Cooperativa Sociale

CISQceRT
UNI EN ISO 9001:2000



la Coccinella

ASCOLTARE IMMAGINARE CREARE

* + - / ** * **INDICE** →

ALLEGATI

- * NOTE SUL NIDO
- * RIFERIMENTI NORMATIVI
- * MENÙ

1.

LA CARTA DEI SERVIZI: COS'È E A COSA SERVE

2.

IDENTITÀ:

- 2.1 CHI SIAMO
- 2.2 PERCHÉ ESISTIAMO
- 2.3. QUAL È IL MONDO CHE VOGLIAMO COSTRUIRE
- 2.4 STORIA

3.

PRINCIPI

- 3.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ
- 3.2 REGOLARITÀ
- 3.3 PARTECIPAZIONE E DIRITTO DI SCELTA
- 3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA
- 3.5 TRASPARENZA

4.

ASILO NIDO

- 4.1 COS'È
- 4.2. COSA SI FA
 - 4.2.1 L'INSERIMENTO
 - 4.2.2 LA GIORNATA
 - 4.2.3 GLI INCONTRI CON I GENITORI

5.

PERSONALE

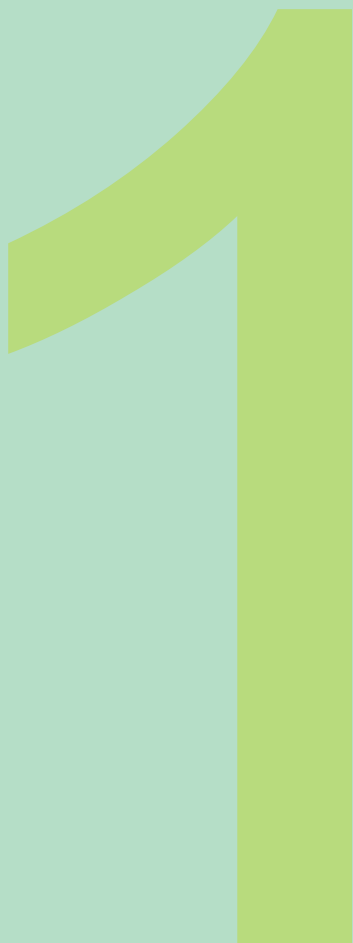
- 5.1 IL GRUPPO DI LAVORO
- 5.2 IL COORDINAMENTO PEDAGOGICO

6.

QUALITÀ

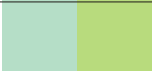
7.

RECLAMO




LA CARTA DEI SERVIZI: COS'È E A COSA SERVE





LA CARTA DEI SERVIZI: COS'È E A COSA SERVE * / " # -

QUESTO DOCUMENTO DESCRIVE AI GENITORI IL SERVIZIO DI ASILO NIDO CHE LA COCCINELLA SI IMPEGNA A GARANTIRE.



OLTRE AD INFORMARE, LA CARTA DEI SERVIZI HA ANCHE UNA FUNZIONE DI TUTELA DEGLI UTENTI: CONTIENE INFATTI GLI STRUMENTI PER VALUTARE LA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI E LE PROCEDURE DI RECLAMO IN CASO DI INOTTEMPERANZA (COME DISPOSTO DAL LEGISLATORE CON LA DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 GENNAIO 1994 E I SUCCESSIVI PROVVEDIMENTI).

DOPO LA PRESENTAZIONE DE LA COCCINELLA (LA SUA STORIA E LA SUA FINALITÀ), LA CARTA ILLUSTRÀ:
I PRINCIPI CUI LA COOPERATIVA SI ISPIRA;
IL SERVIZIO DI ASILO NIDO E IL PERSONALE CHE VI OPERA,
GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE,
LE PROCEDURE PER IL RECLAMO.


2.



IDENTITÀ



2.1 CHI SIAMO



LA COCCINELLA È UNA COOPERATIVA SOCIALE CHE SI RIVOLGE ALLE FAMIGLIE OFFRENDO LORO SUPPORTO NELLA CURA E NELL'EDUCAZIONE DEI BAMBINI. VI ADERISCONO SOCI VOLONTARI, LAVORATORI E UTENTI CHE, INSIEME AD UN NUMERO CRESCENTE DI DIPENDENTI E COLLABORATORI, DANNO VITA AD UNA IMPRESA SOCIALE SENZA FINE DI LUCRO, EFFICACE E FLESSIBILE IN GRADO DI REALIZZARE INTERVENTI DIVERSIFICATI SUL TERRITORIO TRENINO.

LA COCCINELLA COLLABORA - NEL RISPETTO DEI RUOLI - CON LE ISTITUZIONI ALLA PROGRAMMAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, ALLA PROGETTAZIONE DEI SERVIZI E ALLA DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ DI VALUTAZIONE.

2.2 MISSIONE | PERCHÉ ESISTIAMO

LA COOPERATIVA ESISTE PER RISPONDERE A BISOGNI DIVERSI: DEI BAMBINI E DEI LORO GENITORI, DEGLI OPERATORI E DELLE AMMINISTRAZIONI LOCALI.

LO FA PARTENDO DAI DIRITTI DEI BAMBINI: IL DIRITTO DI STARE BENE, DI SENTIRSI AMATI, ACCUDITI E SICURI, DI SPERIMENTARE E SCOPRIRE IL MONDO E COSÌ COSTRUIRE SÉ STESSI. LO FA DEDICANDO PARTICOLARE ATTENZIONE ALLE FAMIGLIE CHE VIVONO IN SITUAZIONE DI DISAGIO E DI DIFFICOLTÀ. PER GLI OPERATORI LA COOPERATIVA RAPPRESENTA UN AMBIENTE IN CUI VIVERE CON PASSIONE IL PROPRIO MESTIERE E IN CUI TROVARE OPPORTUNITÀ DI FORMAZIONE E CRESCITA PROFESSIONALE.

ALLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE LA COOPERATIVA PROPONE LA PROPRIA COLLABORAZIONE PER LA PROGETTAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI ALL'INFANZIA.

EDUCARE E PRENDERSI CURA DEI BAMBINI, COLLABORANDO CON I LORO GENITORI SIGNIFICA, PER LA COCCINELLA ANCHE PENSARE AL FUTURO DELLA COMUNITÀ.

2.3 VISIONE: QUAL È IL MONDO CHE VOGLIAMO COSTRUIRE

IDENTITÀ



IMMAGINIAMO UN MONDO DOVE I
DIRITTI DEI BAMBINI SIANO
RISPETTATI E DOVE MAMME E
PAPÀ POSSANO ESSERE
GENITORI SENZA
RINUNCIARE A REALIZZARSI
COME INDIVIDUI.
E IMMAGINIAMO CHE LA
COCCINELLA CONTRIBUISCA
ALLA COSTRUZIONE DI
QUESTO MONDO OFFRENDO
SERVIZI ALLA FAMIGLIA E
DIVENTANDO UN CHIARO E
STABILE PUNTO DI RIFERIMENTO
PER LA COMUNITÀ.

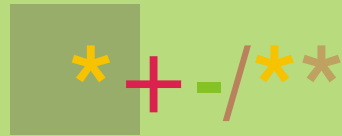
2.4 STORIA

A PARTIRE DAGLI ANNI NOVANTA EMERGE IN MODO SEMPRE PIÙ EVIDENTE LA NECESSITÀ DI MOLTI GENITORI, IMPEGNATI A TEMPO PIENO NELLE ATTIVITÀ LAVORATIVE, DI AVERE SUPPORTO NELLA CURA E NELL'EDUCAZIONE DEI FIGLI. E' IN QUESTO CONTESTO CHE NEL 1995 NASCE, PER VOLONTÀ DI UN GRUPPO DI GENITORI E OPERATORI, LA COOPERATIVA SOCIALE LA COCCINELLA CON L'OBIETTIVO DI DARE RISPOSTA A QUESTO BISOGNO DELLA COMUNITÀ DI CLES E DEI COMUNI LIMITROFI DI AVERE SERVIZI PER I BAMBINI DI ETÀ INFERIORE AI TRE ANNI. NEL FEBBRAIO DEL 1997 LA COCCINELLA INIZIA A GESTIRE L'ASILO NIDO PER IL COMUNE DI CLES. DA ALLORA LE COLLABORAZIONI SONO COSTANTEMENTE AUMENTATE E OGGI LA COOPERATIVA OPERA IN MOLTI COMUNI DELLA VALLE DI NON E DI ALTRE ZONE DEL TRENINO. NEL 2003 HA OTTENUTO PER IL SERVIZIO DI ASILO NIDO LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ UNI EN ISO 9000. FIN DAI PRIMI ANNI LA COOPERATIVA HA PROMOSSO NUOVE ATTIVITÀ: LE INIZIATIVE PER IL TEMPO LIBERO (IN PARTICOLARE PER L'ESTATE) E L'ATELIER, UN LABORATORIO PER LA SPERIMENTAZIONE DEI DIVERSI LINGUAGGI ESPRESSIVI E ARTISTICI. DOPO DIECI ANNI LE COMPETENZE E L'ESPERIENZA DELLA COOPERATIVA HANNO COMINCIATO A VALICARE I CONFINI PROVINCIALI E ORGANIZZAZIONI DI ALTRE REGIONI D'ITALIA HANNO CHIESTO A LA COCCINELLA SUPPORTO PER LA PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI LORO SERVIZI. FIN DALLA SUA COSTITUZIONE LA COCCINELLA ADERISCE ALLA FEDERAZIONE TRENTINA DELLA COOPERAZIONE CON.SOLIDA. (CONSORZIO DELLE COOPERATIVE SOCIALI TARENTINE), ATTRAVERSO IL QUALE PARTECIPA AL CONSORZIO NAZIONALE GINO MATTERELLI E A CONFCOOPERATIVE-FEDERSOLIDARIETÀ.




3

PRINCIPI



3.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ



I SERVIZI DE LA COCCINELLA - TENENDO CONTO DEI CRITERI DI ACCESSO STABILITI DAL REGOLAMENTO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE - SONO GESTITI IN MODO IMPARZIALE E SENZA ALCUNA DISCRIMINAZIONE DOVUTA A MOTIVI DI SESSO, RAZZA, ETNIA, LINGUA, RELIGIONE, OPINIONI POLITICHE O CONDIZIONI PSICO-FISICHE E SOCIO-ECONOMICHE. L'UGUAGLIANZA NON SIGNIFICA PERÒ NEGAZIONE DELLE DIFFERENZE E LA COOPERATIVA NELLA CONCRETA EROGAZIONE DEI SERVIZI TIENE CONTO DELLE PARTICOLARI ESIGENZE DI CIASCUNO, SOPRATTUTTO DELLE DIFFICOLTÀ E DEI DISAGI.

3.2 REGOLARITÀ

LA COCCINELLA GARANTISCE LA REGOLARITÀ DEI SERVIZI RISPETTANDO LA CONVENZIONE STIPULATA CON LE SINGOLE AMMINISTRAZIONI COMUNALI. NE ASSICURA LA CONTINUITÀ ANCHE IN CASO DI MANIFESTAZIONI SINDACALI, TENENDO CONTO DEI PRINCIPI E DELLE NORME SANCITE DALLA LEGGE E DALLE DISPOSIZIONI CONTRATTUALI IN MATERIA.

3.3 PARTECIPAZIONE E DIRITTO DI SCELTA



LA COOPERATIVA
CONCEPISCE I PROPRI
SERVIZI COME SISTEMI DI
RELAZIONE TRA I DIVERSI
SOGGETTI COINVOLTI: I BAMBINI E I
LORO GENITORI, GLI EDUCATORI, LE
AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE, LE ALTRE
AGENZIE EDUCATIVE, LE ASSOCIAZIONI E LE
ORGANIZZAZIONI DEL TERRITORIO. PER LA
FAMIGLIA, IN PARTICOLARE, LA COCCINELLA
CREA SPAZI DI PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITÀ.
ESPRIMENDO LE LORO SCELTE I GENITORI
CONTRIBUISCONO E CONDIVIDONO LE FINALITÀ
EDUCATIVE.

LA COOPERATIVA PROMUOVE INOLTRE LA
PARTECIPAZIONE DEI GENITORI AL GOVERNO
DELLA COOPERATIVA ATTRAVERSO LA LORO
ADESIONE AGLI ORGANI SOCIALI (CONSIGLIO DI
AMMINISTRAZIONE E ASSEMBLEA DEI SOCI).

3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA

LA COOPERATIVA SI PROPONE DI RISPONDERE AI BISOGNI DEI BAMBINI E DELLE LORO FAMIGLIE, CURANDO LA QUALITÀ DEI SERVIZI E UTILIZZANDO LE RISORSE - SIA UMANE CHE ECONOMICHE - IN MODO RAZIONALE.

3.5 TRASPARENZA

LA COCCINELLA CONSENTE AI GENITORI E ALLE ISTITUZIONI DI CONOSCERE LE ATTIVITÀ SVOLTE CURANDONE LA DOCUMENTAZIONE IN VARIE FORME E UTILIZZANDO DIVERSI LINGUAGGI.

LA COOPERATIVA DEDICA PARTICOLARE CURA ALLA

PRINCIPI RENDICONTAZIONE SOCIALE ED ECONOMICA DELLE PROPRIE AZIONI NEI CONFRONTI DI TUTTI I SUOI INTERLOCUTORI.




4

ASILO NIDO

+ (| | | ° #



4.1 COS'È IL NIDO?



L'ASILO NIDO È UN SERVIZIO DI EDUCAZIONE E CURA DELLO SVILUPPO FISICO, AFFETTIVO, RELAZIONALE E COGNITIVO DEI BAMBINI NEI PRIMI TRE ANNI DI VITA VOLTO ANCHE A PREVENIRE (O INTERVENIRE PRECOCEMENTE SU) EVENTUALI CONDIZIONI DI DIFFICOLTÀ FISICHE, RELAZIONALI O SOCIO-CULTURALI . PER LA COOPERATIVA LA COCCINELLA IL NIDO È UN LUOGO IN CUI SI FA EDUCAZIONE INSIEME: DOVE IL SAPERE DELLE FAMIGLIE INCONTRA LE COMPETENZE PROFESSIONALI DI EDUCATORI PREPARATI E COSTANTEMENTE AGGIORNATI. OLTRE LA FAMIGLIA SONO FONDAMENTALI PER IL SERVIZIO DI ASILO NIDO SONO LE RELAZIONI CON LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE, LE SCUOLE DELL'INFANZIA, I SERVIZI SANITARI E SOCIALI E ALTRI SOGGETTI DEL TERRITORIO.

ASILO NIDO

LA COOPERATIVA, OLTRE ALL'IGIENE E ALLA SICUREZZA, CURA ATTENTAMENTE L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI: L'EDUCAZIONE PASSA INFATTI ANCHE ATTRAVERSO LA PREDISPOSIZIONE DI AMBIENTI ACCOGLIENTI, RICCHI DI STIMOLI, CAPACI DI RISPETTARE I RITMI DI SVILUPPO DEI BAMBINI E AL TEMPO STESSO DI PROMUOVERNE LA CRESCITA.

LA COOPERATIVA SI ADOPERA PERCHÉ IL NIDO SIA UN PUNTO DI RIFERIMENTO PER TUTTA LA COMUNITÀ PER QUESTO VI ORGANIZZA SPAZI DOVE MAMME E PAPÀ (ANCHE A QUELLI CHE NON USUFRUISCONO DEL SERVIZIO) POSSANO INCONTRARSI PER CONDIVIDERE LA LORO ESPERIENZA E GIOCARE CON I PROPRI BAMBINI.



4.2 COSA SI FA AL NIDO:



4.2.1 L'INSERIMENTO

L'INGRESSO AL NIDO RAPPRESENTA QUASI SEMPRE LA PRIMA ESPERIENZA DI DISTACCO TRA IL BAMBINO E LA SUA FAMIGLIA. L'INSERIMENTO CHE DI NORMA DURA DUE SETTIMANE FAVORISCE UNA SEPARAZIONE GRADUALE E CONSENTE AL BAMBINO - ACCOMPAGNATO DAL GENITORE - DI CONOSCERE IL NUOVO AMBIENTE, ALTRI BAMBINI E “NUOVI” ADULTI. OGNI FASE DEL PROCESSO DI AMBIENTAMENTO VIENE CONCORDATA CON LA FAMIGLIA IN MODO TALE CHE QUESTA POSSA ORGANIZZARSI ANTICIPATAMENTE.

4.2.2 LA GIORNATA AL NIDO

ASILO NIDO

I BAMBINI VENGONO ORGANIZZATI IN GRUPPI - TENDENZIALMENTE OMOGENEI PER ETÀ - OGNUNO DEI QUALI HA UNA PROPRIA STANZA DI RIFERIMENTO. NELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA SI ALTERNANO MOMENTI DI RILASSAMENTO E DI ATTENZIONE, CON PROPOSTE EDUCATIVE CHE SI INTEGRANO CON LE ROUTINES (ACCOGLIENZA, MERENDE, PASTO, CAMBIO, SONNO E IL RITORNO A CASA), CON IL GIOCO SPONTANEO E LE ATTIVITÀ PIÙ STRUTTURATE. QUESTA SCANSIONE REGOLARE E RIPETUTA AIUTA I BAMBINI A ORIENTARSI E A VIVERE CON TRANQUILLITÀ "IL TEMPO DEL NIDO".



L'ACCOGLIENZA:

AL MATTINO I BAMBINI SONO ACCOLTI AL NIDO DAGLI EDUCATORI DALLE 7,30 ALLE 9,30; IL GENITORE PUÒ QUINDI SCEGLIERE IL MOMENTO DI INGRESSO PIÙ OPPORTUNO E VIVERE TRANQUILLAMENTE IL MOMENTO DEL SALUTO.

AL NIDO I BAMBINI TROVANO GLI EDUCATORI E GLI AMICI DEL LORO GRUPPO, CON I QUALI COMINCIANO LA GIORNATA FACENDO INSIEME LO SPUNTINO.



4.2.2 LA GIORNATA AL NIDO

IL GIOCO:

HA LO SCOPO DI PROMUOVERE LO SVILUPPO EMOTIVO, RELAZIONALE E COGNITIVO DEL BAMBINO ATTRAVERSO IL PIACERE DI ESPLORARE, MANIPOLARE, PASTICCIARE E SPORCARSI.

LE PROPOSTE SONO DIFFERENZIATE IN BASE AI DIVERSI LIVELLI DI AUTONOMIA E DI SVILUPPO: SI VA DAL GIOCO LIBERO ALLE ATTIVITÀ MANUALI (COME LA PITTURA, LA MANIPOLAZIONE, I TRAVASI, IL COLLAGE, ECC.), A QUELLE CHE STIMOLANO IL LINGUAGGIO (I RACCONTI, LA LETTURA DI FIABE E FILASTROCCHIE, LE CANZONI MIMATE, ECC.) FINO A QUELLE DI TIPO MOTORIO (ROTOLARE, BALLARE, GATTONARE, ECC.).

IL PASTO:

LA SODDISFAZIONE DI UN BISOGNO PRIMARIO DIVENTA UN'OCCASIONE DI CONVIVIALITÀ E DI APPRENDIMENTO, LA MANIPOLAZIONE DEL CIBO - DI DIFFERENTE CONSISTENZA, COLORE E ODORE - PORTA GRADUALMENTE IL BAMBINO A MANGIARE DA SOLO.

I PASTI VENGONO PREPARATI SECONDO NORME IGIENICHE, NEL RISPETTO DELLE REGOLE DIETETICHE E TENENDO CONTO DELLE ESIGENZE INDIVIDUALI (ALLERGIE, DIFFICOLTÀ DI MASTICAZIONE, DI RELIGIONE, ECC.).





4.2.2 LA GIORNATA AL NIDO

IL CAMBIO:

LA PULIZIA PERSONALE RAPPRESENTA PER I BAMBINI UN MOMENTO DELICATO IN CUI IMPARANO A CONOSCERE CON PIACERE IL PROPRIO CORPO E AD ACQUISIRE AUTONOMIA NELLA CURA DI SÉ. I PASSAGGI EVOLUTIVI FONDAMENTALI LEGATI ALLA PULIZIA PERSONALE SONO SOSTENUTI DAGLI EDUCATORI IN ACCORDO CON LA FAMIGLIA.

IL SONNO:

IN UNA SITUAZIONE RILASSANTE CREATA CON MUSICHE, RACCONTI, COCCOLE E LE “COSE” DI CASA (BIBERON, ORSETTO, LENZUOLINO, ECC.), I BAMBINI SI ADDORMENTANO SENTENDOSI IN UN AMBIENTE SICURO E SAPENDO CHE DOPO IL SONNO RITROVERANNO I LORO GIOCHI E LE PERSONE CONOSCIUTE.



LA MERENDA

E IL RITORNO A CASA:

DOPO IL “SONNO” I BAMBINI FANNO MERENDA E GIOCANO FINO ALL'ARRIVO DI MAMMA E PAPÀ, AI QUALI L'EDUCATORE RACCONTA LA GIORNATA AL NIDO.

5

* / Ć

PERSONALE



5.1 GRUPPO DI LAVORO

IL GRUPPO DI LAVORO È COMPOSTO DA DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI: IL COORDINATORE INTERNO E GLI EDUCATORI (CON COMPITI DI PROGRAMMAZIONE, ORGANIZZAZIONE E REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ EDUCATIVE) E IL PERSONALE AUSILIARIO E DI CUCINA CHE, CONOSCENDO IL PROGETTO EDUCATIVO E PARTECIPANDO AGLI INCONTRI, SONO IN GRADO DI INSERIRSI NELLA QUOTIDIANITÀ, DANDO IL PROPRIO CONTRIBUTO.

LA COCCINELLA ASSICURA, NEI LIMITI DEL POSSIBILE, LA STABILITÀ DEL PERSONALE IN MODO CHE I BAMBINI E I GENITORI ABBIANO SICURI PUNTI DI RIFERIMENTO.

IL PERSONALE PARTECIPA ANNUALMENTE AI CORSI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROPOSTI DALLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO. LA COOPERATIVA PROMUOVE INOLTRE ULTERIORI CORSI DI APPROFONDIMENTO SULLA BASE DEGLI INTERESSI E DEI BISOGNI ESPRESSI DAI GRUPPI DI LAVORO E FINALIZZATI A MIGLIORARNE LA PROFESSIONALITÀ E QUINDI LA QUALITÀ DEL SERVIZIO.

LA COOPERATIVA RISPETTA I PARAMETRI PREVISTI DALLA LEGGE IN RIFERIMENTO AI TITOLI DI STUDIO DEL PERSONALE E AL RAPPORTO NUMERICO EDUCATORE/BAMBINI.

PERSONALE

5.2 COORDINAMENTO PEDAGOGICO

I COORDINATORI PEDAGOGICI SUPPORTANO, IN QUALITÀ DI ESPERTI, GLI EDUCATORI NELLE RELAZIONI QUOTIDIANE CON I BAMBINI E NELLA PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE DEI PERCORSI EDUCATIVI, CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALL'INSERIMENTO E ALL'INTEGRAZIONE DEI BAMBINI IN DIFFICOLTÀ.

OLTRE A MANTENERE I RAPPORTI CON I SERVIZI LOCALI E PROVINCIALI, I COORDINATORI, ACCOLGONO LE RICHIESTE E I BISOGNI DELLE FAMIGLIE.



6

QUALITÀ 





QUALITÀ

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO SI COMPONE DI DIVERSI ELEMENTI: ALCUNI CONCORDATI CON IL COMUNE (**TABELLA 1**), ALTRI STABILITI E GARANTITI DALLA COOPERATIVA (**TABELLA 2**). PER OGNI ELEMENTO LA CARTA CONTIENE PRECISI INDICATORI E STANDARD: **I PRIMI** RAPPRESENTANO I CRITERI ATTRAVERSO I QUALI È POSSIBILE MISURARE IL LIVELLO DI QUALITÀ, **I SECONDI** INDICANO IL LIVELLO CHE LA COOPERATIVA ASSICURA AGLI UTENTI DEL SERVIZIO.



DIMENSIONI

ORGANIZZAZIONE DELL'INSERIMENTO →

GESTIONE DEL SERVIZIO →

RELAZIONE CON LA FAMIGLIA →

DOCUMENTAZIONE DELLE
PROPOSTE EDUCATIVE
(MANIPOLAZIONE MATERIALI DIVERSI,
MOVIMENTO, ROUTINES,
GIOCO SIMBOLICO, GIOCO LIBERO) →



TABELLA 1.

ELEMENTI DI QUALITÀ
CONCORDATI CON IL COMUNE

AZIONI / INDICATORE

STANDARD

INCONTRO CON I NUOVI AMMESSI
CON IL PERSONALE COINVOLTO

AL MOMENTO DELL'INSERIMENTO

COLLOQUIO DI PRE-INSERIMENTO

UNO

FLESSIBILITÀ DI ENTRATA E USCITA

SECONDO LE FASCE ORARIE SCELTE

RISPETTO RAPPORTO NUMERICO
EDUCATORE BAMBINI

secondo la legge (a meno che le
convenzioni con i singoli comuni non
prevedano rapporti diversi):
1 A 6 PER I BAMBINI CON MENO DI 18 MESI
1 A 9 PER BAMBINI CON PIÙ DI 18 MESI

COMUNICAZIONE ORARI
DEL PERSONALE

ESPOSTI IN BACHECA

COLLOQUI INDIVIDUALI

DUE ALL'ANNO

INCONTRI
DI SEZIONE:

1) PRESENTAZIONE DEL
PROGETTO EDUCATIVO
2) CONDIVISIONE FINALE
DELL'ATTIVITÀ

DUE ALL'ANNO

1) ENTRO NOVEMBRE
2) ENTRO LUGLIO

DIARIO DI BORDO

GIORNALIERO

PANNELLI DI DOCUMENTAZIONE

DUE VOLTE L'ANNO

QUADERNO PERSONALE

AL TERMINE DELL'ESPERIENZA

FILMATO/DIAPOSITIVE

UNA VOLTA L'ANNO

QUALITÀ



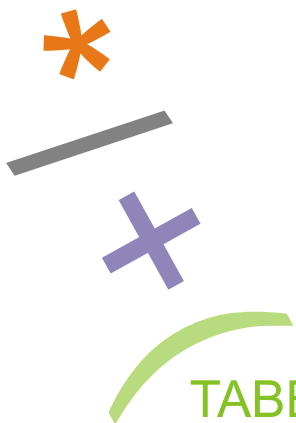
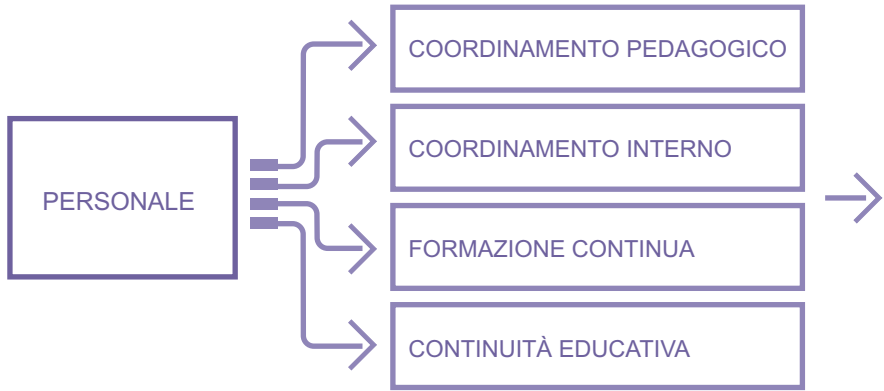


TABELLA 1.

ELEMENTI DI QUALITÀ
CONCORDATI CON IL COMUNE

DIMENSIONI



AZIONI / INDICATORE

STANDARD

PRESENZA: NUMERO ORE/MESE

ALMENO 20 / MESE

PRESENZA

SI

NUMERO ORE/ANNO

ALMENO 20 L'ANNO

INDICE DI TURN OVER

ALMENO 80%

FREQUENZA

PIÙ VOLTE AL GIORNO SECONDO
I RITMI DELLE ATTIVITÀ

PERSONALE AUSILIARIO INTERNO

SI

MENÙ ELABORATI DA
TECNICI SPECIALISTICI

SI

RISPETTO ESIGENZE ED EtÀ

SI

PRESENZA E RISPETTO PIANO HACCP

SI

ORGANIZZAZIONE MOMENTI DI SOCIALIZ-
ZAZIONE PER GENITORI E BAMBINI
(ANCHE NON ISCRITTI AL NIDO)

A SECONDA DEL PROGRAMMA
DEL NIDO

POSSIBILITÀ PER GLI UTENTI
POTENZIALI DI VISITARE IL NIDO
PRIMA DI ISCRIVERE IL BAMBINO

SE RICHIESTA

QUALITÀ



DIMENSIONI

COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE →

ASCOLTO E SUPPORTO AI GENITORI →

TRASPARENZA →

PROFESSIONALITÀ →

INNOVAZIONE →



TABELLA 2.

ULTERIORI ELEMENTI DI QUALITÀ
RILEVANTI PER LA COOPERATIVA

AZIONI / INDICATORE

STANDARD

ELABORAZIONE CONDIVISA
DEL PROGETTO EDUCATIVO

UN INCONTRO AD HOC

VIVERE ESPERIENZE CON I PROPRI
FIGLI ALL'INTERNO DEL NIDO

ALMENO TRE VOLTE L'ANNO

OLTRE AI COLLOQUI PROGRAMMATI,
OPPORTUNITÀ DI CONFRONTO INDIVIDU-
ALE DELLE FAMIGLIE CON IL PERSONALE

AL BISOGNO

POSSIBILITÀ DI CONFRONTO CON
IL PEDAGOGISTA/PSICOLOGO PER
NECESSITÀ INDIVIDUALI

SU RICHIESTA

RELAZIONE FINALE
DELL'ANNO EDUCATIVO

UNA VOLTA ALL'ANNO

RILEVAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

UNA VOLTA ALL'ANNO

PREDISPOSIZIONE
E DISTRIBUZIONE
STRUMENTI
INFORMATIVI
DIFFERENZIATI:

1. BILANCIO DI
RESPONSABILITÀ
ETICA E SOCIALE
2. NOTIZIARIO

UNA VOLTA ALL'ANNO
QUATTRO VOLTE ALL'ANNO

AGGIORNAMENTO

CORTESIA, RISERVATEZZA,
ASTENSIONE DAL GIUDIZIO,
DISPONIBILITÀ, SALUTO
INDIVIDUALIZZATO DEL BAMBINO
E DEL GENITORE

COMUNICAZIONE VERBALE

COMUNICAZIONE NON VERBALE

ABBIGLIAMENTO ADEGUATO,
CURA PERSONALE, TONO E VOLUME
DELLA VOCE, SORRISO

APPROFONDIMENTO DELL'USO DI UN
MATERIALE O DI UN MOMENTO DELLA
GIORNATA O DI UNA FASE DELLO
SVILUPPO DEL BAMBINO

ALMENO 1 PERCORSO DI
APPROFONDIMENTO L'ANNO

QUALITÀ





RECLAMO



RECLAMO

RECLAMO

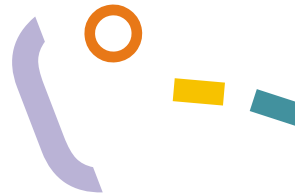
QUALUNQUE INSODDISFAZIONE E I
SUGGERIMENTI PER IL
MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO,
POSSONO ESSERE SEGNALATI
(VERBALMENTE O IN FORMA SCRITTA,
PER LETTERA, FAX O E MAIL)
PRESSO

GLI UFFICI DELLA COOPERATIVA

(IN CORSO DANTE 13 CLES (TN) TEL.
0463 600168 FAX 0463 609497 E MAIL
LA_COCCINELLA@CONSOLIDA.IT)

O DEPOSITATI **NELLE CASSETTE
PRESENTI IN OGNI ASILO NIDO.**

AI RECLAMI VERRÀ DATA RISPOSTA
SCRITTA ENTRO 30 GIORNI DAL
RICEVIMENTO, EVIDENZIANDO LE
AZIONI INTRAPRESE PER PORRE
RIMEDIO ALLE EVENTUALI
IRREGOLARITÀ.





WWW.LACOCCINELLA.COOP

LA_COCCINELLA@CONSOLIDA.IT

COOPERATIVA SOCIALE LA COCCINELLA | CORSO DANTE, 13
| 38023 CLES (TN) | TEL. 0463 600168 | FAX 0463 609497