



Sistema Educativo 0-6

CARTA DEI SERVIZI



Sistema Educativo 0-6

Nido d'infanzia

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi rappresenta la promessa che Gulliver Società Cooperativa Sociale fa ai destinatari del proprio servizio. Attraverso questo patto, la Cooperativa si impegna formalmente a fornire determinati livelli di servizio ed indica chiaramente a quali mezzi di garanzia è possibile ricorrere per tutelare i propri diritti.

La Carta dei servizi rappresenta per Gulliver uno strumento per comunicare con utenti e loro famigliari in carico al servizio e nel contempo un'occasione per intraprendere un percorso di miglioramento organizzativo e gestionale.

PRINCIPI ISPIRATORI

I principi attraverso i quali **Gulliver Società Cooperativa Sociale** gestisce i servizi ad essa affidati sono i seguenti:

- ✓ **eguaglianza**, garantendo l'accesso al servizio a tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche;
- ✓ **imparzialità**, erogando il servizio con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti ospitati e delle loro famiglie;
- ✓ **continuità**, assicurando un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni; qualora queste dovessero verificarsi, impegnandosi a limitare al minimo i tempi di disservizio;
- ✓ **partecipazione**, favorendo la partecipazione delle famiglie e degli ospiti per rendere il servizio sempre più funzionale alle loro esigenze;
- ✓ **diritto di scelta**, offrendo tutte le informazioni necessarie all'ospite ed ai suoi famigliari perché possano scegliere il servizio più consono alle loro esigenze;
- ✓ **efficacia ed efficienza**, garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, la tempestività della risposta, la competenza e la disponibilità del gruppo di lavoro, la sicurezza, l'igiene ed il confort dei locali;
- ✓ **trasparenza**, dando un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito ai diritti ed opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere;
- ✓ **legittimità**, assicurando la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio;
- ✓ **coinvolgimento religioso/culturale**, tutelando il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente.

INDICE

PREMESSA	2
PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE: GULLIVER SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE	2
DESCRIZIONE DELL'AREA D'INTERVENTO: SISTEMA EDUCATIVO 0-6.....	6
QUALE NIDO PER QUALE BAMBINO?	7
ORGANIZZAZIONE DEI CONTESTI EDUCATIVI.....	8
GRUPPO DI LAVORO E LAVORO DI GRUPPO	13
PROGETTO PEDAGOGICO	16
PROGETTO EDUCATIVO	16
LAVORO PER PROGETTI	18
PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE.....	23
NORME COMPORTAMENTALI.....	25
MODULISTICA	26
RECLAMI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	26
CONTATTI	28

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi dei Nidi d'Infanzia Gulliver si ispira ai principi contenuti nella Legge della Regione dell'Emilia Romagna (L.R. 1/2000) e successive modifiche e agli indicatori della Qualità del Nido della Regione Emilia Romagna ed è redatta come previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-01-94 e dal Decreto Ministeriale 07-06-1995.

Gulliver, attraverso la presente Carta dei Servizi, si assume la responsabilità degli impegni dichiarati. In tal senso la Carta dei Servizi rappresenta:

per la Cooperativa Sociale Gulliver, uno stimolo al miglioramento della qualità del servizio erogato e al rispetto del diritto al benessere della persona;

per i fruitori del servizio, uno strumento di verifica e valutazione dei risultati effettivamente raggiunti che prevede il loro coinvolgimento diretto e quello dei familiari, per rendere il servizio coerente con i loro bisogni e aspettative.

2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE: GULLIVER SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Gulliver Società Cooperativa Sociale, O.N.L.U.S. di diritto, progetta e gestisce servizi sociali, assistenziali, educativi, rivolti alla persona. Aderisce per Statuto alla Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue. E' costituita, con scopo mutualistico senza fini di speculazione privata, il 9 maggio 1996. I soci fondatori provengono dall'esperienza imprenditoriale della Cooperativa C.S.A. attiva nella realizzazione di servizi alla persona di carattere sociale e sanitario, fondata nel 1977. La Cooperativa Gulliver svolge la sua attività prevalentemente nell'ambito territoriale della Provincia di Modena;

Le parole chiave
della filosofia di
Gulliver

ASCOLTO
CONDIVISIONE
RELAZIONE
EMPATIA
ACCOGLIENZA

ha tra i propri Committenti tutti i principali Comuni, IPAB/ASP e l'Azienda U.S.L. con i quali sviluppa modelli di servizi rispondenti agli specifici bisogni presenti nelle diverse fasi del ciclo di vita delle persone.

E' attraverso la promozione di una cultura dell'ascolto e della relazione d'aiuto che le risposte progettuali di Gulliver pongono al centro la persona con i suoi bisogni e diritti, favorendo le potenzialità di ogni individuo, in quanto cittadino, nel proprio contesto sociale di appartenenza.

L'impegno nella realizzazione di servizi alla persona si è consolidato nel corso del tempo consentendo di svolgere, insieme ai diversi Committenti, percorsi di innovazione, di sperimentazione e di cambiamento dei servizi stessi, in modo da accompagnare l'evolversi dei bisogni sociali delle comunità locali e delle persone che direttamente hanno fruito e fruiscono dei servizi offerti.

L'esperienza imprenditoriale di Gulliver pone al centro del proprio sviluppo due principi generali. Il primo riguarda l'attenzione alla persona intesa come soggettività irripetibile che un servizio correttamente inteso deve tutelare e valorizzare nei suoi aspetti di particolarità, diversità, complessità. La stessa attenzione è rivolta al lavoratore, anch'esso persona con i propri bisogni, alle forme e ai modi di adesione al compito. In quest'ottica la cooperativa investe costantemente nella qualificazione del personale e nel miglioramento dell'efficacia organizzativa e gestionale per garantire anche stabilità di condizioni occupazionali.

Il secondo, consiste nel considerare un servizio alla persona come un bene comune il cui risultato investe positivamente i singoli ai quali è direttamente dedicato, ma crea anche un risultato apprezzabile e positivo per la comunità e per il sistema sociale.

La natura cooperativa dell'azione imprenditoriale di Gulliver, coerentemente con quanto sancito dalla legge 381 del 1991 e con la tradizione del Movimento cooperativo, è indirizzata inoltre a sviluppare il principio di solidarietà inteso come

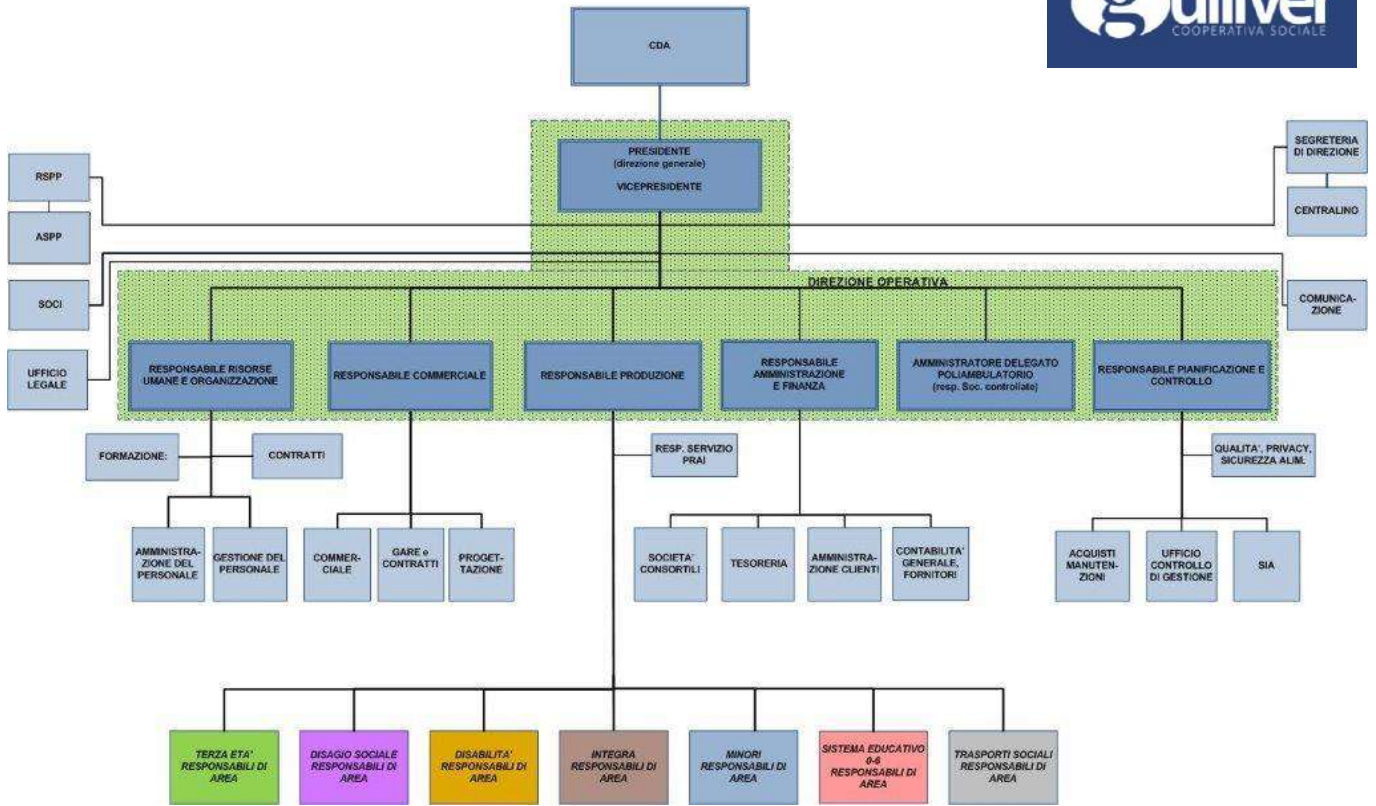
mutualità tra i soci e come scambio solidale con la comunità e l'ambiente sociale circostante. Verso le mete indicate la Cooperativa Gulliver promuove al proprio interno: il miglioramento delle metodologie e delle tecniche di lavoro professionale, l'evoluzione e l'adeguamento dei mezzi strumentali e materiali necessari alla conduzione dei servizi e l'evoluzione della struttura, una costante attenzione ai temi di Responsabilità Sociale d'Impresa.

Le principali aree di intervento nelle quali opera la Cooperativa Sociale Gulliver sono: Terza Età, Disabilità, Sistema Educativo 0- 6, Sistema Educativo Territoriale Minori, Disagio Sociale, Integra- Mediazione Interculturale.

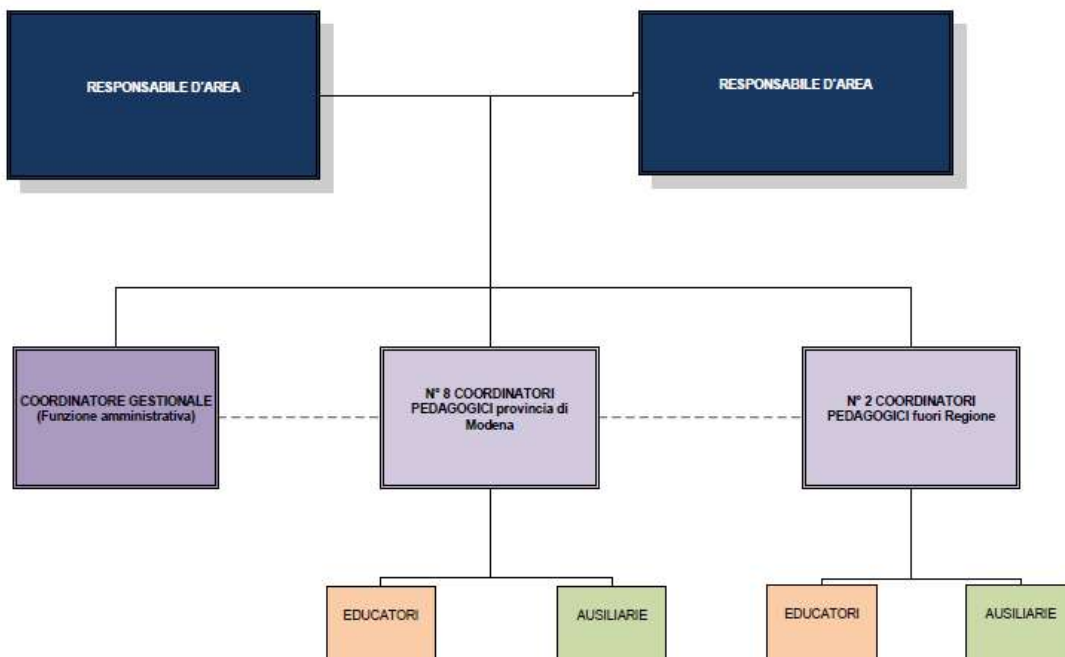
La struttura organizzativa di Gulliver è composta da funzioni aziendali specializzate e coordinate tra loro con l'obiettivo di garantire: l'attenzione alla persona; la flessibilità e la capacità di adattamento del servizio alle diverse situazioni e alla diversità dei bisogni degli ospiti (per definizione variabili, articolati, diversificati); di fornire la massima continuità del personale e delle prestazioni. L'organizzazione aziendale tiene conto, inoltre, della gestione imprenditoriale dei servizi alla persona che richiede l'attivazione di specifiche funzioni orientate a governare l'aspetto economico del servizio allo scopo di assicurare il miglior rapporto tra risorse investite e risultati.

Di seguito riportiamo l'organigramma aziendale e quello del servizio.

Organigramma aziendale



Organigramma dei servizi educativi



3. DESCRIZIONE DELL'AREA D'INTERVENTO: SISTEMA EDUCATIVO 0-6

Il Sistema Educativo 0 - 6 di Gulliver propone risposte progettuali e gestionali rivolte a bambini da 0 ai 6 anni tra cui Nidi d'Infanzia, Scuole d'Infanzia, Servizi Integrativi. Questa specifica area aziendale conta di un'organizzazione interna profondamente strutturata già da diversi anni. Le competenze gestionali organizzative coincidono con n. 2 Responsabili d'Area, entrambi dottori in pedagogia, mentre il ruolo di gestione e indirizzo pedagogico dei servizi è a cura di n. 10 Coordinatori Pedagogici, n.1 Coordinatore gestionale, tutti laureati in Scienze dell'Educazione.

Oltre alle funzioni espone, tutte sviluppate da competenze specifiche in termini di formazione ed esperienziali, il Sistema Educativo 0-6 di Gulliver è supportato dall' Ufficio Movimentazione che si dedica esclusivamente all'organizzazione delle tempestive sostituzioni (legate ad assenze brevi o medio lunghe) del personale per Nidi e Scuole d'Infanzia. La gestione delle iscrizioni è curata dal Coordinatore Pedagogico in collaborazione con la funzione amministrativa, figura completamente dedicata alla cura della fatturazione delle rette dei Nidi e Scuole d'Infanzia.

Il **personale** inserito nei Servizi 0-6 di Gulliver risponde, per requisiti formativi ed esperienziali, alla normativa nazionale di regolamentazione dei servizi all'infanzia ed è assunto con contratto di lavoro subordinato.

Le figure professionali coinvolte nella gestione dei nostri servizi sono:

- Il Coordinatore Pedagogico
- L' Insegnante di Scuola d'Infanzia
- L' Educatrice di Nido d'Infanzia
- L'Ausiliaria
- La funzione amministrativa/coordinamento gestionale

4. QUALE NIDO PER QUALE BAMBINO?

Il Nido è innanzi tutto un luogo di confronto, di collaborazioni e scambi reciproci.

L'educazione avviene nello spazio dell'incontro e della relazione. Incontro di bambini capaci di esperienze sociali complesse con i loro pari e con gli adulti, incontro tra operatori e genitori che condividono l'avventura dell'educare all'interno di un sistema ricco di interazioni. Un'avventura che mette al centro i bambini e le bambine come protagonisti attivi del loro percorso di crescita, come soggetti di diritti, competenti e costruttori di valori. Pensiamo non solo all'idea di un bambino che richiede protezione e aiuto, ma piuttosto a un bambino forte che con ottimismo incontra il mondo, con la ricchezza dei molti linguaggi di cui dispone, capace di meraviglia e di una continua motivazione verso il futuro. Fin da subito i bambini e le bambine possiedono straordinarie strategie conoscitive: sanno essere curiosi, attenti osservatori, sanno provocare accadimenti e generare relazioni con la loro capacità di esprimersi e comunicare.

Il Nido quindi come contesto non solo capace di offrire sapienti azioni di cura, ma oltre a ciò capace di sostenere percorsi di crescita a partire dalla ricca trama del quotidiano e attraverso le molteplici occasioni di intrecci e scoperte che può provocare un ambiente pensato e progettato per l'apprendimento.

Il gruppo dei coetanei è un contesto generativo di scambi, imitazioni, confronti e conflitti che sono risorsa affettiva e cognitiva fondamentale nel percorso di co-costruzione della conoscenza, percorso che si produce nel diritto dei bambini e delle bambine al fare e sperimentare, diritto a provare che è anche diritto a sbagliare.

I bambini insieme producono saperi, elaborano regole, stabiliscono riti e abitudini, costruiscono una cultura del gruppo che è importante esperienza sociale e di conoscenza.

L'adulto accompagna i bambini nel loro percorso al Nido, ne sostiene le scoperte e dà voce alle emozioni, alle ricerche e alle teorie che essi elaborano nel loro incontro con il reale. Riconoscere il bambino come soggetto competente e attivo significa fondare la propria azione educativa sull'ascolto e sull'osservazione, favorire l'incontro e la relazione, l'iniziativa autonoma e creativa; inoltre riconoscere il nido come luogo di ricerca fondata sul confronto nel gruppo degli operatori e sul dialogo con le madri ed i padri.

5. ORGANIZZAZIONE DEI CONTESTI EDUCATIVI

Flessibilità

Sono previsti differenti moduli di frequenza per quanto riguarda i Nidi d'Infanzia ed i Micronidi (uscite ed entrate con orari diversificati, tenendo sempre presenti le esigenze dei bambini, possibilità di anticipi e postici d'orario).

Modalità di accesso

I Nidi d'Infanzia a gestione Gulliver prevedono modalità di accesso differenti.

Per i posti in convenzione con gli Enti comunali si accede tramite iscrizione e graduatoria così come regolamentato da ciascuna Amministrazione.

Le iscrizioni a rapporto privato diretto con Gulliver si effettuano per tutto l'anno fino ad esaurimento posti disponibili. Per le famiglie che chiedono di poter usufruire dei posti privati viene formulata una graduatoria dove i nominativi vengono registrati in ordine di data di arrivo (sono previsti sconti ed agevolazioni per i soci Gulliver).

“Nido aperto” Per le famiglie con bambini nella fascia 0-3 anni viene offerta l'opportunità di visitare e conoscere, con la guida degli educatori, gli spazi, l'organizzazione e la progettazione dei servizi durante aperture straordinarie.

Rette di frequenza

Al momento dell'accesso al servizio dei bambini iscritti, viene stipulato un "Accordo/Convenzione di accoglienza" tra le Famiglie e la Coop. Gulliver.

Tale scrittura privata viene redatta ed aggiornata ogni anno seguendo gli accordi dei capitolati d'appalto ed eventuali aggiornamenti delle Amministrazioni Comunali in quei servizi ove la Coop. Gulliver gestisce direttamente l'amministrazione delle rette di frequenza.

In tutti gli altri servizi in convenzione le modalità di accesso, frequenza, ritiro e pagamento delle rette vengono disciplinate da regolamenti redatti dalle Amministrazioni Comunali e gestiti dagli Uffici del Settore istruzione di competenza.

Sono previsti "Regolamenti di utilizzo degli Spazi Interni ed Esterni" specifici per servizio che consentono alle famiglie di poterli utilizzare in auto-gestione ed in orari extra-scolastici.

Rapporto numerico

Il rapporto numerico bambini/educatori e bambini/personale ausiliario è calcolato secondo le indicazioni della Direttiva del Consiglio Regionale dell'Emilia Romagna n° 85/2012 "Requisiti strutturali ed Organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia".

Il numero degli educatori può aumentare in presenza di bambini diversamente abili certificati. E' garantita la sostituzione del personale educativo ed ausiliario.

Giornata al nido

All'interno del Nido l'intelaiatura delle routine ha un'importante valenza pedagogica. Accanto al gioco, alla socializzazione, alle esperienze educative, al movimento, è necessario impostare correttamente e organizzare quei momenti di vita quotidiana

che ricorrono con regolarità (momenti di cura) e che rappresentano un ambito nel quale l'attenzione e la cura verso il Bambino trovano espressione concreta e ricca di significato.

La giornata al Nido coinvolge tutti i bambini, i loro genitori, le educatrici e il personale ausiliario, ed è caratterizzata dal vivere insieme mille situazioni, emozioni e momenti che si susseguono.

Ed è proprio il ripresentarsi nel tempo, per periodi più o meno lunghi, di tali momenti di natura diversa, che trasmette al bambino un senso di sicurezza, certezza e tranquillità che si trasformano in possibilità di apprendimento continuo.

Presentazione giornata tipo al Nido	
7:30 – 9:00	Ingresso ed accoglienza
9:00 – 9:30	Breve colazione e Assemblea del mattino
9:30 – 10:45	Proposte educative e rilettura delle esperienze
10:45 – 12:00	Momenti di cura e pranzo
12:00 – 13:00	Gioco libero e preparazione al sonno
12.30-13.00	Uscita part-time
13:00 – 15:00	Riposo
15:00 – 16:00	Risveglio, momenti di cura e merenda
15:45 – 16:00/30	Uscita

I servizi sono aperti dal lunedì al venerdì. Rispetto alla tabella tipo presentata, i diversi servizi possono presentare variazioni specifiche sugli orari di ingresso e di uscita a seconda dei Capitolati d'appalto e dei Territori.

E' prevista l'attivazione del Servizio Integrativo di Prolungamento Orario, secondo modalità di frequenza diversificate per Nido, con corresponsione di una retta aggiuntiva e raggiungimento di un numero minimo di richieste.

Il silenzioso linguaggio degli spazi

Frequentare un servizio educativo deve essere per ogni bambino un'esperienza piacevole e ricca. E' per tale motivo che un grande sforzo viene costantemente compiuto nell'organizzazione spaziale che deve sostenere le diverse proposte che si avvicenderanno nel corso della giornata, non dimenticando mai la dimensione estetica dei contesti allestiti.

La progettazione degli spazi interni ed esterni è frutto della riflessione, della condivisione e della collaborazione dell'intero gruppo di lavoro. Le finalità d'uso dei diversi spazi devono pertanto essere caratterizzate in modo che da un lato siano riconoscibili e fruibili dai bambini e dagli adulti, dall'altro flessibili e "plastici".

All'inizio di ogni anno scolastico il progetto degli spazi comuni e della sezione viene ripensato e arricchito in base agli interessi e ai bisogni evolutivi dei bambini, in coerenza con il progetto Pedagogico. La rivisitazione degli spazi in corso d'anno può diventare occasione di coinvolgimento diretto dei bambini e delle loro Famiglie in un'ottica di co-progettazione.

Ambientamento e tempi al nido

L'ambientamento corrisponde al primo periodo di frequenza in un servizio educativo; è un processo complesso e delicato, in cui gli individui in interazione ognuno con la propria storia ed il proprio vissuto (gli educatori, i bambini e chi si occupa di loro) si adattano reciprocamente (coordinandosi, prendendosi le misure, in un gioco continuo di scambi, mediazioni e contrattazioni) con la finalità di raggiungere una situazione di equilibrio e di benessere per tutti i soggetti coinvolti.

I tempi dell'ambientamento si giocano su un'equilibrata presenza del bambino assieme all'adulto accompagnatore e hanno come base la gradualità, aumentando, di giorno in giorno, il tempo di permanenza nella struttura e la partecipazione ai vari

momenti della giornata. Queste fasi rappresentano un momento fondamentale del processo di costruzione di una relazione triadica tra bambino, genitore, educatore.

Durante i primi due o tre giorni di frequenza i bambini si fermano nel servizio a piccoli gruppi e per un tempo ridotto nell'arco della mattinata, con la presenza dell'adulto in base alle esigenze individuali. In seguito i bambini prolungheranno il loro tempo di presenza a tutta la mattinata, arrivando così a consumare il primo pasto in sezione. Nella seconda settimana, per i bambini iscritti a tempo pieno si prevede, l'introduzione graduale del momento del sonno.

Rispetto a tali indicazioni di massima si individueranno di volta in volta le modalità migliori nell'interesse del singolo per una definizione abbastanza omogenea di modalità sempre più condivise. Il processo dell'ambientamento viene presentato nell'Assemblea di inizio anno per tutte le Famiglie nuove iscritte, mentre le modalità specifiche vengono condivise con le stesse durante il colloquio individuale insieme alle educatrici.

Mangiare al nido

Il pasto, per i bambini, è un nodo cruciale e di rilevante significato, oltre che per la crescita fisica anche per quella sociale. E' infatti un'esperienza nella quale il bambino sviluppa gradualmente la sua autonomia nell'assunzione del cibo, sperimenta nuovi sapori, condivide con altri un momento altamente relazionale.

La dieta proposta è definita in conformità con quanto stabilito dall'équipe medica per gli analoghi servizi comunali. Dietro presentazione di certificato medico, è possibile ottenere variazioni al menù in caso di problemi particolari (intolleranze, allergie ecc.).

Il menù è organizzato per due settimane, che si alternano durante il mese, tenendo conto degli alimenti tipici e indicati nelle diverse stagioni.

6. GRUPPO DI LAVORO E LAVORO DI GRUPPO

Uno dei fattori che determinano la qualità del servizio fornito dal Nido ai Bambini e alle Famiglie è il lavoro di gruppo: l'intreccio efficiente ed armonico delle persone che svolgono le diverse funzioni previste, la prontezza nel leggere le situazioni impreviste e nell'individuare le risposte opportune. La competenza nel costruire un clima positivo e disteso, la condivisione di informazioni, notizie, orientamenti ed obiettivi da parte dei componenti del gruppo di lavoro si traduce in quella che definiamo Comunità Educante. Questo concetto porta con sé un'idea sistemica di educazione che oltre a coinvolgere le Famiglie in una sorta di alleanza educativa, vede l'intero gruppo soggetto di un'azione comune contrassegnata dalle differenze tra i ruoli professionali.

Personale educativo

Conosce e mette in atto il Progetto Pedagogico del servizio redatto dal Coordinamento Pedagogico; partecipa alla definizione e realizzazione del Progetto Educativo specifico del proprio Nido.

L'organizzazione del personale prevede tempi specifici dedicati alla formazione, aggiornamento e non solo: la progettazione educativa e didattica, l'allestimento degli spazi, la documentazione, il rapporto con le famiglie, gli organi collegiali ed il territorio impegnano le educatrici oltre al lavoro quotidiano con i bambini.

Periodicamente tutti gli educatori si incontrano con il pedagogo nella riunione definita "collettivo" e negli incontri di "progettazione": questi sono gli strumenti per l'elaborazione e la verifica del progetto educativo e didattico.

Il personale assume la responsabilità di ogni bambino e del gruppo nella sua complessità, per il raggiungimento degli scopi che l'istituzione si prefigge. Tutto il

personale, pur con diverse funzioni, è comunque responsabile e partecipa del progetto complessivo del servizio.

Personale ausiliario

Garantisce una situazione igienico sanitaria ottimale degli spazi interni ed esterni, una costante attenzione ed igienizzazione degli arredi e delle attrezzature.

Rende fruibili gli spazi da utilizzare per le diverse attività didattiche e non, che quotidianamente vengono proposte ai bambini, attraverso il riordino, la disposizione di particolari arredi, il supporto nell'allestimento degli spazi di sezione e comuni.

Il personale ausiliario fornisce un importante contributo nell'ottimizzare l'organizzazione ponendosi come supporto alle educatrici in tutte le situazioni di routine (pasto, colazione, merenda, cambio, risveglio) e garantendone la sicurezza attraverso la disponibilità, l'attenzione ed il controllo del gruppo di bambini nelle diverse situazioni. Partecipa a corsi di formazione previsti dal piano formativo.

Coordinamento pedagogico

Per la gestione del servizio e la realizzazione dei Progetti Pedagogici la cooperativa Gulliver si avvale di una struttura di coordinamento di cui fanno parte due Responsabili dell'area educativa e nove Coordinatrici Pedagogiche.

Compito del Responsabile di area è il rapporto con gli Enti committenti, la verifica sul livello dei servizi forniti, l'organizzazione complessiva dei servizi e la gestione delle risorse umane.

Il Coordinatore Pedagogico "svolge compiti di indirizzo e sostegno pedagogico e tecnico al lavoro degli operatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e valutazione della Qualità, nonché di monitoraggio e documentazione delle esperienze; di raccordo tra servizi educativi, sociali e sanitari;

di collaborazione con le Famiglie e la Comunità locale, anche al fine di promuovere la Cultura dell'infanzia" (art. 33 L.R: 8/2004).

Attraverso il suo intervento il Coordinatore pedagogico stabilisce di volta in volta le priorità dei singoli gruppi di lavoro, mette in atto gli accorgimenti ed i supporti necessari (attivando gli uffici competenti in merito ad acquisti, manutenzioni, sostituzioni ecc.). Perché l'organizzazione sia sempre più efficiente, cura con i collettivi gli allestimenti degli spazi affinché sia visibile il modello pedagogico sottostante alle proposte, soprattutto interviene e sollecita una corretta progettazione delle attività, affinché l'ambiente, con tutto ciò che di routine e creatività può proporre, sia sempre più a misura del bambino "reale" che lo frequenta.

Funzione amministrativa

Gli uffici amministrativi concorrono alla qualità del servizio nel suo complesso, garantendone una corretta gestione organizzativa ed economica. Questo vuol dire che è compito dei servizi garantire la tempestiva sostituzione del personale in caso di assenza, la fornitura dei materiali, gli interventi di manutenzione della struttura, delle attrezzature e dell'area verde.

In generale rispondono a tre tipologie di esigenze:

- richiesta di informazioni
- pagamento delle rette
- ritiri o richieste di servizi integrativi (pre-scuola o prolungamento orario).

7. PROGETTO PEDAGOGICO

Definisce le finalità educative ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento ed a tal fine l'attività di progettazione rappresenta un processo indispensabile. Il progetto persegue lo sviluppo dell'autonomia dei bambini, il rispetto dei loro bisogni individuali, l'offerta di opportunità di socializzazione, di gioco educativo e la continua attenzione agli spazi ed agli arredi per un ambiente a misura di bambino.

8. PROGETTO EDUCATIVO

Costituisce un documento di pianificazione dell'attività pedagogica elaborato dall'equipe educativa e dal Coordinatore Pedagogico. E' uno strumento presente nei servizi educativi dal quale emergono gli indirizzi della programmazione educativa.

Il progetto educativo rappresenta la carta d'identità di ciascun servizio perché definisce nel concreto le modalità di organizzazione della struttura e le linee della progettazione educativa.

Promozione di una Cultura delle Differenze ed Integrazione delle Diversità.

Il Nido è un luogo nel quale il Bambino viene guidato ad accogliere e a misurarsi con le differenze contenute nell'esperienza di un ambiente che non è quello familiare e nell'esperienza di relazioni diverse da quelle parentali. Le differenze tra i Bambini sono accolte quindi come materia prima del percorso educativo, dove ognuno è differente dall'altro.

La Direttiva Ministeriale 27 dicembre 2012 "Strumenti d'intervento per alunni con bisogni educativi speciali e organizzazione territoriale per l'inclusione scolastica" ha sempre caratterizzato l'identità del Nido e rinforza l'idea e la responsabilità della comunità educante di realizzare appieno il diritto all'apprendimento per tutti gli alunni e gli studenti in situazione di difficoltà, svantaggio sociale e culturale, disturbi

specifici di apprendimento e/o disturbi evolutivi specifici, difficoltà derivanti dalla non conoscenza della cultura e della lingua italiana perché appartenenti a culture diverse. La Direttiva estende pertanto a tutti gli studenti in difficoltà il diritto alla personalizzazione dell'apprendimento, richiamandosi espressamente ai principi enunciati dalla Legge 53/2003.

Per facilitare l'integrazione dei bambini diversamente abili, tenendo conto delle differenze e degli specifici bisogni educativi, sono previste le seguenti prassi:

Predisposizione di progetti individualizzati condivisi con la Famiglia,

Acquisto di materiali ed ausili didattici specifici,

Costruzione di una rete di scambio e di collaborazione con i competenti Servizi Territoriali.

All'interno della Cooperativa Gulliver è presente **l'Area Integra**, i cui interventi sono dedicati alla mediazione interculturale, offre la possibilità di una collaborazione attiva nella progettazione educativa di laboratori specifici, nella formazione del personale nonché nella mediazione linguistica vera e propria.

L'accoglienza al Nido dei Bambini Stranieri avviene attraverso un processo di attenzione ai bisogni individuali come avviene per ogni bambino; riteniamo che i bisogni più specifici di ognuno possono essere soddisfatti appieno nella misura in cui ai loro genitori sono garantite occasioni concrete di scambio e, pertanto, superati gli ostacoli per una comunicazione chiara.

In merito a ciò la scrivente segnala tra gli strumenti utilizzati:

- schede tradotte nelle varie lingue per le comunicazioni standard, ad es. "la scuola sarà chiusa dal ... al...;

-
- un “Pronto soccorso linguistico” nelle lingue parlate dai genitori, cioè di un quadernetto con la traduzione di alcune frasi ricorrenti tipo: ha avuto diarrea, vomito, non ha mangiato, ha la febbre, ecc.;
 - la modulistica prevista dal sistema di qualità interno tradotta in diverse lingue quale ad esempio: (scheda del colloquio iniziale, autorizzazione al ritiro, anagrafica del bambino, profilo del bambino). A titolo esemplificativo alleghiamo alcuni moduli.

9. LAVORO PER PROGETTI

Il lavoro per progetti crea situazioni capaci di far emergere i pensieri dei bambini calandoli in un percorso d'indagine e di ricerca. Il progetto specifico di sezione, non vede le educatrici lavorare sulla programmazione di obiettivi, ma sull'individuazione di tappe rivolte a sollecitare le motivazioni, a sostenere le azioni spontanee dei bambini, a facilitare comportamenti di scoperta, a elaborare dalle ipotesi nuove conoscenze basate “sul ragionare su ciò che accade”.

La nostra progettazione prevede quindi il passaggio dal concetto di attività come esercizio di abilità e di competenze specifiche, al concetto di esperienza intesa come il fare - osservare - sperimentare - costruire insieme agli altri; esperienza che, salvaguardando la globalità della persona, passa attraverso l'esplorare una molteplicità di linguaggi. Lavorare per progetti evidenzia un processo di ricerca di sperimentazione in cui bambini ed educatori formulano un problema e ne cercano la possibile soluzione. Insieme, bambini ed educatori generano non solo una profonda conoscenza ma una conoscenza ampliata, fondata sull'ascolto.

Relazioni

L'atteggiamento dell'Educatore è finalizzato a sostenere l'identità del Bambino, a fargli accrescere il senso di sicurezza e competenza, a fargli sentire che può esercitare le proprie capacità. Il contesto educativo è progettato nella consapevolezza che nelle relazioni sociali il Bambino trova gli strumenti del proprio sviluppo.

La costruzione delle competenze passa quindi attraverso la relazione e viene co-costruita con l'adulto. La conferma dell'adulto sull'esperienza che sta attuando e sugli obiettivi raggiunti, consente al Bambino di avere un riconoscimento sociale, lo porta nel tempo alla costruzione di competenze socialmente riconosciute (intercompetenze), attraverso il feed-back attento e intenzionale dell'adulto.

L'Educatrice costruisce insieme al gruppo educativo un contesto relazionale funzionale alla crescita e allo sviluppo del Bambino, realizza attraverso gli strumenti che le sono propri, una delle finalità dell'educare: sostenere il Bambino nell'apprendere ad apprendere, ovvero nell'organizzazione di modalità proprie di conoscenza e di scoperta del mondo.

Ascolto

E' il contesto dove il soggetto/bambino si sente legittimato a rappresentare le sue teorie e a narrare le sue interpretazioni su una determinata questione- problema e, mentre le rappresenta, le riconosce, consente cioè alle sue immagini e intuizioni di prendere forma ed evolvere attraverso l'azione, l'emozione, l'espressività, le rappresentazioni iconiche e quelle simboliche è un atto che orienta il processo progettuale, rende il fare intenzionale.

Osservazione

E' la matrice iniziale delle ricerche quotidiane all'interno dei servizi, è mezzo indispensabile per dare visibilità e sostanza al nostro fare, come strumento di comunicazione e condivisione di possibili azioni e conseguenti teorie provvisorie che strutturano i pensieri. È utilizzata come strumento per approfondire la conoscenza dei bambini e per ripensare, in itinere, i percorsi programmati. Prevede modalità e strumenti specifici in relazione agli obiettivi del progetto educativo.

Documentazione

E' una strategia importante per rendere visibile e partecipato il progetto educativo del nido, è confronto e condivisione delle scelte e gli obiettivi, è individuazione degli aspetti salienti del proprio lavoro. E' lasciare tracce e socializzare un patrimonio che è frutto di una pluralità d'interventi, rendere trasparenti, visibili e verificabili gli eventi, consente al gruppo di lavoro di analizzare l'esperienza realizzate valutandone la coerenza con le ipotesi progettuali, nonché strumento per riflettere e per rilanciare le proposte educative

All'interno dei nostri servizi è presente una documentazione storica dei percorsi educativi.

Verifica e valutazione

Intese come analisi critica degli esiti, dei processi e dei percorsi attivati attraverso una costante ricognizione in itinere e finale. Ciò avviene nel confronto tra il gruppo di Educatrici della sezione, anche con lo scopo di produrre e mettere a punto le documentazioni. È una riflessione dunque, non in termini di competenze raggiunte - quel Bambino sa fare, non sa fare- ma di competenze attivate. Una valutazione circa

la qualità educativa del percorso, attenta a considerare effetti e ricadute dei percorsi proposti.

Autovalutazione

Come processo sistematico di esame e revisione, si configura come un momento di analisi, problematizzazione e riflessione individuale e corale sui significati pedagogici delle azioni formative, sul loro grado di condivisione e sui possibili scostamenti tra il piano del dichiarato progettuale e quello dell'agito quotidiano.

L'autovalutazione mette in movimento il pensiero, de-contestualizza, costringe a ripensarsi e produce nel gruppo educativo delle competenze meta-riflessive.

Da anni il Coordinamento Pedagogico Gulliver sta sperimentando lo strumento di autovalutazione provinciale, la cui messa a punto definitiva è stata discussa all'interno di gruppi di lavoro del Coordinamento Pedagogico Provinciale, a cui hanno preso parte tutti i coordinatori dell'area educativa Gulliver.

Certificazione di qualità

Gulliver è in grado di garantire ai fruitori diretti, committenti e cittadinanza, un'azione trasparente, continua e costantemente verificata, circa il proprio operato, attraverso l'applicazione del percorso di certificazione. Tale scelta ha permesso di conseguire la certificazione di qualità, in conformità a UNI EN ISO 9001:2008 (prima UNI EN ISO 9001:2000), relativamente ai diversi servizi in gestione.

Il percorso di certificazione di qualità è condotto ogni anno dall'Ente Certificatore su tutti i livelli aziendali, attraverso cinque elementi rendicontabili:

- rendere esigibili i diritti sociali delle persone cui è destinato l'intervento e a conoscerne le esigenze;
- rendere più espliciti gli obiettivi e più visibili i risultati;

-
- alimentare processi partecipativi;
 - facilitare la comunicazione e la capacità di risposta;
 - garantire un'azione trasparente, continua e costantemente verificata.

I controlli da parte dell'ente di certificazione secondo la norma: UNI EN ISO 9001:2008. L'Ente di Certificazione scelto da Gulliver (DNV), compie annualmente delle verifiche ispettive presso la sede centrale di Gulliver e presso le sedi dei servizi certificati, per valutare la corrispondenza di quanto descritto sulla documentazione del Sistema Qualità in essere e la Norma di riferimento, e per verificare se quanto dichiarato sulla documentazione, è effettivamente svolto.

L'organizzazione aziendale di Gulliver, prevede anche un "audit" periodico da parte del Responsabile della Qualità aziendale, teso a verificare il coerente svilupparsi delle attività, secondo il progetto impostato e il corretto utilizzo della modulistica recepita dal sistema di qualità stesso.

Il questionario di qualità percepita è lo strumento previsto nell'ambito del sistema della qualità aziendale, per raccogliere la visione dei genitori sul servizio, i contenuti di soddisfazione, di critica, gli eventuali suggerimenti per il funzionamento. Viene somministrato nei mesi di Marzo /Aprile in occasione dell'ultimo incontro di sezione. In accordo con le amministrazioni comunali Gulliver è disponibile a sostituire il proprio strumento con il questionario delle famiglie eventualmente elaborato dal coordinamento pedagogico dei singoli Distretti.

10. PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Per favorire una progettualità educativa condivisa con le famiglie che consenta una positiva ri-attribuzione e ri-distribuzione di responsabilità agli attori che fuori e dentro ai servizi si muovono intorno al bambino, "Gulliver" considera essenziali le relazioni con i soggetti che fruiscono dei propri servizi. La partecipazione delle famiglie si connota come un momento di incontro tra il servizio educativo e la famiglia al fine di elaborare strategie comuni per garantire il benessere psico-fisico del bambino.

Strumenti di partecipazione

- Il percorso comune tra servizio e Famiglie comincia con un **colloquio individuale** che precede o accompagna l'ambientamento del bambino. Questo primo incontro è occasione per conoscersi ed iniziare quel dialogo che avrà poi tante opportunità di avvicinare ed integrare sempre di più le esperienze dei genitori e del personale del servizio.
- **Scambio quotidiano di informazioni** all'ingresso ed all'uscita del bambino dal servizio fra educatori e genitori.
- Per tutte le Famiglie frequentanti il gruppo di lavoro si rende disponibile ad un **colloquio individualizzato** al termine dell'anno scolastico per restituire il percorso dei bambini.
- Ad ogni inizio anno educativo è programmata una **Assemblea con tutte le Famiglie** alla presenza del gruppo di lavoro e del Coordinatore Pedagogico.
- Gli **Incontri di sezione** sono gli appuntamenti del gruppo-sezione durante i quali si parla delle scelte educative proposte, delle osservazioni compiute sui bambini, di quello che fanno e che faranno diventando via via più autonomi, più curiosi,

attenti a ciò che li circonda. Il progetto complessivo viene presentato, discusso, verificato periodicamente con i genitori; si lavora per capire insieme, servizio e famiglia, come le proposte vengono vissute e interpretate, quali sono le situazioni, le attività che meglio aiutano lo sviluppo, in tutti i suoi diversi aspetti – sia del singolo che del gruppo di bambini.

- Il **Consiglio di Gestione** è l'espressione più significativa e rappresentativa della gestione sociale: è formato da genitori e personale del servizio, elegge al proprio interno un genitore come presidente, si riunisce periodicamente o quando se ne ravvisi l'esigenza, propone e promuove iniziative volte a realizzare la partecipazione delle Famiglie, tratta eventuali problemi organizzativi del servizio.
- Sono previsti, su richiesta, **incontri individuali** con il Coordinatore Pedagogico.
- Sono previsti incontri diversificati di partecipazione dei genitori alla vita del Nido.
- Sono realizzati momenti di socializzazione attraverso **laboratori e feste**.

Rapporti con il territorio

- Attivazione di percorsi di **continuità educativa** con le Scuole dell'Infanzia (comunali, statali, private).
- **Visite** dei bambini dei servizi zero-tre alle Scuole dell'Infanzia e viceversa (ove possibile).
- All'interno dei singoli servizi possono essere attivate **progettazioni specifiche** con Enti diversi presenti sul territorio (Case protette, Centri socio riabilitativi, Scuole superiori, etc.).
- Partecipazione dei Coordinamenti Pedagogici al **Coordinamento Pedagogico Provinciale** di riferimento (Provincia di Modena) e ai **Tavoli Pedagogici Sovracomunali** là dove presenti.

-
- Sono previsti, in caso di problemi sociali e sanitari, momenti di **incontro con gli operatori dei Servizi Sociali e Sanitari**.
 - Possibile consultazione presso **Cento Documentazione Educativa** dei diversi Distretti.
 - A discrezione delle Famiglie può esser programmata una gita fuori dall'orario scolastico (dopo le 16.00 o al sabato mattina) che prevede la presenza di un educatore in rappresentanza del collettivo. L'organizzazione è interamente in capo alle Famiglie.

11. NORME COMPORTAMENTALI

Per garantire la buona qualità del servizio e la sicurezza di tutti i bambini frequentanti è richiesta da parte di tutti la collaborazione ed il rispetto di alcune norme.

Il rispetto degli orari di entrata e di uscita costituisce una delle condizioni per il buon funzionamento del servizio: è una delle prime norme sociali a cui il genitore è invitato a prestare attenzione per trasmetterne al bambino il valore.

Le indicazioni sanitarie sono quelle definite dalla Pediatria di Comunità dei singoli Distretti, ridefinite di anno in anno, vengono condivise ad inizio anno e possono essere visionabili all'interno del servizio.

Valori personali: E' consigliabile controllare che i bambini e le bambine non portino all'interno del servizio oggetti pericolosi per la loro incolumità o che possano essere ingeriti.

Il servizio non è responsabile degli oggetti d'oro o capi di valore indossati dai bambini ed eventualmente smarriti.

12. MODULISTICA

Ad inizio anno scolastico viene consegnata ai genitori una cartellina contenente: il foglio informazioni sul bambino, la lista delle cose da portare il primo giorno al nido, la modulistica che può essere utilizzata e parte della documentazione amministrativa prevista per legge quale:

- Accordo/Convenzione d'accoglienza
- Modalità di pagamento
- Dichiarazione per la privacy.
- Sono comunque presenti nel servizio, ed i genitori possono richiederne copia, i seguenti moduli:
 - Autorizzazione al ritiro del bambino da parte di altri
 - Autorizzazione alle uscite
 - Richiesta prolungamento orario parziale e totale
 - Richiesta integrazione pomeridiana
 - Rinuncia alla frequenza
 - Segnalazione disservizio e/o commento positivo

13. RECLAMI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Segnalazioni positive e reclami possono essere formalizzati dai genitori utilizzando l'apposito modulo (denominato mod. edu. 0000.901) in forma sia autografa che anonima, inserendoli nella cassetta apposita.

Le segnalazioni ed i reclami possono essere trasmessi, da parte dei Genitori, al Coordinatore Pedagogico del servizio (verbalmente, lettera, fax) o al Responsabile del Servizio Educativo, oppure all'indirizzo (qualità@gulliver.mo.it).

Le segnalazioni possono essere inoltre consegnate alle Educatrici in busta chiusa.

Fatte le opportune indagini, il Responsabile Assicurazione Qualità con il coinvolgimento del Responsabile Servizi Infanzia, risponde in forma scritta entro 30 giorni alle sole comunicazioni autografe.

Qualora il reclamo sia fondato interviene per rimuoverne la causa informando i genitori degli interventi pianificati ed attuati.

Se il reclamo non è di competenza della Cooperativa e/o per la risoluzione del quale non interviene la sola Cooperativa Sociale Gulliver, saranno fornite al reclamante indicazioni circa il corretto destinatario e verranno valutate insieme le soluzioni ottimali attuabili.

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio oltre agli abituali scambi previsti, la Cooperativa Sociale utilizza strumenti di rilevazione della soddisfazione del servizio erogato. Questi strumenti implicano il coinvolgimento delle famiglie. La valutazione che ne emerge sarà resa pubblica sia ai genitori in sede di riunione e negli Organi Collegiali che al Committente.

14. CONTATTI

Aspetti relativi alla vita del bambino nel servizio e l'organizzazione	Educatori
Aspetti relativi ai pagamenti, iscrizioni a prolungamenti, composizione della retta sulla base delle modalità definite	Amministrazione Comunale e/o Amministrazione Gulliver
Problemi nel rapporto con il servizio, temi relativi all'educazione del bambino	Coordinatore Pedagogico Gulliver
Iscrizioni posti privati	Coordinatore Gestionale Gulliver
Segnalazioni inerenti apprezzamenti o reclami relativi al servizio	Coordinatore Pedagogico Gulliver e/o Ufficio Qualità Gulliver

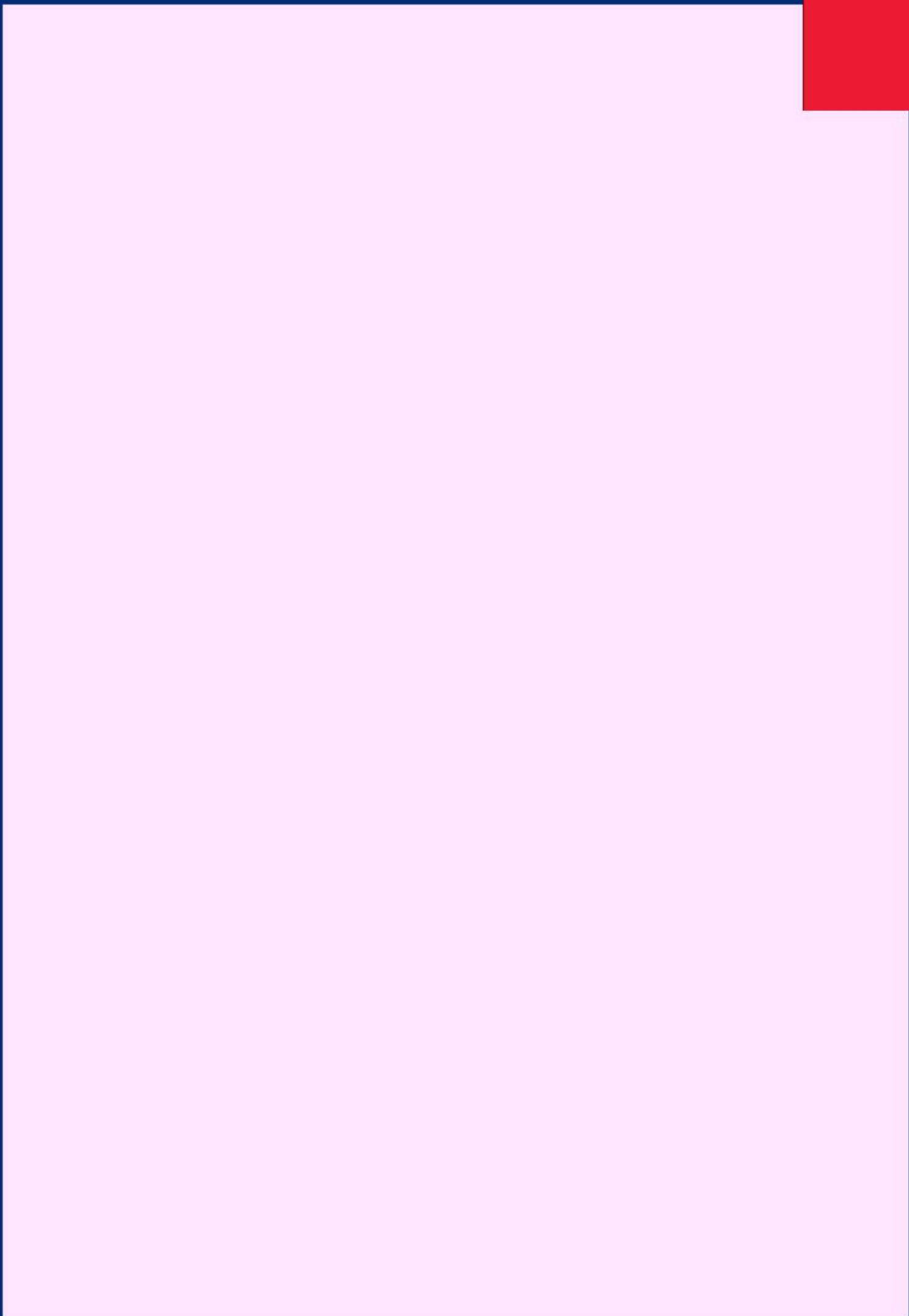
Gulliver Società Cooperativa Sociale

via Dalton, 58 Modena

tel. 059 2589511 – fax 059 2589901

gulliver@gulliver.mo.itwww.gulliver.mo.it

La Carta dei Servizi è stata redatta nel mese di luglio 2015 e mantiene la sua validità fino a revisione della stessa.





Gulliver Società Cooperativa Sociale

Via Dalton, 58 - Modena

tel. 059 2589511

gulliver@gulliver.mo.it

www.gulliver.mo.it