



**Sistema Educativo 0-6**

# CARTA DEI SERVIZI

---



Sistema Educativo 0-6

**Scuola dell'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**

<b>PREMESSA .....</b>	<b>2</b>
<b>PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE: GULLIVER SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE .....</b>	<b>2</b>
<b>DESCRIZIONE DELL'AREA D'INTERVENTO: SISTEMA EDUCATIVO 0-6.....</b>	<b>6</b>
<b>QUALE PROGETTO EDUCATIVO PER QUALE BAMBINO? .....</b>	<b>7</b>
<b>ORGANIZZAZIONE DEI CONTESTI EDUCATIVI.....</b>	<b>11</b>
<b>GRUPPO DI LAVORO E LAVORO DI GRUPPO .....</b>	<b>15</b>
<b>LAVORO PER PROGETTI .....</b>	<b>18</b>
<b>PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE.....</b>	<b>21</b>
<b>NORME COMPORTAMENTALI.....</b>	<b>23</b>
<b>MODULISTICA .....</b>	<b>24</b>
<b>RECLAMI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO .....</b>	<b>25</b>
<b>CONTATTI .....</b>	<b>26</b>

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi della Scuola dell'Infanzia Gulliver si ispira ai principi contenuti nelle Indicazioni del 2007 ed alle Indicazioni nazionali per il curricolo della scuola d'infanzia e del primo ciclo d'istruzione del 4 settembre 2012 ; alla Legge 10 Marzo 2000 n.62 "norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione" 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

Le parole chiave  
della filosofia di  
Gulliver

**ASCOLTO**  
**CONDIVISIONE**  
**RELAZIONE**  
**EMPATIA**  
**ACCOGLIENZA**

---

territoriale della Provincia di Modena; 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

---

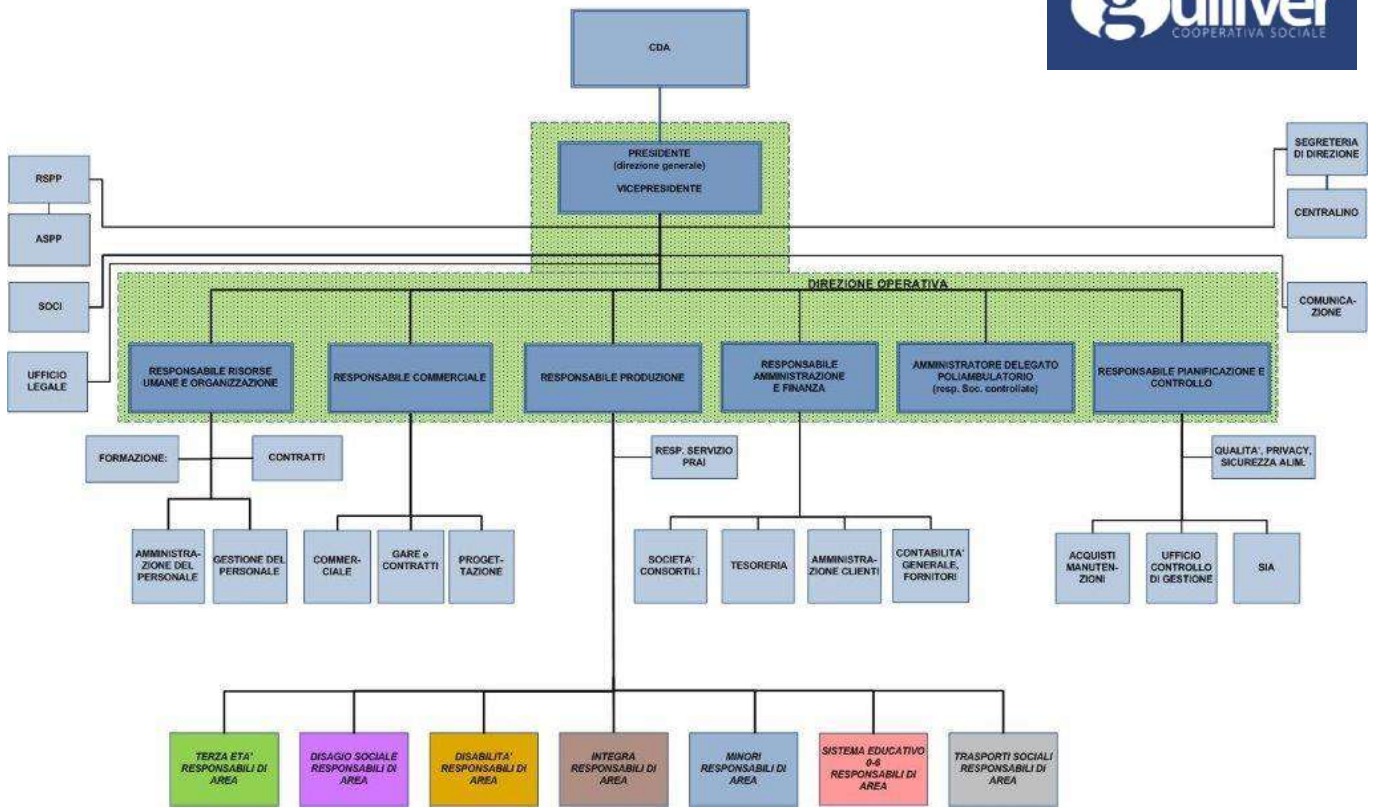
cooperativo, è indirizzata inoltre a sviluppare il principio di solidarietà inteso come mutualità tra i soci e come scambio solidale con la comunità e l'ambiente sociale circostante. Verso le mete indicate la Cooperativa Gulliver promuove al proprio interno: il miglioramento delle metodologie e delle 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.

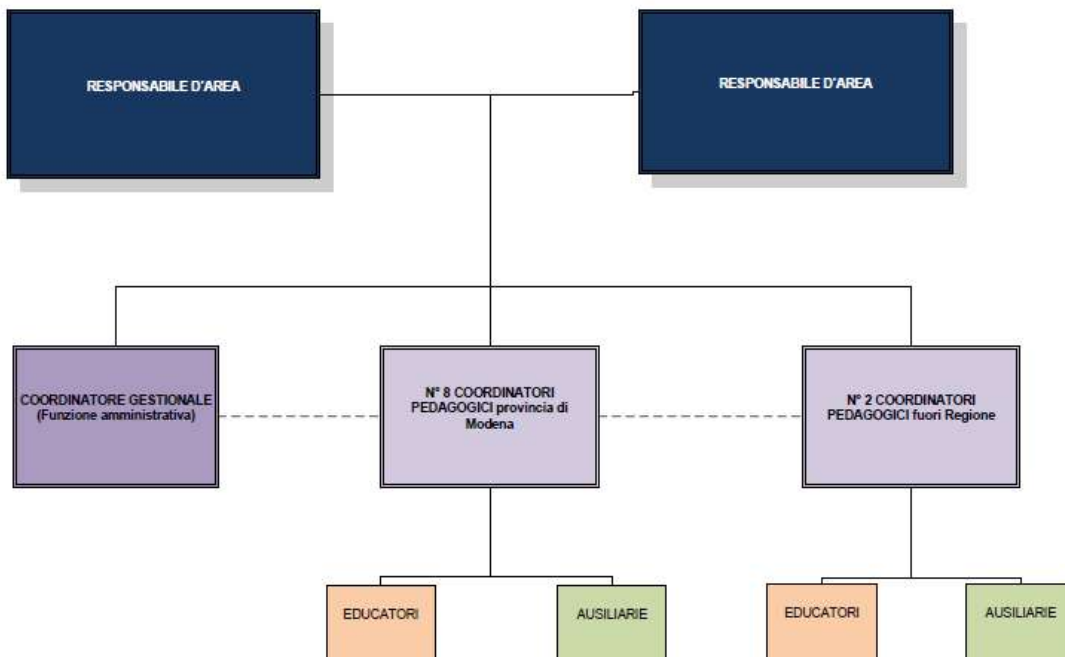
La struttura organizzativa di Gulliver è composta da funzioni aziendali specializzate e coordinate tra loro con l'obiettivo di garantire: l'attenzione alla persona; la flessibilità e la capacità di adattamento del servizio alle diverse situazioni e alla diversità dei bisogni degli ospiti (per definizione 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 esposte, 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 delle 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 PROGETTO EDUCATIVO PER QUALE BAMBINO?

La Scuola dell'Infanzia si prefigge il compito di realizzare un contesto di relazioni e di esperienze in un ambiente educativo concreto con apprendimenti riflessivi, che integri le differenti forme del fare, del sentire, del pensare e dell'agire relazionale, tenendo in considerazione le sollecitazioni che i bambini sperimentano nelle loro esperienze, nel rispetto della loro personalità.

La Scuola dell'Infanzia accoglie un bambino con competenze specifiche strutturate in relazione alla storia individuale e familiare, tali competenze vengono riconosciute e vengono decifrate e valorizzate dall'ambiente di apprendimento.

Le finalità della scuola d'infanzia hanno come premessa un bambino attivo e competente costantemente in interazione con gli adulti, con i pari e la/le culture di riferimento. Per raggiungere tali finalità e definire la scuola un luogo di qualità educativa, è necessario considerare all'interno del Progetto Pedagogico alcuni aspetti importanti che intervengono nello sviluppo dell'identità dei bambini e delle bambine:

- Identità
- Autonomie
- Competenza
- Cittadinanza

Lo **sviluppo dell'identità del Bambino** inteso come “imparare a sentirsi sicuri nell'affrontare le nuove esperienze in un ambiente sociale allargato. Imparare a conoscersi e a sentirsi riconosciuto come persona unica e irripetibile, vuol dire anche sperimentare diversi ruoli e diverse forme d'identità ...” (indicazioni 2007 e succ. modifiche).

---

Diversità: nell'esperienza della scuola d'infanzia si scoprono le differenze fra sé e gli altri, la scuola ha la possibilità e la capacità di valorizzare la diversità in un'ottica interculturale, nell'apertura del dialogo e nella gestione dell'eventuale conflitto. La diversità viene colta come risorsa e come opportunità sostenendo nel bambino il pensiero critico e curioso.

Unicità: il riconoscimento della propria unicità passa attraverso lo sguardo di un adulto attento, interessato ed empatico. Questo adulto insegnante anima il proprio sguardo del desiderio di educare cogliendo la bellezza e l'unicità dell'individuo che ha davanti e che sta co-evolvendo con adulti e con il gruppo dei pari.

Interazione con i pari: la vita di relazione diventa centrale per lo sviluppo dell'identità, il bambino e la bambina sono infatti orientati a riconoscere sé stessi e l'altro in una sorta di rispecchiamento e differenziazione reciproca.

Lo **sviluppo dell'autonomia**: "Comporta l'acquisizione della capacità di interpretare e governare il proprio corpo; partecipando alle attività dei diversi contesti; aver fiducia in sé e fidarsi degli altri; realizzare le proprie attività senza scoraggiarsi; provare piacere del fare da sé, saper chiedere aiuto; esprimere con i diversi linguaggi i sentimenti e le emozioni; esplorare la realtà e comprendere le regole della vita quotidiana; partecipare alle negoziazioni e alle decisioni motivando le proprie opinioni, le proprie scelte e i propri comportamenti; assumere comportamenti sempre più responsabili" (indicazioni 2007 e succ. modifiche).

Lo **sviluppo della competenza**: "Significa imparare a riflettere sull'esperienza attraverso l'esplorazione, l'osservazione e l'esercizio al confronto; descrivere la propria esperienza e tradurla in tracce personali e condivise, rievocando, narrando e

---

rappresentando fatti significativi; sviluppare l'attitudine a fare domande, riflettere, negoziare i significati" (indicazioni 2007 e succ. modifiche).

Lo **sviluppo della cittadinanza**: "Sviluppare il senso di cittadinanza significa scoprire gli altri i loro bisogni e la necessità di gestire i contrasti attraverso regole condivise che si definiscono attraverso la relazione, il dialogo, l'espressione del proprio pensiero, l'attenzione al punto di vista dell'altro, il primo riconoscimento dei diritti e dei doveri; significa porre fondamenta di un abito democratico eticamente orientato, aperto al futuro e rispettoso del rapporto uomo natura" (indicazioni 2007 e succ. modifiche).

In relazione agli aspetti sopracitati, presentiamo un documento fondamentale all'interno dei servizi, denominato "Piano dell'Offerta Formativa" (POF). Tale documento racchiude in sé le linee distintive del progetto pedagogico ed illustra le modalità attraverso cui ogni scuola programma la propria attività educativa e definisce la propria organizzazione.

Il POF viene condiviso con le famiglie all'interno del Comitato di Gestione; una copia del documento viene affissa all'interno della bacheca del servizio, disponibile alla consultazione degli utenti.

### **Promozione di una cultura delle differenze ed integrazione delle diversità**

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 dei servizi per l'infanzia 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 Integrale, i cui interventi sono dedicati alla mediazione interculturale, offrendo 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 dei Bambini Stranieri avviene attraverso un processo di attenzione ai bisogni individuali; riteniamo che i bisogni più specifici di ogni bambino possono essere soddisfatti appieno nella misura in cui ai loro genitori sono garantite occasioni concrete di scambio superando gli ostacoli per una comunicazione chiara.

In merito a ciò la Cooperativa Gulliver 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).

---

## **5. ORGANIZZAZIONE DEI CONTESTI EDUCATIVI**

### **Modalità di accesso**

Le Scuole dell'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).

“Scuola aperta” Per le famiglie con bambini nella fascia 3-6 anni viene offerta l'opportunità di visitare e conoscere, con la guida delle insegnanti, 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.

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.

### **Organizzazione della scuola e delle sezioni**

L'organizzazione della Scuola d'infanzia è regolata dai capitolati d'appalto di riferimento, dalla legge 62, d.m. 29 novembre 2007 n.267 e dalle linee guida di

attuazione e decreto 83 -10 ottobre 2008. In presenza di bambini diversamente abili certificati è prevista la presenza di Personale Educativo Assistenziale.

E' garantita la sostituzione del personale insegnante ed ausiliario.

### **Giornata educativa**

I tempi della giornata educativa assumono nella Scuola dell'Infanzia un'esplicita valenza pedagogica. Parliamo, infatti, di "pedagogizzazione del tempo totale" intendendo che ogni momento della giornata del Bambino è pensato e progettato con un'intenzionalità pedagogica esplicita. Viene data grande importanza ai momenti di transizione, caratterizzati da modalità relazionali attente ai tempi di ogni Bambino favorendo un passaggio emotivamente delicato da un contesto all'altro. Nel momento iniziale della giornata gli insegnanti condividono con i Bambini le idee ed i progetti; insieme si anticipa come si svilupperà la giornata e ciò che verrà realizzato. I momenti di transizione hanno per i Bambini una funzione predittiva, sono stimolati a commentare quanto è successo precedentemente. L'organizzazione del tempo all'interno della giornata e della settimana è progettata in base al criterio dell'alternanza, affinché le proposte più impegnative si avvicino ad altre più rilassanti: quelle di gruppo, ad alta intensità relazionale a quelle di gioco individuale.

<u>Presentazione giornata tipo al Nido</u>	
<b>7:30 – 9:00</b>	<b>Ingresso ed accoglienza</b>
<b>9:00 – 9:30</b>	<b>Colazione e Assemblea del mattino</b>
<b>9:30 – 11:45</b>	<b>Lavoro per progetti</b>
<b>12:00 – 12:45</b>	<b>Pasto</b>
<b>13:00 – 15:00</b>	<b>Sonno, risveglio e momenti di cura o attività con esperti</b>
<b>16:00</b>	<b>Uscita</b>

---

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 servizio, 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.

### **Tempi dell'ambientamento**

L'ambientamento nella scuola dell'infanzia rappresenta un momento delicato sia per il bambino che per la sua famiglia. Per i bambini significa vivere un'intensa esperienza di separazione dalla famiglia (per alcuni ciò avviene per la prima volta),

---

adattarsi a un nuovo ambiente tutto da scoprire, costituito da bambini e adulti sconosciuti e scandito da tempi e abitudini diverse. Per i genitori l'approccio con il nuovo servizio educativo non è sempre facile, perché cambiano: il rapporto numerico rispetto al nido, i tempi delle routine spesso sono più veloci e l'organizzazione del servizio ha come presupposto l'autonomia del bambino.

Il servizio coinvolgerà sin dal primo colloquio le famiglie nell'organizzazione della scansione temporale dell'ambientamento, condividendone le modalità, per accompagnarle così alla costruzione di una relazione basata sul confronto e stemperare così dubbi ed ansie. Il momento dell'ambientamento non solo rappresenta l'avvio di un nuovo percorso scolastico ma anche una sorta di introduzione a cosa si svilupperà in seguito, quindi "accogliere" significa anche fare spazio, preparare alcuni aspetti organizzativi, spazi e risorse, che potrebbero rivelarsi funzionali al sereno svolgimento dell'ambientamento.

Il periodo di ambientamento inizia i primi giorni con una frequenza part time e suddividendo i bambini in due gruppi. Il primo giorno di ambientamento è il tempo dell'esplorazione, della scoperta, delle possibili attività e delle prime relazioni in un ambiente nuovo. La sezione verrà allestita in diversi centri d'interesse per rendere il più possibile i bambini attivi e autonomi, ma anche per permettere loro di vivere un gioco di scambi e di cooperazione. Le proposte verranno organizzate in modo da stimolare il genitore e il bambino ad andare e venire (elastico relazionale), così da abituarsi, entrambi, all'assenza per un breve momento l'uno dell'altro.

Durante la seconda e la terza giornata il familiare potrà provare ad affidare il proprio bambino all'insegnante, il bambino proverà a svincolarsi dal genitore e l'insegnante accoglierà il bambino attivando le strategie relazionali e di riparazione (ascolto attivo) tali da rendere fluida la dinamica.



---

## **6. GRUPPO DI LAVORO E LAVORO DI GRUPPO**

Uno dei fattori che determinano la qualità del servizio fornito dalla Scuola 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 Servizio. 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 insegnanti 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 dei servizi e la realizzazione dei Progetti Pedagogici la cooperativa Gulliver si avvale di una struttura di coordinamento di cui fanno parte 2 Responsabili dell'area educativa e 10 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 programmazione 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 significa 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. 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: un lavoro volto a sollecitare le motivazioni, a sostenere le azioni spontanee dei bambini, a facilitare comportamenti di scoperta, ad elaborare dalle ipotesi, nuove conoscenze basate sul "ragionare su ciò che accade".

### **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. E' un atto che orienta il processo progettuale, rende il fare intenzionale.

### **Osservazione**

E' la matrice iniziale delle ricerche quotidiane all'interno dei servizi, 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, confronto e condivisione delle scelte e gli obiettivi, individuazione gli 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 le insegnanti 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.

---

## **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 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.

## **8. 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 e condividere il progetto educativo.

### **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.
- Di rilevante importanza lo **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 della Scuola.
  - Sono presenti momenti di socializzazione attraverso **laboratori e feste**.

### **Rapporti con il territorio**

- Attivazione di percorsi di continuità educativa con le Scuole Primarie (comunali, statali, private).
- Visite dei bambini dei servizi tre-sei alle Scuole Primarie (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, ecc.).
  - Partecipazione del Coordinatore Pedagogico al Coordinamento Pedagogico Provinciale di riferimento 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 i centri di documentazione territoriali
  - Sono previste uscite didattiche sul territorio in sintonia con i progetti realizzati in corso d'anno, talvolta potranno essere coinvolti alcuni genitori relativamente alle caratteristiche dell'uscita stessa.
  - A discrezione delle Famiglie può essere programmata una gita fuori dall'orario scolastico (dopo le 16.00 o al sabato mattina) che prevede la presenza di un insegnante in rappresentanza del collettivo. L'organizzazione è interamente in capo alle Famiglie.

## **9. 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 consegnate 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.

## **10. 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

---

## 11. 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 scritti possono essere essere trasmessi, da parte dei Genitori, al Coordinatore Pedagogico del servizio (verbalmente, lettera, fax, via e-mail) o al Responsabile del Servizio Educativo, oppure all'indirizzo ([qualità@gulliver.mo.it](mailto: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 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.

**12. CONTATTI**

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

**Gulliver Società Cooperativa Sociale**

via Dalton, 58 Modena

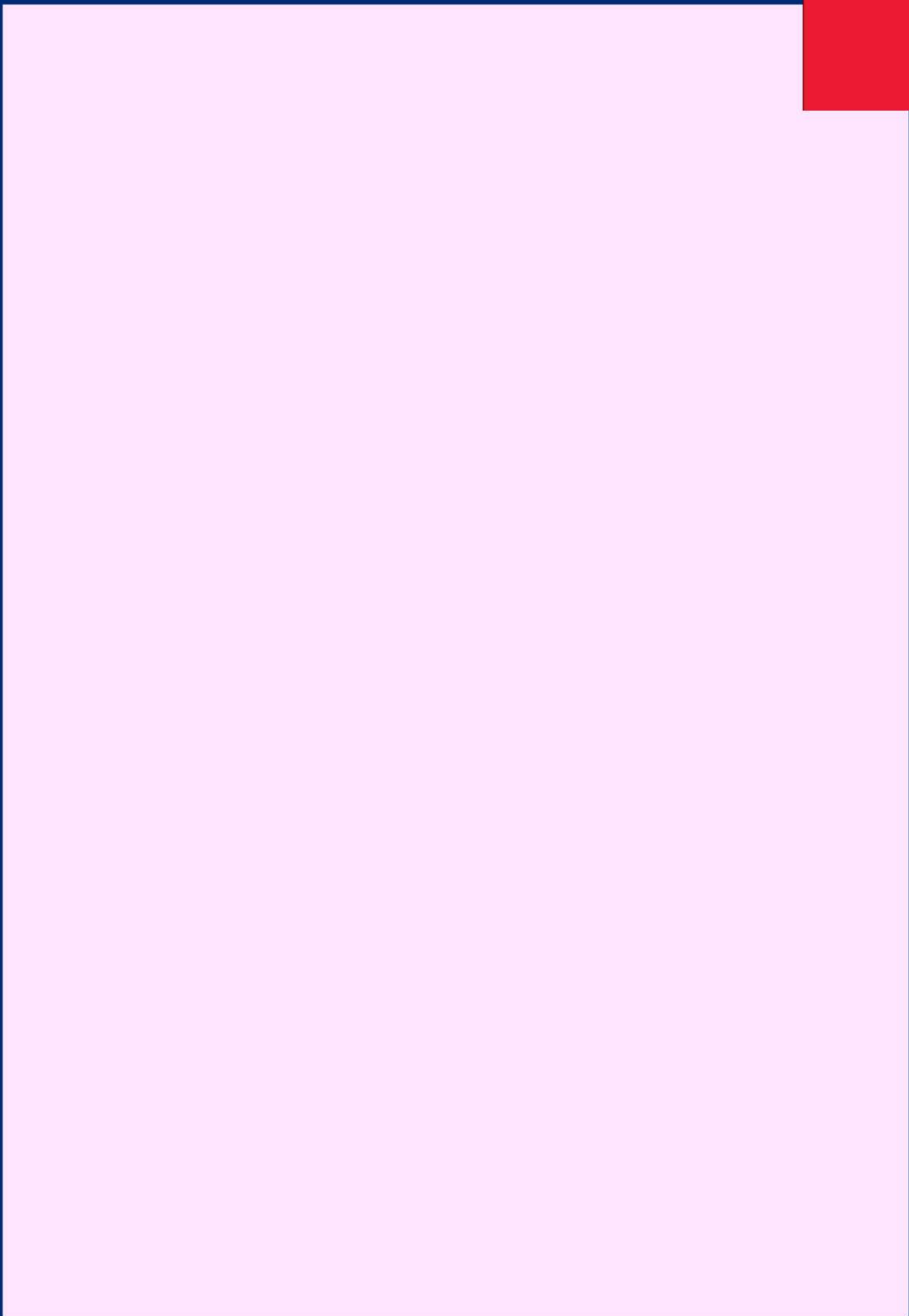
tel. 059 2589511 – fax 059 2589901

[gulliver@gulliver.mo.it](mailto:gulliver@gulliver.mo.it)[www.gulliver.mo.it](http://www.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](mailto:gulliver@gulliver.mo.it)

[www.gulliver.mo.it](http://www.gulliver.mo.it)