

LA CARTA DEI SERVIZI DI ACQUARELLO

uno strumento per la partecipazione attiva, informata e consapevole



LA CARTA DEI SERVIZI DI ACQUARELLO

Giocare...

Crescere...

Conoscere...

... gli infiniti

di Acquarello.



Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

INDICE

Premessa	7
La Carta dei Servizi: che cos'è?	8
CAPITOLO PRIMO	
La nostra storia	9
La mission	11
L'organizzazione	12
L'organigramma	14
I principi fondamentali	15
CAPITOLO SECONDO	
La qualità dei servizi di Acquarello	17
Gli strumenti per l'attività educativa	18
L'organizzazione dei contesti di crescita	20
La professionalità del personale	22
La qualità pedagogica	23
Partecipazione delle famiglie / rapporti con il territorio	26
CAPITOLO TERZO	
Sistema di Gestione Integrato	28
Come fare reclami e proposte di miglioramento	31

PREMESSA

- 7 Realizzare la Carta dei Servizi fa parte di un progetto entro il quale il tema centrale è la partecipazione e la condivisione della qualità dei servizi per la prima infanzia gestiti da “Acquarello”.
- La scelta non è solo quella di costruire un documento partecipato che renda conto dell'esistente e che consenta un confronto costante con l'utenza, ma anche quella di costruire un percorso interattivo di riflessione che continui anche dopo la messa a punto preliminare e la diffusione del documento. In questo modo si è voluto porre l'accento sul processo di confronto e di scambio che sta alla base della costruzione del documento stesso e, soprattutto, su quello che si aprirà in seguito alla sua diffusione. Tutto ciò si traduce concretamente nel rispetto costante e continuativo di alcuni requisiti che sono definiti “standard di qualità” dei servizi educativi, i quali vengono monitorati grazie alla definizione di un sistema di indicatori tenuti costantemente sotto controllo.
- Con la Carta dei Servizi “Acquarello” Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S. dichiara quali sono le prestazioni erogate, rende esplicito l'impegno assunto verso gli utenti e promuove il dialogo e la partecipazione propositiva al miglioramento della qualità dei servizi: la stessa è stata elaborata allo scopo di soddisfare il diritto dell'utente, degli enti committenti ed avere chiare e certe informazioni sulla organizzazione con cui si viene in contatto ed i relativi servizi offerti.

LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COS'È?

8 La Carta dei Servizi è lo strumento di base che regola i rapporti fra il servizio e gli utenti, una sorta di patto in cui il servizio si presenta al territorio e dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il livello di qualità, le modalità di fruizione, nonché le forme di controllo messe a disposizione degli utenti stessi.

La Carta dei Servizi dei Nidi d'Infanzia, degli Spazi Bambino e dei Centri per Bambini e Genitori gestiti dalla Cooperativa "Acquarello", ha come fonte di ispirazione i principi contenuti nella Convenzione sui Diritti del Bambino (L.176/1991), nella Carta Sociale Europea (L.30/1999), ai principi contenuti nella Costituzione italiana (Art.n.3,33,34), nella Legge della Regione Emilia Romagna (L.R.1/2000) e successive modifiche (L.R. 8/2004), e agli indicatori della Qualità del nido della Regione Emilia Romagna.

La Carta dei Servizi è stata redatta, coerentemente con il dettato della L.328/2000 e della L.R. 2/2003, con l'obiettivo di svolgere in modo efficace tre importanti funzioni:

- garantire informazione, tutela e trasparenza nell'erogazione dei servizi;
- assicurare lo sviluppo della partecipazione nella gestione dei servizi;
- improntare il servizio e la sua organizzazione alla ricerca continua del miglioramento della qualità.

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti coloro che usufruiscono del servizio: primi tra tutti ai bambini, alle loro famiglie, a quanti vi lavorano - educatori, operatori addetti ai servizi generali, coordinatori pedagogici, responsabili e alle altre agenzie educative del territorio per una gestione partecipata e responsabile del servizio stesso.

La carta diventa così uno strumento per la partecipazione attiva, informata e consapevole.

LA NOSTRA STORIA

9 "Acquarello" Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S. è una Cooperativa di servizi per la prima infanzia, costituitasi nel novembre 1988, dall'incontro di interessi comuni fra un gruppo di educatori che già avevano operato, presso le strutture pubbliche (Nidi d'Infanzia e Scuole dell'Infanzia). Diversi anni di esperienza nei Nidi d'Infanzia Forlivesi, hanno reso forte il loro carattere professionale, tanto da pensare di unire le proprie risorse personali per realizzare un progetto imprenditoriale capace di renderli autonomi, propositivi ed innovativi nel settore educativo. Nasce, così, "Acquarello", che desiderosa di offrire Servizi professionalmente qualitativi, ha varcato i confini del territorio nazionale per conoscere da vicino le esperienze europee più all'avanguardia nei servizi educativi per bambini. Nel tempo, "Acquarello" si è distinta con la gestione totale di Nidi d'Infanzia e Nidi d'Infanzia Aziendali, di servizi ad esso Integrativi (Spazi Bambino, Centri per Bambini e Genitori) e di Servizi Sperimentali (Educatrice domiciliare, Educatrice familiare).

I requisiti professionali degli operatori sono costantemente sostenuti attraverso Corsi di Formazione interni ed esterni che garantiscono l'acquisizione ed il rafforzamento di competenze pedagogiche e gestionali che contribuiscono a perfezionare ogni singolo quadro professionale individuale. Il quadro complessivo che si è venuto a creare, vede quindi, famiglie che affidano la crescita dei propri figli a personale esperto, affidabile e capace, che non si limita ad assumere responsabilità educative nei confronti dei bambini, ma instaura con le famiglie un rapporto di collaborazione educativa, progettando iniziative che li coinvolgono in prima persona e li sostengono nel difficile compito di genitori.

"Acquarello" si è dotata ed attua un sistema di procedure di qualità, che assicura all'utente standard elevati e sicuri dei servizi erogati.

"Acquarello" ha ottenuto le seguenti certificazioni:

UNI EN ISO 9001:2008 - Sistemi di Gestione per la Qualità
SA8000:2008 - Sistemi di Gestione della Responsabilità Sociale
UNI 11034:2003 - Servizi all'Infanzia

Il cammino intrapreso da Acquarello in questi anni nella gestione dei servizi educativi nelle Province di Forlì-Cesena e di Rimini, riflette la crescita e l'evoluzione degli stessi che esprimono il loro valore altamente educativo, cercando di rispondere ai bisogni emergenti delle famiglie, sapendo conciliare risposte diversificate per meglio andare incontro alla sempre più complessa organizzazione della società.

I Nidi d'Infanzia, gli Spazi Bambino ed i Centri per Bambini e Genitori sono servizi educativi a pieno titolo, che si pongono obiettivi di qualità sempre più alti in un processo di apprendimento e coinvolgimento che riguarda tutta la loro organizzazione per creare contesti educativi di qualità.

La nostra Carta dei Servizi vuole essere una esplicita dichiarazione di garanzie e finalità che stanno alla base del Progetto Pedagogico.

Il documento che di seguito presentiamo è un'immagine, quanto più possibile dettagliata dei diversi servizi, fotografati da differenti punti di vista: educativo, organizzativo e gestionale. L'obiettivo è quello di chiarire sempre più e sempre meglio, *cosa sono, cosa fanno e come lo fanno*, riconoscendo loro una funzione insostituibile nella società.

LA MISSION

Lo scopo di "Acquarello" è quello di realizzare servizi educativi finalizzati all'integrazione sociale ed al miglioramento della qualità della vita dei bambini, contribuendo all'interesse generale della comunità. La continua ricerca di nuovi bisogni nel territorio contribuisce per "Acquarello" a potenziare nuovi servizi attraverso la cura di un clima di collaborazione aziendale anche mediante un'adeguata politica di gestione e crescita professionale nel rispetto dei principi etici e sociali. La Cooperativa ha consolidato nel tempo la sua identità attorno al modello dell'impresa sociale e ogni giorno si impegna a perseguire il suo scopo sociale grazie a una struttura organizzativa che contempera qualità e sostenibilità ed è costantemente orientata alla soddisfazione dei bisogni e delle attese dei suoi utenti.

L'ORGANIZZAZIONE

12 Al proprio interno il settore educativo si è dotato di una struttura organizzativa piuttosto articolata caratterizzata da una costante attività di coordinamento. Le risorse si attivano come segue:

Direttore generale

Responsabile dello sviluppo esecutivo dei progetti

Responsabile rapporti con le famiglie e comunicazione

Diffonde le informazioni relative ai servizi offerti, attraverso colloqui con potenziali utenti; gestisce i rapporti con le famiglie dei bambini e/o con gli Enti Committenti relativamente alla gestione degli utenti convenzionati e non, iscritti nei servizi educativi gestiti dalla Cooperativa e redige i contratti di iscrizione dei bambini.

Coordinatore Pedagogico ed Organizzativo

“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 i 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).

Responsabile del Servizio Protezione e Prevenzione

Responsabile HACCP

Provvede all’individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all’individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell’organizzazione aziendale; effettua sopralluoghi presso le strutture per visionare gli spazi per valutarne il livello di sicurezza; elabora le procedure di sicurezza per le varie mansioni aziendali; propone i programmi di informazione e formazione dei lavoratori.

Educatore

13 Conosce e mette in atto il Progetto Pedagogico del servizio redatto dal Coordinamento Pedagogico di Acquarello. Partecipa in collaborazione con il Coordinatore Pedagogico Organizzativo alla definizione del Progetto Educativo del proprio servizio per attuarlo. Accoglie il bambino e la sua famiglia. Incontra le famiglie in colloqui assembleari ed individuali, per informazioni circa il funzionamento e l’organizzazione del servizio, la pianificazione degli ambienti. Partecipa alle attività individuali e collegiali (riunioni nell’ambito del gruppo di lavoro educativo). Partecipa a corsi di formazione e/o convegni e seminari.

Ausiliaria

È addetta oltre che alla pulizia e riordino dei locali, interni ed esterni, alla collaborazione con la cucina per la distribuzione dei pasti, anche a supporto educativo nella sezione di riferimento nei momenti e nei modi concordati con il Coordinatore Pedagogico Organizzativo. Partecipa a corsi di formazione previsti dal piano formativo.

Cuoca

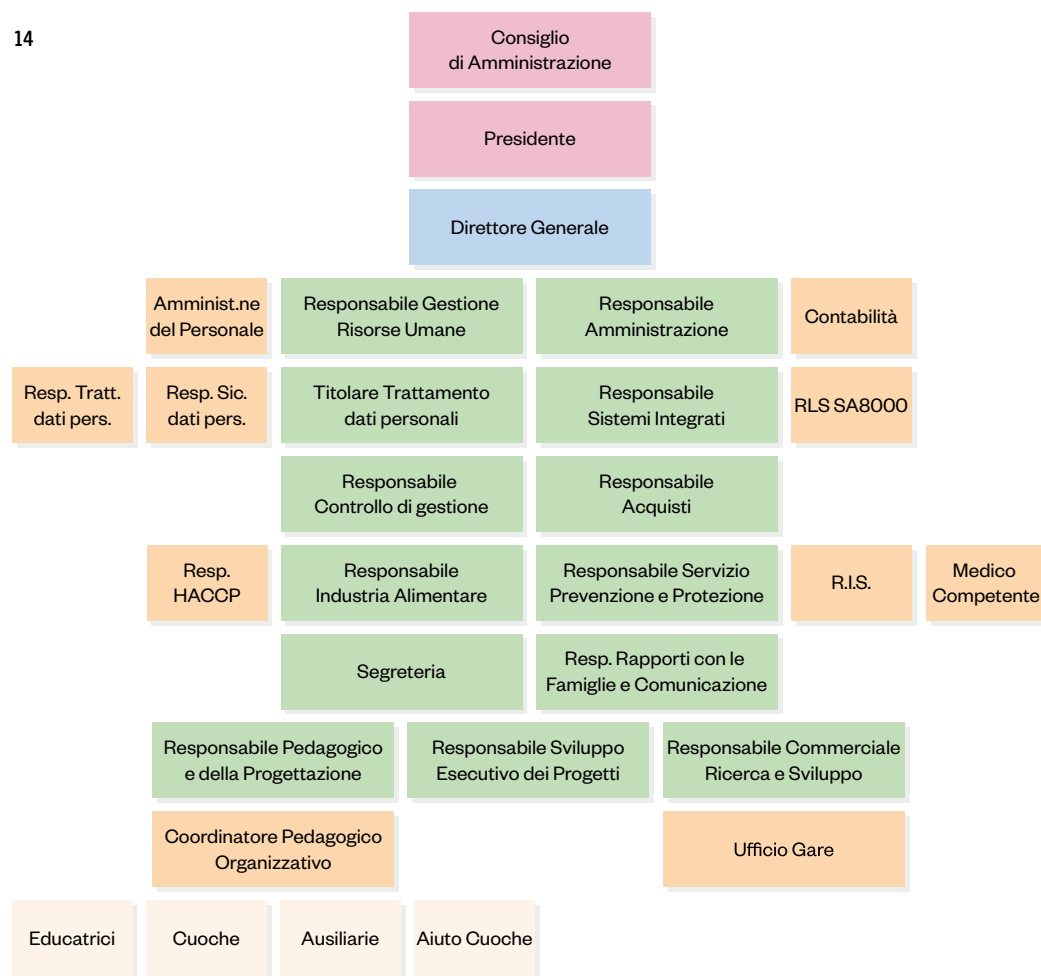
Prepara il pranzo e la merenda per i bambini frequentanti la struttura, calibrati in base all’età, alle diete certificate, e alle grammature prestabilite, nei tempi e nei modi indicati. Si attiene alle normative stabilite dalla Ausl di pertinenza relativamente a: tabelle dietetiche, diete speciali, regole alimentari. Partecipa a corsi di formazione previsti dal piano formativo.

Aiuto cuoca

È a supporto dell’attività della cuoca e svolge attività di lavaggio e pulizia delle materie prime, cura la pulizia della cucina e degli alimenti secondo le indicazioni della cuoca.

L'ORGANIGRAMMA

14



I PRINCIPI FONDAMENTALI

15

I principi di base della gestione dei servizi per la prima infanzia sono i seguenti:

Uguaglianza e valorizzazione delle differenze

“Acquarello” garantisce l’accesso al servizio a tutti i bambini senza distinzione di sesso, razza, etnia, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Presta attenzione alle esigenze ed ai ritmi di sviluppo dei singoli, valorizzando le differenze come parte integrante del progetto educativo.

Continuità

“Acquarello” garantisce un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, secondo le disposizioni indicate nei Regolamenti e nei Progetti Educativi dei singoli servizi per quanto riguarda: calendario scolastico, orario di funzionamento giornaliero, rapporto numerico adulto-bambino, figure di riferimento, attività educative.

Diritto alla continuità

“Acquarello” garantisce un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, salvo quelle previste dai calendari scolastici. Qualora queste dovessero verificarsi “Acquarello” si impegna a limitare al minimo i tempi del disservizio.

Offerta e diritto di scelta

“Acquarello” fornisce tutte le informazioni necessarie alla famiglia perché questa possa scegliere il servizio più consono alle proprie esigenze presentando un sistema articolato di offerte della cui qualità si fa promotore e garante.

Trasparenza

“Acquarello” garantisce 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 le famiglie possono godere. Gli operatori dei servizi ed i coordinatori pedagogici si impegnano,

ciascuno secondo le proprie competenze e secondo modalità concordate e condivise, ad attivare un rapporto di aperta collaborazione con le famiglie utenti del servizio, discutendo con loro il progetto educativo elaborato nei singoli contesti.

Partecipazione

16 “Acquarello” e tutti gli operatori del servizio ritengono fondamentale la partecipazione al lavoro educativo sia delle famiglie utenti, che del territorio nel suo complesso, impegnandosi a creare le condizioni affinché questa avvenga.

Centralità del bambino e diritto all'educazione

Il settore educativo, gli operatori e le famiglie cooperano al fine di creare un ambiente favorevole alla crescita infantile. L'organizzazione del servizio tiene conto in misura prioritaria delle esigenze di crescita e di sviluppo dei bambini, riconoscendo, in particolare, il diritto del bambino all'educazione.

Diritto all'ambientamento

In particolare i servizi si impegnano a creare le condizioni per un buon ambientamento attraverso un graduale distacco dalle figure di riferimento all'interno della famiglia ed un graduale approccio al nuovo contesto.

Formazione e perseguimento della qualità

Lo staff di Acquarello unitamente alle famiglie si impegna a garantire un servizio di qualità, ad attenersi ai criteri fissati dalla normativa regionale ed a promuovere periodiche modalità interne di valutazione della qualità percepita del servizio erogato. La formazione in servizio di tutti gli operatori costituisce un impegno per il personale educativo ed un compito per l'amministrazione che ne assicura la costante e regolare partecipazione.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACQUARELLO

17 Cooperativa “Acquarello” gestisce strutture rivolte alla prima infanzia che si possono raggruppare nelle seguenti tipologie: Nidi d'Infanzia, Nidi d'Infanzia Aziendali (a tempo pieno ed a tempo parziale), Micronidi, Servizi Integrativi (Spazi Bambino e Centri Bambini e Genitori), Servizi Sperimentali (Educatore domiciliare).
Questi servizi, nel loro impianto generale, presentano caratteristiche omogenee e, di conseguenza, gli standard di qualità definiti si riferiscono a tutti i servizi presentati; nei casi in cui esistono delle particolarità queste sono dovute soprattutto alla diversità delle strutture e all'età dei bambini accolti.

GLI STRUMENTI PER L'ATTIVITÀ EDUCATIVA

18 La cooperativa Acquarello garantisce all'interno dei propri servizi per la prima infanzia i seguenti standard di qualità:

Spazi, arredi, materiali e giochi, standard di qualità

- Spazi diversificati per le routine: il cambio, il pranzo, il sonno.
- Giardini attrezzati con giochi per esterno, in legno, strutture per ombreggiare e per pranzare all'aria aperta, casette e tane, piccolo spazio per attività di giardinaggio.
- Personalizzazione degli armadietti, degli attaccapanni e degli spazi per riporre gli oggetti personali, identificati con la foto del bambino.
- I materiali proposti sono tutti atossici, con preferenza per i materiali naturali.
- Disponibilità di materiali differenziati in relazione all'uso (per diverse tipologie di gioco) e all'età dei bambini.
- Utilizzo e valorizzazione del materiale di recupero.
- Gli arredi, negli spazi dedicati alle attività gestibili in maniera autonoma dai bambini, sono tutti a loro misura, confortevoli e funzionali.
- Spazi connotati e differenziati funzionalmente tenendo conto dell'età dei bambini e delle attività previste nel progetto educativo
- La rispondenza dei giochi e degli arredi all'età dei bambini e alle previsioni del paragrafo 1.3 dell'allegato "A" della direttiva regionale 646/2004 e D. Lgs n.172 del 21/05/2004 in attuazione alla direttiva 2001/95/CE.

Accessibilità, standard di qualità

- Assenza totale di barriere architettoniche per gli spazi dedicati ai bambini e agli adulti.
- Possibilità, per i bambini, di muoversi *autonomamente* nei diversi ambienti interni ed esterni del nido.
- Presenza di posti auto adiacenti le strutture.

Sicurezza e igiene, standard di qualità

Le strutture rispettano le prescrizioni previste dalla normativa in materia di sicurezza e igiene. Gli ambienti interni ed esterni sono progettati ed arredati

"a misura di bambino" per favorire la libera iniziativa. Gli spazi ed i materiali sono diversificati, personalizzati ed utilizzati a seconda del progetto educativo ed in modo graduale e progressivo.

- Chiusura di sicurezza su porte e finestre.
- Recinzione del giardino.
- Accesso al servizio chiuso e/o sorvegliato.
- Detersivi non accessibili ai bambini.
- Pulizia giornaliera di tutti gli ambienti del nido.

19

Servizi, standard di qualità

- Presenza di una cucina per la preparazione del pranzo, lo sporzionamento, preparazione merende, pulizia utensili. Qualora non vi sia somministrazione del pranzo o questo provenga dall'esterno è previsto un locale per lo sporzionamento.
- Presenza del Piano di Autocontrollo per il servizio di sporzionamento, preparazione e somministrazione del pranzo, dove previsto.
- Adozione di un menù redatto da un consulente in nutrizione ed alimentazione, personalizzabile per esigenze di salute o sulla base di scelte etiche o religiose.
- Distribuzione della merenda del mattino allo scopo di educare i bambini ad una alimentazione varia che stimoli comportamenti alimentari positivi.

Giornata tipo

7,30	9,00	ingresso bambini - accoglienza
9,00	9,30	attività del "Chi c'è e chi non c'è" e distribuzione merenda del mattino
9,30	10,45	attività di gioco o riposo a seconda delle età
10,45	11,00	preparazione al pranzo
11,00	11,30	pranzo
11,30	12,30	gioco e preparazione per l'uscita o il riposo
12,00	12,30	prima uscita
12,30	14,45	riposo preparazione all'uscita oppure al proseguimento della giornata
14,45	15,15	seconda uscita
14,45	15,30	gioco
15,30	15,50	merenda
16,00	17,30	attività e preparazione alla terza uscita
17,30	18,30	gioco e ultima uscita

L'ORGANIZZAZIONE DEI CONTESTI DI CRESCITA

20

Flessibilità, standard di qualità

- Sono previsti differenti moduli di frequenza per quanto riguarda i Nidi d'Infanzia e gli Spazio Bambini (uscite ed entrate con orari diversificati tenendo sempre presenti le esigenze dei bambini).
- Possibilità del prolungamento estivo del servizio di Nido e di Spazio Bambini nel mese di Luglio e, in alcune realtà in Agosto.

Modalità di accesso, standard di qualità

Le iscrizioni ai servizi educativi gestiti da Acquarello a rapporto privato si effettuano per tutto l'anno fino ad esaurimento posti disponibili (per gli utenti già frequentanti si chiede la riconferma). È consuetudine incontrare le famiglie interessate ed illustrare nel dettaglio la qualità dei servizi che Acquarello offre ai bambini con possibilità di visita dei servizi stessi. Nel momento in cui vengono fornite le informazioni la famiglia può scegliere di iscrivere il bambino nel servizio prescelto fino ad esaurimento posti, pagando una quota fissa non rimborsabile e valida per l'anno educativo. Per le famiglie che chiedono di poter usufruire dei nostri servizi, ma non rientranti nei posti messi a disposizione perché esauriti, viene formulata una lista di attesa e i nominativi vengono registrati in ordine di data di arrivo.

- L'ambientamento del bambino al Nido d'Infanzia e presso lo Spazio Bambini viene concordato con la famiglia nel rispetto delle graduatorie.
- “Nido aperto”: opportunità, per le famiglie con bambini nella fascia di età 0-3 anni, di visitare, con la guida degli educatori, gli ambienti dei servizi durante aperture straordinarie.

Per i posti convenzionati nelle sezioni nido d'infanzia l'ammissione è stabilita dal Comune di appartenenza del servizio.

Retta di frequenza

La retta di frequenza per i posti-nido convenzionati con i Comuni è determinata dai Comuni medesimi e comunicata ai genitori del bambino al momento dell'ammissione.

La retta di frequenza per i posti privati all'interno dei servizi gestiti da Acquarello viene determinata secondo quanto stabilito nelle diverse convenzioni con gli Enti con i quali si stipula e comunicata alla famiglia al momento dell'iscrizione. In entrambi i casi la retta deve essere versata alla Cooperativa entro il 20 del mese di emissione della fattura e il pagamento può essere effettuato o tramite bonifico su conto corrente bancario intestato alla cooperativa, oppure recandosi direttamente presso gli uffici della Cooperativa.

21

L'eventuale frequenza prolungata dell'orario del servizio o la richiesta di servizi aggiuntivi oltre l'orario ordinario, comportano una maggiorazione della quota pagata in corso d'anno.

Le famiglie possono in qualsiasi momento rinunciare ad usufruire del servizio comunicandolo al Responsabile dei rapporti con le famiglie almeno 30 giorni prima della data dalla quale si intende risolvere il contratto, mediante comunicazione scritta.

Rapporto numerico adulti/bambini, standard di qualità:

- Il rapporto numerico bambini/educatori e bambini/personale ausiliario è calcolato secondo le indicazioni della Direttiva Regionale dell'Emilia Romagna n° 646/2004 "Requisiti strutturali ed Organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia".
- Il numero degli educatori può aumentare in presenza di bambini diversamente abili.
- È garantita la sostituzione del personale educativo ed ausiliario.

Programmazione e Coordinamento, standard di qualità

- Sono previste, sia per il personale educativo sia per il personale ausiliario, ore per attività non frontali quali: attività di programmazione educativa, documentazione, formazione, preparazione materiale, incontri con i genitori.
- Il gruppo degli operatori si riunisce mensilmente per organizzare e programmare il proprio lavoro in un incontro alla presenza del Coordinatore Pedagogico Organizzativo.
- È garantita la presenza di un Coordinatore Pedagogico Organizzativo nel servizio.

LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

22 La competenza professionale degli operatori è un dato fondante della qualità del servizio ed è garantita l'organizzazione di un' offerta periodica di aggiornamento, diversificata sulla base delle esigenze degli operatori.

Titolo di Studio, standard di qualità

- Il titolo di studio è quello previsto dalla normativa Regionale di legge (Emilia Romagna) vigente per i servizi all'infanzia (D. Lgs. 646 del 2005 - L.E.R. 8/2005)

Esperienza professionale, standard di qualità

- All'interno delle équipes educative è garantita la presenza di personale educativo in possesso del titolo di studio come da normativa regionale.
- Il personale neoassunto è affiancato dal Responsabile del Personale, dal Coordinatore Pedagogico e da personale educativo con maggiore esperienza per un determinato tempo a seconda della mansione (da una settimana ad un mese).

Aggiornamento e formazione, standard di qualità

- È garantito annualmente l'aggiornamento pedagogico e non, del personale educativo ed ausiliario.
- Il Coordinamento Pedagogico di Acquarello in collaborazione con il Responsabile Risorse Umane (RSU), e il Responsabile del Servizio Protezione e Prevenzione (RSPP) valutano e pianificano il tipo di aggiornamento del personale e le modalità dello stesso.

LA QUALITÀ PEDAGOGICA

23 **Il Progetto Pedagogico**
Definisce gli obiettivi educativi ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento e l'attività di progettazione rappresenta un processo indispensabile a tal fine. 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.

Il Progetto Educativo

Costituisce un documento di pianificazione dell'attività pedagogica elaborato dall'équipe educativa e dal Coordinatore Pedagogico. È uno strumento presente nei servizi educativi dal quale emergono gli indirizzi della programmazione educativa. Il progetto educativo rappresenta la carta di 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

La promozione di una cultura delle differenze ed integrazione delle diversità, dove l'incontro delle diversità (etnico-culturali, religiose o diversità derivanti da un deficit) diventa risorsa per l'intero gruppo, si declina in un approccio educativo intenzionale che caratterizza ogni momento di un servizio educativo. Al fine di favorire l'integrazione si sottolinea l'importanza del valore dell'accoglienza considerando la differenza e la diversità come criterio valoriale, come risorsa nella consapevolezza delle specificità di ciascuno.

Si pongono al centro della progettualità educativa esperienze volte a:

- sviluppare un approccio alla diversità aperto e positivo sostenuto da processi emotivi e cognitivi che accompagnano la curiosità;
- attivare l'interesse per qualcosa che non è conosciuto, che suscita sorpresa e che può essere sperimentato nel piacere della condivisione;
- valorizzare differenze e somiglianze tramite piste di lavoro che sostengono

il confronto tra aspetti “personali e culturali” favorendo l’ascolto, lo scambio, la reciprocità;

- facilitare la conoscenza degli aspetti generali del servizio educativo da parte delle famiglie predisponendo materiale informativo tradotto in varie lingue.

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

- 24
- predisposizione di progetti individualizzati condivisi con la famiglia;
 - acquisto di materiali e ausili didattici specifici;
 - costruzione di una rete di scambio e di collaborazione con i competenti Servizi Territoriali.

L’ambientamento, standard di qualità

L’ambientamento è una fase delicata e importante sia per il bambino, sia per la famiglia; corrisponde al primo periodo di frequenza in un servizio educativo per i bambini nuovi iscritti o trasferiti da un altro servizio.

- Le prime informazioni alla famiglia sulle modalità dell’ambientamento e sul servizio sono fornite dagli uffici della Cooperativa o dall’Ente di riferimento. Informazioni più dettagliate sono date nell’assemblea di inizio anno alle famiglie ammesse al servizio.
- Le educatrici della sezione effettuano un colloquio individuale con i genitori
- L’ambientamento, concordato con le famiglie, prevede la presenza di un genitore o, comunque, di una figura di fiducia del bambino ed avviene a piccoli gruppi.
- È previsto un percorso graduale di ambientamento dei bambini sulla base delle esigenze degli stessi.

Le proposte educative

I servizi educativi favoriscono il processo di crescita individuale attraverso esperienze che sviluppano contemporaneamente apprendimenti affettivi, cognitivi e sociali:

- I momenti di cura, standard di qualità

- Particolare attenzione viene prestata ai momenti carichi di emotività: accoglienza, cambio, pranzo, sonno, seguiti in modo particolare dall’educatore di riferimento, nel rispetto dei tempi dei singoli bambini.
- Attenzione ai rituali ed alle abitudini dei singoli bambini.
- Viene favorita l’autonomia in relazione alle competenze e all’età dei bambini.

- Le attività educative, standard di qualità

- 25
- Le singole attività sono inserite in un progetto educativo coerente.
 - È realizzata annualmente la progettazione degli interventi educativi nel rispetto delle diversità dei bambini.
 - Sono garantite attività di piccolo gruppo e di intersezione seguite dall’educatore.
 - Sono offerte attività di gioco spontaneo in spazi “pensati” ed attrezzati dove l’educatore ha un ruolo di osservatore e facilitatore delle esperienze.
 - Sono proposte attività strutturate, in spazi appositamente “pensati” ed attrezzati, dove l’educatore esercita un ruolo di sostegno e di mediazione delle esperienze.
 - Sono garantite offerte diversificate a seconda dell’età e delle esigenze dei bambini.
 - Attenzione agli aspetti di processo più che ai prodotti delle attività.
 - Sono previste uscite che promuovono la scoperta della natura e del territorio circostante.

La relazione educativa, standard di qualità

- Sono rispettati i tempi dei bambini.
- È rispettata l’autonomia di scelta nelle relazioni fra i bambini.
- Si utilizzano strategie atte a favorire l’espressione personale dei bambini.
- Si fa attenzione ai messaggi verbali e non verbali dei bambini.
- Si adotta un atteggiamento accogliente ed un tono di voce basso.

L’osservazione, standard di qualità

- L’osservazione è utilizzata quale strumento per approfondire la conoscenza dei bambini e per ripensare, in itinere, i percorsi programmati.
- L’osservazione prevede modalità e strumenti specifici in relazione agli obiettivi del progetto educativo.

La documentazione, standard di qualità

- Ogni bambino all’interno dei servizi di nido d’infanzia, micronido e di educatore domiciliare, possiede un “Album individuale” che descrive il percorso all’interno del servizio educativo attraverso fotografie e didascalie.
- Vengono realizzate foto individuali o di gruppo (in ottemperanza alle normative di legge) durante le attività che si svolgono nell’anno scolastico.
- È disponibile all’interno dei servizi educativi una documentazione storica dei percorsi educativi.

La valutazione, standard di qualità

- Sono utilizzate procedure sistematiche di autovalutazione ed eterovalutazione per il miglioramento delle prassi educative.

PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE / RAPPORTI CON IL TERRITORIO

26 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, "Acquarello" 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.

Comunicazione e rapporto con le famiglie nei servizi di nido d'infanzia, micronido, educatore domiciliare standard di qualità

- Scambio quotidiano di informazioni all'ingresso ed all'uscita del bambino dal servizio fra educatori e genitori.
- Vengono proposti almeno due colloqui annuali individualizzati con i genitori.
- Ad inizio anno educativo è programmata una Assemblea con tutte le famiglie alla presenza del gruppo di lavoro educativo, del Coordinatore Pedagogico Organizzativo.
- Sono possibili, su richiesta, incontri individuali con il Coordinatore Pedagogico Organizzativo.
- Comitato di gestione composto dai Rappresentanti dei genitori e dal personale del nido; si riunisce periodicamente, propone e promuove iniziative volte a realizzare la partecipazione delle famiglie, tratta eventuali problemi organizzativi del servizio.

Supporto al ruolo del genitore, standard di qualità:

- Sono previsti incontri diversificati di partecipazione dei genitori alla vita del nido.
- Sono previste iniziative culturali per sostenere le competenze e le risorse delle famiglie.
- Sono realizzati momenti di confronto fra figure di riferimento all'interno della famiglia ed educatori.
- Sono organizzati momenti di socializzazione attraverso laboratori, feste.
- Si realizzano corsi di massaggio al neonato strutturato su un modulo

di 5 incontri a cadenza settimanale a cui possono accedere, attraverso una iscrizione presso la sede della Cooperativa, genitori con bambini da uno a otto mesi. Il corso si tiene all'interno dei nostri servizi e gestito da una esperta insegnante A.I.M.I (Associazione Italiana del Massaggio Infantile).

Rapporti con il territorio, standard di qualità

- 27
- 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)
 - Sono previsti, in caso di problemi sociali e sanitari, momenti di incontro con gli operatori dei Servizi Sociali e Sanitari.
 - Partecipazione dei Coordinatori Pedagogici al Coordinamento Pedagogico Provinciale di riferimento (Provincia Forlì/Cesena e Provincia di Rimini).

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

28 Il Sistema Integrato di “ACQUARELLO” SOC. COOP. SOCIALE O.N.L.U.S è basato sull'esperienza del personale qualificato e competente nel settore specifico di lavoro ed è conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI 11034:2003 e SA8000:2008.

Per il mantenimento e miglioramento degli standard qualitativi dei propri servizi, “ACQUARELLO” adotta il Sistema Integrato quale strumento aziendale per il mantenimento di un elevato standard di servizio per fornire costantemente servizi conformi alle richieste del cliente e sue aspettative ed alle normative vigenti nel rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori nonché di tutti i requisiti di responsabilità sociale.

Pertanto la strategia dell'organizzazione è quella del continuo miglioramento attraverso la soddisfazione di tutte le parti interessate. “Acquarello” predispone, documenta e mantiene aggiornato il suo Sistema Integrato prendendo in considerazione le norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI 11034:2003 e SA8000:2008 come un mezzo per attuare e dimostrare per tutti i processi presenti, attraverso la misurazione, monitoraggio ed attuazione delle relative azioni necessarie, di conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuo dei processi stessi.

Obiettivo di “ACQUARELLO” è, non solo quello di erogare servizi di qualità e che quindi soddisfino le esigenze dei nostri clienti, ma anche quello di garantirne sempre la costanza qualitativa mediante la qualifica e il continuo monitoraggio dei collaboratori, l'aggiornamento a norme/leggi, nel rispetto della salute, sicurezza, dignità e la professionalità di tutto il proprio personale dipendente.

Gli strumenti impiegati dalla Direzione per il raggiungimento degli obiettivi sono:

- definizione delle risorse che hanno la responsabilità di definire esattamente i requisiti del cliente ed eventualmente integrarli se non chiari o mancanti;
- incontri periodici con i dipendenti e i collaboratori, circa l'importanza della soddisfazione del cliente, di ottemperare a quanto previsto dalle procedure interne ed analisi delle non conformità e reclami ricevuti;
- continuo monitoraggio della soddisfazione del cliente.

Questi concetti vengono tradotti in una dichiarazione (Politica Sistemi Integrati) diffusa e distribuita ai propri dipendenti ed a tutte le parti interessate, discussa nelle principali riunioni, revisionata periodicamente in occasione del Riesame della Direzione per assicurare la sua continua adeguatezza.

SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000 (SA8000:2008)

SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

29 L'Ente di certificazione RINA rilascia la Certificazione ad Organizzazioni il cui sistema di gestione della Responsabilità Sociale sia stato riconosciuto conforme a tutti i requisiti previsti dalla specifica SA8000.

Il rispetto dei requisiti di Responsabilità Sociale dà ad Acquarello la possibilità di:

- dimostrare, in modo credibile, a tutte le parti interessate che la politica, le procedure e le prassi in essere, permettono alla cooperativa stessa di offrire uno standard, basato su normative internazionali, su diritti umani e legislazioni nazionali in materia di lavoro;
- di tutelare e di rendere partecipe tutto il personale, includendo fra questi sia il personale della Cooperativa stessa sia i propri fornitori.

La certificazione riguarda il seguente campo di attività:

- progettazione ed erogazione servizi prima infanzia, centri per bambini e genitori, spazi bambino, educatore domiciliare.
- Progettazione ed erogazione servizi di formazione pedagogica.

UNI EN ISO 9001:2008

La Certificazione dei Sistemi Qualità secondo la UNI EN ISO 9001:2008 è un procedimento che verifica e mantiene sotto controllo l'intera struttura organizzativa e produttiva della Cooperativa, in modo da assicurare ai propri clienti, che tutto quanto da questi richiesto al momento della stipulazione del contratto, venga rispettato.

La Certificazione affermandosi come requisito fondamentale per imporsi in nuovi mercati e per mantenere e consolidare quelli già acquisiti, si è trasformata da autonoma scelta aziendale in necessità imposta dal mercato. I vantaggi conseguiti adottando un Sistema Qualità certificato possono essere sintetizzati come segue:

- standardizzazione e ottimizzazione dei processi interni con il coinvolgimento dei clienti e fornitori;
- miglioramento continuo dell'affidabilità dei servizi;
- riduzione dei costi aziendali ed ottimizzazione del rapporto qualità – prezzo;

- riduzione dei tempi di risposta;
- diffusione della cultura della qualità;
- miglioramento dell'immagine dell'azienda.

UNI 11034:2003

30

La certificazione riferita alla Norma UNI 11034 “Servizi all’infanzia” è uno strumento rivolto alle realtà operanti nel settore dei servizi all’infanzia con bambini compresi nella fascia di età da 0 a 36 mesi e da 3 a 6 anni. La Norma UNI 11034 è stata elaborata con l’obiettivo primario di tutelare i bambini ed i genitori fruitori del servizio. Tale certificazione non rappresenta di per sé un fine, ma bensì un mezzo per confermare tale capacità al mercato, in modo imparziale ed oggettivo, favorendo la creazione della fiducia ed offrendo agli utenti possibilità di scelta consapevole. La Norma 11034 “Servizi all’infanzia” è una Norma che entra nel merito di quelli che sono i fattori qualificanti del servizio all’Infanzia, quali:

- l’informazione;
- l’organizzazione;
- la gestione degli spazi e degli arredi;
- la progettazione educativa;
- l’attuazione del progetto educativo (ambientamento, gestione della giornata);
- i requisiti del personale;
- le eventuali modalità di Progettazione di servizi innovativi per l’infanzia.

La Certificazione del servizio rispetto alla Norma 11034 “Servizi all’infanzia” rappresenta per “Acquarello” uno strategico strumento di comunicazione e trasparenza della qualità del servizio che, grazie all’attività di verifica da parte di un Organismo terzo ed indipendente, acquisisce credibilità e soprattutto si pone a garanzia della coerenza tra enunciati ed operato.

COME FARE RECLAMI E PROPORRE MIGLIORAMENTI

31

I familiari degli utenti dei nostri servizi o gli enti committenti possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità.

Modalità

- compilando, nel corso dell'anno scolastico il questionario per la rilevazione della “qualità percepita”
- utilizzando il “modulo reclami” presente presso ogni servizio
- tramite telefono, fax, posta elettronica.

Le segnalazioni possono essere inviate

- per fax al numero 0543/29167
- per posta presso la sede legale di “Acquarello” via De Amicis 4/d, 47121 Forlì
- per posta elettronica: info@acquarellocoop.it

oppure presentate verbalmente o telefonicamente ad uno dei seguenti recapiti

- Responsabile Rapporti con le famiglie 0543/20854
s.marfisi@acquarellocoop.it
- Coordinatore Pedagogico Organizzativo 0543/20854
c.bucci@acquarellocoop.it
d.frignani@acquarellocoop.it
s.guidarini@acquarellocoop.it
m.venturi@acquarellocoop.it
- Responsabile Amministrativo 0543/20854
d.rubini@acquarellocoop.it

L'ufficio che riceve la segnalazione provvederà, ad inoltrarla al Responsabile di funzione competente per il tipo di problema segnalato che coinvolge anche il Responsabile sistemi integrati e la Direzione Generale, in ogni caso, a rispondere all'utente.

I SERVIZI DI ACQUARELLO

Nido d'infanzia Pimpa-Kamillo	69 posti complessivi
Nido d'infanzia Piccolo Giallo	41 posti complessivi
Nido d'Infanzia L'Orsetto	69 posti complessivi
Nido d'Infanzia Clorofilla	54 posti complessivi
Nido d'infanzia Pollicino	37 posti complessivi
Nido d'infanzia Pollicino	69 posti complessivi
Nido d'infanzia Il Poggio dei Bimbi	23 posti complessivi
Nido d'Infanzia Rosa Spina	69 posti complessivi
Nido d'Infanzia La Mongolfiera	12 posti complessivi
Nido d'Infanzia Il Grillo Parlante	23 posti complessivi
Micronido d'infanzia part-time Rosetti	18 posti complessivi
Micronido d'infanzia Il Bruco	23 posti complessivi
Micronido d'infanzia aziendale Il Pulcino d'Alice	16 posti complessivi
Nido d'infanzia Aziendale Primo Volo	23 posti complessivi
Micronido aziendale territoriale Tirithera	23 posti complessivi
Micronido Il Mappamondo	23 posti complessivi
Centro per bambini e genitori Rossopuà	15 posti complessivi
Centro per bambini e genitori Il Bruco Magico	15 posti complessivi
Centro per bambini e genitori L'Arca di Noè	20 posti complessivi
Centro per bambini e genitori La Scatola Magica	15 posti complessivi
Centro per bambini e genitori Il Mignolino	15 posti complessivi
Educatore domiciliare Giochi di mare 1 - 2	10 posti complessivi

Prolungamento delle attività pomeridiane
nei nidi d'infanzia del Comune di Forlì

Nido d'infanzia **Piccolo blu**

Nido d'infanzia **Cucciolo**

Nido d'infanzia **Le Farfalle**

Nido d'infanzia **Betulla**

Nido d'infanzia **Trottola**

Micronido aziendale **Il pulcino d'Alice**

Centri estivi Nido d'estate, nei Comuni di:

Forlì

Forlimpopoli

Predappio

Poggio Berni

San Giovanni in Marignano

Miramare di Rimini

Acquarello

Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

via De Amicis 4/d, 47121 Forlì

tel 0543/20854

fax 0543/29167

info@acquarellocoop.it

www.acquarellocoop.it

Data di revisione

Ottobre 2011

