

# Carta Del Servizio

*Centro Infanzia Zip*

*- Padova -*





**Carta dei servizi educativi  
CENTRO INFANZIA ZIP**



## Carta dei servizi educativi CENTRO INFANZIA ZIP

### INDICE

<b>PARTE PRIMA</b> .....	4
<b>PRESENTAZIONE</b> .....	4
<b>PERCHÉ UNA CARTA DEL SERVIZIO?</b> .....	4
<b>PRINCIPI ORIENTATORI DELL'ATTIVITÀ DEL CENTRO INFANZIA</b> .....	4
<b>PARTE SECONDA</b> .....	7
<b>LINEE PEDAGOGICO – EDUCATIVE DEL NIDO E DEI SERVIZI ALLA PRIMA     INFANZIA</b> .....	7
<b>VALENZA E MISSION DI UN SERVIZIO ALLA PRIMA INFANZIA</b> .....	7
<b>ISCRIZIONE AL SERVIZIO</b> .....	8
<b>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	9
<b>IL PERSONALE</b> .....	9
<b>GIORNATA TIPO</b> .....	10
<b>GIORNATA TIPO DEL NIDO</b> .....	10
<b>GIORNATA TIPO ALLA SCUOLA DELL'INFANZIA</b> .....	11
<b>GLI SPAZI DEL CENTRO INFANZIA</b> .....	11
<b>L'AMBIENTAMENTO DEI BAMBINI</b> .....	12
<b>LE ATTIVITÀ</b> .....	12
<b>IL CENTRO INFANZIA E LA FAMIGLIA</b> .....	13
<b>REGOLAMENTO SANITARIO</b> .....	14
<b>L' ALIMENTAZIONE</b> .....	14
<b>IL CORREDO DA PORTARE</b> .....	14
<b>L'ABBIGLIAMENTO</b> .....	14
<b>PARTE TERZA</b> .....	15
<b>QUALITÀ E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	15
<b>GESTIONE DEI RECLAMI</b> .....	15
<b>ALLEGATO</b> .....	16



## Carta dei servizi educativi CENTRO INFANZIA ZIP



### PARTE PRIMA

#### **PRESENTAZIONE**

Il Centro Infanzia ZIP è gestito da CODESS Sociale, Cooperativa Sociale Onlus, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova in via Boccaccio, n. 96.

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

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

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

È certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, disabili, anziani e persone in trattamento psichiatrico e secondo la norma SA8000 per la Responsabilità sociale d'impresa.

La Politica per la Qualità è comunicata e diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione; annualmente viene resa operativa attraverso la pianificazione della qualità definendo obiettivi specifici e riesaminata in sede di riesame della Direzione.

La valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale ed occupazionale è di enorme impatto e di importanza strategica per CODESS Sociale che

risulta attualmente una della più grandi Cooperative Sociali del paese.

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

La Carta dal Servizio è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione al principio di trasparenza, e si pone come un contributo fortemente stimolante per l'Ente erogatore che si impegna a ragionare anche in un'ottica di soddisfazione dell'Utente in merito alla qualità dei servizi prestati, individuando quale primario obiettivo l'attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio.

#### **PRINCIPI ORIENTATORI DELL'ATTIVITÀ DEL CENTRO INFANZIA**

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

##### **- Principio dell'uguaglianza:**

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

##### **- Principio dell'imparzialità:**

Il personale che opera e presta servizio all'interno del Servizio deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività,



## Carta dei servizi educativi CENTRO INFANZIA ZIP



professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro del bambino.

### - Principio della continuità:

I servizi sono resi con continuità secondo la progettazione definita dall'Area Prima Infanzia e dall'equipe interna.

Tali progetti sono verificati periodicamente, ed in seguito alla verifica stessa possono essere:

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

### - Diritto di scelta:

Il cittadino ha il diritto di conoscere i soggetti erogatori dei servizi e scegliere il più consono alle proprie esigenze.

### - Partecipazione:

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

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

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

### - Principio d'efficienza ed efficacia:

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

### - Centralità del bambino:

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

### - Ascolto:

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

### - Attenzione alle persone svantaggiate:

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

L'Area Prima Infanzia di Codess Sociale gestisce, l'oltre a questa struttura, decine di servizi di asili nido, asili nido integrati e aziendali, ludoteche, scuole dell'Infanzia (anche di lingua inglese) nel territorio del



## Carta dei servizi educativi CENTRO INFANZIA ZIP



nord Italia. L'Area, in continua espansione, coniuga le specifiche normative vigenti in materia di Prima Infanzia con la propria progettualità educativo-didattica.

La Direzione





## **PARTE SECONDA**

### ***LINEE PEDAGOGICO – EDUCATIVE DEL NIDO E DEI SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA***

L'Area Prima Infanzia di Codess Sociale, attraverso la sua esperienza e continuo rinnovamento, definisce le linee pedagogiche-educative a cui si ispira per costruire, definire e organizzare la gestione dei servizi alla Prima Infanzia.

Due sono le linee fondamentali di riferimento.

#### **1. La prima è una *pedagogia delle relazioni*.**

Per relazione si intende entrare in contatto, interagire io - tu - noi (M.Buber) nel rispetto della persona cui ci si trova di fronte. Al nido di relazioni ce ne sono molte e a livelli diversi: relazione tra i bambini, tra educatrici e bambini, tra educatrici e genitori. Sono tutte molto ricche e trovano fondamento proprio nella costituzione dell'essere umano (animale sociale). Tutte queste relazioni sono considerate di estrema importanza per la loro rilevanza e le conseguenze reciproche:

- tra i bambini per la promozione di socializzazione tra pari, favorendo l'acquisizione di capacità di confronto e interazione
- tra i bambini e le educatrici perché i piccoli si sentano accolti e abbiano una o più figure di riferimento che si possano prendere cura di loro nei momenti in cui i famigliari sono assenti



→ tra genitori ed educatrici (cاپosaldo nell'approccio sistemico) perché l'educazione sia coerente tra i vari contesti con cui il bambino entra in contatto. Per questo la parola chiave è collaborazione e confronto tra nido e famiglia.

2. L'altro riferimento importante è la **pedagogia del fare** che trova i suoi principi nella scuola attiva di Dewey e della Montessori. Il bambino è al centro della vita del nido, delle sue attività di routine e in quelle più specificatamente didattiche. Tutto è pensato e organizzato per essere a misura di bambino, dalla scansione della giornata, dall'organizzazione degli spazi alle attività didattiche. Si tenta di promuovere nei diversi momenti della giornata la competenza e l'autonomia del bambino.

La competenza come capacità saper di saper fare una precisa attività/compito/azione in funzione dell'acquisizione di specifiche autonomie. Il bambino viene inoltre messo nelle condizioni di poter sperimentare, toccare, provare, assaggiare, tagliare, colorare, tutto secondo tempi e modalità ben chiare in cui si conosce e si scopre "capace di...".

### ***VALENZA E MISSION DI UN SERVIZIO ALLA PRIMA INFANZIA***

Il centro infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini e bambine in età dai 3 mesi ai 6 anni, che concorre con la famiglia alla loro crescita e formazione nel quadro di una politica per l'infanzia e della garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.



## Carta dei servizi educativi CENTRO INFANZIA ZIP



I servizi alla Prima Infanzia si propongono, attraverso le loro progettualità, due obiettivi fondamentali:

☺ favorire e promuovere il ben-essere del bambino attraverso un armonico sviluppo psico-fisico e sociale;

☺ promuovere la collaborazione con la famiglia nella condizione della cura e delle scelte educative per il bambino.

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

A questa età il gioco per il bambino è cibo per la mente; è attraverso questa formula che il bambino apprende, forma nuovi concetti, combatte le proprie paure e fonda le proprie emozioni.

Tutto ciò avviene in un tempo e in uno spazio pensato dall'adulto a misura di bambino.

Le finalità che il centro infanzia si propone sono così sintetizzabili:

- contribuire alla strutturazione dell'identità;
- contribuire allo sviluppo della conoscenza;
- contribuire allo sviluppo della socializzazione e dell'autonomia del bambino, valorizzando e integrando gli stimoli che ciascun bambino riceve nell'ambito familiare.

Il servizio completa la sua funzione educativa caratterizzandosi anche come opportunità di informazione e scambio di esperienze.

Esso opera in stretto contatto con le famiglie ed in collegamento con le altre istituzioni sociali ed educative del territorio. Le esperienze proposte al bambino all'interno del nido tengono conto delle modalità relazionali e di apprendimento dominanti nei primi sei anni di vita: l'unità tra mente e corpo, la diversità dei tempi e delle modalità di sviluppo di ognuno, l'importanza del movimento come strumento di esplorazione e di conoscenza, la centralità del gioco come modalità privilegiata per conoscere la realtà, agire su di essa, esprimersi e comunicare.

Il servizio si pone gli obiettivi di:

☺ rispondere ai bisogni dei bambini: bisogno di conoscere, di instaurare relazioni affettive significative, di crescere verso l'autonomia, di acquisire ed affinare gli strumenti per comunicare (comunicazione verbale e non);

☺ di sviluppare le capacità percettive e le competenze motorie

Inoltre il centro infanzia:

- favorisce le relazioni interpersonali fra pari e bambini di età diverse;
- garantisce l'inserimento e la piena integrazione dei bambini diversamente abili. A questo proposito è prevista la creazione di piani educativi individualizzati (PEI).

### **ISCRIZIONE AL SERVIZIO**

Le domande di iscrizione si possono scaricare dal sito [www.zip.padova.it](http://www.zip.padova.it) compilandole correttamente in ogni parte e spedite





## Carta dei servizi educativi CENTRO INFANZIA ZIP



con raccomandata A/R presso la sede del Centro Infanzia Zip, via Perù n.8 o consegnata direttamente c/o il medesimo indirizzo nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 13.30 alle 14.30.

La graduatoria dei bambini ammessi al servizio sarà affissa all'ingresso della struttura.

### **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Centro Infanzia è sito in via Perù, a Padova.

L'orario di apertura è il seguente.

- dal lunedì al venerdì: entrata/accoglienza dalle ore 7.30 alle ore 9.00 sia per il nido che per la scuola dell'infanzia;
- prima uscita part-time: dalle ore 13.00 alle ore 13.30
- seconda uscita tempo pieno dalle ore 15.30 alle ore 16.00.

Il servizio di prolungamento è attivo dalle ore 16.00 alle ore 19.30.

Il calendario di apertura/chiusura del servizio sarà esposto in bacheca all'ingresso della struttura entro il mese di settembre di ogni anno.

Il servizio dispone di mensa interna con pasti confezionati dalla cuoca del Centro Infanzia.

Il menù del Centro Infanzia è elaborato da una dietista e viene vidimato dal Servizio Igiene e Alimenti dell'Ulss16.

### **IL PERSONALE**

Il personale del servizio è costituito da:

- Pedagogista
- Educatrici/Insegnanti
- Cuoca
- Personale ausiliario

All'interno del Centro Infanzia le educatrici e le insegnanti sono presenti in numero proporzionale alla capienza del servizio stesso ed operano secondo turnazione.

Il personale educativo ed insegnante, in possesso del titolo di studio conforme alla normativa vigente, interviene professionalmente coadiuvato dalla pedagogista nell'organizzazione degli spazi, dei tempi e delle modalità inserimento, nelle modalità di conduzione del gioco e delle attività, nei momenti di routine, nell'integrazione di bambini/e diversamente abili, nella promozione della comunicazione con le famiglie.

La coordinatrice pedagogica supporta il personale educativo/insegnante nella progettazione e nella realizzazione degli interventi educativi, verificando i risultati, promuovendo il confronto con le famiglie e predisponendo piani di formazione. Costituisce, inoltre, il punto di riferimento per il Consorzio Zip.

I genitori che lo desiderano possono rivolgersi alla pedagogista per confrontarsi su alcuni aspetti della crescita dei propri figli.



## Carta dei servizi educativi CENTRO INFANZIA ZIP



Il personale ausiliario si prende cura della pulizia e dell'igiene quotidiana delle sezioni, degli spazi condivisi e dei servizi generali.



Il personale addetto alla preparazione e alla distribuzione dei pasti si occupa della loro preparazione secondo tabelle dietetiche appositamente predisposte.

Nel corso della gestione sono assicurati gli incarichi di supplenza del personale per garantire il normale svolgimento del servizio.

### GIORNATA TIPO

La giornata al Nido e alla Scuola dell'Infanzia è organizzata secondo una scansione regolare dei tempi e dei rituali che infonde sicurezza e contenimento psicologico nei bambini/e:

### GIORNATA TIPO DEL NIDO

ORARIO	ATTIVITA'
7.30 – 9.00	Accoglienza dei bambini 
9.00- 9.30	Merenda e preparazione alle attività 

9.30-11.00	 <b>Gioco e Attività di Laboratorio</b>
11.00-11.15	<b>Igiene personale</b> 
11.15-12.00	<b>Pranzo</b> 
12.30 – 14.30	 <b>Sonno</b>
15.00	<b>Merenda</b> 
15.30 – 16.00	 <b>Uscita</b>
16.00 – 19.30	<b>Servizio di prolungamento</b> 



## GIORNATA TIPO ALLA SCUOLA DELL'INFANZIA

ORARIO	ATTIVITA'
7.30 – 9.00	Accoglienza dei bambini 
9.15	Merenda 
9.45-11.30	Attività 
11.30-12.00	Preparazione al pranzo 
12.00-12.45	Pranzo 
13.00- 14.45	Riposo o Attività 
15.15	Merenda 
15.30 – 16.00	Uscita 
16.00 – 19.30	Prolungamento 

## GLI SPAZI DEL CENTRO INFANZIA

All'interno del Centro Infanzia, lo spazio è organizzato in modo tale da favorire nel bambino la capacità di orientarsi consapevolmente tra diverse opportunità, poter scegliere giochi e attività che siano rispondenti alle proprie motivazioni.

L'ambiente dovrà quindi articolarsi in sezioni e spazi ben connotati sia all'interno che all'esterno della struttura.

Per quanto attiene agli spazi, riferiti ai diversi momenti evolutivi dei piccoli, la struttura dispone di sezioni e servizi con caratteristiche specifiche riferite alle diverse età dei bimbi, sia nel rispetto di una determinata funzione (zona pranzo), sia nel rispetto di una determinata attività (spazi per il gioco, per il movimento...), per creare situazioni predisposte capaci di orientare il comportamento dei bambini e di sollecitarli all'autonomia. Il Centro Infanzia è a tal fine pensato e organizzato in spazi interni ed esterni nonché in spazi per i servizi comuni:

Le sezioni, per un totale di 85 posti disponibili, sono così suddivise:

### Nido

sezione Piccoli: 20 posti dai 3 ai 12 mesi;

sezione Medi: 20 posti dai 12 ai 24 mesi;

sezione Grandi: 20 posti dai 24 ai 36 mesi;



## Carta dei servizi educativi CENTRO INFANZIA ZIP



**Scuola dell'Infanzia:** n. 25 posti dai 3 ai 6 anni;

Gli spazi sono studiati ed arredati per lo svolgimento di attività specifiche quali: il gioco simbolico, l'attività psicomotoria, l'attività grafico-pittorica, l'angolo travestimenti, il laboratorio musicale, l'angolo lettura, l'angolo morbido, l'angolo delle costruzioni e piste automobiline, l'angolo travasi...

È inoltre presente un ampio giardino esterno arredato che sarà utilizzato sia a fini ludici (giochi strutturati, sabbiere, giochi a molla...) che a fini didattici (osservazione e sperimentazione del ciclo delle stagioni, raccolta e utilizzo del materiale per laboratori specifici).

### **L'AMBIENTAMENTO DEI BAMBINI**

L'inserimento è un momento delicato: esso rappresenta il primo "distacco ufficiale" dalla famiglia, un passaggio di grande impatto emotivo per tutte le persone che ne sono coinvolte (bambino, la famiglia, educatrici). È importante creare una continuità emotiva tra famiglia e asilo nido, attraverso l'adattamento progressivo del bambino al nuovo ambiente caratterizzato da elementi di novità e discontinuità.

Il bambino, durante l'ambientamento, ha bisogno di poter contare su punti di riferimento spaziali e relazionali, su scansioni temporali ritualizzate e precise.

Una prima condizione importante è la presenza di un genitore nel primo periodo di frequenza, in modo da offrire al bambino una base sicura

perché possa affidarsi alle novità proposte.

Nell'arco di questo periodo il genitore passerà dall'iniziale presenza all'interno della sezione al progressivo allontanamento, rimanendo comunque disponibile e reperibile.

Una seconda condizione è la gradualità dei tempi. All'inizio il bambino resterà nel nuovo ambiente solo per poche ore, dopo alcuni giorni comincerà a pranzare con gli altri compagni. Non è prevista in tali momenti la presenza del genitore per far sì che il bambino si abitui a vivere questa esperienza assieme agli altri bambini e alle educatrici.

Durante il periodo dell'ambientamento è consigliabile per il bambino portare con sé al Centro Infanzia il proprio "oggetto transizionale" prescelto: un peluche, la copertina..., la sua presenza rasserena la permanenza nel nuovo ambiente. È infine altresì importante che la famiglia sia convinta e soddisfatta della scelta del servizio: è fondamentale che mamma e papà siano sereni nell'affidare quotidianamente il proprio figlio al servizio, perché questa tranquillità permette al bambino di ambientarsi più facilmente e di "sentirsi libero" per iniziare la sua vita nella comunità.

### **LE ATTIVITÀ**

Le molteplici esperienze di gioco e di laboratorio che si svolgono al centro infanzia sono pensate e realizzate per stimolare nel bambino la conoscenza, l'apprendimento e la socializzazione. L'importanza delle attività e del gioco risiede nella





## Carta dei servizi educativi CENTRO INFANZIA ZIP



gratificazione diretta che i bambini ne traggono e costituiscono gli strumenti più importanti per prepararsi ai compiti futuri. La progettazione educativa delle attività ha origine dalla conoscenza delle fasi evolutive, delle competenze, curiosità, atteggiamenti esplorativi e costruttivi del bambino, nell'osservazione dei comportamenti individuali e di gruppo.

La progettazione educativa comprendente i laboratori e le attività sulle quali si fonderà l'anno educativo: sarà elaborata dal personale educatore parallelamente al progetto di ambientamento per permettere che le attività pensate siano il più possibile corrispondenti alle inclinazioni dei piccoli e stimolanti per loro.

I vari momenti che scandiscono la giornata al centro infanzia diventano opportunità di esperienza e crescita affettiva, cognitiva e di gioco. I bambini sperimentano direttamente, attraverso l'esplorazione visiva, uditiva e manuale le caratteristiche dei materiali proposti.

Particolare attenzione è rivolta a:

- Attività di Movimento
- Attività di Manipolazione
- Attività per lo sviluppo del Linguaggio
- Attività per lo sviluppo del Pensiero Simbolico
- Attività a carattere Costruttivo
- Attività Grafico-Pittoriche ed Espressive

### **IL CENTRO INFANZIA E LA FAMIGLIA**

Il servizio valorizza il ruolo delle famiglie come soggetti attivi, garantendo ad esse l'informazione sulla gestione e la più ampia

partecipazione, quale strumento di condivisione delle scelte educative e di verifica delle attività.

Per il benessere del bambino è importante che i genitori partecipino alla realtà del servizio e che il rapporto tra il personale e le famiglie sia caratterizzato da fiducia, trasparenza e collaborazione, scambio di informazioni.

A tal fine sono stati progettati i seguenti momenti di incontro e occasioni di scambio:

- colloquio di ambientamento;
- colloquio post-ambientamento;
- colloquio individuale a richiesta;
- riunione di presentazione del servizio;
- presentazione della progettazione educativo-didattica;
- riunioni di monitoraggio delle sezioni in itinere e finali;
- uscita didattica;
- momenti di convivialità come la festa del Natale, festa di fine anno...

Il Centro Infanzia può essere considerato un'agenzia educativa territoriale nonché sede di confronto e promozione di una cultura dell'infanzia con il compito di creare contesti, relazioni, momenti di incontro e di scambio con i genitori-clienti, ma anche con le famiglie residenti nel territorio, attuando il collegamento con altre realtà educativo-sociali-sanitarie.



## Carta dei servizi educativi CENTRO INFANZIA ZIP



### **REGOLAMENTO SANITARIO**

I bambini, a tutela di se stessi e degli altri, possono frequentare il servizio solo quando sono in perfette condizioni di salute.

La struttura si avvale di un regolamento sanitario che viene consegnato ad ogni famiglia e che è consultabile in bacheca.

Si ricorda che il personale interno della struttura non è autorizzato-abilitato alla somministrazione di farmaci (nemmeno omeopatici), eccezion fatta per quelli salvavita prescritti dal pediatra di famiglia.

### **L'ALIMENTAZIONE**

I menù somministrati ai bambini, al fine di garantire una sana ed equilibrata nutrizione, vengono studiati ed elaborati nel rispetto delle linee guida in materia di qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica e vidimati dal Servizio di Igiene Alimentare dell'Ulss di competenza territoriale.



Per bambini con intolleranze/allergie alimentari, la dieta dovrà essere certificata dal pediatra curante, con l'indicazione della durata.

Non sono ammessi alimenti o bevande portati da casa nel rispetto della normativa HACCP sull'autocontrollo alimentare.

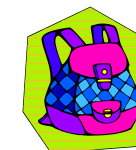
Il menù varia su un calendario di 4 settimane, suddiviso per età dei bambini, suddiviso in invernale ed estivo: una copia dello stesso viene consegnato alle famiglie e un'altra affissa in bacheca.

### **IL CORREDO DA PORTARE**

Il materiale che si richiede di portare al centro infanzia è il

seguinte:

- Un cambio intimo
- Un paio di calzini antiscivolo
- Un cambio di vestiario
- Stivaletti di Gomma
- Cappellino
- Ciuccio (per il nido e se se usato)



### **L'ABBIGLIAMENTO**

Per consentire al bambino di muoversi più liberamente e di acquisire più facilmente l'autonomia nell'uso dei propri indumenti si richiede un abbigliamento come ad es. tute, felpe, scarpe senza lacci.

Viene, pertanto, valorizzata la dimensione educativa nella quale è importante, che ciascun bambino abbia la possibilità di imparare a gestire autonomamente le proprie azioni, cominciando a spogliarsi da solo, a togliersi le scarpe e gli altri indumenti, in modo sempre più coordinato e competente.

Su tutti i capi di vestiario consegnati alle educatrici è opportuno scrivere il nome del bambino.



## PARTE TERZA

### **QUALITÀ E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La storica esperienza di Codess Sociale rispetto alla gestione dei servizi per la prima infanzia ha permesso di sviluppare sempre più una capacità di gestione di qualità del servizio. Negli anni Codess Sociale ha maturato una propria capacità di sostenere il rispetto di standard di qualità molto impegnativi che si collocano in aree specifiche rispetto alla gestione del servizio.

È innanzi tutto importante sottolineare il rispetto dei requisiti normativi previsti dalla norma sulla sicurezza sui posti di lavoro, punto di partenza essenziale per permettere una gestione dei servizi nell'ottica del miglioramento continuo. Codess Sociale si impegna inoltre a garantire il rispetto di standard di qualità nell'ambito delle seguenti aree specifiche

attinenti l'erogazione del servizio:

Qualità professionale

Qualità degli ambienti

Qualità alimentare

Qualità della partecipazione delle famiglie.

Inoltre Codess Sociale ritiene che al fine di valutare la qualità del servizio sia prioritario rilevare il livello di soddisfazione di:

- genitori dei bambini inseriti nei propri servizi

clienti, enti committenti;

- personale impiegato nel servizio.

Consapevoli che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, Codess Sociale effettua rilevazioni di gradimento per conoscere come gli stessi giudicano il servizio. A tale scopo viene svolta una rilevazione annuale, coordinata dall' Area Qualità, mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e agli enti committenti. Stessa verifica viene effettuata al personale con cadenza biennale. I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall' Area Qualità e dall' Area Innovazione e Sviluppo e vengono utilizzati per formulare le proposte di intervento, nonché diffusi ai tutti gli stakeholders e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

Codess sociale dal 2005 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2006 è certificata secondo la norma SA8000 per la Responsabilità Sociale d' Impresa.

### **GESTIONE DEI RECLAMI**

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

Non si prenderanno in considerazione reclami che non siano sottoscritti dal soggetto proponente.





## Carta dei servizi educativi CENTRO INFANZIA ZIP



Codess Sociale, nel rispetto della legge sulla tutela della privacy, si impegna a rispondere in forma scritta, entro i termini di legge, dopo aver discusso con il Coordinamento e con gli operatori al fine di trovare, laddove possibile, una tempestiva soluzione degli eventuali problemi.

### **ALLEGATO**

n.1 → **Modulo segnalazione suggerimenti o reclami**