

# Carta del Servizio



**BIOASILO DEL CARPANEDO**

Anno 2023/24

# Carta del servizio Sezione Infanzia Bioasilo del Carpanedo



## Cooperativa soc. C.O.C.E.A.

La Cooperativa Sociale C.O.C.E.A. onlus (Cooperativa Operatori Culturali per l' Educazione attiva) è nata nel 1979 a La Spezia come cooperativa sociale di tipo A, con lo scopo di promuovere la ricerca e la sperimentazione in campo pedagogico-sociale-culturale, di garantire il rispetto dei diritti del bambino e di contribuire al positivo evolversi dei processi di crescita dei bambini e favorire il processo di crescita dell'autonomia dei soggetti svantaggiati.

Da Gennaio 2016 avviene la trasformazione della cooperativa da "sociale di tipo a" in "sociale di tipo a + b", in modo da consentire la promozione e lo sviluppo di progetti che prevedono lo svolgimento di attività diverse, come l'agricoltura sociale, attività industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate di cui all'art. 4 della legge n° 381 dell'8 novembre 1991.

La compagine della Cooperativa è costituita da 54 figure professionali con specifica formazione psicopedagogica. La formazione comune degli operatori, l'aggiornamento ed il confronto continuo, sono la garanzia per la creazione di situazioni educative realmente rispondenti ai bisogni degli utenti.

Dalla sua costituzione la Cooperativa si occupa della gestione di vari servizi per conto di Clienti Pubblici o Privati (in vari Comuni della Provincia della Spezia), quali: Asili Nido, Centri Bambine-Bambini, Centri diurni per disabili, Scuole dell'Infanzia, Centri estivi e di diversi progetti socio-educativi rivolti a minori svantaggiati.

## Mission della cooperativa

La cooperativa Cocea si propone di promuovere lo sviluppo e l'innovazione dei Servizi con particolare attenzione all'emergere di nuovi bisogni sociali; di promuovere il benessere e la qualità della vita in un'ottica di prevenzione del disagio sociale e delle condizioni che lo determinano; di promuovere la collaborazione con altre agenzie sociali pubbliche e private secondo un'ottica di lavoro di rete che miri all'integrazione dei servizi sul territorio contribuendo alla creazione di un sistema territoriale dei servizi e che valorizzi la partecipazione attiva della comunità e delle sue rappresentanze; di promuovere la centralità dei clienti e dei fruitori dei servizi attraverso un'attenzione individualizzata ai loro bisogni impliciti ed espliciti; promuovere la partecipazione attiva dei soci alle politiche e alla cultura della cooperazione, oltre che alla vita sociale dell'organizzazione attraverso la circolazione delle informazioni e la trasparenza delle procedure; promuovere lo sviluppo delle risorse umane attraverso azioni formative volte all'aggiornamento, alla specializzazione, alla qualificazione, riqualificazione di professionalità atte a fornire risposte adeguate nella realizzazione dei servizi.

## Dichiarazione della politica della Qualità

Gli obiettivi primari della politica della Qualità stabilita dal Consiglio di Amministrazione sono:

- assicurare la massima qualità del servizio, la fiducia e soddisfazione del Cliente attraverso l'applicazione e l'utilizzo di metodologie di lavoro rispondenti all'identità aziendale, e che rispecchino l'approccio unitario alla persona come individuo unico ed irripetibile
- garantire l'affidabilità e l'efficienza attraverso un modello organizzativo adeguato alle dimensioni dell'impresa, alla complessità aziendale ed alla tipologia di servizi erogati;

- diminuire i costi della non qualità, attraverso un sistema di controllo della qualità e della gestione efficiente ed efficace
- garantire le condizioni per lo sviluppo equilibrato dell'impresa, attraverso investimenti sul capitale umano, su nuove attività nel settore dei servizi alla persona e sull'innovazione nei processi di erogazione dei servizi.
- la scelta dei fornitori sulla base della loro capacità di rispondere alle richieste ed esigenze della cooperativa;
- il controllo ed il mantenimento in efficienza delle attrezzature utilizzate.

Per attuare quanto sopra la Cooperativa Sociale opera secondo quanto di seguito indicato:

- sono stati distribuiti compiti e responsabilità specifiche in tema di Qualità ai Soci della Cooperativa, all'interno di un processo di identificazione di compiti e responsabilità relativamente alla progettazione, gestione e monitoraggio dei servizi all'interno delle aree;
- gli obiettivi per la qualità sono stati definiti, documentati e vengono riesaminati nel corso di periodiche riunioni della Direzione relative al riesame del Sistema Qualità della Cooperativa, sulla base di obiettivi ed indicatori individuati all'interno della Direzione rispetto ai quali vengono sistematicamente raccolti dati. Gli indicatori sono relativi agli aspetti economici dei servizi e dei processi, alle caratteristiche delle risorse umane intese come fattore fondamentale della produzione, alla qualità percepita.
- le esigenze di risorse sono state definite e messe a disposizione per i processi di gestione, di esecuzione e di controllo del lavoro, nonché di verifica ispettiva interna della qualità, e sono oggetto di revisione periodica all'interno dei riesami della direzione;
- le necessità di formazione per attuare programmi mirati alle specifiche competenze delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dei processi sono state identificate;
- il sistema di controllo della documentazione prodotta e ricevuta è stato realizzato e viene mantenuto e periodicamente aggiornato, secondo le esigenze espresse dagli operatori e le modifiche nella gestione operativa dei servizi e dei processi;
- tutti i processi sono mantenuti costantemente sotto controllo;
- le indicazioni, osservazioni e gli eventuali reclami del Cliente vengono analizzati per poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita dall'erogazione dei servizi.

Per ottenere un livello qualitativo soddisfacente il Presidente per mandato del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale assicura che la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione in quanto elemento essenziale affinché vengano raggiunti gli obiettivi prefissati.

### La carta del servizio

La scelta di redigere una Carta del Servizio della Scuola Paritaria del Bioasilo significa farla conoscere ,garantire trasparenza e, in sostanza, stabilire un "patto" tra chi gestisce un servizio e chi ne usufruisce.

La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. E' uno strumento in grado di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori.

### Principi fondamentali della carta

La cooperativa COCEA ha definito un sistema di regole e garanzie che consentano il massimo d'equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa. In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, la cooperativa garantisce:

**Eguaglianza dei diritti degli utenti:** l'erogazione del servizio è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei bambini, delle bambine e delle loro famiglie. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio- economiche;

**Imparzialità:** tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;

**Servizio regolare:** è assicurato un servizio regolare e continuo, secondo il calendario stabilito a inizio anno scolastico;

**Controllo di qualità:** è obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato;

**Partecipazione:** è garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo dei servizi. E'assicurato il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti e presentare reclami;

**Efficienza ed Efficacia:** viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

### Identità Della Scuola

La sezione della Scuola dell'Infanzia del Bioasilo del Carpanedo, situato alla Spezia in Via del Canale tel :0187/518095, è gestito dalla Cooperativa sociale C.O.C.E.A., Cooperativa Operatori Culturali per l'Educazione Attiva, impegnata da più di 30 anni nel territorio della Spezia nel campo dell'infanzia. Nasce come Centro sperimentale perché è stato il primo centro infanzia, sul territorio locale, inserito in una fattoria biologica e didattica, in una struttura progettata a misura di bambino, in legno e vetro, che utilizza cibi biologici con adozione di dieta vegetariana e con un servizio rivolto a due fasce d'età: 1/3 anni e 4/6 anni.

L'accesso avviene su domanda di iscrizione da effettuarsi presso gli uffici della cooperativa COCEA in Corso Nazionale 241.

### Il Servizio e le sue finalità

Il Bioasilo del Carpanedo è un centro zero-sei che include una sezione Nido e una sezione di Scuola Infanzia che ha ottenuto il riconoscimento di scuola paritaria dal 1 settembre 2021 ai sensi della legge 62 del 10 marzo 2000.

La legge definisce "scuole paritarie" (Legge 10 marzo 2000, n.62, "Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione") le Istituzioni scolastiche non statali e degli Enti Locali che, a partire dalla Scuola dell'Infanzia, corrispondono agli ordinamenti generali dell'istruzione, sono coerenti con la domanda formative delle famiglie e sono caratterizzate da requisiti di qualità ed efficacia fissati dalla legge medesima.

Nel Sistema Nazionale dell'Istruzione, quindi, le Istituzioni scolastiche, sia statali che paritarie, concorrono, nella loro specificità e autonomia, a realizzare l'offerta formativa sul territorio. In tale contesto, le Amministrazioni Pubbliche, nell'esercizio delle rispettive competenze, intervengono a sostenere l'efficacia e l'efficienza dell'intero Sistema Nazionale di Istruzione (C.M. n. 31 del 18 marzo 2003, "Disposizioni e indicazioni per l'attuazione della legge 10 marzo 2000, n. 62, in materia di parità scolastica"). La riforma del Sistema Nazionale d'Istruzione (Legge 13 luglio 2015, n. 107, "Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti"), nei commi 1 e 2 dell'articolo 1, stabilisce che "....il compito della scuola nella società è quello di:

- affermare il suo ruolo nella società della conoscenza,
- innalzare i livelli di istruzione e competenza,
- rispettare i tempi e gli stili di apprendimento,
- contrastare le disuguaglianze socio-culturali,
- recuperare l'abbandono,
- realizzare una scuola aperta al territorio con il coinvolgimento delle istituzioni e delle realtà locali."

Alla luce di quanto stabilito dalla Legge 107/2015, pertanto, le Istituzioni scolastiche predispongono il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) e le Scuole Paritarie elaborano tale piano, nell'ambito della propria autonomia organizzativa e didattica, ai sensi della normativa vigente (Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della Legge 15 marzo 1999, n. 59). Il P.T.O.F. è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle Istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione educative ed organizzativa che le scuole adottano nell'ambito della loro autonomia. Il documento rappresenta una guida concreta nella programmazione e nella realizzazione della quotidiana attività didattica ed educativa che gli operatori scolastici intendono attuare e garantisce l'unitarietà, l'integrazione e la coerenza degli interventi formative scolastici ed extrascolastici e soprattutto degli obiettivi da raggiungere. Il Piano ha valore triennale e viene rivisto annualmente, entro il mese di ottobre.

La nostra Scuola approva e divulga annualmente alle famiglie ed agli stakeholder (mediante appositi incontri di presentazione e pubblicazione sul proprio sito internet istituzionale) il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) relativo all'anno scolastico in fase di avvio.

Il P.T.O.F. 2021/2022 del Bioasilo del Carpanedo è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale dalle "Indicazioni nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione" (M.I.U.R., settembre 2012), è stato elaborato dal Collegio dei Docenti (Insegnanti) ed adottato dal Consiglio di Amministrazione di COCEA coop sociale, con verbale del 07.10.2021.

La Scuola dell'Infanzia si presenta, quale primo segmento del percorso scolastico, come comunità attiva aperta al territorio e alle famiglie con cui esercita la corresponsabilità educativa, basata sul riconoscimento dei reciproci ruoli e sul vicendevole supporto e promuove pratiche volte a perseguire comuni finalità educative, come esplicitato nelle Indicazioni nazionali.

In ottemperanza ai principi costituzionali, ai principi della Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (1989), nelle normative europee (Raccomandazioni del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18.12.2006), e in conformità a quanto predisposto dalla Legge n. 107/2015, il Bioasilo del Carpanedo Scuola dell'Infanzia promuove:

- il pieno sviluppo della persona umana,
- l'uguaglianza delle opportunità educative e formative,
- il superamento di ogni forma di discriminazione,
- l'accoglienza e l'inclusione,
- la valorizzazione della pluralità delle culture familiari, linguistiche, etniche e religiose,
- la partecipazione attiva delle famiglie,
- l'apertura al territorio.

Il Bioasilo del Carpanedo fa proprie le finalità espresse nella normativa vigente, con particolare riferimento al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- maturazione dell'identità,
- conquista dell'autonomia,
- sviluppo delle competenze,
- senso di cittadinanza, perseguiti attraverso un'operatività improntata alla costante innovazione pedagogica ed avvalendosi, con coerenza e progressive integrazioni tra i vari servizi, di un insieme di risorse interne ed esterne, ed, in particolare, del personale specializzato che vi opera (coordinatore pedagogico, insegnanti e personale ausiliario), costantemente aggiornati e formati ciascuno per le proprie competenze.

La nostra Scuola dell'Infanzia persegue inoltre l'ampliamento della propria offerta formativa, didattica e pedagogica attraverso progetti mirati, con particolare attenzione alle opportunità che provengono dal territorio e da quelle iniziative proposte da singoli e/o da Istituzioni pubbliche e private che operano nel Comune della Spezia, facendosi, a propria volta, protagonista o promotore di eventi, in sinergia con le realtà del territorio.

Con il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, la nostra Scuola si prefigge di:

- a) SODDISFARE al meglio i bisogni di formazione degli alunni, valorizzando l'individualità personale, culturale, morale e religiosa di ciascuno, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali garantiti dalla Costituzione e puntualmente tutelati nella comunità scolastica, attraverso una convivenza democratica, solidale e rispettosa delle diversità;
- b) ASSICURARE la qualità, l'efficacia, l'efficienza e la produttività del servizio, in modo da fare acquisire agli alunni le conoscenze, le competenze e le capacità necessarie alla conquista e all'esercizio dell'autonomia personale, anche nella prospettiva delle scelte future;
- c) REALIZZARE un insegnamento qualificato, idoneo ad offrire risposte concrete alle esigenze ed ai bisogni formativi degli alunni, in linea di continuità con lo sviluppo e la diversità di ciascuno e in rapporto ai programmi nazionali, ai progetti dell'Istituzione ed al contesto socio-culturale del territorio.

La nostra Scuola, attraverso l'accoglienza, la progettazione, la documentazione e la valutazione, vuole accompagnare i bambini e le bambine nel loro processo di crescita umana ed intellettuale. Partendo dal rispetto e dall'educazione, attraverso l'apprendimento di valori e conoscenze, si vuole arrivare ad una completa ed armoniosa crescita personale, aperta sempre ad una maggiore reciprocità e solidarietà sociale. Pertanto, attraverso le conoscenze, i valori e il rispetto, la crescita personale e l'apprendimento, la reciprocità, l'educazione e la solidarietà si cerca di porre le fondamenta per una scuola attenta e promotrice di un sano sviluppo di quel cittadino di domani che inizia il suo percorso di vita.

### Calendario e orari

Il Bioasilo è aperto dalla prima settimana di settembre fino al 30 giugno, dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 16.30. Il calendario con i giorni e i periodi di chiusura, vengono comunicati alle famiglie ad inizio anno scolastico e coincidono con le Festività nazionali da calendario, con la festa patronale e con brevi periodi di vacanza in prossimità del Natale e della Pasqua.

## La partecipazione dei genitori alla vita del Bioasilo

Intendiamo innanzitutto sottolineare come la partecipazione della famiglia sia da assumere quale elemento non accessorio, ma fondamentale del processo educativo, in quanto contesto primario dove il bambino comincia a percepire la realtà e acquisisce i criteri per interpretarla, struttura categorie logiche e affettive, si crea un modello relazionale, articola un primo sistema di regole, pone le basi per la costruzione delle proprie capacità linguistiche e abilità espressive.

Un'educazione coerente implica la creazione di una sintonia con il contesto di vita in famiglia, attraverso lo sviluppo di una vita di relazione e collaborazione tra bambini, insegnanti e genitori. Pertanto lo spazio e i tempi della scuola sono pensati per bambini e adulti, in modo che siano confortevoli in senso "fisico" e psicologico

Nello specifico la modalità di contatto casa-scuola per questo anno sarà strutturata in:

**INCONTRI INFORMALI FRA GENITORE ED EDUCATORE:** avverranno soprattutto durante il momento dell'accoglienza. Ci si scambierà informazioni sui comportamenti, le abitudini, gli stati d'animo del bambino sia a casa sia a scuola. L'obiettivo è quello di tenere sempre presenti le necessità del bambino, attraverso un rapporto di fiducia con i genitori.

**RIUNIONI PERIODICHE DI TUTTI I GENITORI:** generalmente si svolgono per lo più negli spazi della struttura dove abitualmente lavorano i bambini ma in questo anno scolastico avverranno in remoto. Si presenterà la programmazione educativa e didattica; si discuterà e si verificherà l'attività programmata, si evidenzieranno il percorso e le problematiche del gruppo. Si affronteranno anche questioni organizzative (corredi, uscite, iniziative, feste). La convocazione delle riunioni avverrà tramite comunicazione verbale, via web e con avviso nelle bacheche. Sarà indicata la data, l'ora d'inizio e di fine dell'incontro e l'ordine del giorno.

**COLLOQUI INDIVIDUALI:** ai genitori è offerta l'opportunità, d'avere incontri individuali con gli insegnanti, per conoscere e per affrontare più specificamente questioni relative ad ogni singolo bambino.

**LE BACHECHE INFORMATIVE,** disposte all'ingresso del Servizio contengono comunicazioni relative alla giornata del bambino, avvisi, programmazioni, menù settimanali ed altre importanti comunicazioni che ogni genitore è tenuto a conoscere.

**LO SCAMBIO QUOTIDIANO:** nei momenti sia di entrata che di uscita del bambino gli operatori, a turno, hanno la possibilità di avere uno scambio di informazioni con la figura familiare.

Inoltre l'organizzazione di feste, la costruzione di strutture e giochi per il nido, sono sempre state altre occasioni di incontro e conoscenza con le famiglie; tali contatti sono meno formali degli altri e quindi hanno il pregio di creare un clima per certi aspetti più socializzate grazie a canali di comunicazione più spontanei.

**CONSIGLIO DI INTERSEZIONE:** Uno spazio istituzionalmente previsto per la partecipazione attiva dei genitori è quello del Consiglio di intersezione composto dai docenti e da un rappresentante eletto dai genitori per la sezione e almeno un supplente in caso di assenza del titolare. Le riunioni sono almeno tre nel corso dell'anno scolastico

Il consiglio si riunisce comunque in tutti i casi in cui ci sono tematiche importanti da affrontare, su convocazione del Coordinatore pedagogico o su richiesta della maggioranza dei suoi membri.

### Il Collettivo

Il collettivo degli operatori è formato da:

- 1 Ausiliaria
- 2 insegnanti
- 1 Coordinatrice
- 1 cuoco

Gli operatori della Bioasilo (compresi supplenti) hanno da tempo rapporti di lavoro con la Cooperativa o ne fanno parte.

### Il personale

All'interno della struttura sono impiegate le seguenti figure professionali:

#### **Coordinatore pedagogico.**

con responsabilità pedagogiche ed organizzative è una "figura di sistema" che tiene in rete e qualifica tutte le attività e le relazioni che ruotano attorno al servizio educativo nonché figura di raccordo con il coordinamento pedagogico dell'Amministrazione Comunale e Distrettuale.

#### **Insegnanti**

hanno competenze relative all' educazione e alla cura dei bambini in sinergia con le famiglie.

tutti gli insegnanti (compresi supplenti) sono in possesso dei titoli di studio idonei all'insegnamento

Laurea in Scienze della formazione primaria (titolo abilitante all'insegnamento - art. 6, L. 169/2008).

- Diploma Magistrale o Diploma di Liceo Socio-Psico-Pedagogico conseguito entro l'anno scolastico 2001-2002 (DM 10 marzo 1997) (titoli abilitanti all'insegnamento).

#### **Personale ausiliario**

Il personale ausiliario, con idonea professionalità e formazione, svolge attività di supporto alle attività educative e didattiche e di pulizia. I locali, curati e puliti dal personale, assicurano condizioni di igiene e sicurezza ai bambini e agli operatori.

**Personale di cucina** la preparazione dei pasti avviene all'interno della struttura da personale di cucina con idonea professionalità e formazione .

### La formazione del personale

La cooperativa considera la formazione come una "spinta dinamica" che nella continuità introduce elementi di trasformazione e cambiamento, crescita professionale e culturale, efficienza ed efficacia del servizio, un modo per stare vicino alle persone che operano nei servizi, per ascoltare i loro bisogni, per proporre nuove azioni e sperimentazioni, sviluppando senso di identità e appartenenza .

La formazione permanente in servizio, (incontri di sezione tra operatrici con la coordinatrice , i collettivi) e l'aggiornamento si configurano come luoghi e tempi e spazi in cui "pensare" il proprio lavoro. E' la formazione permanente che si affianca al tempo del lavoro e si integra con esso. E' nello scambio delle esperienze, nell'approfondimento culturale, e nello scambio fra pratica e teoria che la formazione permanente fa scaturire elementi di miglioramento dell'agire educativo, perché questo è analizzato, pensato e reso intersoggettivo.

In ultima analisi aggiornamento e formazione costituiscono una modalità valida di garantire il monitoraggio del servizio la corretta applicazione dei parametri organizzativi e la sua evoluzione culturale.

Proprio per questa visione che abbiamo della formazione la cooperativa predispone ogni anno un piano di formazione e aggiornamento pensato in modo sistematico e continuo sia per quanto riguarda gli aspetti legati alla sicurezza secondo le normative vigenti, sia per quelli legati alla formazione pedagogica.

Il piano tiene conto delle seguenti aree che sono state individuate come prioritarie:

**personale/motivazionale:** star bene ,trovarsi bene nel proprio lavoro

**professionale:** gli orizzonti culturali, i presupposti teorici, la conoscenza dei metodi,, strumenti e tecniche per l'ottimizzazione del proprio lavoro

**relazionale /sociale:** la conoscenza del contesto ambientale e la capacità di azione sul territorio,

**socio politica:** le politiche sociali, culturali, educative,

**giuridico/amministrativa:** la legislazione regionale, nazionale, internazionale.

### Spazi

L'impostazione degli ambienti è stata realizzata in orizzontale evidenziando la scelta di assenza di gerarchie tra i diversi spazi e la loro accessibilità: i locali di servizio, di lavoro degli adulti e dei bambini, le aule e gli uffici. Gli spazi sono trasformabili, devono poter mutare durante la giornata e durante l'anno, essere plasmati e ri-progettati a seconda delle necessità, dei diversi usi. L'area di ingresso è uno spazio che accoglie i bambini, dove si cambiano e si preparano per la loro giornata, dove i genitori si incontrano tra loro e con gli insegnanti per scambiarsi informazioni ed opinioni. Dall'ingresso si accede a tutte le aree di servizio (wc disabili, ufficio, infermeria, spogliatoio e bagni del personale, lavanderia) e alla zona dedicata ai bambini. Da un'ampia area di circa 200 mq si accede ad un laboratorio (atelier) destinato alle attività di manipolazione, sperimentazione e ricerca, alla cucina con la dispensa e a due grandi spazi progettati per le diverse attività. Gran parte delle pareti divisorie sono "trasparenti", ciò permette al personale educativo e non, di avere sempre una visione di insieme degli spazi e del loro uso.

### L'organizzazione Dell'ambiente

L'elaborazione di un progetto relativo all'organizzazione degli spazi ed agli oggetti e materiali che si intende rendere disponibili è parte fondamentale del progetto del servizio come sistema, in cui ogni elemento concorre alla determinazione della qualità dell'esperienza offerta ai bambini e anche agli adulti. Innanzi tutto, è utile pensare ed ipotizzare l'organizzazione dello spazio in relazione a ciò che può accadere al suo interno, a ciò che possono fare i bambini insieme e con l'adulto, nel piccolo e grande gruppo, oppure da soli.

L'idea di una progettazione dinamica e sistemica, che verifica di continuo la congruenza tra gli obiettivi che l'hanno guidata e l'uso realmente fatto dai bambini delle opportunità e delle risorse messe a disposizione, provocando periodici rimodellamenti e aggiustamenti, sembra quella più adatta a garantire uno spazio pienamente fruito e vissuto nell'esperienza dei bambini.

La dimensione di "chiusura e apertura", nell'organizzazione dei diversi spazi o angoli, è una prima regola da tenere presente. Si tratta di creare spazi definiti da un confine, ma anche capaci di interagire fra di loro, in cui la disposizione finalizzata degli arredi e la scelta consapevole dei materiali suggerisca già il loro possibile valore d'uso.

Altre considerazioni generali vanno tenute presenti. Alcune ricerche affermano, ad esempio, che i grandi spazi, in relazione al numero di bambini che li occupano, sono più funzionali ad esperienze motorie, mentre per altri tipi di esperienze sono da preferire ambienti di medie dimensioni.

E' ormai ricorrente l'idea di un'organizzazione degli ambienti in angoli di gioco, zone separate l'una dall'altra, sia percettivamente che funzionalmente, ma anche comunicanti tra loro, con oggetti e materiali posti all'interno dei diversi angoli in modo da essere immediatamente disponibili ai bambini.

E' emerso come questo tipo di organizzazione sia il più adeguato a garantire un impiego continuato e produttivo di materiali da parte dei bambini, sia in attività individuali che di piccolo gruppo, favorendo la scelta attiva fra le diverse opportunità di gioco messe a disposizione, con una diminuzione dei comportamenti di contesa o aggressivi.

"Sicurezza e provocazione" sono altri due poli importanti, che non vanno concepiti come contrapposti ma come costruttivamente complementari. La strutturazione dell'ambiente in angoli sembra favorire la costruzione, da parte del bambino, di una mappa dell'ambiente attraverso precisi riferimenti

spaziali e funzionali; in questo modo, l'ambiente garantisce sicurezza al bambino, ma, oltre a ciò, si deve pensare che lo stesso ambiente stimoli nel bambino curiosità e gli offra provocazioni, di ordine motorio, percettivo, cognitivo, di relazione, innescando conseguentemente processi di scoperta e sperimentazione attiva.

La dimensione di equilibrio fra "regola e trasgressione" nell'uso degli spazi organizzati è un altro aspetto ancora da tenere presente. Essa rende possibile al bambino, da un lato, identificare la struttura e l'organizzazione dell'ambiente, in modo tale da orientarsi attivamente tra le varie possibilità offerte, dall'altro la trasgressione alle regole, rimodellando gli spazi, spostando alcuni oggetti da un angolo all'altro; in questo modo, il bambino può esprimere la propria capacità di vivere anche l'organizzazione in maniera personale e creativa, senza subirla.

Il "bilancio" fra ambiente destinato ad accogliere il gruppo-sezione e ambienti esterni, da destinare ad altre attività di piccolo gruppo" sembra l'ultima importante dimensione da tenere presente nell'organizzazione dello spazio in riferimento ai bambini. E' molto opportuno diversificare gli ambienti, prevedendo, da una parte, l'organizzazione di angoli specifici all'interno delle sezioni e, dall'altra, l'organizzazione di zone esterne alle sezioni organizzate per altre attività di piccolo gruppo, anche in forma di laboratori.

Questo criterio costituisce un modo per garantire una dimensione raccolta e non dispersiva alle diverse attività proposte, che possono avvenire in piccoli gruppi di bambini coordinati da un adulto, soprattutto nella fascia oraria di maggior frequenza, in cui è garantita la maggiore compresenza delle insegnanti.

Lo spazio esterno va considerato non un complemento facoltativo o un'appendice dell'ambiente interno del servizio, ma piuttosto un elemento indispensabile, integrato funzionalmente a quest'ultimo. Oltre alla sottolineatura del legame funzionale fra ambiente interno ed esterno della struttura, occorre evidenziare anche che lo spazio esterno, così come si è detto per lo spazio interno, non deve essere uno spazio indifferenziato, amorfo e poco accogliente o dispersivo, ma richiede all'opposto una attenta organizzazione e articolazione che, con l'ausilio di opportuni arredi, ne consenta una fruizione consapevole e finalizzata da parte dei bambini. Da questo punto di vista, in particolare, occorre mettere pienamente a fuoco i nuclei di esperienza che il bambino può sviluppare eminentemente, o addirittura esclusivamente, in uno spazio esterno aperto: non solo il grande movimento, come si può pensare ingenuamente, ma anche attività motorie specifiche sostenute da adeguate attrezzature, attività con l'acqua e con la sabbia, attività concentrate sull'esplorazione e la conoscenza della natura, etc. .

Un altro aspetto da considerare è quello relativo al grado di accoglienza della struttura nei confronti degli adulti, intesi come insegnanti, ma anche come genitori o visitatori occasionali. Che lo spazio di un servizio per l'infanzia sia uno spazio organizzato non solo, come è ovvio, per i bambini, ma anche per gli adulti è, d'altra parte, un principio molto importante, sia in relazione al tempo in cui la struttura accoglie bambini e insegnanti - nel normale orario di apertura - sia nelle condizioni in cui la struttura sia utilizzata solo dagli adulti, cioè nei momenti di riunione del gruppo degli insegnanti o nelle situazioni di incontro e colloquio con le famiglie.

La costruzione di piccoli angoli, in ogni ambiente, dove un adulto possa stare seduto e non accovacciato scomodamente sulle seggioline dei bambini, l'individuazione e l'organizzazione di un ambiente per il gruppo degli operatori, con un tavolo per le riunioni, lo spazio per gli archivi, la biblioteca, le riviste ed i materiali di lavoro degli insegnanti, la sistemazione di adeguate zone di accoglienza per i genitori - molto importanti anche nel periodo degli

inserimenti, o per i colloqui o il sostegno ai contatti e alle relazioni tra genitori - sono solo alcune delle possibilità per rendere più funzionale il servizio a tutti coloro che la frequentano, in un modo o in un altro, quotidianamente.

Un altro punto sul quale soffermarsi riguarda l'individuazione e la messa a punto di spazi per la documentazione, per raccontare a chi entra nella struttura ciò che accade al suo interno. Da questo punto di vista, è importante che siano garantite informazioni e dati sui seguenti aspetti: l'organizzazione generale del servizio, con i dati sull'orario di apertura, il calendario scolastico, il personale presente nella struttura e i rispettivi ruoli e mansioni. La carta del servizio, il menu, le schede per le attività settimanali; le attività ordinarie e straordinarie rivolte alle famiglie, come le riunioni, le feste, gli incontri di sostegno alla genitorialità, le proposte di laboratori condotti da figure professionali esterne

### I tempi della quotidianità

I tempi della quotidianità costituiscono il "telaio" su cui si costruiscono intrecci relazionali e di apprendimento. La quotidianità, con le sue routine, accoglie il bisogno dei bambini di situazioni conosciute o riconoscibili che permettono di creare una regolarità di episodi, di azioni e di attese, di costruire sequenze spazio-temporali che includono anche la novità, lo stupore e la curiosità.

La giornata scandita nei diversi momenti permette di acquisire familiarità con l'ambiente e con le persone, per costruire una conoscenza che diventi propria, che gli permetta di diventare protagonista del proprio tempo con il suo continuo interrogare e scoprire la realtà. La giornata al Bioasilo, con i suoi tempi diversificati, diventerà un contenitore di relazioni, attività, costruzioni di significati, in un continuo equilibrio tra quiete e attività, routine e cambiamento. Lo scandire dei diversi momenti della giornata significa inoltre rendere esplicite le riflessioni e le intenzionalità che sono state pensate per accogliere i bambini. Nella quotidianità accadono le cose più importanti, è quindi fondamentale progettare l'organizzazione della giornata e non lasciare niente al caso, "ascoltare", recuperare con una lettura attenta tutti i "frammenti" che vengono prodotti, le cose che accadono, per restituire un'immagine forte dei processi e delle esperienze che i bambini vivono.

Questa organizzazione non è rigida e imm modificabile, infatti è soggetta a continue rielaborazioni e riflessioni per individuare le strategie più efficaci in base al gruppo dei bambini, alla loro effettiva presenza nelle diverse fasce orarie, al fine di garantirne la massima efficacia e benessere.

Dopo aver considerato le variabili più significative è altrettanto importante permettere al servizio di funzionare in base alle regole essenziali in quanto una giornata "studiata" nei minimi particolari, le cui scelte non sono lasciate all'improvvisazione casuale è fondamentale per la serenità dei bambini e delle insegnanti.

### La giornata

Dal punto di vista del tempo della giornata, l'organizzazione della Sezione Infanzia segue, indicativamente, lo schema rappresentato nel seguito.

### Giornata tipo

ORA	ATTIVITA'
7.30-9.30	<b>Accoglienza dei bambini</b> L'educatore presente si dedica allo scambio di informazioni con la famiglia, rivolge attenzione alle strategie individuali del distacco e ambientamento dei bambini, assume una funzione di mediazione tra il bambino e l'ambiente, gli altri bambini e gli altri adulti, compreso se stesso.
9.30-9.45	I bambini a piccolo gruppo, vanno in bagno a lavarsi le mani
9.45-10.15	<b>Il saluto del mattino e l'appello</b> I bambini vengono raccolti tutti insieme e viene distribuita un po' di frutta come "spuntino spezza fame", e si coglie l'occasione per raccontarsi cose vissute, parlare della giornata che sta iniziando e cantare insieme.
10.15-11.15	<b>Attività programmate</b> Vengono proposte a piccolo e grande gruppo negli spazi organizzati appositamente Ai bambini, vengono proposte le attività di laboratorio progettate.
11.15-11.30	<b>Igiene</b> I bambini a piccolo gruppo sono accompagnati in bagno, per permettere ad ogni bambino di gestire con i propri tempi il momento dell'igiene

11.30-11.45	<b>Momento Comune</b> In attesa del pranzo i bambini si incontrano in cerchio per piccole fantasie guidate.
11.45-12.00	<b>Routine di preparazione al pranzo</b> Un piccolo gruppo di bambini prepara i tavoli per il pranzo con il sostegno di un insegnante
12.00-12.45	<b>Pranzo</b> Fondamentale è avere un ambiente tranquillo, non rumoroso, in un'atmosfera priva di fretta e di ansia, perché il pasto deve essere un momento piacevole. E' un momento delicato che, pur consumandosi in tempi brevi, deve saper cogliere e rispettare le individualità e le esigenze di ogni singolo bambino in direzione di una educazione all'autonomia.
12.45-14.30	<b>Siesta</b> Dopo il pranzo vi è un momento dedicato all'igiene personale (eventuale cambio, pulizia del viso, delle mani, dei denti) e di seguito i bambini hanno la possibilità di uno tempo per il rilassamento e per allenare la capacità di godere di uno spazio di calma, di silenzio e di recupero dell'energia spesa durante la mattinata. Prima del rilassamento a cui viene sempre associata una colonna sonora adeguata, viene letto un libro scelto in sede di assemblea mattutina dai bambini. Viene garantita la possibilità ad ogni bambino del riposo
14.30-15.30	<b>Risveglio igiene e merenda</b> Via via che i bambini si svegliano vengono accompagnati in bagno per l'igiene e intorno alle 15,00 viene ricostituito il cerchio per la merenda
15.15-16.30	<b>Ricongiungimento</b> E' giusto pensare ad una fase conclusiva della giornata alla scuola infanzia come momento che favorisca il passaggio da una realtà sociale ad una più familiare, momento di saluto tra compagni ed insegnanti vissuto in allegria tra giochi e saluti cantati.

### Ambientamento

L'ingresso in un contesto educativo fuori dalla famiglia costituisce un'interruzione della quotidianità del bambino, gli propone separazioni temporanee dalle figure importanti della sua vita, gli richiede di riorganizzare e di estendere la rete dei suoi legami, gli impone esperienze di collettività cui la vita domestica non lo espone, lo immette in un gioco di ruoli di cui a casa non ha esperienza. Anche per i bambini che hanno frequentato l'asilo nido, l'ingresso nella Scuola dell'Infanzia" comporta, nella maggior parte dei casi, l'abbandono di figure significative: educatrici e compagni, e richiede al piccolo di rapportarsi con nuovi adulti e nuovi compagni. Elaborazione del distacco e creazione di nuovi legami sono i compiti "evolutivi" cui è chiamato sia il piccolo che viene inserito sia il luogo che lo accoglie; sono anche le condizioni per garantire che la frequenza del bambino al contesto extradomestico si configuri come un'opportunità evolutiva. Quest'ultimo può infatti costituire un'occasione di crescita per il bambino, che può godere dell'acquisita autonomia affettiva e dell'estensione delle proprie capacità di creare legami, a patto che si presenti come luogo accogliente, ricco dal punto di vista relazionale, capace di sostenere le risorse affettive del piccolo, di accogliere e comprendere le difficoltà e le angosce della separazione, di far fronte agli inevitabili sentimenti negativi che a essa si accompagnano.

Il momento del graduale ambientamento del bambino al nuovo contesto , con la conseguente creazione di legami con figure adulte diverse dai famigliari e l'apertura verso le relazioni sociali coi pari, è di fondamentale importanza per tutti i servizi 1-6.

Questo momento è decisivo poiché dipende da esso la possibilità del bambino di individuare tra le persone con cui viene in contatto "nuove figure di attaccamento ". La creazione di questi nuovi legami è sia una conquista evolutiva sia una condizione essenziale, perché il bambino possa godere delle risorse, delle attività delle esperienze che gli vengono proposte nel nuovo contesto.

Il bambino ha dunque bisogno di trovare una figura di riferimento stabile pronta ad accoglierlo e ad accompagnarlo nel suo percorso di crescita, che lo conosca in maniera personale, gli rimandi un'immagine positiva di sé, lo sostenga affettivamente e gradualmente lo aiuti a integrare e a estendere la sua vita di relazione.

Ma anche il gruppo dei bambini della sezione infanzia può diventare per il bambino una risorsa emotiva se egli ha modo di condividere quotidianamente con alcuni bambini routine, attività, gioco. Non solo è importante la figura di riferimento; altrettanto importante è il gruppo di appartenenza, la cui coesione è sostenuta dalla figura adulta che ne ha responsabilità e dall'ambiente in cui si svolge la vita quotidiana.

Le modalità di inserimento, per creare un rapporto di fiducia con la famiglia, prevedono una relazione privilegiata tra l'insegnante, il bambino e il genitore; per questo motivo nel periodo degli ingressi le insegnanti si divideranno gli incarichi: un insegnante farà da "tutor" al bambino nuovo e alla sua famiglia, accompagnandolo morbidamente all'ingresso nel gruppo-classe nel rispetto dei suoi tempi e delle sue modalità, mentre altri lavoreranno con il gruppo che man mano va a formarsi.

Per la necessità di garantire un'integrazione "morbida" (il più possibile serena e progressiva) si utilizzerà una modalità combinata di inserimento: dopo un primo giorno di compresenza e di conoscenza reciproca di tutte le figure (genitore, bambino, insegnante), il bambino comincia a rimanere all'asilo per un numero di ore progressivamente crescente, mentre il genitore resta a scuola secondo un calendario progressivamente calante.

Dal momento dell'ambientamento di ciascun bambino e anche successivamente al periodo di inserimento, andrà compiuto un monitoraggio verificando, insieme ai genitori, le conquiste, le riorganizzazioni, i disequilibri della crescita emotiva di ciascun bambino e bambina.

### Le Regole

Il collettivo degli operatori ritiene opportuno far giungere a conoscenza di tutte le famiglie una serie di «norme», adottate dai Servizi educativi comunali, il cui scopo è quello di consentire il funzionamento ottimale dell'istituzione e dei suoi rapporti con le famiglie. Le riportiamo qui di seguito:

#### ORARI

Le famiglie sono chiamate al rispetto rigoroso degli orari di ingresso e di uscita scaglionati concordati anticipatamente. IL Bioasilo apre alle ore 7.30. Si ammettono i bambini fino alle ore 9.30. Dopo tale orario saranno accettati solo coloro che ne avranno dato preventiva motivazione, anche telefonicamente, e per giustificati motivi.

#### Uscita 15.15-16.30

Prima dell'orario di apertura e dopo l'orario di chiusura non potranno essere accettati o trattenuti i bambini al Bioasilo in quanto l'assicurazione copre soltanto l'orario di attività della stessa e la responsabilità di qualsiasi eventuale incidente occorso al di fuori di essa ricadrebbe totalmente sugli operatori. All'uscita i bambini verranno affidati solo alle figure familiari, salvo accordi o precedenti avvertimenti.

### Iscrizione

I genitori che intendono iscrivere per la prima volta il proprio figlio/a o confermare l'iscrizione perché già frequentanti, devono presentare domanda nel periodo stabilito su apposito modulo, presso il Bioasilo o presso l'ufficio della Cooperativa a La Spezia in Corso Nazionale 241. In caso di disponibilità di posti le domande verranno accettate in qualsiasi periodo dell'anno.

Entro il 30 aprile COCEA, comunicherà l'avvenuta ammissione per il mese di settembre, seguirà la sottoscrizione del contratto tra le parti e verrà richiesto il versamento di una caparra pari ad una quota mensile che verrà restituita al termine della frequenza.

Il Bioasilo è visitabile in qualsiasi momento dell'anno, previo accordo con i responsabili della Cooperativa e le educatrici.

### Retta Mensile

- ✚ Le rette, sono stabilite dalla Cooperativa C.O.C.E.A. indipendentemente dalle fasce di reddito delle famiglie
- ✚ Le quote mensili comprendono: materiale didattico, giochi, cibi freschi biologici preparati quotidianamente per il pranzo e gli spuntini, detersivi e creme per la pulizia personale, medicazioni ordinarie, riscaldamento, assicurazione.
- ✚ Il costo mensile sarà sempre uguale ogni mese a prescindere dalle giornate di apertura che potranno variare a seconda del calendario annuale che sarà presentato ad inizio anno.

- ✚ La retta del mese dell'inserimento sarà calcolata a partire dal giorno concordato insieme al collettivo delle educatrici, anche nel caso in cui l'utente, per motivi personale modifichi tale data.
- ✚ Per le assenze mensili non verrà applicata alcuna riduzione.
- ✚ Il pagamento a favore della cooperativa sociale COCEA dovrà avvenire tramite bonifico bancario o bollettino postale, entro 5 gg dal ricevimento della fattura, secondo le modalità indicate nella stessa, riportando nella causale il numero della fattura a cui il pagamento si riferisce.
- ✚ Per l'anno scolastico 2022-2023 saranno valide le seguenti agevolazioni:
  - \* Fratello/sorella (10% sulla retta inferiore)
  - \* Convenzione aziende Tarros e Contship (5%).
- ✚ Qualora si volesse conservare il posto, senza frequenza del bambino, occorre comunicarlo in forma scritta e versare il 50% della retta definita nel contratto. Questa opzione è prevista per 1 mensilità.
- ✚ E' possibile in qualsiasi momento, rinunciare al posto assegnato presentando apposita dichiarazione scritta. In caso di rinuncia dopo il primo giorno del mese, dovrà essere corrisposta l'intera retta mensile. Se la rinuncia al servizio avverrà successivamente al 1° aprile ci sarà comunque l'obbligo di corrispondere il 50% della retta per i mesi di maggio e giugno.
- ✚ Il bambino decade dall'iscrizione del nido quando si assenta dalla struttura per un periodo superiore a 45 giorni consecutivi senza giustificazione e/o documentate motivazioni.
- ✚ Ogni anno le tariffe verranno adeguate all'indice ISTAT.

**D.G.R. N. 1016 DEL 07/12/2017 "INDIRIZZI REGIONALI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SOCIOEDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA IN MATERIA DI ASPETTI SANITARI DI IGIENE DEGLI ALIMENTI ED IGIENICO SANITARI"**

L'attenzione della Regione Liguria alla qualità dei Servizi Educativi per la prima infanzia investe, oltre che il versante pedagogico anche quello igienico-sanitario, altrettanto importante sotto il profilo qualitativo. Attraverso il lavoro di un gruppo inter-istituzionale composto da funzionari regionali, coordinatori pedagogici distrettuali, referenti Comunali e personale Medico AA.SS.LL. liguri e consulenza e supervisione di A.Li.Sa sono state elaborate Linee Guida, approvate con D.G.R. n. 1016 del 07/12/2017 "Indirizzi Regionali per il miglioramento della qualità dei servizi socioeducativi per la prima infanzia in materia di aspetti sanitari di igiene degli alimenti ed igienico sanitari". In tale prospettiva è stato realizzato anche presso la nostra ASL questo vademecum, nato dalla collaborazione tra ASL 5 ed Enti Locali (Comune capoluogo e Distretti Sociali), figure pedagogiche, medici igienisti, pediatri, esperti della nutrizione

Di seguito alcune indicazioni:

**PREPARAZIONE, DISTRIBUZIONE E SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI** Va ricordato che nei servizi educativi per l'infanzia, come nell'ambito scolastico in generale, possono essere consumati solo gli alimenti prodotti in laboratori regolarmente registrati, ai sensi dell'art. 6 del Reg. (CE) 852/2004.

Nel rispetto della D.G.R. n. 222/2015 (all. A punto 2.3) nei servizi educativi 0-3 anni, quale ulteriore tutela, non è concesso il consumo scolastico di alimenti non prodotti dal servizio ristorazione scolastica, neppure se di preparazione casalinga (possibilità di involontaria contaminazione con conseguente tossinfezione alimentare). Tale disposizione vale anche per le occasioni di feste e/o eventi speciali (compleanni ecc.). E' fatta eccezione per il latte materno considerato alimento particolare fornito dalla madre (D.G.R. n. 128/2015 punto 2).

**IL MENÙ**

I menù e le tabelle dietetiche sono elaborati da Specialisti di settore (dietologa, dietista ecc.), formulati secondo l'orientamento della alimentazione bio-mediterranea, in linea con le raccomandazioni dell'Istituto Nazionale della Nutrizione e i L.A.R.N. (Livelli di Assunzione giornalieri Raccomandati in Nutrienti IV Rev). La qualità nutrizionale di un menù è strettamente connessa alla varietà degli alimenti proposti, che consente l'apporto adeguato dell'insieme di nutrienti necessari per una crescita armonica. A questo scopo le preparazioni e gli alimenti presenti nel menù ruotano

su 4 settimane, in modo da non ripetere quasi mai la stessa ricetta. Altro elemento fondamentale è il rispetto della stagionalità degli alimenti; sono previsti pertanto due menù, uno per il periodo invernale ed uno per quello estivo. Il Bioasilo propone ai bambini un menù biologico e vegetariano elaborato da un pediatra in collaborazione con una dietista e approvato dall'Asl5, anche al fine di facilitare il percorso di educazione al gusto e favorire l'acquisizione di comportamenti alimentari corretti e rispettosi dell'ambiente. Richieste particolari -anche derivanti da eventuali patologie, allergie o intolleranze alimentari- dovranno essere segnalate alle educatrici al momento dell'iscrizione, o comunque in modo tempestivo, ed eventualmente documentandole con un certificato medico.

**MEDICINALI** Non è prevista la somministrazione di farmaci in orario scolastico, ad eccezione dei "salvavita" e/o altri farmaci necessari, la cui assunzione non è differibile in altri orari. In questi casi dovrà essere formalmente effettuata:

- richiesta da parte dei genitori del bambino o dagli esercenti la potestà genitoriale
- presentazione di certificazione medica attestante lo stato di malattia del bambino con la prescrizione specifica dei farmaci da assumere, e piano terapeutico individuale predisposto e aggiornato dal pediatra curante o dalla struttura sanitaria di riferimento (conservazione, modalità e tempi di somministrazione, posologia).

La somministrazione di farmaci di emergenza (salvavita) deve sempre essere preceduta dalla chiamata al servizio di emergenza-urgenza attraverso centrale operativa delegata (numero telefonico 118/112).

( linee di indirizzo in materia di igiene, salute, sicurezza e nutrizione nei servizi educativi per l'infanzia del territorio dell'asl 5).

### **DIETE SPECIALI**

La "dieta speciale" è un trattamento terapeutico da prevedere nei casi in cui la somministrazione di uno o più alimenti provochi l'insorgenza di sintomi a carico del soggetto. Essa è una risposta ad esigenze cliniche e deve essere richiesta contestualmente ad una certificazione medica che indichi la patologia, gli alimenti che non possono essere consumati dal bambino e la durata della prescrizione. Tale dieta viene disposta per un periodo di tempo variabile (temporanea/perenne), a seconda della patologia di base che può essere un'allergia o un'intolleranza alimentare non allergica (es. celiachia, favismo, difetti congeniti del metabolismo). Entrambe le condizioni richiedono la totale esclusione dalla dieta dell'alimento indicato nella prescrizione. Porre in atto una dieta speciale, che sia priva di determinati alimenti, comporta la predisposizione di menù alternativi equilibrati nei nutrienti, formulati da personale competente (es. dietista), l'attuazione di misure di sorveglianza alimentare e di procedure di sicurezza specifiche per quel determinato alunno. La dieta speciale verrà definita da un dietista solo successivamente alla consegna del certificato medico. Qualunque modifica alla prescrizione medica iniziale, già presente agli atti d'ufficio, in qualunque tempo intervenga, necessita di nuova certificazione da parte del Pediatra/Medico Curante/ Medico Specialista di riferimento. In materia di sicurezza alimentare nell'ambito del piano di autocontrollo dovranno essere previste specifiche procedure, che saranno oggetto di verifiche da parte degli operatori deputati alla vigilanza.

### **VESTIARIO**

Il collettivo del Bioasilo consiglia un abbigliamento che consenta al bambino il massimo di comodità e di libertà di gioco e di movimento.

### **Fornitori**

La gestione delle forniture, data la natura dei servizi gestiti, riveste un'importanza strategica e fondamentale pertanto la Cooperativa per garantire standard qualitativi elevati impegna molte risorse per questa fase del processo .

La Cooperativa ha definito procedure documentate per la valutazione, la qualificazione e la scelta dei Fornitori e la gestione degli Ordini d'acquisto per assicurare che il prodotto/servizio acquistato sia conforme ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

Per Valutazione di un Fornitore si intende l'insieme delle azioni svolte per accertare la capacità e l'affidabilità dello stesso a fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di Qualità richiesti.

La valutazione dei Fornitori serve a:

- selezionare e Qualificare in modo oggettivo i Fornitori più convenienti ed affidabili, con cui instaurare maggiori rapporti di collaborazione;
- avere maggiori garanzie sulla Qualità e conformità dei prodotti e dei servizi forniti;
- classificare e confrontare nel tempo i Fornitori di prodotti uguali o simili.

Il tipo di Valutazione sui Fornitori viene stabilito caso per caso in relazione al tipo di prodotto o servizio, alla sua importanza, alle caratteristiche richieste e, quando applicabile, alle informazioni precedentemente raccolte ed accertate sulle prestazioni del Fornitore.

### Criteri Di Qualita'

La cooperativa Cocea al fine di garantire la Qualità dei propri Servizi, applica alcuni criteri di gestione:

**Selezione del Personale.** Gli insegnanti vengono selezionati dai Responsabili del Personale della Cooperativa, i quali, dopo aver definito i requisiti necessari all'espletamento del ruolo, procedono ad un colloquio di selezione a cui farà seguito un percorso di formazione.

**Qualità del Servizio.** Tutte le attività svolte presso il Bioasilo vengono programmate, organizzate, realizzate, documentate e controllate attraverso un sistema di verifiche che coinvolge sia gli operatori, che il responsabile del Servizio. Vengono infatti valutate le prestazioni erogate e le modalità di gestione attraverso opportune Verifiche.

**Soddisfazione del Cliente.** La cooperativa consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi ed educativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati da una "Commissione" che redige una relazione e formula le conseguenti proposte di intervento.

#### Tutela Degli Utenti

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare alla cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio. Le modalità attivate saranno le seguenti:

- I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- La Cooperativa, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

### Reperibilità dell'addetto

Per i reclami il Coordinatore del Servizio sarà disponibile tutti i martedì del mese dalle ore 16.00 alle ore 19.00 presso il Bioasilo previo appuntamento da concordare con la Sig. Maset Carla, Tel .3471657588

### Modalità per i reclami

**I reclami scritti** dovranno essere inoltrati a:

Responsabile dei Servizi della Coop Cocea, Corso Nazionale 241- La Spezia

**Via Fax** al n 0187/563768

**Posta elettronica all'indirizzo:** info@cocea.it

Le indicazioni contenute nella presente carta sono valide per la durata dell'anno scolastico 2023/2024 ed, in ogni caso, si applicano sino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Valida dal 01/09/2023 al 30/06/2024



# Carta del servizio SEZIONE NIDO Bioasilo del Carpanedo



## Cooperativa soc. C.O.C.E.A.

La Cooperativa Sociale C.O.C.E.A. onlus (Cooperativa Operatori Culturali per l' Educazione attiva) è nata nel 1979 a La Spezia come cooperativa sociale di tipo A, con lo scopo di promuovere la ricerca e la sperimentazione in campo pedagogico-sociale-culturale, di garantire il rispetto dei diritti del bambino e di contribuire al positivo evolversi dei processi di crescita dei bambini e favorire il processo di crescita dell'autonomia dei soggetti svantaggiati.

Da Gennaio 2016 avviene la trasformazione della cooperativa da "sociale di tipo a" in "sociale di tipo a + b", in modo da consentire la promozione e lo sviluppo di progetti che prevedono lo svolgimento di attività diverse, come l'agricoltura sociale, attività industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate di cui all'art. 4 della legge n° 381 dell'8 novembre 1991.

La compagine della Cooperativa è costituita da 54 figure professionali con specifica formazione psicopedagogica. La formazione comune degli operatori, l'aggiornamento ed il confronto continuo, sono la garanzia per la creazione di situazioni educative realmente rispondenti ai bisogni degli utenti.

Dalla sua costituzione la Cooperativa si occupa della gestione di vari servizi per conto di Clienti Pubblici o Privati (in vari Comuni della Provincia della Spezia), quali: Asili Nido, Centri Bambine-Bambini, Centri diurni per disabili, Scuole dell'Infanzia, Centri estivi e di diversi progetti socio-educativi rivolti a minori svantaggiati.

## Mission della cooperativa

La cooperativa Cocea si propone di promuovere lo sviluppo e l'innovazione dei Servizi con particolare attenzione all'emergere di nuovi bisogni sociali; di promuovere il benessere e la qualità della vita in un'ottica di prevenzione del disagio sociale e delle condizioni che lo determinano; di promuovere la collaborazione con altre agenzie sociali pubbliche e private secondo un'ottica di lavoro di rete che miri all'integrazione dei servizi sul territorio contribuendo alla creazione di un sistema territoriale dei servizi e che valorizzi la partecipazione attiva della comunità e delle sue rappresentanze; di promuovere la centralità dei clienti e dei fruitori dei servizi attraverso un'attenzione individualizzata ai loro bisogni impliciti ed espliciti; promuovere la partecipazione attiva dei soci alle politiche e alla cultura della cooperazione, oltre che alla vita sociale dell'organizzazione attraverso la circolazione delle informazioni e la trasparenza delle procedure; promuovere lo sviluppo delle risorse umane attraverso azioni formative volte all'aggiornamento, alla specializzazione, alla qualificazione, riqualificazione di professionalità atte a fornire risposte adeguate nella realizzazione dei servizi.

## Dichiarazione della politica della Qualità'

Gli obiettivi primari della politica della Qualità stabilita dal Consiglio di Amministrazione sono:

- Assicurare la massima qualità del servizio, la fiducia e soddisfazione del Cliente attraverso l'applicazione e l'utilizzo di metodologie di lavoro rispondenti all'identità aziendale, e che rispecchino l'approccio unitario alla persona come individuo unico ed irripetibile;

- Garantire l'affidabilità e l'efficienza attraverso un modello organizzativo adeguato alle dimensioni dell'impresa, alla complessità aziendale ed alla tipologia di servizi erogati;
- Diminuire i costi della non qualità, attraverso un sistema di controllo della qualità e della gestione efficiente ed efficace;
- Garantire le condizioni per lo sviluppo equilibrato dell'impresa, attraverso investimenti sul capitale umano, su nuove attività nel settore dei servizi alla persona e sull'innovazione nei processi di erogazione dei servizi;
- La scelta dei fornitori sulla base della loro capacità di rispondere alle richieste ed esigenze della cooperativa;
- Il controllo ed il mantenimento in efficienza delle attrezzature utilizzate.

Per attuare quanto sopra la Cooperativa Sociale opera secondo quanto di seguito indicato:

- Sono stati distribuiti compiti e responsabilità specifiche in tema di Qualità ai Soci della Cooperativa, all'interno di un processo di identificazione di compiti e responsabilità relativamente alla progettazione, gestione e monitoraggio dei servizi all'interno delle aree;
- Gli obiettivi per la qualità sono stati definiti, documentati e vengono riesaminati nel corso di periodiche riunioni della Direzione relative al riesame del Sistema Qualità della Cooperativa, sulla base di obiettivi ed indicatori individuati all'interno della Direzione rispetto ai quali vengono sistematicamente raccolti dati. Gli indicatori sono relativi agli aspetti economici dei servizi e dei processi, alle caratteristiche delle risorse umane intese come fattore fondamentale della produzione, alla qualità percepita;
- Le esigenze di risorse sono state definite e messe a disposizione per i processi di gestione, di esecuzione e di controllo del lavoro, nonché di verifica ispettiva interna della qualità, e sono oggetto di revisione periodica all'interno dei riesami della direzione;
- Le necessità di formazione per attuare programmi mirati alle specifiche competenze delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dei processi sono state identificate;
- Il sistema di controllo della documentazione prodotta e ricevuta è stato realizzato e viene mantenuto e periodicamente aggiornato, secondo le esigenze espresse dagli operatori e le modifiche nella gestione operativa dei servizi e dei processi;
- Tutti i processi sono mantenuti costantemente sotto controllo;
- Le indicazioni, osservazioni e gli eventuali reclami del Cliente vengono analizzati per poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita dall'erogazione dei servizi.

Per ottenere un livello qualitativo soddisfacente il Presidente per mandato del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale assicura che la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione in quanto elemento essenziale affinché vengano raggiunti gli obiettivi prefissati.

## La carta del servizio

La scelta di redigere una Carta del Servizio del Bioasilo significa far conoscere il servizio, garantire trasparenza e, in sostanza, stabilire un "patto" tra chi gestisce un servizio e chi ne usufruisce.

La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. E' uno strumento in grado di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori.

## Principi fondamentali della carta

La cooperativa COCEA ha definito un sistema di regole e garanzie che consentano il massimo d'equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa. In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, la cooperativa garantisce:

**Eguaglianza dei diritti degli utenti:** l'erogazione del servizio è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei bambini, delle bambine e delle loro famiglie. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

**Imparzialità:** tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;

**Servizio regolare:** è assicurato un servizio regolare e continuo, secondo il calendario stabilito a inizio anno scolastico;

**Controllo di qualità:** è obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato

**Partecipazione:** è garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo dei servizi. E' assicurato il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti e presentare reclami;

**Efficienza ed Efficacia:** viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

### Le finalità del servizio

IL Bioasilo intende favorire la crescita di una cultura dell'infanzia diffusa e garantita in tutti i contesti sociali ed ambientali: a questo fine si propone come testimone e difensore dei diritti del bambino e della bambina in tutte le situazioni, con particolare attenzione a quelle in cui la dignità e la specificità delle età infantili non siano rispettate o vengano comunque messe in discussione.

Sulla base di questa prima identificazione generale delle sue finalità, il Bioasilo dovrebbe muoversi, secondo le seguenti prospettive operative:

- potenziare tutti gli aspetti della personalità di ogni bambino e ogni bambina. Questa prospettiva deve essere perseguita attraverso un intervento pedagogico e didattico che tenga conto anche dei rapporti con tutti i luoghi, esterni alla scuola, in cui i bambini vivono situazioni di apprendimento;
- progettare e realizzare ambienti educativi in cui ogni bambino e ogni bambina abbiano la possibilità di esprimere realmente i loro diversi bisogni e di trovare stimolo e sostegno nella ricerca delle risposte per loro più adeguate;
- qualificare tali ambienti educativi secondo scelte progettuali e modelli di intervento capaci di assicurare un clima educativo orientato alle dimensioni del gioco, delle relazioni, della promozione dell'autonomia, della creatività, dell'attenzione ai ritmi individuali di sviluppo nel rifiuto di ogni precocismo, di ogni logica di acritico addestramento rispetto alla scuola successiva e, più in generale, rispetto alle richieste del mercato;
- riconoscere, sostenere e valorizzare le caratteristiche culturali e personali che definiscono l'identità individuale di ogni bambino e ogni bambina, prevenendo e rimuovendo gli ostacoli che possano impedire o limitare la piena affermazione delle motivazioni e capacità individuali;
- elaborare così una cultura del rispetto dell'infanzia, realizzando, tra l'altro, occasioni di confronto tra genitori e insegnanti secondo modalità di gestione sociale che facilitino anche l'accettazione delle differenze (di cultura, di comportamento, di lingua...).

### La struttura

L'edificio che ospita il Bioasilo è situato a La Spezia in Via del Canale .

Sono garantite le condizioni generali di stabilità, nonché la sicurezza degli impianti e degli arredi in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti.

La struttura è costituita da più locali, in diretta comunicazione tra loro, con un ampio giardino.

Gli ampi locali sono arredati ed organizzati in modo da costituire differenti spazi arredati con mobili e giochi intercambiabili in base alle esigenze dei gruppi di bambini presenti. Completano la struttura i locali di servizio quali la cucina per la distribuzione dei pasti preparati nella cucina, l'ufficio , il ripostiglio e la lavanderia.

### Il Servizio

Il Bioasilo del Carpanedo si trova a La Spezia in Via del Canale , tel : 0187/518095.

L'accesso avviene su domanda di iscrizione da effettuarsi presso gli uffici della cooperativa COCEA in Corso Nazionale 241.

### L'organizzazione del servizio

Il servizio funzionerà, in coincidenza con il calendario stabilito ad inizio anno scolastico da settembre a giugno, e settimanalmente dal lunedì al venerdì, con orario giornaliero dalle ore 7.30 alle 16,30.

Alla sezione nido del Bioasilo possono accedere bambini e bambine (n°14) d'età compresa tra i 12 e i 36 mesi ).

### La partecipazione dei genitori alla vita del Bioasilo

Intendiamo innanzitutto sottolineare come la partecipazione della famiglia sia da assumere quale elemento non accessorio, ma fondamentale del processo educativo, in quanto contesto

primario dove il bambino comincia a percepire la realtà e acquisisce i criteri per interpretarla, struttura categorie logiche e affettive, si crea un modello relazionale, articola un primo sistema di regole, pone le basi per la costruzione delle proprie capacità linguistiche e abilità espressive.

Un'educazione coerente implica la creazione di una sintonia con il contesto di vita in famiglia, attraverso lo sviluppo di una vita di relazione e collaborazione tra bambini, educatori e genitori. Pertanto lo spazio e i tempi della scuola sono pensati per bambini e adulti, in modo che siano confortevoli in senso "fisico" e psicologico  
Nello specifico la modalità di contatto casa-scuola per questo anno sarà strutturata in:

**INCONTRI INFORMALI FRA GENITORE ED EDUCATORE:** avverranno soprattutto durante il momento dell'accoglienza. Ci si scambierà informazioni sui comportamenti, le abitudini, gli stati d'animo del bambino sia a casa sia a scuola. L'obiettivo è quello di tenere sempre presenti le necessità del bambino, attraverso un rapporto di fiducia con i genitori.

**RIUNIONI PERIODICHE DI TUTTI I GENITORI:** generalmente si svolgono per lo più negli spazi della struttura dove abitualmente lavorano i bambini. Si presenterà la programmazione educativa e didattica; si discuterà e si verificherà l'attività programmata, si evidenzieranno il percorso e le problematiche del gruppo. Si affronteranno anche questioni organizzative (corredi, uscite, iniziative, feste). La convocazione delle riunioni avverrà tramite comunicazione verbale, via web e con avviso nelle bacheche. Sarà indicata la data, l'ora d'inizio e di fine dell'incontro e l'ordine del giorno.

**COLLOQUI INDIVIDUALI:** ai genitori è offerta l'opportunità, d'avere incontri individuali con gli educatori, per conoscere e per affrontare più specificamente questioni relative ad ogni singolo bambino.

**LE BACHECHE INFORMATIVE,** disposte all'ingresso del Servizio contengono comunicazioni relative alla giornata del bambino, avvisi, programmazioni, menù settimanali ed altre importanti comunicazioni che ogni genitore è tenuto a conoscere.

**LO SCAMBIO QUOTIDIANO:** nei momenti sia di entrata che di uscita del bambino gli operatori, a turno, hanno la possibilità di avere uno scambio di informazioni con la figura familiare.

Inoltre l'organizzazione di feste, la costruzione di strutture e giochi per il nido, sono sempre state altre occasioni di incontro e conoscenza con le famiglie; tali contatti sono meno formali degli altri e quindi hanno il pregio di creare un clima per certi aspetti più socializzate grazie a canali di comunicazione più spontanei.

## Il Collettivo

Il collettivo degli operatori è formato da:

- 1 Ausiliaria
- 2 educatrici
- 1 Coordinatrice
- 1 cuoco

Gli operatori della Bioasilo (compresi supplenti) hanno da tempo rapporti di lavoro con la Cooperativa o ne fanno parte.

## Il personale

All'interno della struttura sono impiegate le seguenti figure professionali:

### Educatrici

hanno competenze relative all'educazione e alla cura dei bambini in sinergia con le famiglie.

tutti gli educatori (compresi supplenti) sono in possesso dei titoli di studio previsti dalla Deliberazione G.R n. 222 del 06/03/2015" Linee guida sugli standard strutturali, organizzativi e qualitativi dei servizi socio educativi per la prima infanzia, in attuazione dell'art.30,c.1lettera d) della l.r.9/04/2009 n° 6".

### Personale ausiliario

Il personale ausiliario, con idonea professionalità e formazione, svolge attività di supporto alle attività educative e didattiche e di pulizia. I locali, curati e puliti dal personale, assicurano condizioni di igiene e sicurezza ai bambini e agli operatori.

### Coordinatore pedagogico

con responsabilità pedagogiche ed organizzative è una "figura di sistema" che tiene in rete e qualifica tutte le attività e le relazioni che ruotano attorno al servizio educativo nonché figura di raccordo con il coordinamento pedagogico dell'Amministrazione Comunale e Distrettuale.

**Personale di cucina** la preparazione dei pasti avviene all'interno della struttura da personale di cucina con idonea professionalità e formazione.

## La formazione del personale

La cooperativa considera la formazione come una “spinta dinamica” che nella continuità introduce elementi di trasformazione e cambiamento, crescita professionale e culturale, efficienza ed efficacia del servizio, un modo per stare vicino alle persone che operano nei servizi, per ascoltare i loro bisogni, per proporre nuove azioni e sperimentazioni, sviluppando senso di identità e appartenenza .

La formazione permanente in servizio, (incontri di sezione tra operatrici con la coordinatrice , i collettivi) e l’aggiornamento si configurano come luoghi e tempi e spazi in cui “pensare” il proprio lavoro. E’ la formazione permanente che si affianca al tempo del lavoro e si integra con esso. E’ nello scambio delle esperienze, nell’approfondimento culturale, e nello scambio fra pratica e teoria che la formazione permanente fa scaturire elementi di miglioramento dell’agire educativo, perché questo è analizzato, pensato e reso intersoggettivo.

In ultima analisi aggiornamento e formazione costituiscono una modalità valida di garantire il monitoraggio del servizio la corretta applicazione dei parametri organizzativi e la sua evoluzione culturale.

Proprio per questa visione che abbiamo della formazione la cooperativa predispone ogni anno un piano di formazione e aggiornamento pensato in modo sistematico e continuo sia per quanto riguarda gli aspetti legati alla sicurezza secondo le normative vigenti, sia per quelli legati alla formazione pedagogica.

Il piano tiene conto delle seguenti aree che sono state individuate come prioritarie:

**personale/motivazionale:** star bene ,trovarsi bene nel proprio lavoro

**professionale:** gli orizzonti culturali, i presupposti teorici, la conoscenza dei metodi,, strumenti e tecniche per l’ottimizzazione del proprio lavoro

**relazionale /sociale:** la conoscenza del contesto ambientale e la capacità di azione sul territorio,

**socio politica:** le politiche sociali, culturali, educative,

**giuridico/amministrativa:** la legislazione regionale, nazionale, internazionale.

## Lo spazio

L’ambiente è l’elemento fondamentale della progettazione educativa. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione.

L’ambiente che il Bioasilo offre all’esperienza dei bambini e delle bambine è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, offrono ai bambini e alle bambine stimoli e possibilità di esperienze tra le più varie e nello stesso tempo costruttive e complesse.

La strutturazione di zone che delimitano lo spazio e lo configurano in centri per attività diversificate, si fonde sui principi della regia educativa e del miglioramento dei rapporti sociali e affettivi a favore della crescita dell’autonomia e delle competenze infantili.

I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e delle bambine e consentono un’ ampia gamma di esperienze ludico/ espressive .

## La giornata al Bioasilo

La giornata al Bioasilo è un insieme articolato di situazioni anche molto diverse tra di loro e che tuttavia, proprio nel loro intreccio determinano il senso complessivo dell’esperienza del bambino. Ogni momento, infatti, assume significati diversi a seconda del numero dei bambini che coinvolge, del tipo di ruolo giocato dall’adulto, dello spazio utilizzato. Le cosiddette situazioni di **routine** (entrata, pranzo, sonno, merenda...) scandiscono il ritmo temporale della giornata. Diversamente da come il termine routine potrebbe suggerire, queste situazioni non sono affatto meccaniche e ripetitive, ma sono invece le situazioni in cui si realizza una maggiore ricchezza di scambi comunicativi e contatto corporeo. I momenti di **gioco spontaneo** occupano una parte consistente del tempo di una giornata: questi momenti coinvolgono l’ unità educativa e mettono in primo piano le interazioni tra i bambini. Infatti nel gruppo si vanno organizzando, oltre al gioco individuale, coppie o piccoli gruppi che condividono percorsi di gioco o semplicemente spazi ed oggetti. Il gioco trova il suo maggiore supporto nell’organizzazione dello spazio in angoli organizzati dove i bambini trovano disponibili e a portata di mano strutture, oggetti e materiali. Le educatrici hanno una funzione di «sostegno» generale della situazione e intervengono per facilitare l’avvio di percorsi di gioco nei vari angoli o su specifica richiesta dei bambini e in situazioni caotiche o altamente conflittuali. Nelle situazioni di gioco maggiormente organizzato e strutturato le **attività** che si realizzano nella parte centrale della mattina, vengono proposte ai bambini, percorsi di esperienze nei diversi angoli di gioco, nell’atelier o ancora all’esterno, in giardino. In queste situazioni l’adulto ha un ruolo di regia maggiormente attiva, sollecita nei bambini la motivazione e l’interesse alla partecipazione, promuove l’espressione da parte di ogni bambino di stili e strategie personali.

## Giornata tipo

ORA	ATTIVITA'
7.30-9.30	<p><b>Accoglienza dei bambini</b></p> <p>L'educatore presente si dedica allo scambio di informazioni con la famiglia, rivolge attenzione alle strategie individuali del distacco e ambientamento dei bambini, assume una funzione di mediazione tra il bambino e l'ambiente, gli altri bambini e gli altri adulti, compreso se stesso.</p>
9.30-9.45	I bambini a piccolo gruppo, vanno in bagno a lavarsi le mani
9.45-10.30	<p><b>Il saluto del mattino e l'appello</b></p> <p>I bambini vengono raccolti tutti insieme e viene distribuita un po' di frutta come "spuntino spezza fame", e si coglie l'occasione per raccontarsi cose vissute, parlare della giornata che sta iniziando e cantare insieme.</p>
10.30-11.15	<p><b>Attività programmate</b></p> <p>Vengono proposte a piccolo e grande gruppo negli spazi organizzati appositamente Ai bambini, vengono proposte le attività di laboratorio progettate. L'educatore ha il ruolo di proporre, organizzare e coordinare attivamente la situazione. E' importante nell'arco della giornata e della settimana che tutti i bambini possano sperimentare modalità diverse di relazione, sia a grande che a piccolo gruppo, spazi diversi (dentro e fuori la sezione, in atelier e quando la stagione lo permette all'aperto) e competenze e capacità diverse.</p>
11.15-11.30	<p><b>Cambio</b></p> <p>I bambini a piccolo gruppo sono accompagnati in bagno ( durante la giornata si ricorre al cambio ogni volta ce ne sia bisogno)</p> <p>Il benessere del bambino dipende dall'adulto che in quel momento si sta occupando di lui, cioè dal modo in cui lo tocca, gli parla; dunque i movimenti dell' educatrice non devono essere né rapidi, né meccanici né trascinati. Il bambino ha bisogno di sentirsi a suo agio, l'atteggiamento dell'educatrice deve trasmettere un senso di calma tranquillità e sicurezza che è molto importante per il raggiungimento dell'autonomia, sia nel lavarsi il viso e le mani, nel vestirsi e svestirsi, sia nel controllo degli sfinteri. Il bambino prende confidenza e matura la conoscenza del proprio corpo, prende contatto e conosce il corpo degli altri; è un momento di intimità e affettività.</p>
11.30-12.00	<p><b>Routine di preparazione al pranzo</b></p> <p>Momento dedicato all'igiene personale (cambio, pulizia del viso, delle mani).</p>
12.00-12.45	<p><b>Pranzo</b></p> <p>Fondamentale è avere un ambiente tranquillo, non rumoroso, in un'atmosfera priva di fretta e di ansia, perché il pasto deve essere un momento piacevole; i bambini sono stimolati dagli altri bambini e dall'atteggiamento delle educatrici che li lasciano familiarizzare con il cibo. E' un momento delicato che, pur consumandosi in tempi brevi, deve saper cogliere e rispettare le individualità e le esigenze di ogni singolo bambino in direzione di una educazione all'autonomia.</p> <p>Le due unità educative si ritrovano nella loro zona adibita al pranzo , si mettono il bavagliolo e scelgono liberamente il proprio posto. Ad ogni tavolo si dispongono una o più operatrici organizzando e coordinando la situazione, partecipandovi anche direttamente provvedendo alle opportune forme di supporto ai bambini che ne abbiano bisogno.</p>
12.45-13.00	<p><b>Preparazione al sonno</b></p> <p>Dopo il pranzo vi è un momento dedicato all'igiene personale (eventuale cambio, pulizia del viso, delle mani, dei denti).</p>

13.00-15.00	<b>Sonno</b> Anche il sonno è un momento delicato ed è importante che possa attuarsi nel rispetto dei ritmi individuali (rituali di addormentamento di ogni bambino). Un momento di intimità prima della “nanna” in un angolo allestito all’interno della stanza, con proposte di attività ritualizzate (lettura di libretti , ascolto di musica) può contribuire ad una maggiore tranquillità. L’educatrice ha un ruolo partecipativo e cerca di creare all’interno del gruppo di bambini un clima di intimità, stando seduta tra loro, parlando a bassa voce e cantando ninne nanne.
15.00-15.30	<b>Risveglio e cambio</b> Solitamente i bambini si svegliano in modo spontaneo già a partire dalle 14.30 un po’ alla volta, comunque entro le tre chi ancora dorme verrà svegliato dolcemente per permettere le operazioni di cambio .Eventuali altre richieste della famiglia di far dormire di più il bambino verranno rispettate.
15.15-16.30	<b>Ricongiungimento</b> E’ giusto pensare ad una fase conclusiva della giornata al nido come momento che favorisca il passaggio da una realtà sociale ad una più familiare, individuando quindi un luogo dove stare nell’ultima ora della giornata. Generalmente lo spazio privilegiato è quello del salone per l’unità educativa dell’infanzia e quello della sezione per l’unità educativa nido, all’interno del quale si preferisce scegliere attività piacevoli, rilassanti quali ad esempio lo sfogliare gli album personali di fotografie, (mezzo per preparare il bambino all’arrivo dei genitori) la narrazione di fiabe tradizionali, l’utilizzo di angoli particolari quali quello delle bambole, della cucinetta, nei quali il bambino può immedesimarsi nel ruolo dei genitori

### L’ambientamento del bambino

L’ingresso in un contesto educativo fuori dalla famiglia costituisce un’interruzione della quotidianità del piccolo, gli propone separazioni temporanee dalle figure importanti della sua vita, gli richiede di riorganizzare e di estendere la rete dei suoi legami, gli impone esperienze di collettività cui la vita domestica non lo espone, lo immette in un gioco di ruoli di cui a casa non ha esperienza. Elaborazione del distacco e creazione di nuovi legami sono i compiti “evolutivi” cui è chiamato sia il piccolo che viene inserito sia il luogo che lo accoglie; sono anche le condizioni per garantire che la frequenza del bambino al contesto extradomestico si configuri come un’opportunità evolutiva. Quest’ultimo può infatti costituire un’occasione di crescita per il bambino, che può godere dell’acquisita autonomia affettiva e dell’estensione delle proprie capacità di creare legami, a patto che si presenti come luogo accogliente, ricco dal punto di vista relazionale, capace di sostenere le risorse affettive del piccolo, di accogliere e comprendere le difficoltà e le angosce della separazione, di far fronte agli inevitabili sentimenti negativi che a essa si accompagnano.

Il momento dell’inserimento, cioè del graduale ambientamento del bambino al nuovo contesto , con la conseguente creazione di legami con figure adulte diverse dai famigliari e l’apertura verso le relazioni sociali coi pari, è di fondamentale importanza per tutti i servizi 1-6.

Questo momento è decisivo poiché dipende da esso la possibilità del bambino di individuare tra le persone con cui viene in contatto “nuove figure di attaccamento “. La creazione di questi nuovi legami è sia una conquista evolutiva sia una condizione essenziale, perché il bambino possa godere delle risorse, delle attività delle esperienze che gli vengono proposte nel nuovo contesto.

Il bambino ha dunque bisogno di trovare una figura di riferimento stabile pronta ad accoglierlo e ad accompagnarlo nel suo percorso di crescita, che lo conosca in maniera personale, gli rimandi un’immagine positiva di sé, lo sostenga affettivamente e gradualmente lo aiuti a integrare e a estendere la sua vita di relazione.

Ma anche il gruppo dei bambini della sezione infanzia può diventare per il bambino una risorsa emotiva se egli ha modo di condividere quotidianamente con alcuni bambini routine, attività, gioco. Non solo è importante la figura di riferimento; altrettanto importante è il gruppo di appartenenza, la cui coesione è sostenuta dalla figura adulta che ne ha responsabilità e dall’ambiente in cui si svolge la vita quotidiana.

Le modalità di inserimento, per creare un rapporto di fiducia con la famiglia, prevedono una relazione privilegiata tra l’educatore, il bambino e il genitore; per questo motivo nel periodo degli ingressi gli educatori si divideranno gli

incarichi: un educatore farà da “tutor” al bambino nuovo e alla sua famiglia, accompagnandolo morbidamente all’ingresso nel gruppo-classe nel rispetto dei suoi tempi e delle sue modalità, mentre altri lavoreranno con il gruppo che man mano va a formarsi.

Per la necessità di garantire un’integrazione “morbida” (il più possibile serena e progressiva) si utilizzerà una modalità combinata di inserimento: dopo un primo giorno di compresenza e di conoscenza reciproca di tutte le figure (genitore, bambino, educatore), il bambino comincia a rimanere all’asilo per un numero di ore progressivamente crescente, mentre il genitore resta a scuola secondo un calendario progressivamente calante.

Sarà predisposto un calendario scaglionato degli ingressi per assicurare un inserimento il più possibile personalizzato. Si prevedono, in ogni caso, soluzioni personalizzate per andare incontro alle esigenze della famiglia

Dal momento dell’ambientamento di ciascun bambino e anche successivamente al periodo di inserimento, andrà compiuto un monitoraggio verificando, insieme ai genitori, le conquiste, le riorganizzazioni, i disequilibri della crescita emotiva di ciascun bambino e bambina.

## Le Regole

Il collettivo degli operatori ritiene opportuno far giungere a conoscenza di tutte le famiglie una serie di «norme», adottate dai Servizi educativi comunali, il cui scopo è quello di consentire il funzionamento ottimale dell’istituzione e dei suoi rapporti con le famiglie. Le riportiamo qui di seguito:

### ORARI

Le famiglie sono chiamate al rispetto rigoroso degli orari di ingresso e di uscita scaglionati concordati anticipatamente. IL Bioasilo apre alle ore 7.30. Si ammettono i bambini fino alle ore 9.30. Dopo tale orario saranno accettati solo coloro che ne avranno dato preventiva motivazione, anche telefonicamente, e per giustificati motivi.

Uscita 15.15-16.30

Prima dell’orario di apertura e dopo l’orario di chiusura non potranno essere accettati o trattenuti i bambini al Bioasilo in quanto l’assicurazione copre soltanto l’orario di attività della stessa e la responsabilità di qualsiasi eventuale incidente occorso al di fuori di essa ricadrebbe totalmente sugli operatori. All’uscita i bambini verranno affidati solo alle figure familiari, salvo accordi o precedenti avvertimenti.

### RETTA MENSILE

- ✚ Le rette, sono stabilite dalla Cooperativa C.O.C.E.A. indipendentemente dalle fasce di reddito delle famiglie.
- ✚ Le quote mensili comprendono: materiale didattico, giochi, cibi freschi biologici preparati quotidianamente per il pranzo e gli spuntini, detersivi e creme per la pulizia personale, medicazioni ordinarie, riscaldamento, assicurazione.
- ✚ Il costo mensile sarà sempre uguale ogni mese a prescindere dalle giornate di apertura che potranno variare a seconda del calendario annuale che sarà presentato ad inizio anno.
- ✚ La retta del mese dell’inserimento sarà calcolata a partire dal giorno concordato insieme al collettivo delle educatrici, anche nel caso in cui l’utente, per motivi personale modifichi tale data.
- ✚ Per le assenze mensili non verrà applicata alcuna riduzione.
- ✚ Il pagamento a favore della cooperativa sociale COCEA dovrà avvenire tramite bonifico bancario o bollettino postale, entro 5 gg dal ricevimento della fattura, secondo le modalità indicate nella stessa, riportando nella causale il numero della fattura a cui il pagamento si riferisce.
- ✚ Per l’anno scolastico 2023-2024 saranno valide le seguenti agevolazioni:
  - \* Fratello/sorella (10% sulla retta inferiore)
  - \* Convenzione aziende Tarros e Contship (5%)
- ✚ Qualora si volesse conservare il posto, senza frequenza del bambino, occorre comunicarlo in forma scritta e versare il 50% della retta definita nel contratto. Questa opzione è prevista per 1 mensilità.
- ✚ E’ possibile in qualsiasi momento, rinunciare al posto assegnato presentando apposita dichiarazione scritta. In caso di rinuncia dopo il primo giorno del mese, dovrà essere corrisposta l’intera retta mensile. Se la rinuncia

Mod 8.2\_C2 -Carta Servizi Bioasilo sez infanzia Ed 2 Rev 00 Del 01-01-18  
al servizio avverrà successivamente al 1° aprile ci sarà comunque l'obbligo di corrispondere il 50% della retta per i mesi di maggio e giugno.

- ✚ Il bambino decade dall'iscrizione del nido quando si assenta dalla struttura per un periodo superiore a 45 giorni consecutivi senza giustificazione e/o documentate motivazioni.
- ✚ Ogni anno le tariffe verranno adeguate all'indice ISTAT

## **D.G.R. N. 1016 DEL 07/12/2017 "INDIRIZZI REGIONALI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SOCIOEDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA IN MATERIA DI ASPETTI SANITARI DI IGIENE DEGLI ALIMENTI ED IGIENICO SANITARI"**

L'attenzione della Regione Liguria alla qualità dei Servizi Educativi per la prima infanzia investe, oltre che il versante pedagogico anche quello igienico-sanitario, altrettanto importante sotto il profilo qualitativo. Attraverso il lavoro di un gruppo inter-istituzionale composto da funzionari regionali, coordinatori pedagogici distrettuali, referenti Comunali e personale Medico AA.SS.LL. liguri e consulenza e supervisione di A.Li.Sa sono state elaborate Linee Guida, approvate con D.G.R. n. 1016 del 07/12/2017 "Indirizzi Regionali per il miglioramento della qualità dei servizi socioeducativi per la prima infanzia in materia di aspetti sanitari di igiene degli alimenti ed igienico sanitari". In tale prospettiva è stato realizzato anche presso la nostra ASL questo vademecum, nato dalla collaborazione tra ASL 5 ed Enti Locali (Comune capoluogo e Distretti Sociali), figure pedagogiche, medici igienisti, pediatri, esperti della nutrizione  
Di seguito alcune indicazioni:

**PREPARAZIONE, DISTRIBUZIONE E SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI** Va ricordato che nei servizi educativi per l'infanzia, come nell'ambito scolastico in generale, possono essere consumati solo gli alimenti prodotti in laboratori regolarmente registrati, ai sensi dell'art. 6 del Reg. (CE) 852/2004.

Nel rispetto della D.G.R. n. 222/2015 (all. A punto 2.3) nei servizi educativi 0-3 anni, quale ulteriore tutela, non è concesso il consumo scolastico di alimenti non prodotti dal servizio ristorazione scolastica, neppure se di preparazione casalinga (possibilità di involontaria contaminazione con conseguente tossinfezione alimentare). Tale disposizione vale anche per le occasioni di feste e/o eventi speciali (compleanni ecc.). E' fatta eccezione per il latte materno considerato alimento particolare fornito dalla madre (D.G.R. n. 128/2015 punto 2).

### **IL MENÙ**

I menù e le tabelle dietetiche sono elaborati da Specialisti di settore (dietologa, dietista ecc.), formulati secondo l'orientamento della alimentazione bio-mediterranea, in linea con le raccomandazioni dell'Istituto Nazionale della Nutrizione e i L.A.R.N. (Livelli di Assunzione giornalieri Raccomandati in Nutrienti IV Rev). La qualità nutrizionale di un menù è strettamente connessa alla varietà degli alimenti proposti, che consente l'apporto adeguato dell'insieme di nutrienti necessari per una crescita armonica. A questo scopo le preparazioni e gli alimenti presenti nel menù ruotano su 4 settimane, in modo da non ripetere quasi mai la stessa ricetta. Altro elemento fondamentale è il rispetto della stagionalità degli alimenti; sono previsti pertanto due menù, uno per il periodo invernale ed uno per quello estivo.

Il Bioasilo propone ai bambini un menù biologico e vegetariano elaborato da un pediatra in collaborazione con una dietista e approvato dall'Asl5, anche al fine di facilitare il percorso di educazione al gusto e favorire l'acquisizione di comportamenti alimentari corretti e rispettosi dell'ambiente. Richieste particolari -anche derivanti da eventuali patologie, allergie o intolleranze alimentari- dovranno essere segnalate alle educatrici al momento dell'iscrizione, o comunque in modo tempestivo, ed eventualmente documentandole con un certificato medico.

**MEDICINALI** Non è prevista la somministrazione di farmaci in orario scolastico, ad eccezione dei "salvavita" e/o altri farmaci necessari, la cui assunzione non è differibile in altri orari. In questi casi dovrà essere formalmente effettuata:

- richiesta da parte dei genitori del bambino o dagli esercenti la potestà genitoriale
- presentazione di certificazione medica attestante lo stato di malattia del bambino con la prescrizione specifica dei farmaci da assumere, e piano terapeutico individuale predisposto e aggiornato dal pediatra curante o dalla struttura sanitaria di riferimento (conservazione, modalità e tempi di somministrazione, posologia).

La somministrazione di farmaci di emergenza (salvavita) deve sempre essere preceduta dalla chiamata al servizio di emergenza-urgenza attraverso centrale operativa delegata (numero telefonico 118/112).

( linee di indirizzo in materia di igiene, salute, sicurezza e nutrizione nei servizi educativi per l'infanzia del territorio dell'asl 5).

## DIETE SPECIALI

La “dieta speciale” è un trattamento terapeutico da prevedere nei casi in cui la somministrazione di uno o più alimenti provochi l’insorgenza di sintomi a carico del soggetto. Essa è una risposta ad esigenze cliniche e deve essere richiesta contestualmente ad una certificazione medica che indichi la patologia, gli alimenti che non possono essere consumati dal bambino e la durata della prescrizione. Tale dieta viene disposta per un periodo di tempo variabile (temporanea/perenne), a seconda della patologia di base che può essere un’allergia o un’intolleranza alimentare non allergica (es. celiachia, favismo, difetti congeniti del metabolismo). Entrambe le condizioni richiedono la totale esclusione dalla dieta dell’alimento indicato nella prescrizione. Porre in atto una dieta speciale, che sia priva di determinati alimenti, comporta la predisposizione di menù alternativi equilibrati nei nutrienti, formulati da personale competente (es. dietista), l’attuazione di misure di sorveglianza alimentare e di procedure di sicurezza specifiche per quel determinato alunno. La dieta speciale verrà definita da un dietista solo successivamente alla consegna del certificato medico. Qualunque modifica alla prescrizione medica iniziale, già presente agli atti d’ufficio, in qualunque tempo intervenga, necessita di nuova certificazione da parte del Pediatra/Medico Curante/Medico Specialista di riferimento. In materia di sicurezza alimentare nell’ambito del piano di autocontrollo dovranno essere previste specifiche procedure, che saranno oggetto di verifiche da parte degli operatori deputati alla vigilanza

## VESTIARIO

Il collettivo del Bioasilo consiglia un abbigliamento che consenta al bambino il massimo di comodità e di libertà di gioco e di movimento.

### Fornitori

La gestione delle forniture, data la natura dei servizi gestiti, riveste un’importanza strategica e fondamentale pertanto la Cooperativa per garantire standard qualitativi elevati impegna molte risorse per questa fase del processo .

La Cooperativa ha definito procedure documentate per la valutazione, la qualificazione e la scelta dei Fornitori e la gestione degli Ordini d'acquisto per assicurare che il prodotto/servizio acquistato sia conforme ai requisiti specificati per l’approvvigionamento.

Per Valutazione di un Fornitore si intende l'insieme delle azioni svolte per accertare la capacità e l'affidabilità dello stesso a fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di Qualità richiesti.

La valutazione dei Fornitori serve a:

- selezionare e Qualificare in modo oggettivo i Fornitori più convenienti ed affidabili, con cui instaurare maggiori rapporti di collaborazione;
- avere maggiori garanzie sulla Qualità e conformità dei prodotti e dei servizi forniti;
- classificare e confrontare nel tempo i Fornitori di prodotti uguali o simili.

Il tipo di Valutazione sui Fornitori viene stabilito caso per caso in relazione al tipo di prodotto o servizio, alla sua importanza, alle caratteristiche richieste e, quando applicabile, alle informazioni precedentemente raccolte ed accertate sulle prestazioni del Fornitore.

### Iscrizione

I genitori che intendono iscrivere per la prima volta il proprio figlio/a o confermare l’iscrizione perché già frequentanti, devono presentare domanda nel periodo stabilito su apposito modulo, presso il Bioasilo o presso l’ufficio della Cooperativa a La Spezia in Corso Nazionale 241. In caso di disponibilità di posti le domande verranno accettate in qualsiasi periodo dell’anno.

Entro il 30 aprile COCEA, comunicherà l’avvenuta ammissione per il mese di settembre, seguirà la sottoscrizione del contratto tra le parti e verrà richiesto il versamento di una caparra pari ad una quota mensile che verrà restituita al termine della frequenza.

Il Bioasilo è visitabile in qualsiasi momento dell’anno, previo accordo con i responsabili della Cooperativa e le educatrici.

### Calendario e orari

Il Bioasilo è aperto dalla prima settimana di settembre fino al 30 giugno, dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 16.30

Il calendario con i giorni e i periodi di chiusura, vengono comunicati alle famiglie ad inizio anno scolastico e coincidono con le Festività nazionali da calendario, con la festa patronale e con brevi periodi di vacanza in prossimità del Natale e della Pasqua.

### Criteri Di Qualità'

La cooperativa Cocea al fine di garantire la Qualità dei propri Servizi, applica alcuni criteri di gestione:

**Selezione del Personale.** Gli educatori vengono selezionati dai Responsabili del Personale della Cooperativa, i quali, dopo aver definito i requisiti necessari all'espletamento del ruolo, procedono ad un colloquio di selezione a cui farà seguito un percorso di formazione.

**Qualità del Servizio.** Tutte le attività svolte presso il Bioasilo vengono programmate, organizzate, realizzate, documentate e controllate attraverso un sistema di verifiche che coinvolge sia gli operatori, che il responsabile del Servizio. Vengono infatti valutate le prestazioni erogate e le modalità di gestione attraverso opportune Verifiche

**Soddisfazione del Cliente.** La cooperativa consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi ed educativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati da una "Commissione" che redige una relazione e formula le conseguenti proposte di intervento.

#### Tutela Degli Utenti

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare alla cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio. Le modalità attivate saranno le seguenti:

- I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.  
I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- La Cooperativa, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo

### Reperibilità dell'addetto

Per i reclami il Responsabile del Servizio sarà disponibile tutti i martedì del mese dalle ore 16.00 alle ore 19.00 presso il Bioasilo previo appuntamento da concordare con la Sig. **Maset Carla Tel .347/1657588**

### Modalità per i reclami

**I reclami scritti** dovranno essere inoltrati a:

Responsabile dei Servizi della Coop Cocea, Corso Nazionale 241- La Spezia

**Via Fax** al n 0187/563768

**Posta elettronica all'indirizzo:** info@cocea.it

Le indicazioni contenute nella presente carta sono valide per la durata dell'anno scolastico 2023/2024ed ,in ogni caso, si applicano sino a quando non intervengano ,in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Valida dal 01/09/2023 al 30/06/2024

