

LA CARTA DEI SERVIZI **del NIDO D'INFANZIA LIVORNO FERRARIS - VC**





- Premessa**
- **Cos'è la Carta dei Servizi**
 - **Breve presentazione di Progetto Donna Più s.c.s.**
- Parte 1**
- **I principi fondamentali del servizio**
- Parte 2**
- **I principi pedagogici del progetto educativo**
- Parte 3**
- **Elementi organizzativi del servizio**
 - *Orari e calendario*
 - *Le iscrizioni*
 - *Rette mensili per tipologia di frequenza*
 - *Importo delle rette e modalità di pagamento*
 - *L'ambientamento*
 - *La giornata al nido*
 - *i Genitori*
- Parte 4**
- **Il personale**
- Parte 5**
- **Standard e impegni per la Qualità del servizio**
 - *Tutela dei diritti dell'utente*
 - *I Reclami*

PREMESSA

Cos'è la Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** è lo strumento principe che informa, **comunica e rende visibile** le caratteristiche del servizio, esplicitando, oltre alle informazioni pratiche – modalità di iscrizione, pagamento rette, orari, calendario annuale ... - le caratteristiche che lo rendono **unico e diverso** da tutti gli altri servizi analoghi. Evidenzia la “**mission**” vale a dire il mandato che il servizio si dà e dà ai suoi utenti; illustra la filosofia che sostiene le attività che si svolgono al nido, i principi che si rispettano, gli impegni che si prendono con le famiglie. Illustra anche i processi e gli strumenti di valutazione della qualità del servizio a disposizione dell'utente, la possibilità di presentare reclami (tutela dell'utente).

Si potrebbe definire una vera e propria “visita guidata virtuale all'interno del servizio”, il biglietto da visita che introduce il servizio e specifica **l'impegno** che Progetto Donna Più prende con i genitori.

La normativa di riferimento (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici; D. Lgs. 30 luglio 1999 n. 286 Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione ... dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche; Legge quadro



per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali – Legge 8 novembre 2000 n. 328) prevede che all'interno della Carta dei servizi siano affrontati i seguenti punti:

- Principi fondamentali del servizio;
- Obiettivi del nido: caratteristiche di differenziazione rispetto agli altri servizi analoghi e "personalità del servizio";
- Organizzazione del servizio e orari; tipi di frequenza.
- Cenni storici
- Operatori del servizio – direzione e coordinamento; elenco educatrici; tecnici e professionisti collaboratori;
- Impegni e garanzie;
- Modalità di accesso al servizio;
- Standard e impegni di qualità; suggerimenti e reclami; Regolamento del servizio.

Breve presentazione Progetto Donna Più s.c.s.



Progetto Donna Più è una cooperativa sociale, nata a Biella nel 1997, costituita da un gruppo di donne che hanno maturato nell'ambito sociale esperienze sia personali che professionali. La cooperativa opera principalmente nel settore dei **servizi all'infanzia**, con la gestione di 25 tra asili nido aziendali e comunali, scuole per l'infanzia paritarie, Spazi 0-6, in Piemonte, Lombardia, Friuli Venezia Giulia e Sardegna. Ben 5 delle strutture gestite sono asili nido aziendali del Ministero della Difesa.



Nell'intento di fornire servizi di alto livello, la cooperativa è dotata di un **Comitato Scientifico** composto da Pedagogisti, Psicologi, Insegnanti, Educatori, Coordinatori Pedagogici, esperti di Pari Opportunità, Consulenti del Lavoro.

La struttura amministrativa centrale è presso la sede legale di Biella ed è costituita da 5 addetti. I componenti del Consiglio di amministrazione e la Presidente svolgono incarichi a tempo pieno, in sede o nelle strutture gestite.

Parte 1

I principi fondamentali del servizio

"I bambini costruiscono le basi dei principali atteggiamenti e modelli che caratterizzeranno la loro intera vita nei loro primissimi anni. Pertanto, l'educazione e la cura dei bambini non devono concentrarsi unicamente sugli aspetti cognitivi, ma devono proporre programmi pedagogici capaci di soddisfare il complesso delle loro esigenze (cognitive, affettive, sociali e fisiche)".

Comunicazione n. 66/2011 della Comunità Europea

Progetto Donna Più si ispira al totale rispetto dei Diritti del bambino espressi nella **Convenzione sui Diritti dell'Infanzia** approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989.

Gli interventi educativi che si svolgono all' asilo nido perseguono i seguenti obiettivi:

- offrire ai bambini un luogo di crescita, di cura e di socializzazione al fine di garantire loro benessere psicofisico e sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e sociali;
- sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative e facilitare la vita lavorativa di entrambi i genitori;
- divenire luogo d'informazione, formazione e autoformazione per tutti i genitori e per gli operatori della struttura nonché sede di elaborazione e promozione della cultura dell'infanzia.



Parte 2

I principi e le disposizioni di cui all' art. 3 della Legge Regionale 20/2005 e i principi pedagogici di riferimento pedagogici alla base del Progetto Educativo di progetto Donna Più s.c.s.

1 - Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, che:

- a) offre opportunità di educazione, socializzazione e cura per il raggiungimento del benessere psicofisico e dell'armonico sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e relazionali dei bambini;
- b) sostiene le capacità educative dei genitori e favorisce la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro;
- c) concorre alla prevenzione delle situazioni di svantaggio psicofisico e sociale e contribuisce ad integrare le differenze ambientali e socio-culturali.

Il nido di infanzia è rivolto ai bambini di età compresa fra i 3 ed i 36 mesi; al compimento del trentaseiesimo mese i bambini hanno diritto alla conservazione del posto fino al termine dell'anno educativo in corso.

2 – L'affidamento al nido d'infanzia comporta l'assistenza continuativa da parte del personale educativo in possesso di adeguato titolo di studio, secondo un orario di permanenza nella struttura previamente concordato con la famiglia, di norma non superiore alle 10 ore.

Per Progetto Donna Più

- I bambini sono soggetti di diritti ed hanno diritto alla cura, all'educazione ed alla vita di relazione,
- l'offerta formativa, sia nelle proposte didattiche che nella conduzione della routine, sviluppa l'autonomia del bambino e propone significative esperienze per una crescita armonica insieme agli altri bambini,
- gli ambienti, esteticamente curati, sono progettati per accogliere e stimolare i bambini;
- il personale educativo e il personale ausiliario sono in formazione e aggiornamento continuo



- le famiglie vengono coinvolte in attività creative e ludiche e in momenti importanti della vita del nido.

L'educatrice si pone di fronte ai bambini per **osservare e documentare** attività, scelte, interessi e curiosità, per costruire ogni opportunità affinché i loro pensieri e le loro richieste trovino spazi di sviluppo, di sperimentazione e di scoperta.

L'educazione è un fatto di interazioni complesse, molte delle quali si verificano solo se anche l'ambiente vi partecipa.
(L. Malaguzzi)

L'allestimento dello **spazio** è il punto di partenza di ogni nostra azione educativa: la sezione, gli atelier, ogni angolo del nido è attrezzato in modo che i bambini possano autonomamente realizzare le proprie sperimentazioni.

Attraverso l'osservazione e l'analisi delle elaborazioni e delle azioni dei bambini, si vanno poi, successivamente, a costituire allestimenti e dispositivi per stimolare la curiosità e la creatività infantile.

I **materiali**, naturali, non strutturati, sono scelti e selezionati per essere sempre significativi sul piano percettivo. Devono essere semplici, di uso quotidiano per offrire infinite possibilità di utilizzo ai bambini che possono così sviluppare il proprio personale percorso esperienziale.



Parte 3

Gli elementi organizzativi del Servizio

Orari e Calendario

Il nido d'infanzia è aperto **da lunedì a venerdì** dalle ore **8:30** alle ore **16.30**.



È possibile inoltre usufruire dei seguenti servizi:

- **Pre-orario:** dalle 7.30 alle 8.30
- **Post-orario:** dalle 16.30 alle 17.30

Il nido accoglie **bambini** di età compresa tra i **3 e i 36 mesi**, prioritariamente figli di residenti nel Comune di Livorno Ferraris. Potranno essere ammessi, a copertura dei posti disponibili anche bambini non residenti nel Comune.

Il servizio garantisce l'inserimento e l'integrazione dei bambini diversamente abili, favorisce l'accesso dei bambini in situazione di disagio relazionale, familiare e socioculturale, svolgendo anche un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio e di emarginazione. La coordinatrice pedagogica del nido..... collabora e mantiene contatti fattivi e continui con i Servizi Sociali e con il servizio di Neuropsichiatria Infantile del territorio.

Il nido comunale di Livorno Ferraris è aperto **undici mesi all'anno**

All'inizio dell'anno educativo viene consegnato ai genitori il **calendario del nido** con la definizione del giorno dell'inizio e della chiusura del servizio e le eventuali chiusure previste nel corso dell'anno educativo.

La frequenza è diversificata in **tempo pieno e tempo parziale** (part-time):

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| • Part-time 6 ore (con pasto) | 7.30 – 12.30/13.00 |
| • Part-time pomeriggio: | 12.30/13.00 - 17.30 |
| • Tempo pieno | 7.30 – 17.30 |

Gli orari di entrata ed uscita devono essere sempre rispettati dai genitori: la puntualità rende possibile la realizzazione delle attività didattiche e del progetto pedagogico.

La permanenza del bambino al nido non deve eccedere, salvo casi eccezionali, le 10 ore giornaliere.

Le Iscrizioni

L'iscrizione ha validità di un anno educativo - da settembre a luglio dell'anno successivo. Per l'iscrizione bisogna compilare **la domanda** redatta su **apposito modulo**, disponibile presso il nido. Le iscrizioni vengono accolte direttamente dalla cooperativa Progetto Donna Più che, in base al numero dei posti disponibili, comunica l'accettazione dell'iscrizione.

I genitori vengono convocati per un colloquio preliminare, per la firma della presa visione della Carta dei Servizi e del Regolamento del nido. Per coloro che restano



esclusi viene aperta una **lista d'attesa**: nel caso di ritiri nel corso dell'anno educativo sarà possibile procedere allo scorrimento dei nuovi iscritti.

Rette di frequenza

La frequenza al nido d'infanzia prevede il pagamento di una **retta mensile**. L'importo della retta dipende dall'orario di frequenza scelto per il bambino. Il pagamento della retta va eseguito **entro il giorno 10 del mese** di frequenza, dopo emissione di **fattura** al genitore. Per il pagamento si richiede il **bonifico bancario**.

La retta comprende, oltre al servizio educativo, **il pasto**, preparato presso il nido quotidianamente, **lo spuntino e la merenda**, i materiali didattici, ludici, la cancelleria necessari per le attività educative, le assicurazioni l'uso dell'app Prima Scuola.

Qualora la frequenza al nido cominci dopo il 15 del mese, per esigenze del servizio, verrà applicata una riduzione del 30% sull'importo della retta mensile.

In caso di iscrizione di un secondo bambino (fratellino/sorellina) sarà praticato uno **sconto del 10%** sulla retta mensile del secondo iscritto, solo per il periodo di frequenza di entrambi.

Importo delle rette e modalità di pagamento

Part time:	€ 504,60 + IVA 5%
Tempo pieno	€ 657,30 + IVA 5%

Mancato pagamento della retta

In caso di mancato saldo della retta mensile entro 20 giorni dall'emissione della fattura, la cooperativa invierà un primo sollecito, con Raccomandata A.R.

Nei confronti degli utenti che non avranno provveduto al pagamento delle rette dovute, dopo il primo sollecito di pagamento sarà contattato il genitore di riferimento per proporre un rateizzo dell'insoluto: la priorità in questi casi è sostenere il genitore in temporanea difficoltà e non dover mai arrivare all'allontanamento del bambino.

In assenza di pagamento anche dopo sollecito o di comunicazione scritta con motivazione del mancato pagamento, la cooperativa si riserva il diritto di procedere all'interruzione del servizio. Il genitore dovrà comunque corrispondere l'importo dovuto.



L'ambientamento al nido

L'**ambientamento** al nido costituisce un momento delicato, di solito è il primo **significativo distacco** del bambino dalla figura materna con la quale ha vissuto, fino a quel momento, un rapporto esclusivo e simbiotico; a volte poi coincide con **un trasferimento** della famiglia per ragioni di lavoro e dunque con l'allontanamento da un ambiente conosciuto – luci, colori, rumori, odori – e da figure familiari. Per sostenere genitori e bambini e dissipare timori e ansie è necessario **accogliere, raccontarsi, fornire notizie chiare, complete e dettagliate sul servizio e mostrare attenzione e disponibilità**.

Prima dell'iscrizione al nido l'équipe educativa è a disposizione, su appuntamento, per:

- dare informazioni generali sul servizio;
- esplicitare le norme di funzionamento;
- presentare tutte le figure che lavorano all'interno del nido;
- accompagnare i genitori in una visita dei locali del nido;
- esplicitare il progetto educativo e descrivere le attività che il bambino svolgerà durante la sua permanenza al nido
- sottolineare l'importanza del rispetto delle regole.

L'**ambientamento** richiede per qualche giorno, **la presenza del genitore al nido**. A seconda dell'età e del temperamento del bambino saranno necessari **tempi e modi diversi**: si tratta infatti di un percorso individuale costruito giorno per giorno tenendo in considerazione bisogni ed esigenze dei soggetti coinvolti: bambino, famiglia, servizio educativo.

Nei primi giorni il **genitore** si fermerà per un paio d'ore al nido mentre il bambino si allontanerà con l'educatrice di riferimento che cercherà di coinvolgerlo e incuriosirlo. La presenza del genitore è di grande importanza: per il bambino è infatti **“un'ancora emotiva”** che gli permette di affrontare una situazione emotivamente e psicologicamente “importante”, di esplorare ambienti nuovi, di osservare senza paura, allontanandosi.

Dopo qualche giorno, si proporrà al genitore di **allontanarsi** per 20/30 minuti, al termine dei quali tornerà per riabbracciare e portare a casa il bambino. L'allontanamento favorisce la costruzione di **un legame di fiducia** con l'**educatrice di riferimento** che diventa così la **mediatrice della transizione**, la **figura di raccordo** tra casa e nido.



Col passare dei giorni l'assenza del genitore si farà più prolungata e, gradualmente, in genere entro la seconda/terza settimana, l'ambientamento si **conclude positivamente** e il bambino inizia a prender parte a tutte le attività e al momento del pasto e del riposo.

Rituali e routine aiutano quotidianamente il bambino a prevedere momenti e situazioni e a sentirsi sicuro **nell'essere lasciato e nel lasciare**, affidandosi all'educatrice di riferimento, in un ambiente che ormai sente di conoscere e di condividere col gruppo dei pari.

La giornata al Nido

Ore 7.30-9.30	ACCOGLIENZA È il momento dell'ingresso e dello scambio di notizie tra genitori e le educatrici. I bambini incontrano i loro compagni e incominciano i primi giochi nel salone, spesso vengono divisi in gruppi per età e per aree tematiche (musica, narrazione, scienza, ecc.)
Ore 9.30	SPUNTINO I bambini consumano insieme uno spuntino a base di frutta IL CAMBIO E L'IGIENE PERSONALE Più volte nell'arco della giornata; è un momento privilegiato nella relazione educatrice/bambino perché è un momento individualizzato di cura ed attenzione, di coccole, di scambio che agevolano ed aumentano la fiducia di sé.
ore 10.00-11.00	PROPOSTE EDUCATIVE Ogni giorno attività e laboratori diversi. Attraverso il gioco, individuale o di piccolo gruppo, libero o strutturato, il bambino sperimenta e sviluppa abilità motorie, percettive, sociali, linguistiche e di pensiero.
Ore 11.30-12.30	PRANZO È un momento importante: in un clima piacevole dove si incoraggia l'autonomia e si sollecita la comunicazione nel gruppo, i bambini imparano a riconoscere gusti diversi, ad assaporare cibi nuovi, preparati proprio per loro.



- Ore 12.30-13.00 PREPARAZIONE AL SONNO
Igiene e cura prima del riposo pomeridiano
- Ore 13.00 USCITA bambini che frequentano con orario part time
- Ore 13.00/15.00 SONNO
La mattinata è stata impegnativa, piena di attività e il pranzo abbondante e buono: ora i bambini devono riposare. Ciascuno nel proprio lettino, con un oggetto personale (ciuccio, peluche, bambola, ecc.), i bambini si addormentano. Le educatrici facilitano il sonno con canzoncine e racconti.
- Ore 15.00-15.30 IL RISVEGLIO
Man mano che si svegliano, i piccoli vengono presi in braccio, lavati e rivestiti. I più grandi si alzano da soli e vengono aiutati a lavarsi e a rivestirsi per essere pronti e ordinati per la merenda
- Ore 15.30-15.45 MERENDA
I bambini gustano la merenda, sempre diversa ogni giorno. Conversano tra loro e con le educatrici e si preparano alle attività del pomeriggio
- Ore 16.00-17.30 ATTIVITA' POMERIDIANE
Le attività cambiano ogni giorno: i bambini ascoltano fiabe lette dalle educatrici, giocano con le costruzioni e gli incastri, si cimentano con i pastelli e le matite colorate. Nella bella stagione si privilegiano il gioco, le attività e le sperimentazioni all'aperto.
USCITA
Il bambino riabbraccia i genitori e ritorna a casa. È questo un momento di scambio di informazioni sulla giornata trascorsa, tra educatrice e genitore.





I GENITORI

Durante l'anno organizziamo numerose occasioni d'incontro con le famiglie:

- **colloqui individuali** pre-ambientamento e durante l'anno educativo: intendono favorire la costruzione prima e il mantenimento poi di un clima di fiducia e dialogo tra servizio e singola famiglia;
- **incontri di inizio anno educativo:** momenti assembleari che si svolgono prima dell'inizio rivolti a tutte le famiglie nuove iscritte, con lo scopo di presentare gli spazi, il personale, l'organizzazione e le modalità di ambientamento, accompagnati da una merenda;
- **incontri di sezione:** incontri periodici a cui partecipano tutte le famiglie della sezione e le relative educatrici. Rappresentano un'occasione preziosa per attivare un ascolto approfondito dei pensieri e delle riflessioni delle famiglie in un'ottica di confronto e scambio reciproco, restituendo, nello stesso tempo, i vissuti e le esperienze dei bambini attraverso differenti documentazioni.

Parte 4

Il Personale

Il personale che presta servizio presso gli asili nido è costituito da un coordinatore pedagogico, dalle educatrici, dalle atelieriste e dal personale ausiliario e di cucina.

La coordinatrice pedagogica

Il coordinatore pedagogico ha competenze pedagogiche, psicologiche, organizzative e relazionali; supporta il personale nella progettazione e nella realizzazione degli interventi educativi; predispone i piani di formazione per le educatrici e gli operatori dei servizi; predispone percorsi informativi e/o formativi per famiglie e utenti; analizza e verifica la qualità dei servizi e la soddisfazione dell'utenza.



Le Educatrici

I compiti assegnati al personale educativo sono relativi alla proposta di attività didattiche, alla cura dei bambini e alla relazione con le famiglie, con funzioni connesse all'organizzazione e al funzionamento dell'asilo nido.

L'educatrice segue costantemente il gruppo di bambini affidato, curandone l'incolumità, l'igiene personale, l'alimentazione, lo svolgimento delle attività ludiche e formative.

La professionalità e la competenza dell'educatrice si esprimono, insieme al gruppo di lavoro,

- nella progettazione educativa;
- nella programmazione delle attività per gruppi e/o individuale, attraverso gli strumenti dell'osservazione e della documentazione;
- nella cura dei bambini, favorendo sia il rapporto individuale che di gruppo
- nelle attività abituali di accoglienza (pranzo, riposo, cura personale).
- nei colloqui di inserimento e nella realizzazione dei percorsi di ambientamento;
- nell'accoglienza e relazione quotidiana con il bambino, i genitori o altre figure che si occupano di lui.

Il personale ausiliario

Il personale ausiliario collabora con il personale educativo, al fine di costituire all'interno del nido un ambiente educante significativo. Deve pianificare, gestire, controllare e registrare giornalmente il consumo dei prodotti per le pulizie dei locali, segnalando ai responsabili l'usura di attrezzature e materiali, assicurandone la corretta conservazione, secondo le direttive della vigente normativa in materia di controllo e di sicurezza sul posto di lavoro.

All'operatore in particolare competeranno le seguenti funzioni:

- mantenere le condizioni funzionali e igieniche degli spazi interni ed esterni, delle attrezzature e dei materiali anche con lo svolgimento di semplici lavori di manutenzione e con l'ausilio di mezzi meccanici;
- svolgere attività di lavanderia;
- allestire lo spazio per il riposo dei bambini;
- partecipare agli incontri di programmazione generali e specifici di organizzazione del lavoro;
- collaborare con il personale educativo per particolari momenti previsti dal progetto educativo e per lo svolgimento delle attività ad essi connesse (feste, assemblee con i genitori, formazione, incontri collettivi).
- accudire i bambini in caso di necessità o di momentanea assenza degli educatori;



- accompagnare i bambini negli spostamenti fuori sede.

Il Personale di cucina

I compiti del personale di cucina sono individuati nella

- gestione delle attività di cucina, con pianificazione delle attività giornaliere di ricevimento e stoccaggio delle derrate alimentari, di controllo della qualità e quantità e della corretta identificazione dei prodotti e della data di scadenza;
- preparazione e porzionatura dei pasti, sulla base delle tabelle dietetiche approvate dagli organi competenti;
- cura dell'attrezzatura e del materiale in dotazione della cucina, nel rispetto delle normative vigenti in materia igienico sanitaria, di sicurezza e di utilizzo delle attrezzature (D.P.R. 626 del 1994, D.P.R. 283 del 1962, D.P.R. 377 del 1980, D.Lgs. 155 del 1997).

Il Servizio di ristorazione

I menù sono differenziati in base all'età degli utenti. Le tabelle dietetiche sono approvate dagli organi sanitari delle ASL di competenza.

La predisposizione dei menù, nel loro ritmo settimanale, mensile e stagionale, garantisce un apporto calibrato ed equilibrato di tutti gli alimenti utili al bambino. Per i bambini che presentano patologie o intolleranze alimentari sono seguite le diete richieste con certificato del medico curante.

E' garantito il rispetto delle abitudini alimentari dettate dall'appartenenza religiosa della famiglia.

In occasione di compleanni e/o altre ricorrenze, è consentito ai genitori contribuire con alimenti dolci o salati, o con bibite non gasate. Per evitare l'insorgere di malattie infettive a trasmissione alimentare, tali alimenti devono essere

confezionati (con film di chiusura termo sigillato), con la data di **scadenza leggibile** e l'elenco degli ingredienti **e degli allergeni presenti**.

Parte 5

La qualità

La qualità, obiettivo condiviso da tutti gli operatori del servizio asilo nido, viene analizzata attraverso i seguenti indicatori:



- **Qualità della sicurezza:** possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nella struttura;
- **Qualità alimentare:** rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, attenzione nella elaborazione dei menù;
- **Qualità professionale:** possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale, collegialità, modalità pedagogica e organizzativa;
- **Qualità dell'ambiente:** gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai bambini, alle bambine ed agli adulti;
- **Qualità della partecipazione delle famiglie:** relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extra didattiche, rispetto delle differenze.

Progetto Donna Più è in possesso delle seguenti certificazioni di Qualità, , in corso di validità, rilasciate dalla società GLOBE di Torino:

- UNI EN ISO 9001: 2015 per la progettazione ed erogazione di servizi socioassistenziali e socio-educativi verso minori in difficoltà, presso nidi d'infanzia, scuole materne e comunità educative residenziali;
- UNI EN ISO 9001:2015 per l'Erogazione e la somministrazione pasti;
- UNI 11034: 2003 Servizi all'Infanzia;
- UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione ambientale
- UNI ISO 45001:2018 per la Sicurezza sui luoghi di lavoro



Monitoraggio annuale

Il Comitato Area Infanzia di Progetto Donna Più compie periodicamente attività di **monitoraggio e valutazione** della qualità percepita dall'utenza nei servizi erogati, con le seguenti azioni specifiche:

- a. verifica annuale degli indicatori di qualità sulla struttura con la somministrazione di questionari di gradimento agli utenti e al personale;



- b. attività di formazione specifica per la realizzazione di progetti di miglioramento;
- c. formazione annuale per educatori, personale ausiliario e di cucina;
- d. ampliamento dell'offerta formativa con progetti annuali di laboratori e iniziative per bambini e famiglie in base a progetti concordati e disponibilità finanziaria.

Tutela dei diritti dell'utente

In caso di reclami e/o violazioni della Carta dei Servizi:

Progetto Donna Più è a disposizione delle famiglie che intendono **presentare reclami** o segnalare il mancato rispetto degli impegni presi dalla cooperativa con la presente Carta.

Il reclamo deve essere formulato con chiarezza, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

A chi inviare il reclamo: il reclamo scritto e firmato, che riporta la dicitura "Al responsabile del Servizio di Asilo Nido/Scuola per l'Infanzia della Cooperativa Sociale Progetto Donna Più", deve essere inviato a:

Progetto Donna Più s.c.s.

Via G. Ravetti, 2 - 13900 BIELLA (BI)

@-mail: segreteria@progettodonnapiu.com

PEC: progettodonnapiu@legalmail.it

Tel: 015 2524017 Fax 015 2521626