



**Carta dei Servizi
Educativi 0-3 della
Rete Lilliput - L'arte
dei Servizi per
L'Infanzia**

**Polis Società
Cooperativa Sociale**



PREMESSA

Nella Carta dei Servizi Educativi della Rete Lilliput viene descritta la *mission* pedagogica. Il nostro impegno a realizzare servizi di qualità comporta una profonda attenzione al profilo organizzativo, etico ed educativo, sullo sfondo di un sapere sempre aggiornato e al passo con i tempi. Con questo documento ci impegniamo a far conoscere in modo completo e chiaro le finalità, le caratteristiche di funzionamento e l'organizzazione di tutti i servizi della Rete. L'intento è quello di una sempre maggiore chiarezza e trasparenza, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità erogata.



PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI EDUCATIVI

Soddisfare i bisogni di cura del bambino attraverso la predisposizione di un ambiente sicuro, ricco, strutturato e stimolante. Attenzione particolare è data agli spazi, alle proposte esperienziali, ai tempi e alle *routine*

Promuovere l'identità stimolando e sostenendo i processi di costruzione dell'autonomia, dell'autostima, della conoscenza del mondo naturale e sociale con le sue regole attraverso il gioco, la scoperta, il confronto e la sperimentazione

Costruire un rapporto fiduciario con le famiglie basato sul dialogo, sullo scambio e sulla condivisione del percorso evolutivo ed educativo dei bambini in un'ottica sistemica

Sostenere e promuovere lo sviluppo delle diverse competenze e risorse dei bambini, attraverso la programmazione di proposte esperienziali basate sulla teoria dei centri di interesse

Favorire una partecipazione attiva, feconda e di qualità da parte delle famiglie e del territorio alla vita dei servizi

Supportare il ruolo genitoriale con incontri interattivi, condotti da esperti dell'infanzia e aperti anche al territorio

Favorire percorsi di continuità progettuale 0-6 con le scuole dell'infanzia del territorio

Favorire la costruzione di una 'comunità educante' attraverso rapporti significativi e costanti con la comunità – territori nei quali il servizio svolge la propria funzione, attingendo alle opportunità fornite dalle agenzie educative, dalle associazioni di volontariato, culturali, sportive, ricreative e sociali



DIRITTI E DOVERI

I servizi garantiscono ad ogni bambino e alla sua famiglia:

L'applicazione dalla normativa vigente in materia di infanzia e diritti dei bambini, sicurezza alimentare e sicurezza dati

La strutturazione di tempi e spazi a misura di bambino

Un'adeguata alimentazione, nel pieno rispetto della normativa in vigore

Una progettazione pedagogica ed educativa attenta ai reali bisogni dei bambini, alle loro esigenze di sviluppo, crescita, autonomia e socialità

Un confronto continuo con le famiglie sul percorso evolutivo dei bambini e sulla progettazione educativa

Formazione continua del personale operante nei servizi





DIRITTI E DOVERI

Le famiglie sono chiamate a:

Partecipare alla vita sociale del servizio e rispettare gli orari di ingresso e di uscita

Comunicare al personale educativo qualsiasi cambiamento intervenga nella durata della permanenza nel servizio o eventuali assenze

Attenersi alle norme organizzative previste dal servizio e/o dal regolamento



A CHI SI RIVOLGONO I SERVIZI

I servizi educativi per l'infanzia sono pensati e strutturati per favorire lo sviluppo armonico del bambino, sostenendo i suoi reali bisogni, nonché quelli delle famiglie. Accolgono bambini dai 3 mesi ai 3 anni. La modalità di ammissione ed il regolamento sono indicati dal titolare del servizio.



GESTIONE PEDAGOGICA ED EDUCATIVA

Il progetto pedagogico

Il progetto pedagogico della Rete Lilliput rappresenta la cornice valoriale ed educativa entro cui si delineano i servizi. La Rete è rappresentata da un tangram a forma di casetta, i cui pezzi danno vita ad altre forme di derivazione che diventano il logo di ogni servizio. Peculiarità delle *équipe* educative è una metodologia comune e condivisa, secondo la quale agiscono la loro professionalità quotidiana attraverso un processo di cura pensato e adeguato al benessere del bambino, nel rispetto dei tempi e della soggettività di ognuno. Le proposte esperienziali quotidiane sono contraddistinte da dinamiche di relazione e comunicazione idonee, continuità e gradualità per supportare il bambino in un percorso di crescita globale ed armonica.



GESTIONE PEDAGOGICA ED EDUCATIVA



La programmazione educativa

La programmazione educativa, nei termini di organica definizione di obiettivi, metodologie, strumenti educativi, tempi di attuazione e strumenti di verifica, ha una funzione centrale nella proposta delle attività educative all'interno del servizio. Programmare significa avere strumenti per osservare il bambino nella sua interazione con l'adulto, i coetanei e l'ambiente. La programmazione deve tenere conto delle proposte ludico - esperienziali e della strutturazione pedagogica delle *routine*: il pasto, il cambio, il sonno, l'igiene, l'accoglienza ed il ricongiungimento. Il bambino va accolto, infatti, tenendo conto della globalità della sua persona in una fase della vita in cui l'affettività e la sfera relazionale sono intimamente connesse agli aspetti legati all'accudimento. La programmazione deve tenere conto della sfera parentale mantenendo canali di comunicazione aperti con i genitori, affinché il processo educativo proposto sia conosciuto e condiviso. In tal senso è necessario un progetto che rispetti l'unità mente- corpo del bambino.





GESTIONE PEDAGOGICA ED EDUCATIVA

Organizzazione delle sezioni

Nei servizi educativi per l'infanzia i moduli organizzativi più comuni sono le sezioni, fruite da bambini tendenzialmente legati dal criterio dell'età. Ad ogni sezione viene attribuito personale educativo in relazione al rapporto numerico stabilito dalle normative nazionali e regionali. Le sezioni possono essere omogenee in base al criterio dell'età o eterogenee, se la struttura che ospita il servizio educativo, gli spazi fruibili e la composizione del gruppo dei bambini lo permettono. Accolgono lattanti (bambini fino ai 12 mesi), semi divezzi (bambini dai 12 ai 24 mesi) e divezzi (bambini dai 24 ai 36 mesi).



GESTIONE PEDAGOGICA ED EDUCATIVA

Ambientamento

Progettare e proporre un percorso di inserimento dei nuovi bambini iscritti e delle relative famiglie deve avere come obiettivo principale il soddisfacimento delle necessità emotive e psicologiche di entrambi. Ciò consente e facilita una fase di distacco serena, contribuendo fattivamente alla costruzione e alla strutturazione di una solida e proficua alleanza educativa. L'inserimento di un bambino, infatti, è un momento speciale e ricco di emozioni, in cui si intrecciano curiosità, aspettative e preoccupazioni da parte delle famiglie. Quando per i nuovi iscritti in un servizio educativo 0-3 si parla di ambientamento si pensa quasi esclusivamente al bambino come protagonista e attore principale di quest'esperienza. Se ci soffermiamo a riflettere i protagonisti sono molti di più, ognuno con le proprie competenze, con il proprio modo di essere e con la propria personale capacità di andare e camminare verso il 'nuovo'. Ci sono i bambini, al primo vero distacco dal contesto familiare. Ci sono i genitori, che si apprestano a vivere un momento delicato e pregno di significato. C'è il personale educativo, che ogni anno si mette in gioco condividendo empatia, capacità di ascolto e professionalità. L'ambientamento rappresenta il primo vero tassello per la costruzione di un legame di fiducia tra il bambino, la famiglia e le educatrici.



GESTIONE PEDAGOGICA ED EDUCATIVA

Ambientamento

La fase iniziale dell'ambientamento, che definiamo per convenzione inserimento dei bambini nuovi iscritti (anche se pedagogicamente è preferibile l'utilizzo del termine accoglienza che risulta meno tecnico e meccanico), il bambino viene accolto tenendo conto dei suoi tempi e della globalità della sua persona in una fase della vita in cui l'affettività e la sfera relazionale sono intimamente connesse agli aspetti legati all'accudimento e alla cura dal punto di vista fisico ed emotivo. Contestualmente si accoglie e valorizza la sfera parentale, coltivando canali di comunicazione aperti e continui affinché il processo educativo proposto sia ri-conosciuto e condiviso. Dopo un colloquio preliminare, per facilitare la genesi di un clima di fiducia tra servizio e famiglia e di quell'alleanza genitore-bambino-educatrice che si andrà consolidando nel corso dell'anno educativo e del percorso durante gli anni di frequenza nel servizio educativo, l'inserimento dei bambini nuovi iscritti è agito nei servizi 0-3 con due distinte modalità, inserite nella stessa cornice pedagogica e di visione educativa dei servizi della Rete Lilliput. La scelta della modalità di inserimento più funzionale ad un servizio educativo (graduale o immersiva) è dettata da valutazioni pedagogiche sugli spazi, sull'età dei nuovi iscritti e sul numero di bambini da accogliere.



GESTIONE PEDAGOGICA ED EDUCATIVA

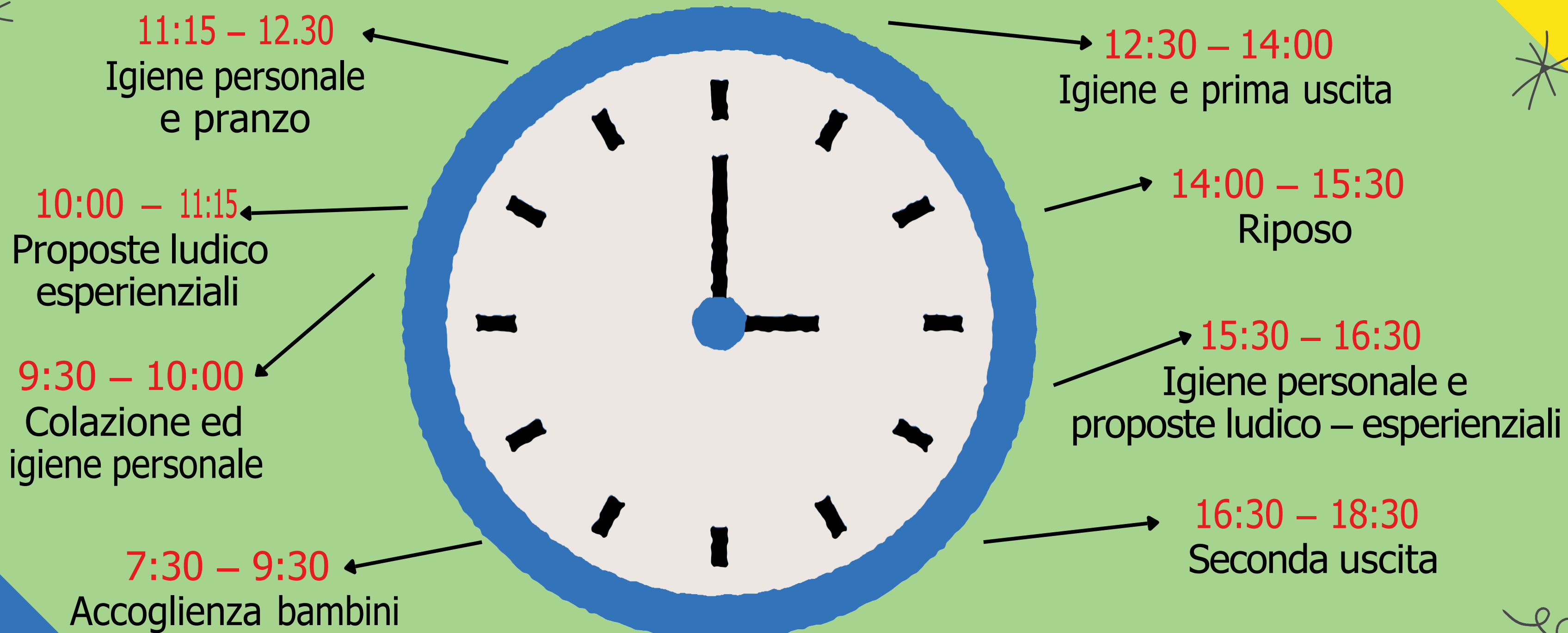
La giornata nei servizi

Nei servizi le *routine* scandiscono i tempi della giornata, conferendo una guida sicura al bambino che gradualmente le acquisisce e si muove all'interno di esse, procedendo nel proprio sviluppo evolutivo nonché nella conquista delle proprie autonomie ed indipendenze personali.



GESTIONE PEDAGOGICA ED EDUCATIVA

Orari e organizzazione indicativi della giornata





GESTIONE PEDAGOGICA ED EDUCATIVA

Gli spazi

L'ambiente, considerato un vero e proprio 'terzo educatore', ha un ruolo fondamentale nel favorire lo sviluppo delle potenzialità e dell'identità del bambino. Gli spazi ed il materiale sono per il bambino interlocutori importanti che condizionano i suoi comportamenti, la qualità delle sue esperienze personali, esperienziali, motorie e relazionali. L'ambiente è disposto in spazi pedagogicamente organizzati e accoglienti, i centri di interesse. Sono sicuri, stimolanti e leggibili dal bambino.



GESTIONE PEDAGOGICA ED EDUCATIVA

Il lavoro collegiale

Il gruppo di lavoro educativo che opera all'interno dei servizi viene definito équipe. La collegialità del lavoro nasce dall'esigenza di condividere un progetto e dalla necessità di confrontare, comparare e valutare le azioni educative di ciascuno per arrivare a sperimentare una comune linea pedagogica, che si realizza con la professionalità, la capacità di confrontarsi e la sintonia per progettare un percorso di stimoli ed esperienze pensato sulle caratteristiche e i bisogni di bambini, famiglie e contesto territoriale. Documentare le osservazioni e la progettazione diventa metodo fondamentale per valutare le proposte e gli interventi, verificando la loro coerenza.



GESTIONE PEDAGOGICA ED EDUCATIVA

L'attività di documentazione

L'attività di documentazione permette di raccogliere elementi di sintesi e rendicontativi, nonché di focalizzare l'attenzione sulle singole esperienze vissute dai bambini valorizzandone contenuti e competenze. La documentazione costituisce uno strumento fondamentale all'interno del lavoro per progetti in quanto assolve le seguenti funzioni: favorisce l'oggettivazione e la rielaborazione personale e collettiva dell'esperienza condotta supportando il gruppo ed il singolo; favorisce la genesi di una memoria storica dell'intervento; rappresenta complessivamente l'intervento dal punto di vista dei contenuti e del clima dell'esperienza; rappresenta un processo *in itinere*, supportando l'équipe di lavoro nella ridefinizione progressiva degli obiettivi e delle azioni; assolve ad una funzione comunicativa centrale verso le famiglie e la comunità locale.



GESTIONE PEDAGOGICA ED EDUCATIVA

Formazione ed aggiornamento

La formazione genera confronto e scambio fra gli educatori, favorisce la creazione di momenti di crescita e di evoluzione personale e professionale, rappresenta una funzione di sostegno alla complessità dell'azione educativa. La formazione stimola atteggiamenti di ricerca, permette la rielaborazione del lavoro e il miglioramento continuo dell'esperienza e arricchimento propositivo al contributo nel servizio. A supporto dell'aggiornamento si attivano percorsi formativi analizzando i bisogni specifici del personale educativo.



GESTIONE ORGANIZZATIVA

Fruizione dei servizi e modalità d'iscrizione

L'apertura dei servizi educativi afferenti alla Rete Lilliput è dettata dal regolamento e da ulteriori specifiche. Le iscrizioni si effettuano presso i titolari dei servizi. Tutte le informazioni tecniche sono contenute nei regolamenti che disciplinano il funzionamento e vengono condivise con le famiglie, in forma verbale e cartacea/digitale.



GESTIONE ORGANIZZATIVA

Dimissioni e costi

La rinuncia al servizio va sempre comunicata in forma scritta ai titolari dei servizi educativi e con modalità indicate nei regolamenti.



GESTIONE ORGANIZZATIVA



Numero posti autorizzati



Il numero dei posti previsti per ogni servizio educativo è definito dalla normativa regionale in vigore in base all'autorizzazione al funzionamento.

Tale documentazione è esposta presso i servizi.





GESTIONE ORGANIZZATIVA

Sicurezza nella riconsegna del bambino

La riconsegna del bambino può essere effettuata solamente a persone autorizzate e delegate, i cui nominativi (con relativi documenti di identità) sono inseriti nella scheda d'inserimento compilata precedentemente. In caso di situazioni imprevedibili, previo preavviso telefonico dei genitori, il bambino potrà essere riconsegnato a persone non precedentemente delegate, comunque solo se provviste di delega scritta e documento di identità del delegato e del delegante.



GESTIONE ORGANIZZATIVA

L'alimentazione

Il momento del pasto rappresenta per il bambino un percorso di apprendimento, d'incontro e di consolidamento delle abitudini e dei gusti alimentari. Nei servizi educativi afferenti alla Rete Lilliput si garantisce il rispetto delle differenze culturali e religiose dei bambini presenti, oltre ad eventuali esigenze segnalate con apposita certificazione medica. Polis, nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia di Sicurezza Alimentare, adotta un Manuale di autocontrollo HACCP, verificandone costantemente la corretta applicazione.



GESTIONE ORGANIZZATIVA

Igiene e salute

Polis consegna alle famiglie un opuscolo informativo sanitario con l'intento di fornire precise informazioni per la gestione delle principali malattie infantili.



GESTIONE ORGANIZZATIVA

Assenze

Per motivi organizzativi è importante che i genitori comunichino l'assenza del bambino al personale educativo.



I SERVIZI EDUCATIVI/SCOLASTICI DEL SISTEMA INTEGRATO DI EDUCAZIONE E DI ISTRUZIONE DALLA NASCITA FINO A 6 ANNI

- Nidi e micronidi d'infanzia

Sezioni primavera e sezioni integrate

l'infanzia

integrativi

dell'Infanzia



MISURAZIONE DELLA QUALITÀ E STANDARD

POLIS ha messo in atto un sistema di organizzazione aziendale dei servizi alla persona certificato secondo la norma UNI EN ISO-9001:2015, per i sistemi di gestione aziendale. E nello specifico la norma UNI 11034, per i servizi all'infanzia. Il sistema prevede la definizione di obiettivi, indicatori, standard di qualità, procedure di gestione e di servizio, indagini di soddisfazione e verifiche dell'Ente di Certificazione. La cooperativa Polis ha stabilito di misurare le sue prestazioni sulla qualità del servizio attraverso una serie di indicatori, nello specifico:

FATTORE QUALITÀ

DESCRIZIONE INDICATORE

VALORE INDICATORE STANDARD

Garanzia della regolare erogazione del servizio

Apertura giornaliera del servizio agli orari indicati salvo causa forza maggiore

Rispetto del 100% orario previsto

Garanzia del servizio educativo

Progettazione educativa di gruppo) con individuazione obiettivi educativi) azioni) tempistiche e responsabilità

≥1

Garanzia del servizio educativo

Personalizzazione del percorso di inserimento

Durata variabile in base alla modalità pedagogica scelta) indicativamente meno di una settimana

Passaggio di informazioni tra educatori relativamente ai bambini

Numero di incontri del gruppo di lavoro annui

6

Garanzia dell'igiene del bambino

Numero di cambi giornalieri per il bambino che frequenta il servizio per un minimo di 6 ore salvo urgenze

Minimo 3

Garanzia dell'igiene del bambino

Rispetto della programmazione e pulizia degli ambienti

95%



FATTORE QUALITÀ

DESCRIZIONE INDICATORE

VALORE INDICATORE STANDARD

Garanzia del menù

Numero di giorni per l'attivazione della personalizzazione della dieta

1 dal ricevimento della richiesta

Garanzia del menù

Rispetto del menù di base programmato

Nel 95% dei casi

Garanzia della competenza ed aggiornamento degli educatori

Numero medio di ore di formazione per ogni posto di educatore previsto in pianta organica

20

Ascolto dell'utenza

Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale

85%

Ascolto dell'utenza

Tempo massimo che intercorre dieci giorni fra la data di ricezione del reclamo e la risposta

10 giorni



COME ESPRIMERE UN RECLAMO



La gestione dei reclami costituisce uno degli strumenti mediante i quali l'organizzazione si rende responsabile del miglioramento continuo della qualità del servizio e della salvaguardia di alti standard di intervento. Al momento dell'iscrizione l'educatore consegna al genitore e/o familiare una cartella di presentazione in cui oltre alle informazioni generali vengono indicati i riferimenti a cui rivolgersi per poter usufruire del servizio. A tale scopo è previsto che la famiglia possano esercitare il proprio diritto a segnalare un problema. Nel più breve tempo possibile dalla data del presunto disservizio è possibile:

- organizzare un colloquio personale con il personale educativo ed il coordinamento pedagogico;
- fare una segnalazione telefonica al numero 0755055945 o direttamente al Coordinamento pedagogico del Servizio, o inviare una mail a segreteria@polisociale.it e infanzia@polisociale.it;
- compilare il modello consegnato al momento dell'attivazione del servizio (Mod 26 Rilevazione Non Conformità/ Mod 26/a Reclamo) inviandolo ai recapiti sopraindicati o consegnandolo al coordinamento pedagogico.





GESTIONE DEL RECLAMO



Ogni qualvolta la Cooperativa riceve un reclamo da parte del genitore, il coordinamento pedagogico, valutata la richiesta, fornisce le informazioni e le delucidazioni del caso. Laddove il reclamo sia ammissibile e pertinente, la cooperativa provvede a gestire il reclamo attuando una procedura che prevede:

- esatta identificazione del problema riscontrato;
- valutazione del problema;
- definizione del trattamento da attuare al fine di risolverlo;
- attuazione della risoluzione;
- valutazione dell'esigenza di avviare un'azione correttiva atta a valutare l'opportunità di coinvolgere i servizi;
- verifica dell'efficacia dell'azione correttiva una volta attuata.



Il coordinamento pedagogico, con la collaborazione del Responsabile Qualità, analizza poi la “non conformità” riscontrata a seguito del reclamo e valuta la necessità di programmare azioni correttive/preventive generali da sottoporre all'approvazione della Direzione per evitare il ripetersi di tali eventi.





TUTELA DELLA PRIVACY

Il personale impiegato da Polis è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy in osservanza del Regolamento UE 679/ 2016 (GDPR) e Decreto Legislativo n. 196 /03 e della deontologia professionale



INFO E CONTATTI

Sede Legale di Perugia (Umbria)

Via G. B. Pontani) 47 / 06128 Perugia

Orario di apertura: lunedì/venerdì 9:00-13:30 / 14:30-17:30

Tel. +39 075 505 59 45

Mail: segreteria@polisociale.it

Sede territoriale di Cortona (Toscana)

Località Ossaia 60) 52044 Cortona AR

Orari di apertura: 9.00-13.30/ 14.30-17.30

Tel. 0575678382

Mail: infanzia.ar@polisociale.eu

Sede territoriale di Pescara (Abruzzo)

Viale Muzii) 18 / 65123 Pescara

Orario 09.00-13.30/ 14.30- 17.30

Tel. 085 375156 - 3406212270

Sede territoriale di Ostuni (Puglia)

Zona industriale Via stazione - 72017 Ostuni (BR)

Orario di apertura: lunedì/venerdì 9.00-16.30 Tel.

+39 334 63 65 295