



Micronido dai 3 ai 36 mesi
"Pianeta coccole"

MeLiCoccolo di Sartori Stefania
via Riviera del Brenta 76/C, Fiesso D'Artico, Venezia

P.I. 05210490289

C.F. SRTSFN68B57L736W

Telefono: 041 24 34 902

email: inf@pianetacoccole.it

web site: www.pianetacoccole.it

CARTA DEI SERVIZI



Indice

	<i>Presentazione</i>	p. 3
1.	Perché una Carta dei servizi	p. 3
2.	Principi e fondamenti	p. 3
3.	Contesto, ragioni e motivazioni	p. 4
3.1	Il Micronido	p. 4
3.2	Identità del servizio	p. 4
3.3	Mission educativa e di “I care”	p. 4
3.4	Finalità del micronido	p. 4
4.	Gestione e organizzazione interna	p. 5
4.1.	Iscrizione al servizio	p. 5
4.2.	Presentazione del servizio	p. 5
4.3.	Gli spazi del micronido	p. 6
4.4.	La routine	p. 6
4.5.	L’ambientamento dei bambini	p. 7
4.6.	Le attività	p. 7
4.7.	Il micronido e la famiglia	p. 8
4.8.	Regolamento sanitario	p. 8
4.9.	L’alimentazione	p. 8
4.10	Corredino personale del bambino	p. 9
4.11.	L’abbigliamento	p. 9
5.	Coordinate pedagogiche	p. 9
6.	Personale	p. 10
7.	Gestione della qualità	p. 10
7.1.	Impegni concreti di qualità	p. 10
7.2.	Gestione dei reclami	p. 11
8.	Verifica e valutazione	p. 11
8.1.	Strumenti e tempi di rilevazione nel rispetto degli standard	p. 11
8.2.	Rilevazione di soddisfazione dell’utenza	p. 11
9.	Informazioni	p. 11

Presentazione

Il micronido “Pianeta Coccole” è gestito da MeLiCoccolo di Sartori Stefania, la cui sede legale, amministrativa e operativa è sita a Fiesso D’Artico, in Via Riviera del Brenta n. 76/C.

È un servizio educativo rivolto alla prima infanzia, di interesse pubblico, che accoglie bambini e bambine dai tre ai trentasei mesi.

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

1. Perché una Carta dei servizi?

Il presente documento è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione al principio di trasparenza e si pone come un contributo fortemente stimolante per l’Ente erogatore che si impegna a ragionare su un’ottica di soddisfazione dell’utente in merito alla qualità dei servizi offerti, individuando come primario obiettivo l’attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Tale strumento è stato introdotto per obbligo di legge dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

2. Principi e fondamenti

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

- Principio di Uguaglianza:

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

- Principio dell'imparzialità:

Il personale che opera e presta servizio all'interno della struttura deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità, nel pieno rispetto della dignità e del decoro del bambino.

- Principio della continuità:

I servizi sono resi con continuità secondo la progettazione annuale stilata dall’equipe educativa interna, dopo un periodo di osservazione dei bambini. Tali progetti sono oggetto periodico di revisione e verifica, se ritenuto necessario in linea con i bisogni emergenti degli utenti.

- Diritto di scelta:

La persona ha diritto di scegliere il servizio più adatto alle proprie esigenze previa nota informativa del soggetto erogatore dello stesso.

- Partecipazione:

Il micronido “Pianeta Coccole” ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della “qualità certificata” e della “qualità percepita”. La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica dell’organizzazione della struttura e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori. Il servizio educativo si impegna dunque a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulla qualità del servizio reso, attivando le procedure di informazione e partecipazione al fine di migliorare la qualità dello stesso.

- Principio d'efficienza ed efficacia:

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

- Centralità del bambino:

Educatori e genitori collaborano al fine di creare un ambiente favorevole alla crescita del piccolo ospite. L'organizzazione del servizio si pone come priorità le esigenze di crescita e di sviluppo dei bambini attraverso il buon ambientamento degli stessi e la promozione di forme di continuità con la scuola dell'infanzia, oltre a forme di coinvolgimento della famiglia nelle proposte educative del micronido, in vista del benessere del singolo e del gruppo di cui fa parte.

- Ascolto:

Il micronido "Pianeta Coccole" opera in relazione ai bisogni espressi dal territorio e dai famigliari dei bambini. Sono indispensabili perciò la condivisione e il dialogo tra la famiglia ed il micronido.

- Attenzione alle persone svantaggiate:

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

3. Contesto, ragioni e motivazioni

3.1. Il Micronido

Il micronido "*Pianeta Coccole*" è sito in via Riviera del Brenta 76/C a Fiesso D'Artico, in provincia di Venezia.

3.2. Identità del servizio

Il micronido è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini e le bambine di età compresa fra i tre e i trentasei mesi. Concorre con le famiglie a favorire l'armonico sviluppo psico-fisico e integrazione sociale, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.

3.3. Mission educativa e di "I care"

Il Micronido "*Pianeta Coccole*" è una struttura educativa che ha come obiettivo prioritario il soddisfacimento dei bisogni affettivi, relazionali, cognitivi dei bambini che cura e accudisce per lo sviluppo armonioso della loro personalità.

È un luogo di vita quotidiana, di gioco, di apprendimento attivo, di esperienze e relazioni ricche di significato.

Offre ai bambini occasioni di socializzazione e di stimolo alle loro potenzialità con interventi educativi che sostengono l'espressione della loro iniziativa e creatività.

Altro obiettivo fondamentale è perseguire un lavoro di rete, collaborando con gli altri enti e servizi del territorio, nell'ottica della continuità educativa.

Le attività del progetto educativo si sviluppano nel rispetto delle necessità dei bambini, attraverso interventi personalizzati, che hanno come finalità primaria l'accoglienza del bambino e della sua famiglia.

L'intervento educativo e didattico del micronido "*Pianeta Coccole*" è guidato dalla seguente Mission: "valorizzare il bambino nella propria identità, considerandolo protagonista della propria storia, favorendo la crescita e lo sviluppo delle conoscenze e abilità, in alleanza educativa con la famiglia e il territorio".

3.4 Finalità del micronido

Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, il micronido e i servizi complementari favoriscono la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale e agli altri servizi esistenti.

Esso opera in stretto contatto e collaborazione con le famiglie ed in rete con altre istituzioni sociali ed educative del territorio.

Il servizio del micronido persegue i seguenti scopi:

- promozione dell'autonomia e dell'identità
- promozione dello sviluppo della personalità individuale nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etniche e sociali
- promozione della comunicazione costruttiva tra bambini, tra bambini e adulti e tra adulti
- insegnamento del rispetto dei valori della libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza e solidarietà e valorizzazione e rispetto di ogni forma di diversità.

Obiettivi del servizio:

Le suddette finalità si declinano nei seguenti obiettivi:

- offrire ascolto e risposta ai bisogni dei bambini;
- favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza;
- sviluppare le capacità e le abilità promuovendo la costruzione di competenze;
- favorire le relazioni interpersonali fra pari e bambini di età diverse attraverso progetti di intersezione;
- promuovere situazioni di cooperazione;
- garantire l'inserimento e la piena inclusione dei bambini diversamente abili attraverso piani educativi individualizzati (PEI), ai sensi delle disposizioni normative.

4. Gestione e organizzazione interna

4.1. Iscrizione al servizio

Al micronido possono essere iscritti i bambini di età compresa fra tre mesi e tre anni.

È necessario compilare la domanda di preiscrizione al servizio, scaricabile dal sito internet www.pianetacoccole.it (area download), in ogni sua parte e rispedirla mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno alla sede del micronido, sita in via Riviera del Brenta 76/C, Fiesco D'Artico (Venezia) o consegnarla presso la segreteria della struttura, al medesimo indirizzo, dalle ore 13.30 alle ore 14.30.

In alternativa, previo appuntamento, è possibile visitare la struttura e in tale occasione procedere all'iscrizione.

La graduatoria dei bambini ammessi al servizio sarà esposta nella bacheca pubblica, presso l'ingresso della struttura.

La struttura può ospitare fino ad un massimo di ventiquattro bambini di età compresa fra i tre e i trentasei mesi; del totale sei posti sono con possibilità di frequenza a part-time, diciotto con frequenza full time.

Le famiglie possono rinunciare al servizio di micronido in qualsiasi momento dell'anno (ad esclusione dei mesi di dicembre, gennaio, luglio e agosto), facendo pervenire comunicazione scritta alla segreteria della struttura almeno trenta giorni prima della data prevista per il ritiro (modulo di ritiro della frequenza – area download sito internet). La risoluzione anticipata comporterà il pagamento di un'intera mensilità per mancato preavviso.

4.2. Presentazione del servizio

Il micronido “Pianeta Coccole” è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18.30, con la richiesta del servizio di prolungamento orario di anticipo e post-scuola dalle ore 7.00 alle ore 7.30 e dalle ore 18.30 alle ore 19.00, secondo le seguenti modalità:

- accoglienza dalle ore 7.00 alle ore 9.00;
- prima uscita dalle ore 12.30 alle ore 13.00, per il part-time mattiniero e/o l’entrata dei bambini con frequenza pomeridiana;
- seconda uscita dalle ore 15.30 alle ore 16.30;
- terza uscita dalle ore 17.30 alle ore 18.30;
- per il sabato mattina, su richiesta, l’apertura del servizio è dalle ore 8.00 alle ore 12.00 ed è calcolato nella retta come costo orario, in quanto l’uscita del minore è possibile ad ogni ora.

Per le uscite posticipate e/o entrate anticipate sporadiche, al di fuori degli orari previsti per la frequenza scelta, è possibile acquistare un pacchetto ore. Al termine dell’anno educativo, qualora il pacchetto orario non sia stato usufruito totalmente, decade e non sarà possibile richiedere alcun tipo di rimborso.

Il calendario di apertura e chiusura del servizio sarà esposto sulla bacheca pubblica, presso l’ingresso della struttura entro il mese di settembre di ogni anno e consegnata copia alle famiglie.

4.3. Gli spazi del micronido

All’interno del Micronido “Pianeta Coccole”, lo spazio è organizzato affinché il bambino possa orientarsi autonomamente nei diversi ambienti e verso le varie opportunità di gioco, in base alle proprie attitudini e capacità.

L’ambiente è articolato in gruppi di lavoro omogenei per età: la struttura, infatti, dispone di sezioni e servizi con caratteristiche specifiche riferite alle diverse età dei bambini.

Gli spazi tuttavia, verranno ruotati tra i gruppi dei bambini (piccoli, medi e grandi) sulla base di una programmazione settimanale dell’attività affissa sulla bacheca pubblica.

Il giardino è uno spazio comune a tutti i bambini, usufruibile a gruppi a garanzia della sicurezza e incolumità personale.

Gli spazi adibiti al Progetto “Coloriamo l’estate” riservati agli utenti che usufruiranno del servizio nel mese di agosto sono calcolati nella disponibilità di ventiquattro posti, in base alle richieste, per bambini e bambine dai tre mesi ai tre anni. Verrà data precedenza ai bambini già iscritti al servizio educativo per l’anno in corso e in caso di posti vacanti la proposta sarà aperta a bambini esterni.

Gli spazi sono studiati ed arredati per lo svolgimento di attività specifiche, tra le quali: angolo del gioco simbolico, angolo grafico – pittorico e manipolativo, angolo delle costruzioni, atelier naturale, spazio lettura, spazio psicomotricità, etc.

È presente un ampio giardino esterno arredato, che sarà utilizzato a fini didattici e ludici in base alle esigenze.

4.4. La routine

La giornata tipo è scandita da alcuni eventi ripetuti e rituali, che infondono sicurezza e contenimento psicologico dei piccoli ospiti della struttura.

<i>orario</i>	<i>attività</i>
7.00 – 9.00	accoglienza*
9.00 – 9.30	merenda
9.30 – 9.45 / 10.00	igiene personale e cambio pannolino
9.45 / 10.00 – 11.00	proposte educative, riposo di mezz’ora per i più piccoli e preparazione per il pranzo

11.00 – 12.00	pranzo
12.00 - 13.00	gioco libero igiene personale e cambio pannolino
12.30 – 13.00	1^uscita tempo parziale mattiniero ed entrata frequenza pomeridiana
13.00 – 15.00	riposo
15.00 – 15.30	cambio pannolino e merenda
15.30 – 16.30	gioco libero 2^ uscita tempo pieno e tempo parziale pomeridiano
16.30 – 17.00	proposte educative
17.00 – 17.30	merenda e cambio pannolino, uscita tempo parziale pomeridiano
17.30 – 18.30	3^ uscita tempo lungo
18.30 – 19.00	servizio di prolungamento*
18.00 – 19.00	uscita tempo pieno pomeridiano

Giornata tipo al “Coloriamo l’estate” (mese di agosto)

Bambini fascia d’età 3 mesi – 3 anni

<i>orario</i>	<i>attività</i>
7.00 – 9.00	accoglienza *
9.00 – 9.30	merenda
9.30 – 9.45 / 10.00	igiene personale e cambio pannolino
9.45 - 10.00 / 11.00	attività in base alla programmazione settimanale, riposo per i più piccoli e preparazione per il pranzo
11.00 – 12.00	pranzo
12.00 – 13.00	gioco libero
12.00 – 13.00	igiene personale e cambio del pannolino
12.30 - 13.00	1^uscita tempo parziale mattiniero ed entrata frequenza pomeridiana
13.00 – 15.00	riposo
15.00 – 15.30	cambio pannolino e merenda
15.30 – 16.00	2^ uscita tempo pieno e tempo parziale pomeridiano
16.00 – 19.00	servizio di prolungamento, alle ore 17.00 merenda e cambio pannolino. L’uscita può avvenire in qualsiasi momento

*L’orario dalle 7.00 alle 7.30 (7.00 – 8.00 durante il mese di agosto) per l’accoglienza e dalle 18.30 alle 19.00 (16.30 – 19.00 durante il mese di agosto) per il ritiro del bambino è considerato anticipo dell’orario e/o posticipo, pertanto prevede un costo supplementare alla retta forfettaria mensile o settimanale.

Per il bene del bambino è importante che lo stesso non si fermi per più di dieci ore consecutive al servizio.

4.5. L’ambientamento dei bambini

L’inserimento è un momento delicato, esso rappresenta il primo distacco dalla famiglia, un passaggio di grande impatto emotivo per tutte le persone che ne sono coinvolte: bambino in primis, famiglia ed educatori. È importante creare una continuità tra famiglia e nido, attraverso l’ambientamento progressivo del bambino al nuovo ambiente.

Durante questa fase, il bambino ha bisogno di poter contare su punti di riferimento spaziali e relazionali, su scansioni temporali ritualizzate e precise.

Una prima condizione importante è la presenza di un genitore nel primo periodo di frequenza al micronido che può variare (da un minimo di una settimana ad un massimo di un mese), in modo da offrire al piccolo una base sicura perché possa affrontare ed elaborare il distacco dalle figure parentali per avviare nuove possibilità di rapporto.

Nell'arco di questo periodo è richiesta la presenza di un genitore all'interno della sezione, definita con gradualità secondo le necessità del bambino.

4.6. Le attività

La progettazione educativa delle attività ha origine dalla conoscenza delle fasi evolutive, delle abilità e competenze, curiosità, atteggiamenti esplorativi e costruttivi del bambino, e si attua a partire dall'osservazione dei comportamenti individuali e di gruppo.

Dopo un iniziale periodo di osservazione, successivo all'ambientamento, la progettazione consiste nell'elaborazione degli interventi educativi in funzione delle esigenze di ciascun bambino e nella predisposizione delle condizioni più idonee ad uno sviluppo armonico di tutte le dimensioni della personalità.

Le proposte possono essere così suddivise:

- attività psicomotoria;
- attività grafico – pittorica e manipolativa;
- attività per lo sviluppo del pensiero simbolico;
- attività a carattere costruttivo;
- attività con materiale naturale (cesto dei tesori – gioco euristico);
- attività per lo sviluppo del linguaggio (letture, canzoni, etc.).

4.7. Il micronido e la famiglia

Il servizio educativo valorizza il ruolo delle famiglie come soggetti attivi e partecipi, nell'ottica dell'alleanza tra agenzie educative.

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

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

- colloquio pre – ambientamento;
- colloquio post – ambientamento;
- colloquio individuale su richiesta della famiglia o del personale educativo;
- riunione di presentazione del servizio (riservata ai nuovi iscritti);
- riunione di presentazione della progettazione educativa annuale (nel mese di ottobre);
- riunioni di monitoraggio suddivise in itinere (nel mese di febbraio) e finali (nel mese di luglio, in occasione della conclusione delle attività inerenti la progettazione educativa);
- uscita didattica per tutti e uscita alla scuola dell'infanzia per i bambini uscenti;
- momenti di convivialità (occasioni di festa).

4.8. Regolamento sanitario

I bambini possono frequentare il servizio educativo solo se in buone condizioni di salute o tali da non pregiudicare la salute degli altri utenti.

In caso di assenza per malattia superiore o uguale a cinque giorni consecutivi (compresi sabato, domenica, festivi), la riammissione del bambino al micronido è subordinata alla presentazione della semplice autocertificazione al personale educatore del servizio, firmata dal genitore o chi ne fa le veci (L.R. n. 1 del 24/01/2020 "Disposizioni di adeguamento ordinamentale 2019 in materia di politiche sanitarie e di politiche sociali"). Si precisa che, stante la non obbligatorietà, il certificato medico in caso di assenze superiori ai cinque giorni in questa struttura è gradito, nell'ottica di una maggiore tutela e garanzia della salute propria e altrui.

Per malattie di durata inferiore a cinque giorni è sufficiente un'autocertificazione (vedi allegato n. 3 Regolamento medico) firmata dal genitore o da chi ne fa le veci.

Il personale della struttura non è autorizzato alla somministrazione di farmaci, ad eccezione dei farmaci salvavita.

Eventuali terapie farmacologiche verranno somministrate al bambino, da parte del personale educativo, solo in casi gravi e se verrà presentata l'autorizzazione del genitore firmata e la prescrizione medica nella quale venga specificato chiaramente il dosaggio, la frequenza e le modalità di somministrazione del farmaco stesso sollevando il personale da qualsiasi responsabilità penale e civile (vedi allegato n. 4 Regolamento medico).

4.9. L'alimentazione

Il micronido per il pranzo si affida ad una mensa specializzata esterna, che fornisce i pasti già pronti per il servizio di scodellamento e somministrazione, gestito direttamente dal personale in possesso dei requisiti specifici per tale mansione (attestato di HACCP).

I menù presentati ai bambini vengono studiati ed elaborati nel rispetto delle linee guida in materia di qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica e validati dal servizio di igiene alimentare dell'Ulss di competenza della ditta di ristorazione che fornisce i pasti.

Per i bambini che presentano eventuali intolleranze certificate dal pediatra e/o per motivi religiosi è possibile richiedere un menù diversificato.

Non sono ammessi cibi e bevande portati da casa.

4.10. Corredino personale del bambino

È necessario che il bambino disponga di:

- un cambio intimo (body o canottiera e slip);
 - un paio di calzini antiscivolo;
 - un cambio di vestiario completo, adeguato alla stagione (maglietta, pantaloni comodi, calzini normali e antiscivolo);
 - lenzuolo per il riposo (solo la parte sopra, il lenzuolo sotto e la copertina sono forniti dalla struttura);
 - succhiotto/biberon/oggetto transizionale (se usati) da lasciare in struttura, verranno lavati e disinfettati dagli operatori giornalmente o all'esigenza.
- Qualora non fosse possibile lasciare queste cose al nido, è opportuno portarle quotidianamente se il bambino ne fa uso, al fine di rendergli la permanenza serena.
- un paio di stivaletti in gomma;
 - un cappellino in base alla stagione (per uscire in giardino).

Quando nell'armadietto personale si trova il cambio sporco, è opportuno portarne uno di pulito il giorno seguente.

La struttura dispone di cambi propri per le emergenze, se il bambino rincasa con indumenti con la scritta "cambio nido", questi ultimi vanno lavati e restituiti al personale quanto prima.

Al momento dell'iscrizione ad ogni bambino verrà consegnato un corredino (a pagamento) composto da due bavaglini, due asciugamani ed una sacca.

Tutti gli indumenti e oggetti devono essere contrassegnati con il nome del bambino.

Il tutto va utilizzato nella settimana di frequenza e portato a casa al termine della stessa, la famiglia è responsabile del reintegro della biancheria nel giorno del lunedì o nel corso della settimana se necessario, al fine di garantire i cambi necessari durante il giorno.

4.11. L'abbigliamento

Per permettere al bambino di muoversi più liberamente e di acquisire più facilmente l'autonomia personale nella vestizione e svestizione, cura e igiene personale (a seconda dell'età) si richiede un abbigliamento comodo.

Eventualmente è possibile lasciare un cambio differente per altre necessità nel proprio armadietto avvisare il personale alla mattina, che avrà cura di farlo indossare come richiesto.

5. Coordinate pedagogiche

Il micronido "Pianeta Coccole", attraverso la sua esperienza e il continuo aggiornamento del personale, definisce le linee pedagogiche – educative cui si ispira per costruire, definire e organizzare la gestione del servizio.

Le linee di riferimento sono essenzialmente due:

1. Pedagogia delle relazioni.

2. Pedagogia del fare.

Con la prima si intende entrare in contatto con l'altro nel rispetto di chi ci si trova di fronte.

Le relazioni al nido sono molteplici: tra bambini, tra educatore e bambini e tra educatore e genitori e sono di estrema importanza.

È importante che i bambini, che stanno vivendo la fase egocentrica, si percepiscano parte di una collettività e riconoscano la figura dell'educatore come altro punto di riferimento nel ruolo differente da quello materno.

Nell'ottica di un'alleanza di continuità tra le due agenzie educative, vengono promossi incontri individuali e riunioni, con cadenza periodica.

Per quanto concerne invece la **pedagogia del fare**, trova i suoi riferimenti nell'orientamento pedagogico di Maria Montessori¹. Il bambino è al centro della vita del nido, delle attività di routine e delle attività riguardanti il progetto. Tutto è pensato ed organizzato a misura di bambino, dalla scansione della giornata all'organizzazione degli spazi per l'attività.

Il micronido "Pianeta Coccole" si orienta verso i principi della pedagogia montessoriana.

6. Personale

Il personale del micronido, in base alla capacità recettiva della struttura e nel rispetto delle normative vigenti (DGR 84/2007), è così formato:

- un'educatrice e legale rappresentante, titolare del servizio;
- una coordinatrice pedagogica esterna (come da progetto);
- tre educatrici;
- due personale ausiliario.

La titolare del servizio, la coordinatrice pedagogica esterna e le educatrici costituiscono il "Team del personale educativo".

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio conforme alla normativa vigente e alla mansione corrispondente, in numero proporzionale alla capienza del servizio.

In caso di assenza del personale, sarà garantito il personale supplente.

7. Gestione della qualità

¹ Maria Montessori (1870 – 1952) è stata un'educatrice, pedagogista, filosofo, medico e scienziata italiana, nota per il metodo educativo che prende il suo nome.

7.1. Impegni concreti di qualità

Il micronido “Pianeta Coccole” si impegna a garantire agli utenti il rispetto di standard di qualità nell’ambito delle seguenti aree specifiche attinenti all’erogazione del servizio:

- qualità professionale;
- qualità degli ambienti;
- qualità alimentare;
- qualità della partecipazione delle famiglie.

Inoltre, si ritiene che al fine di migliorare la qualità del servizio offerto all’utente, è importante rilevare il livello di soddisfazione dei genitori dei bambini inseriti e del personale che opera in struttura.

Durante l’anno è prevista la somministrazione alle famiglie e agli operatori di un questionario di rilevazione della soddisfazione.

7.2. Gestione dei reclami

Il micronido “Pianeta Coccole”, in un’ottica di miglioramento continuo del servizio, si impegna a raccogliere le osservazioni, gli eventuali reclami e i suggerimenti che i partecipanti alla vita sociale del micronido intendono presentare, compilando l’apposito modulo reperibile presso la bacheca pubblica del servizio.

La struttura, nel rispetto della privacy, si impegna a rispondere anch’essa in forma scritta entro breve periodo, al fine di trovare una tempestiva soluzione alle eventuali questioni oggetto del reclamo.

8. Verifica e valutazione

8.1. Strumenti e tempi di rilevazione nel rispetto degli standard

Per rilevare la soddisfazione delle famiglie relativamente alla qualità dei servizi e delle proposte erogate dal micronido, solitamente durante il mese di maggio verrà consegnato ai genitori dei bambini frequentanti con regolarità, un questionario anonimo.

I risultati elaborati verranno resi noti.

8.2. Rilevazione di soddisfazione dell’utenza

I dati di tale analisi sono utilizzati per definire meglio il progetto e i requisiti dei processi offerti, per verificare le procedure interne adottate per l’organizzazione e l’erogazione del servizio, e anche per definire possibili azioni di miglioramento in risposta sia alle esigenze espresse che a quelle implicite. Tale monitoraggio viene effettuato dalla titolare con l’aiuto delle educatrici e della coordinatrice pedagogica esterna.

9. Informazioni

Micronido “Pianeta Coccole”

via Riviera del Brenta 76/C, Fiesso D’artico, Venezia

Telefono: 041 24 34 902

email: inf@pianetacoccole.it

web site: www.pianetacoccole.it

La titolare

Sartori Stefania

Carta dei servizi aggiornata al 16 marzo 2020