



## CARTA DEI SERVIZI



## SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA

EDIZIONE DEL 3 GENNAIO 2022



AUTORIZZATI E ACCREDITATI L.R.22/2002 E DGR 84/07





## **INDICE GENERALE**

- 1. PREMESSA**
- 2. INTRODUZIONE**
- 3. PRINCIPI FONDAMENTALI della “CARTA DEI SERVIZI”**
- 4. PRESENTAZIONE Di SPAZIO APERTO SOCIETA’ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**
- 5. DEFINIZIONE DEI SERVIZI**
- 6. I PRINCIPI ISPIRATORI DEL NOSTRO AGIRE**
- 7. FINALITA’ E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI**
- 8. OBIETTIVI GENERALI DELLA PROGETTAZIONE SOCIO-PEDAGOGICA**
- 9. PRESUPPOSTI PER UN SERVIZIO DI QUALITA’**
  - 9.1 Certificazione di qualità**
- 10. PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO**
  - 10.1 Rapporti con il territorio**
- 11. FIGURE PROFESSIONALI**
- 12. MODALITA’ DI ACCESSO AI SERVIZI E TARIFFE APPLICATE**
- 13. FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI**
- 14. AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO**
- 15. LA GIORNATA TIPO NELLE STRUTTURE**
- 16. TUTELA DEGLI UTENTI**
- 17. COSA OFFRE IL SERVIZIO**
- 18. STANDARD ED IMPEGNI DI QUALITA’**

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus, nasce da un ventennale percorso di crescita, di costante sviluppo e rinnovamento dell'attività della Cooperativa nel corso degli anni.

Mettere nero su bianco non significa arrestare questo processo, ma al contrario, renderlo visibile condividendolo con tutti.

La Carta dei Servizi vuole essere, da un lato, una guida informativa rispetto alla tipologia dei servizi, alle possibilità di accesso e alle modalità di offerta degli stessi e, dall'altro, vuole porsi come occasione di costante verifica sia da parte dei gestori che da parte dei fruitori.

Per questo motivo la Carta dei Servizi sarà un documento costantemente in movimento, verrà rivista ed eventualmente modificata ogni qualvolta il lavoro costante di osservazione e verifica degli operatori e i suggerimenti e la partecipazione delle famiglie porteranno dei cambiamenti nel nostro modo di operare. La Carta dei Servizi vuole essere strumento di confronto sia per gli operatori interni che per gli esterni ai quali desideriamo chiedere, e nel contempo offrire, una fattiva collaborazione perché quanto scritto nella Carta possa essere realtà vissuta.

*La stesura è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio del 27/01/1994 e succ. modifiche/integrazioni.*

*“..Ai fini della suddetta direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146..... Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza...”*

La Carta dei Servizi diventa quindi strumento fondamentale per garantire la trasparenza dei servizi e raggiungere un maggior coinvolgimento di tutti i soggetti interessati.

*Il Consiglio di Amministrazione*

## 2. INTRODUZIONE

Questa “Carta dei Servizi” descrive i servizi all’infanzia offerti da Spazio Aperto al fine di favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti attraverso il rispetto delle disposizioni normative in tema di Qualità dei servizi.

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA dei SERVIZI”

### **Eguaglianza e Imparzialità**

Osserviamo il principio di eguaglianza per tutti i nostri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell’obiettività e dell’equità senza preclusione di differenze di genere, razza e religione.

### **Chiarezza e Trasparenza**

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dall’Asilo Nido e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

### **Partecipazione**

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.

### **Efficienza ed Efficacia**

Ci impegniamo costantemente nel perseguire l’obiettivo del “miglioramento continuo” secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

### **Continuità e Sicurezza del servizio**

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. Qualora l’erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell’ente, vi è l’impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

## **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

## **4. PRESENTAZIONE DI SPAZIO APERTO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus è nata il 30.06.93 in osservanza dei disposti della Legge 381 dell'8.11.1991, che regola l'attività specifica delle cooperative sociali. L'oggetto sociale della cooperativa, rientra nella tipologia delle cooperative sociali di tipo A della citata Legge 381, ed è rivolto allo svolgimento dei servizi socio-sanitari ed educativi.

La nostra impresa, cooperativa sociale, trova la propria radice nei principi e nei valori enunciati nell'art. 1 della legge 381/91 e cioè **“perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini”**.

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus rientra tra gli organismi non lucrativi di utilità sociale (onlus) previsti dal D.Lgs. 460/97.

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus realizza il suo impegno sociale attraverso l'erogazione di servizi a differenti tipologie di utenti, quali anziani, minori, portatori di handicap, stranieri, psichiatrici e disagiati sociali.

**Riportiamo qui di seguito i principali servizi svolti:**

**Servizio di Assistenza Diurna a Minori:**



Questo servizio viene erogato in diverse tipologie di strutture, quali:

*Asilo Nido (3 mesi – 3 anni)*

*Micro Nido (3 mesi – 3 anni)*

*Asilo Nido Integrato (3 mesi – 3 anni)*

*Nido Aziendale (7 mesi – 3 anni) in general contractor*

### **General Contractor Consorzio Sol.Co. Verona**

Il Nido Aziendale Giocamondo è gestito in regime di General Contractor con il Consorzio Sol.Co. Verona.

La funzione di General Contractor consiste nell'attività di acquisizione e stipula di contratti per la gestione di servizi da parte del Consorzio, in nome e per conto di una o più delle proprie cooperative socie, qualora si presenti l'opportunità o ne venga fatta esplicita richiesta dalle stesse e/o dall'ente pubblico/privato.

Successivamente alla stipula della convenzione fra il Consorzio e l'Ente Pubblico/privato, la realizzazione del servizio viene affidata alla cooperativa e/o alle cooperative socie individuate e selezionate per la gestione.

### **Servizio di Assistenza Residenziale ad Anziani presso:**

- ☺ **Centro di Servizi comunale per persone anziane non autosufficienti** di Lazise, per 25 posti letto per non autosufficienti
  
- ☺ **Centro di Servizi per persone anziane non autosufficienti** di Castelnuovo del Garda “Residenza Anni d’Argento”, per 29 posti letto per non autosufficienti

## Servizio di Assistenza Residenziale in gruppi appartamento per soggetti psichiatrici o disagiati sociali, quali:

- ☺ n. 3 gruppi appartamenti a Bussolengo e n. 1 a S. Ambrogio di Valpolicella per utenti psichiatrici in convenzione con l'ULSS 9
- ☺ n. 2 appartamenti per disagiati sociali, a Bussolengo, in convenzione con il Comune di Bussolengo
- ☺ n. 8 appartamenti per disagio abitativo concessi in comodato gratuito dall'Ass.ne San Benedetto (Caritas)
- ☺ n. 1 struttura per disagiati sociali a Castelnuovo del Garda *"Il Pozzo dell' Amicizia"*

## Servizi socio-sanitari ed educativi in convenzione con l'Azienda ULSS9 e con Enti Pubblici e/o direttamente con privati:

- gestione di n. 1 Centro Diurno per pazienti psichiatrici
- servizio riabilitativo di logopedista
- gestione servizio sociale di base
- gestione servizio di interventi individualizzati
- gestione servizio di assistenza domiciliare ad anziani e minori
- gestione servizi socio sanitari presso le case di riposo
- gestione servizio socio – educativo a minori /interventi individualizzati
- gestione di centri ricreativi estivi
- gestione di servizi per richiedenti protezione internazionale
- gestione ambulatorio non medico SPAZIO SALUTE BENESSERE a Parona (VR)
- gestione servizio accoglienza richiedenti protezione internazionale

## 5. DEFINIZIONE DEI SERVIZI

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus eroga i propri servizi all'infanzia attuando tipologie di servizio regolamentate dalla Legge Regionale nr. 32 del 1990 e dalla L.R. 22/02, definite espressamente nel seguente modo :

**“L'ASILO NIDO”** “è un servizio di interesse pubblico rivolto alla prima infanzia e ha finalità di assistenza, di socializzazione e di educazione nel quadro di una politica dei diritti dell'infanzia. L'asilo nido è destinato a bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni “. L'asilo nido si articola in gruppi pedagogici costituiti con riferimento all'età, allo sviluppo e all'autonomia psico-motoria raggiunta dai bambini e al rapporto numerico operatore-bambino. (cap. ricettiva: min. 30 e max 60 bambini\*)

**“IL MICRONIDO”** è un servizio educativo per l'infanzia di interesse pubblico, organizzato per accogliere i bambini fino ai 3 anni d'età. L'organizzazione deve prevedere la permanenza del bambino con la possibilità di usufruire del pasto e del riposo. Purché siano strutturati spazi, distinti da quelli della restante utenza, nonché specificatamente organizzati per i lattanti, è possibile che il servizio accolga i bambini dai 3 mesi d'età. (cap. ricettiva: min. 8 e max 12 bambini\*)

**“IL NIDO AZIENDALE”** è un servizio educativo per l'infanzia di interesse pubblico, organizzato per accogliere i bambini fino ai 3 anni d'età. L'organizzazione deve prevedere la permanenza del bambino con la possibilità di usufruire del pasto e del riposo. La struttura è inserita nel quadro di una politica di tutela dei diritti dell'infanzia, di armonizzazione dei tempi di lavoro e di cura in risposta alle esigenze del nucleo familiare. (cap. ricettiva: min. 30 e max 60 bambini\*)

L'ASILO NIDO INTEGRATO " è un servizio diurno strutturato in modo simile ad un asilo nido; è collocato nello stesso edificio della scuola materna e svolge attività socio educativa mediante collegamenti integrativi con le attività della scuola materna secondo un progetto concordato tra soggetti gestori. Può essere aperto solo se la scuola materna esiste già ed è autorizzata e accreditata secondo le procedure previste dal Ministero della Pubblica Istruzione, ha finalità Sociale ed educativa. Utenza Bambini fascia nido: lattanti-divezzi fino massimo 3 anni d'età (sezione). (Capacità ricettiva minimo 12 massimo 32\* bambini)

\*si può prevedere l'iscrizione del 20% in più rispetto alla capacità ricettiva massima consentita dalla dimensione della struttura (di conseguenza la presenza contemporanea dei bambini può essere riferita a tale valore)

## 6. I PRINCIPI ISPIRATORI DEL NOSTRO AGIRE

- **accoglienza, rispetto e valorizzazione** di ogni bambino e di ogni individuo in quanto persona, unica e irripetibile.
- **importanza del gioco** quale strumento fondamentale nella crescita e nello sviluppo della personalità umana: non semplice utilizzo di giocattoli, ma attività ludica che si basa sul saper fare, sul ricreare in modo attivo il mondo circostante. Gioco come momento sociale di scambio fra bambini e fra adulti e bambini, nel quale si intrecciano aspetti cognitivi e affettivi e vengono favoriti comportamenti di esplorazione, trasformazione, manipolazione e scoperta dei materiali e del mondo.
- **valorizzazione del ruolo della famiglia** quale ambito privilegiato e naturale di crescita e di sviluppo del bambino. Il nido viene quindi inteso come luogo di vita nel quale bambini educatori e genitori

condividono l'avventura del crescere.

■ **sostegno alla coppia** nella condivisione del ruolo di genitori/educatori mediante occasioni di incontro, scambio e confronto in un clima accogliente e rispettoso delle peculiarità culturali ed esperienziali che caratterizzano ogni singola famiglia.

■ **disponibilità al cambiamento**, per mezzo di una formazione permanente e l'apertura al confronto con altre realtà educative per favorire la sperimentazione e la progettazione di nuovi percorsi.

Tutto questo è nato e cresciuto grazie alla passione, al lavoro, alla dedizione di tutti e grazie soprattutto alla fiducia di tutti coloro che hanno scelto e creduto nei nostri servizi. Ed è proprio a questi ultimi che destiniamo la CARTA DEI SERVIZI, che vuole essere uno strumento di informazione, di costante aggiornamento e di fattiva collaborazione.

## 7. FINALITÀ E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

I servizi all'infanzia gestiti da Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus presentano delle **finalità irrinunciabili e trasversali** per le diverse tipologie, qui sotto riportate:

🌀 **idea di bambino come protagonista della propria esperienza**, dove il servizio è in grado di offrire opportunità educative grazie alla presenza di educatori che accompagnano lo sviluppo del bambino, tenendo conto dei processi di sviluppo individuali, rispettandone i ritmi personali e favorendo la formazione della personalità;

🌀 **ruolo centrale della famiglia** nella creazione di comunicazione tra individuo e società. Affinché ciò avvenga nel

riconoscimento reciproco di una valenza sociale, diviene necessario superare la logica unidirezionale della prestazione (tra chi offre e chi riceve), per favorire una logica del fare insieme in cui i bambini e le loro famiglie siano non più destinatari, ma soggetti la cui azione è imprescindibile per realizzare l'iniziativa, darvi spessore e contenuto;

 **flessibilità**, come capacità di accogliere i bisogni del territorio, come possibilità di rimodellare il progetto anche in relazione alle richieste delle famiglie. L'importante è accogliere le richieste del genitore che insieme all'equipe di lavoro potrà condividere i parametri scelti e condivisi, derivanti dal modello pedagogico di riferimento; valutare l'opportunità di accogliere le richieste e negoziare con i genitori stessi possibilità diverse: possibilità che tengano conto delle esigenze dei bambini e delle bambine. Solo così potremo avere quella che si chiama una buona flessibilità educativa;

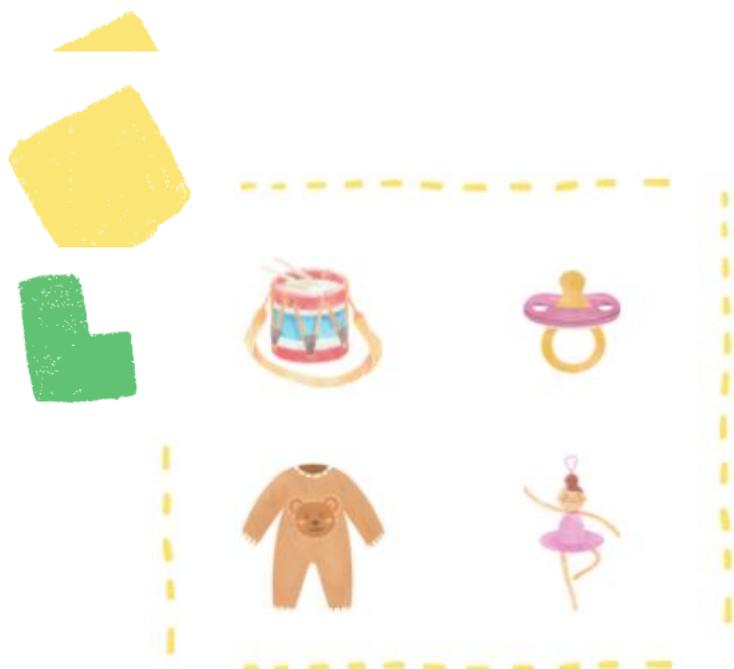
 **forte professionalità degli operatori**, anche attraverso la formazione permanente. Diventa fondamentale, quindi, la formazione, per far sentire le persone coinvolte e partecipi degli obiettivi, per riconoscersi e sentirsi riconosciute nel servizio, per essere valorizzate in base alle competenze e all'esperienza;

 **presenza di un coordinatore pedagogico dell'area minori** con adeguata preparazione psico-pedagogica;

 **programmazione educativa** che, tenendo conto dei vari ambiti di sviluppo del bambino, ne promuova lo sviluppo globale;

 **lavoro di rete**, fare propria una visione dell'agire meno improntata alla linearità causa - effetto e più orientata all'idea di processo, attraverso cui i diversi soggetti (enti pubblici, privati, agenzie educative, ecc.) partecipino ad un'azione comune nella realizzazione di finalità e compiti.

Concludendo possiamo affermare che la realizzazione di strutture per l'infanzia da parte di Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus è finalizzata a fornire **contesti "buoni" dove i bambini crescono, agevolando la famiglia ed in particolare la donna, nell'ambito lavorativo.**



## 8. OBIETTIVI GENERALI DELLA PROGETTAZIONE SOCIO-PEDAGOGICA

Il 31 marzo 2021 il Ministero dell' Istruzione ha presentato le **Linee pedagogiche per il sistema integrato “zerosei”** approvate dalla Commissione nazionale per il Sistema integrato di educazione e di istruzione.

Le Linee si compongono di sei parti; la prima e la sesta hanno un taglio più istituzionale, il cuore del documento è più prettamente pedagogico.

### Parte I – I diritti dell’infanzia

**Il sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita ai sei anni ha la finalità di garantire a tutte le bambine e a tutti i bambini pari opportunità di sviluppo delle proprie potenzialità sociali, cognitive, emotive, affettive, relazionali in un ambiente professionalmente qualificato, superando disuguaglianze e barriere territoriali, economiche, sociali e culturali. Per realizzare tali obiettivi il sistema integrato propone una visione unitaria per un percorso educativo storicamente distinto in due segmenti: lo 0-3, che comprende i servizi educativi, e il 3-6, che corrisponde alle scuole dell’infanzia.**

### Parte II – Un ecosistema formativo

**I bambini vivono oggi in un ecosistema nel quale le molteplici influenze culturali si incontrano ma non sempre si riconoscono. Non sono culture legate solo all’origine dei genitori, ma anche culture educative, scelte familiari che riguardano i valori, i regimi di vita dei bambini, la salute, l’alimentazione, le regole e lo stile delle relazioni, i linguaggi e i rapporti con i diversi media. I servizi educativi e le scuole dell’infanzia operano in questo contesto complesso e in continuo movimento e sono chiamati a rinsaldare l’alleanza educativa con le famiglie, ad operare in continuità con il**

territorio, a promuovere e diffondere i valori irrinunciabili e non negoziabili della Costituzione.

### **Parte III – La centralità dei bambini**

L'infanzia è un periodo della vita con dignità propria, da vivere in modo rispettoso delle caratteristiche, delle opportunità, dei vincoli che connotano ciascuna fase dell'esistenza umana. **L'infanzia non è da intendersi in alcun modo, né concettualmente né operativamente, come preparatoria alle successive tappe: ciascuna età va vissuta con completezza, distensione e rispetto per i tempi personali.** Le accelerazioni, le anticipazioni, i “salti” non aiutano i bambini nel percorso di crescita individuale, ma li inducono a rincorrere mete individuate per loro dagli adulti. Ciascun bambino, con la sua unicità e diversità, deve essere al centro dell'azione educativa e protagonista del suo percorso di sviluppo.

### **Parte IV – Curricolo e progettualità: le scelte organizzative**

Il termine “curricolo” proposto alle scuole dell'infanzia dalle Indicazioni Nazionali è inusuale e assai dibattuto per i servizi 0-3, dove più frequentemente si usa il termine “progetto pedagogico”. L'idea di un **curricolo unitario**, d'altra parte, è una prospettiva che può favorire la costruzione della continuità 0-6, la comunicazione con i genitori, la valutazione e la rendicontazione della qualità del servizio. Spazi, arredi, materiali, tempi, organizzazione dei gruppi, attività, intenzionalità pedagogica sono elementi costitutivi del curricolo.

### **Parte V – Coordinate della professionalità**

La progettazione e l'organizzazione educativa dei servizi 0-3 e delle scuole dell'infanzia si fondano sull'attività collegiale del gruppo di lavoro. **La collaborazione all'interno del gruppo rappresenta quindi uno dei tratti peculiari della professionalità degli educatori/insegnanti e del personale ausiliario.** L'intreccio continuo e collegiale tra osservazione, documentazione,

autovalutazione e valutazione formativa, progettazione caratterizza l'agire educativo.

## Parte VI – Le garanzie della governance

I servizi educativi e le scuole dell'infanzia sono beni fragili e le difficoltà derivanti dalla recente pandemia ne hanno dato una ulteriore conferma. La scuola e in particolare il sistema educativo 0-6 necessitano di attenzioni continue, investimenti economici e culturali, scelte politiche, amministrative e pedagogiche. **Interventi strategici per la realizzazione del sistema integrato sono quelli che fanno leva sul coordinamento pedagogico, la formazione in ingresso e continua del personale, la diffusione delle sezioni primavera e dei Poli per l'infanzia.**

I principi enunciati nel documento diventano pratica quotidiana attraverso la creazione del “progetto pedagogico” Spazio Aperto che tenga conto dei diritti, delle caratteristiche psicologiche dei bambini e delle loro necessità.

Gli **obiettivi della progettazione Socio-Pedagogica** si basano quindi sulle conoscenze teoriche riguardanti le fasi dello sviluppo del bambino/a, sulle più attuali osservazioni sistematiche condotte in questi anni all'interno dei servizi educativi alla prima infanzia.

Tali obiettivi sono:

 sviluppare in maniera equilibrata le aree senso-motoria percettiva, cognitiva, affettivo-emotiva e sociale del bambino/a;

 sviluppare la capacità relazionale fra i bambini coetanei, tra bambini di età differenti, fra bambini ed adulti;

 promuovere la conquista di un adeguato livello di autonomia;



garantire la corresponsabilità educativa tra le varie figure significative che agiscono all'interno delle varie strutture;



partecipazione attiva delle famiglie, favorendo l'incontro ed il confronto.

**Il Nido è un servizio a valenza educativa che si affianca alla famiglia per offrire ai bambini e alle bambine esperienze adeguate ai loro bisogni di crescita. E' un ambiente pensato per favorire l'equilibrato sviluppo fisico e psichico dei bambini e quindi la strutturazione dell'identità valorizzando le sollecitazioni che ciascun bambino riceve dall'ambiente familiare. Nel nido, bambini e adulti condividono il piacere di giocare, parlare, esplorare e scoprire l'ambiente che li circonda.**

**E' un servizio in cui le relazioni hanno molta importanza: dallo stabilirsi di un buon clima affettivo nell'accoglienza di bambini e genitori, alla costruzione di un rapporto di fiducia con la famiglia.**

Centrale nel progetto educativo del nido è l'idea di un bambino competente, attivo nel costruire i suoi processi di conoscenza, capace di esprimere interessi e bisogni che richiedono un'attenzione individualizzata anche se non sempre esclusiva, da parte dell'adulto. Proprio per queste motivazioni il ruolo dell'educatrice assume un valore rilevante: predispone l'ambiente, gli spazi e i materiali, rispettando il più possibile i tempi e i ritmi personali di ciascun bambino.

La curiosità e il desiderio di esplorazione sono incoraggiati e sostenuti dando spazio alle soluzioni trovate dai bambini, al diritto di provare, di sbagliare e di misurarsi con gli altri.



## Attenzione alla valorizzazione delle differenze\_\_\_\_\_

**L'asilo nido è un luogo che accompagna la crescita dei bambini e delle bambine nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa di ciascuno. Garantisce l'integrazione dei bambini con abilità diverse e svolge azioni di prevenzione contro ogni forma di emarginazione derivante da svantaggio psico-fisico e sociale.**

Il nido, inoltre si propone di porre attenzione alla valorizzazione delle differenze di genere, culturali, cognitive, affettive, di abilità nella consapevolezza che esse possono costituire un punto di partenza per una crescita più serena e più equilibrata, per una relazione più ricca e aperta fra bambini e tra adulti e bambini.

**Nella stesura del progetto educativo si parla di "bambino" in senso lato che contempla senza alcuna differenza i bambini e le bambine.**

## La programmazione dell'uso degli spazi\_\_\_\_\_

Prendersi cura dei bambini piccoli significa costruire una buona relazione con loro, saperli osservare, rispondere alle loro esigenze, contenerli emozionalmente e quindi saper creare per loro un ambiente accogliente, ricettivo, che favorisca la loro crescita e, nello stesso tempo, li rassicuri e stimoli la loro creatività; in questo modo i bambini possono raggiungere una maggiore autonomia.

**La progettazione e l'organizzazione dell'ambiente costituiscono un aspetto fondamentale dell'azione educativa. L'ambiente del nido è il luogo in cui avvengono i rapporti educativi, il contesto carico di significati affettivi, di connotazioni educative e formative, lo spazio degli affetti, dove ciò che conta è come ci si sente al suo interno, dove si sviluppano vissuti, memorie, affetti, attraverso i quali il bambino sperimenta e costruisce la sua identità.**

Nello spazio si cresce e si educa. Dunque i criteri con i quali vengono suddivisi gli ambienti, sistemati gli arredi, collocati i giochi e i materiali, raccontano l'identità di un nido, parlano dello stile educativo.

Gli spazi sono dunque diversificati, per consentire diverse opportunità: stare in tanti o stare da soli, esplorare, sviluppare l'autonomia, fermarsi in "zone" morbide di intimità o di relazioni. All'interno della sezione o di altri spazi all'interno del nido, vengono predisposti alcuni ambienti, con proposte di attività diverse, luoghi che vengono di solito chiamati "angoli", zone-gioco nelle quali si presentano alcune situazioni che ricreano ambienti o suggeriscono azioni coordinate. Sono spazi che si presentano ordinati e raccolti, progettati con lo scopo di offrire un'atmosfera familiare e a misura di bambino.

## Il rapporto con la famiglia

---

Fondamentale per la pedagogia dei nostri nidi è l'attenzione particolare al rapporto con la famiglia inteso come conoscenza iniziale, interscambio, collaborazione e passaggio di contenuti reciproci durante l'arco di permanenza del bambino al nido. E' infatti importante conoscere la storia di ogni bambino e il suo vissuto per poter meglio capire il presente e creare quella continuità che rappresenta poi un'occasione privilegiata di rapporto personalizzato.

La famiglia riveste un ruolo centrale e protagonista all'interno della vita del nido, con la sua partecipazione definisce l'essenza stessa del nido e il benessere dei bambini. I due conduttori (nido-famiglia) trovano un reciproco arricchimento da una continua e proficua relazione.



Tutto ciò è possibile con un atteggiamento di disponibilità all'incontro e di ascolto attento e rispettoso da parte del gruppo di lavoro che permetta la costruzione di un ponte significativo tra servizio e famiglia.

Partendo da questa consapevolezza crediamo essenziale fin dall'inizio dell'esperienza-nido, offrire un ventaglio di occasioni diversificate di incontri fra le famiglie e il nido.

## I colloqui

---

I colloqui hanno un duplice significato: da un lato questi momenti di incontro con la famiglia danno l'opportunità agli educatori del nido di "familiarizzare", rompendo spesso quei rapporti formalizzati fatti di semplici informazioni e avviando un rapporto di conoscenza e fiducia reciproca tra adulti; dall'altro lato si ha l'opportunità di conoscere oltre la storia del bambino anche il suo mondo, il suo spazio, i suoi giochi, la sua relazione con le cose e con gli altri. Questo passaggio di informazioni sulle abitudini dei bambini permette un inserimento "a misura di ogni bambino", cioè progettato e predisposto appositamente per lui.

## Incontri di gruppo

---

Oltre ai colloqui individuali le educatrici incontrano almeno due volte all'anno tutti i genitori. Contenuti privilegiati sono la vita del gruppo dei bambini, le linee di orientamento pedagogico e operativo, e l'illustrazione dei percorsi educativi intrapresi, presentati anche attraverso video, diapositive, esposizione di materiali. Questi incontri, inoltre, sono sempre occasione di socializzazione e confronto fra genitori, danno loro la possibilità di conoscersi e di scambiarsi opinioni ed esperienze su tematiche educative.

## Momenti conviviali

---

Esistono altre occasioni più conviviali per poter incontrare il personale del nido e soprattutto le altre famiglie, sono tutti i momenti di festa:

festa di Natale, festa di fine anno educativo, festa della mamma, del papa, dei nonni, Carnevale, Pasqua, chiusura anno educativo, solitamente organizzate con la collaborazione delle famiglie.



Momenti conviviali in occasioni speciali in cui i genitori possono trascorrere la mattinata al nido con il loro bambino e condividere il pranzo, oppure il pomeriggio con la merenda.

Il nido si pone come punto di riferimento non solo per i genitori che usufruiscono del servizio ma spesso anche per quelle famiglie del territorio con bambini in età prescolare che si rivolgono alla struttura per un sostegno al loro ruolo di genitori. Nel corso dell'anno vengono per questo motivo organizzati incontri su tematiche riguardanti l'infanzia e la famiglia con la partecipazione di esperti del settore e aperti al pubblico.

## 9. PRESUPPOSTI PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ'

I presupposti per garantire un servizio di qualità sono:

 **stabilità dell'ambiente** e del sistema delle relazioni in cui il bambino/a si trova, un vasto panorama di luoghi di riferimento e di contesti relazionali;

 **regolarità nella frequenza**, per consentire al bambino/a di inserire, in maniera costante nel tempo e nel complesso di ritmi quotidiani, un'esperienza esterna alla famiglia;

 **progettualità**, vale a dire professionalità del personale, relazionalità con la famiglia, organizzazione del contesto educativo, competenze, psicologiche, pedagogiche e didattiche.

### 9.1 Certificazione di qualità

Tutte le strutture rivolte all'infanzia di Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus sono certificate:



**ISO 9001:** si garantisce l'erogazione del servizio attraverso modalità e strumenti comuni e codificati, nell'ottica di perseguire il miglioramento continuo e la sempre maggiore soddisfazione del cliente.



**ISO 11034:** norma che definisce i requisiti di qualificazione dei servizi all'infanzia. Certificarsi secondo tale norma significa non solo sviluppare e mantenere attiva una modalità di gestione puntuale orientata al "fare in qualità", ma anche garantire l'impegno e la volontà professionale dell'intera organizzazione mirati al massimo soddisfacimento del benessere del bambino e degli utenti coinvolti

La Cooperativa procede inoltre al periodico monitoraggio della soddisfazione del "cliente esterno", inteso sia come ente pubblico (nel caso di strutture convenzionate) che come cliente-famiglia in quanto fruitrice del servizio e del "cliente interno" inteso come personale soci-lavoratori.

Alla luce dei risultati emersi da tale monitoraggio, la Cooperativa definisce obiettivi di miglioramento che portano i servizi ad una maggior efficienza e di conseguenza all'incremento della soddisfazione dei fruitori del servizio, avendo una particolare attenzione alle necessità delle famiglie.

Nel 2021, l'emergenza pandemica, ha facilitato l'introduzione dei **questionari su piattaforma google**, da tempo avevamo predisposto il questionario online ritenendolo un ottimo strumento per raccogliere in breve tempo i dati, permettendoci di far risparmiare carta, tempo alle famiglie e agli educatori. I genitori

hanno apprezzato la modalità online dichiarando che questa permette loro di decidere liberamente quando e dove dedicarsi alla compilazione riducendo notevolmente le tempistiche, questo si traduce in una percentuale maggiore di risposta da parte delle famiglie. Le risposte vengono salvate nel server e quindi subito disponibili per le analisi e la restituzione.

## 10. PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La cooperativa, valutando come fondamentale il coinvolgimento delle famiglie nelle sue stesse attività ed iniziative, propone diversi momenti di comunicazione ed interazione allo scopo di:

 **favorire contesti di socializzazione** delle esperienze attraverso cui promuovere la conquista di nuovi livelli di fiducia nelle potenzialità proprie e dei propri figli e garantire lo spazio di espressione attraverso cui elaborare l'evoluzione del proprio ruolo (promuovere consuetudini tra genitori nell'ottica della creazione di una cultura del dialogo in grado di dar vita a situazioni di mutuo aiuto su basi empatiche e valoriali);

 **dare voce alle problematiche e alle difficoltà;**

 **favorire contesti di condivisione tra educatori e genitori** al fine di promuovere una cultura dell'infanzia unitamente ad una condivisione di valori e saperi;

 **valorizzare il ruolo della figura paterna** per promuovere una cultura di condivisione della crescita e dell'educazione dei figli nella coppia.

Tali obiettivi si concretizzano in:



**Incontri periodici individuali con le famiglie**, finalizzati al confronto sullo sviluppo del bambino, ad uno scambio di informazioni, alla valutazione del benessere del bambino;



**Incontri collettivi con le famiglie** ad inizio anno scolastico tesi a rendere espliciti i contenuti del progetto educativo, le modalità organizzative e a favorire il confronto e la conoscenza tra genitori;



**Incontri collettivi a fine anno educativo** tesi a relazionare sull'andamento dell'anno educativo;



**Incontri di formazione rivolti alle famiglie**, con la presenza di esperti;



**Predisposizione di laboratori autoformativi** per le famiglie tesi al confronto, lo scambio di esperienze, la condivisione;



**Momenti conviviali in occasioni speciali** (Natale, Carnevale, Pasqua, Festa di Primavera, Festa dei nonni, della mamma e del papà, chiusura anno scolastico);



**Predisposizione di momenti di “nido-aperto” ;**



**Coinvolgimento delle famiglie** per l'apporto di materiale di recupero o l'effettuazione di piccoli lavori nel Nido, in relazione alla disponibilità e competenza individuale;



**Coinvolgimento delle famiglie rispetto alla riprogettazione del servizio**, promuovendo la valorizzazione delle loro competenze e la creazione di rete informali e solidali.



**“Sportello genitori”** periodico con la presenza della psicopedagogista: momento dedicato alle famiglie per discutere e confrontarsi su piccole e grandi tematiche legate all'infanzia.

## 10.1 Rapporti con il territorio

L'apertura al confronto, al nuovo e ai cambiamenti nell'ottica di un continuo e costante miglioramento dei servizi sono sempre stati elementi basilari dell'operare della cooperativa e di conseguenza del personale del nido.

L'obiettivo cui aspiriamo è la costruzione di una rete effettiva e operativa di servizi per la prima infanzia sul territorio e a tal fine abbiamo sempre adottato una politica di collaborazione costruttiva con gli enti e le realtà presenti sul territorio.

Il Responsabile d'Area Minori, insieme al coordinatore di struttura, si occupa del governo delle relazioni con il territorio. Conoscono in modo preciso le agenzie esistenti nella comunità territoriale, con le quali promuovere azioni finalizzate alla sensibilizzazione della cultura dell'infanzia, all'integrazione tra culture (serate a tema, seminari, convegni, etc.) e alla lettura dei bisogni.

Nel caso di situazioni di disagio e/o disabilità, vi è una stretta collaborazione con l'ente inviante e la famiglia.



## 11. FIGURE PROFESSIONALI

Le strutture dedicate all'infanzia richiedono l'individuazione di risorse professionali che abbiano specifiche competenze educative nell'ambito della prima infanzia; il gruppo di lavoro si compone delle seguenti figure:

### **Coordinatore Pedagogico Area Minori:**

Al coordinatore pedagogico area minori (CPAM) spetta il compito di supervisionare l'attività pedagogica delle strutture e di coordinarne le azioni, in termini di condivisione delle finalità educative e degli obiettivi specifici. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione della qualità del servizio, di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di sperimentazione di soluzioni innovative, di raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari, di collaborazione con le famiglie e la comunità locale, anche al fine di promuovere la cultura della prima infanzia. E' in possesso di laurea idonea ed ampia esperienza nel settore educativo.

### **Coordinatore Tecnico Area Minori:**

Il coordinatore tecnico area minori (CTAM) svolge un ruolo organizzativo e di supervisione delle strutture, spetta il compito di raccogliere esigenze e proposte dai coordinatori ed inoltrarle alle figure di competenza; concordare il calendario degli incontri periodici che si svolgono all'interno delle strutture; raccogliere il calendario degli sportelli genitori e le riunioni periodiche e/o feste previste con i genitori in ogni struttura. Si caratterizza per il possesso di competenze relative a capacità organizzative e di coordinamento.

### **Coordinatore nido:**

Questa figura gestisce la struttura da un punto di vista operativo/gestionale organizzativo, garantendo la funzione di rapporto e collaborazione con il personale educativo nonché tutti gli aspetti relativi al rapporto con le famiglie, con i servizi ed il territorio.

Si caratterizza per il possesso di competenze relative alla capacità di lavorare con e tramite le persone comprendendone la motivazione ed esercitando una leadership efficace.

#### **Personale con funzioni educative:**

Il personale educativo si occupa della gestione del gruppo minori garantendo l'assistenza giornaliera, possiede competenza ed attitudini relative al rapporto con il bambino nonché capacità empatiche e predisposizione alla relazione affettiva.

Tutto il personale, educativo è in possesso di titoli adeguati allo svolgimento del proprio ruolo.

Il personale educativo oltre a svolgere un lavoro di programmazione settimanale segue un progetto di "formazione" interna a cadenza mensile (riunioni d'equipe) e a cadenza periodica con la supervisione della figura del CPAM e del CTAM.

#### **Personale con funzioni ausiliarie:**

Il personale con funzioni ausiliarie comprende l'addetto alla preparazione dei pasti ed il personale addetto alle pulizie.

Entrambe le figure garantiscono tutti gli aspetti relativi all'alimentazione, pulizia e riassetto degli ambienti, avvalendosi di competenze relative alla conoscenza e utilizzo di regole igienico sanitarie.

#### **Psicologa:**

Obiettivo della psicologa è quello di promuovere il benessere organizzativo all'interno delle strutture all'infanzia della cooperativa.

#### **Comitato Tecnico Scientifico**

E' composto dalla Pedagogista, dal Coordinatore Tecnico Area Minori e dalla Psicologa. Costruisce: relazioni con il territorio, relazioni con l'università e con altre professionalità. Progetta: nuove metodologie didattiche; serate per i genitori; corsi di formazione per educatori e genitori e nuovi servizi ampliando tutta l'offerta formativa.

## 12. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E TARIFFE APPLICATE

Le modalità di accesso ai servizi all'infanzia di Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus variano in funzione della tipologia di gestione: alcune gestite in convenzione con Amministrazioni comunali altre invece gestite direttamente dalla cooperativa stessa. Di seguito troverete tutte le strutture della cooperativa con le relative informazioni utili alla conoscenza delle stesse.

## 13. FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

Il funzionamento annuale dei singoli servizi, nonché l'orario giornaliero di apertura sono indicati al punto 15, in modo dettagliato per ogni struttura.

## 14. AUTORIZZAZIONE ED ACCREDITAMENTO

Tutte le strutture diurne per l'infanzia:

 sono in possesso dell'autorizzazione, ai fini igienico-sanitari, per la preparazione e/o somministrazione di alimenti e bevande, rilasciata dall'azienda Ulss territorialmente competente.

 Sono autorizzate all'esercizio, ai sensi della L.R. 22/2002 e della DGR 84/'07 e accreditate con il massimo punteggio (100%) che viene riconosciuto a fronte della rispondenza a requisiti organizzativi-qualitativi-gestionali verificati ogni 3 anni.

 Il menù è approvato dall'Azienda ULSS competente.

 Il personale addetto alla preparazione e somministrazione dei pasti applica quanto previsto dalla normativa relativa all'autocontrollo del processo suddetto (piano ex HACCP).



## 15. “LA GIORNATA TIPO” NELLE STRUTTURE

7,30 – 9,30	<ul style="list-style-type: none"><li>☺ Accoglienza individuale e gioco libero assistito dall'educatrice</li><li>☺ Appello dei presenti</li><li>☺ Piccoli rituali collettivi (canzoncini, filastrocche, ecc.)</li></ul>
9,30 –10,00	<ul style="list-style-type: none"><li>☺ Merenda con la frutta</li></ul>
10,00 –11,30	<ul style="list-style-type: none"><li>☺ Attività didattiche ed educative organizzate a piccoli gruppi, secondo il programma settimanale</li></ul>
11,30 –12,30	<ul style="list-style-type: none"><li>☺ Rituali pre-pranzo e post-pranzo</li><li>☺ Pranzo organizzato a piccoli tavoli</li></ul>
1230 –13,00	<ul style="list-style-type: none"><li>☺ Cambio</li><li>☺ Attività libere e rilassanti</li><li>☺ Alcuni bambini si preparano per l'uscita altri per il riposo</li><li>☺ Accoglienza per gli ingressi del pomeriggio</li></ul>
13,00 -15,00	<ul style="list-style-type: none"><li>☺ Riposo</li></ul>
15,00 -15,30	<ul style="list-style-type: none"><li>☺ Risveglio, cambio e merenda</li></ul>
15,30 -16,30	<ul style="list-style-type: none"><li>☺ Momenti di gioco e prima uscita</li></ul>
16,30 -18,30	<ul style="list-style-type: none"><li>☺ Gioco libero ed uscita ai diversi orari</li></ul>

Gli orari di entrata ed uscita sono indicati nel dettaglio nei singoli Regolamenti delle strutture, qui è riportato l'orario massimo di apertura.



### I servizi assicurano:



selezione e formazione continua del personale, per assicurare competenza e professionalità adeguate allo svolgimento della propria funzione, in linea con gli obiettivi di qualità adottati



benessere dell'equipe educativa supportata da una psicologa



l'ambientamento del bambino attuando cure e modalità particolari, tenendo conto delle caratteristiche del singolo bambino in collaborazione con la famiglia



gestione informatizzata degli accessi e delle uscite, mediante software Infonido, che permette inoltre di caricare informazioni sulle attività svolte e le routine del bambino, visualizzabili da pc o da smartphone



il controllo dell'uscita giornaliera dei bambini, riconsegnando i bambini, al momento del congedo, soltanto ai genitori o a persone delegate munite di carta d'identità e delega firmata dai genitori



l'applicazione della normativa in materia di tutela della privacy (D.Lgs. 196/'03 e GDPR 679/'16) in merito ai dati personali e sensibili trattati



corretta prassi igienica, secondo le norme ex H.A.C.C.P., per la preparazione e somministrazione dei pasti dei bambini, che variano secondo diversi menù, alternati sia per il periodo invernale che estivo e che sono vidimati dal SIAN competente territorialmente. I menù sono anche personalizzati in caso di allergie, intolleranze (certificate) e specifiche esigenze religiose;



la fornitura di pannolini ed i prodotti di igiene personale dei bambini; ai genitori sono richiesti solo alcuni cambi di vestiti per il bambino da lasciare nell'armadietto personale



il servizio di lavanderia della biancheria utilizzata al nido e guardaroba (ad esempio tovaglie, lenzuolini, asciugamani, ecc.)



armadietti personalizzati per ciascun bambino per i vestiti e gli oggetti dei bambini



pulizia degli ambienti e degli arredi



spazi pensati ed organizzati per il benessere dei bambini, permettendo loro di muoversi nella ricerca di incontri, esperienze, relazioni tra i bambini e con gli adulti



materiali, arredi e materiale ludico-educativo adeguati e funzionali alle peculiarità della prima infanzia, conformi alla normativa specifica di settore e di sicurezza per garantire la sicurezza del bambino



## 17. COSA OFFRE IL SERVIZIO

Per facilitare la vita di gruppo dei bambini ed il rispetto delle loro esigenze che, nella prima infanzia si differenziano notevolmente a distanza di poco tempo, l'asilo nido è strutturato in sezioni, organizzate in base all'età dei bambini:

le sezioni “piccoli”, con bambini dai 3 ai 12 mesi (rapporto educatrice/bambino 1:6)

le sezioni “medi”, con bambini dai 13 ai 24 mesi (rapporto educatrice/bambino 1:8)

le sezioni “grandi”, con bambini dai 25 ai 36 mesi circa (rapporto educatrice/bambino 1:8)

A fronte dei cambiamenti delle esigenze espresse di anno in anno dalle famiglie, possono essere organizzate anche sezioni per bambini “medi-grandi”.

La vita di un bambino e della sua famiglia al nido inizia con l'**ambientamento**, un periodo di circa 1-2 settimane, durante il quale il bambino, accompagnato da un'educatrice di riferimento, impara piano piano a conoscere, prendere confidenza e fiducia nei luoghi e con le persone con le quali trascorrerà, da quel momento in poi, molte delle sue giornate. L'ambientamento avviene in piccoli gruppi, per far in modo che le mamme o le altre persone di riferimento, possano condividere le emozioni legate all'esperienza del distacco dal proprio bambino in modo sereno e positivo.

Durante l'ambientamento il bambino conosce anche quelli che sono i momenti di vita quotidiana al nido: alcuni momenti sono speciali, nel senso che si ripetono quotidianamente (routines) ed ai quali le educatrici pongono particolare attenzione perché, per il bambino, sono occasioni per sviluppare relazioni di empatia e di affetto sia con gli adulti che con il gruppo dei pari, cura di sé e degli altri, rispetto, senso di sicurezza e di orientamento temporale e spaziale.

Questi momenti sono l'accoglienza mattutina, l'igiene, il pasto, il sonno ed il ricongiungimento.

Durante la giornata si svolgono le attività educative, volte a favorire lo sviluppo mirato di specifiche competenze del bambino. Le attività, svolte sotto forma di gioco, laboratori, attività progettuali ed esperienziali vengono pianificate dalle educatrici sulla base dell'osservazione dei singoli bambini e del gruppo bambini.

Ogni anno educativo (settembre-agosto) il Coordinatore Tecnico Area Minori e il Coordinatore Pedagogico Area Minori elaborano il **PROGETTO PSICO-SOCIO-PEDAGOGICO E ORGANIZZATIVO**, un documento che fissa i principi pedagogici che orientano l'attività di tutte strutture, gli obiettivi del servizio, generali e specifici, pertinenti con i bisogni del territorio e con i bisogni peculiari del target accolto.

Sulla base di tale progetto, l'equipe educativa di ogni nido, sotto la supervisione del CTAM e del CPAM, predispone successivamente il **PROGETTO EDUCATIVO**, il **PROGETTO D'INTERSEZIONE**: l'idea per la realizzazione di questo progetto, che sarà correlato al progetto educativo annuale, nasce dal desiderio di offrire a tutti i bambini/e frequentanti le nostre strutture un'esperienza formativa di maggiore qualità nei rapporti relazionali, uscendo dall'"isolamento" delle sezioni per aprirsi a nuove esperienze. A tal fine saranno favoriti gli scambi relazionali tra i bambini/e della sezione "piccoli", "medi" e "grandi", offrendo a tutti l'opportunità di vivere esperienze di gioco tra bambini/e di età diverse (gruppi verticali), ricavandone anche un notevole arricchimento della professionalità di ogni singola educatrice. Ciò sarà certamente positivo sia per i più piccoli/e sia per i più grandi: infatti il piccolo/a imiterà il gioco e le azioni del più grande, provando, sbagliando e riprovando le esperienze che lo porteranno all'autonomia; il più grande si prenderà cura dei più piccoli, mettendo a frutto le competenze già acquisite e confermando le proprie capacità, con un sicuro guadagno in autostima.

Il progetto si basa sul presupposto che gli spazi del Nido siano la principale fonte di interazione educativa tra bambini/e; attraverso la loro strutturazione e scoperta, sarà possibile creare situazioni significative ed educative, evitando, per quanto possibile, l'intervento diretto dell'adulto.

Il **PROGETTO PONTE**: sappiamo quanto il passaggio dal nido alla scuola dell'infanzia spesso segni l'uscita da una situazione protetta, familiare, calda e rassicurante, ad un ambiente che pur mantenendo caratteristiche simili al nido, è caratterizzato da aspetti più "scolastici": maggior numero di bambini, meno insegnanti, più regole e in qualche modo simboleggia l'ingresso nella scuola intesa come istituzione.

Entrare nella scuola dell'infanzia significa cambiare il gruppo di amici, uscire dalle sicurezze affettive costruite al nido, lasciare l'educatrice di riferimento, affrontare nuovi sistemi relazionali, incontrare nuove regole e nuove responsabilità e questo passaggio, se realizzato in modo brusco, può causare disagi, difficoltà, provocare rallentamenti nella crescita e nell'apprendimento.

Mantenere una **continuità tra scuola e nido**, negli stili educativi e nelle occasioni di apprendimento, negli incontri e nelle relazioni, può facilitare dunque un inserimento più sereno e graduale nella nuova realtà scolastica. Si tratta quindi di **curare i momenti di incontro tra bambini di età e di scuole differenti**, consapevoli che la continuità è un modo di intendere la scuola come spazio e luogo coerente, nel quale ciascuno possa trovare l'ambiente e le condizioni più favorevoli per realizzare un percorso formativo completo.

Tali situazioni di continuità educativa preparate, organizzate, **condivise anche con le famiglie**, potranno facilitare e anticipare l'immagine del "come sarà", il tragitto fra il già conosciuto e il nuovo, **progettando un percorso** che aiuti a comprendere il cambiamento, attraverso iniziative che nel loro insieme diventano un modo di prevedere, di fare esperienze di esplorazione e scoperta, in tempi, modi e spazi differenti.



## 19. STANDARD ED IMPEGNI DI QUALITA'

INDICATORE	DESCRIZIONE	VALORE ATTESO
Accessibilità alle informazioni	Pagina web, posta elettronica / posta elettronica certificata, uffici amministrativi e sedi U.O., infonido telefono/fax, posta ordinaria,	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti
Trasparenza	Aggiornamento Carta dei servizi	Annuale o secondo necessità
Coinvolgimento utenti / famiglie	Assemblea dei genitori Riunioni del Comitato di gestione	Almeno un incontro all'anno
Accessibilità fisica da parte dell'utenza con disabilità	100% strutture senza barriere architettoniche	100%
Orientamento all'utente	Comunicazione alle famiglie ed ai committenti dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari e del personale	Annuale
Puntualità e tempestività	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni	15 giorni lavorativi
Erogazione del servizio	orario di apertura del servizio (secondo il nido scelto) e le routines (secondo le esigenze del bambino) Riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione (sono escluse cause di forza maggiore di carattere naturale ecc.)	dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di servizio scelto dalla famiglia (tempo ordinario o prolungato) entro 8 ore
Rapporto con i genitori	Primo colloquio con i genitori Incontro individuale durante l'anno	prima dell'avvio dell'ambientamento del bambino almeno 1 incontro durante l'anno
Servizio educativo	Predisposizione del progetto psico-socio-pedagogico Predisposizione del progetto educativo del singolo nido	Prima di ogni anno educativo Entro 2 mesi dall'avvio dell'anno educativo
Qualità nella ristorazione	Rispetto del menù predisposto Garanzie di somministrazione di diete personalizzate secondo prescrizioni mediche o di natura religiosa Rispetto delle norme HACCP	95 % 100% 100%

Autorizzato e accreditato



## Asilo Nido “La Barchetta” (dai 3 mesi ai 3 anni)

tel. e fax 045 6400416

Via Goito n. 36 - 37019 Peschiera del Garda  
gestito direttamente da Spazio Aperto Soc. Coop. Soc.  
con contributo della Regione Veneto  
[barchetta@allcoop.it](mailto:barchetta@allcoop.it)

**Funzionamento:** il Nido, come da Regolamento, offre la possibilità di frequenza tutto l’anno.

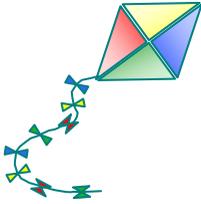
E’ aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 18.30 e, su richiesta, il sabato mattina dalle 7.30 alle 12.00.

Sono previste due possibilità di entrata: entro le 9.00 il mattino e dalle 12.30 alle 13.00 il pomeriggio; tre possibilità di uscita: entro le 13.00, entro le 16.00 ed entro le 18.00.

**Accesso al servizio:** i criteri per l’accesso al servizio sono specificati nel regolamento di gestione; le rette sono determinate in base all’orario di frequenza.



Autorizzato e accreditato



## Asilo Nido Comunale “L’Aquilone” (dai 3 mesi ai 3 anni)

tel. e fax 0457971407

Via Roma n°2 - 37064 Povegliano Veronese  
in convenzione con il Comune di Povegliano Veronese  
[aquilone@allcoop.it](mailto:aquilone@allcoop.it)

**Funzionamento:** la struttura, come da Regolamento, da la possibilità di frequenza dal mese di settembre al mese di luglio; la frequenza nel mese di agosto è facoltativa e concordata con l’Amministrazione Comunale e le famiglie interessate.

E’ aperta dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 17.45.

L’entrata del mattino è prevista entro le 9.00; l’uscita è prevista entro le 12.30, entro le 16.00 ed entro le 17.45.

**Accesso al servizio:** i criteri per l’accesso al servizio sono specificati nel regolamento di gestione; le rette sono determinate in base all’orario di frequenza, in base all’ISEE e determinate con deliberazione della Giunta Comunale.





## Asilo Nido Comunale “La Piccola stazione” (dai 3 mesi ai 3 anni)

tel. e fax 0456201036

Via A. De Gasperi n° 26 - 37010 Albarè di Costermano sul Garda  
in convenzione con il Comune di Costermano sul Garda  
lapiccolastazione@allcoop.it

**Funzionamento:** la struttura, come da Regolamento, da la possibilità di frequenza da gennaio a dicembre; la frequenza nel mese di agosto è facoltativa e concordata con l'Amministrazione Comunale e le famiglie interessate.

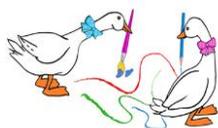
Il nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 17.45.

Sono previste due possibilità di entrata: entro le 9.00 il mattino e dalle 12.00 alle 13.00 il pomeriggio; tre possibilità di uscita: entro le 13.00, entro le 16.00 ed entro le 17.45.

**Accesso al servizio:** i criteri per l'accesso al servizio sono specificati nel regolamento di gestione; le rette sono determinate in base all'orario di frequenza, in base all'ISEE e determinate con deliberazione della Giunta Comunale.



Autorizzato e accreditato



## Micronido “Lo Scarabocchio” (dai 3 mesi ai 3 anni)

tel. e fax 045 942512

Via Milani, 14 - 37124 Parona VERONA

gestito direttamente da Spazio Aperto Soc. Coop. Soc.

con contributo della Regione Veneto

e posti convenzionati con il comune di Verona

[scarabocchio@allcoop.it](mailto:scarabocchio@allcoop.it)

**Funzionamento:** il Nido, come da Regolamento, offre la possibilità di frequenza dal mese di settembre al mese di luglio. La frequenza nel mese di agosto è facoltativa e concordata con le famiglie interessate.

E' aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 16.00 e, su richiesta, il sabato mattina dalle 7.30 alle 12.00.

Sono previste due possibilità di entrata: entro le 9.00 il mattino e dalle 12.30 alle 13.00 il pomeriggio; tre possibilità di uscita: entro le 13.30, entro le 16.00 ed entro le 17.30 (posti non convenzionati).

**Accesso al servizio:** i criteri per l'accesso al servizio sono specificati nel regolamento di gestione; le rette sono determinate in base all'orario di frequenza; 20 posti convenzionati con il Comune di Verona.



Autorizzato e accreditato



## **Micro Nido Comunale “Gli Gnomi”** (dai 3 mesi ai 3 anni)

*tel. e fax 0457965149*

*Loc. Vanoni Remelli n° 56*

*37067 Valeggio sul Mincio*

*gestito in concessione dal Comune di Valeggio sul Mincio*

*gnomi@allcoop.it*

**Funzionamento:** la struttura, come da Regolamento, funziona da settembre a luglio, con possibilità di apertura nel mese di agosto, su richiesta delle famiglie e previo accordo con il concedente.

Il micro nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 18.30. Il sabato su richiesta delle famiglie ed approvazione dell'Amministrazione Comunale concedente.

Sono previste due possibilità di entrata: entro le 9.00 il mattino e dalle 12.30 alle 13.00 il pomeriggio; quattro possibilità di uscita: entro le 13.00, entro le 16.30, entro le 17.30 ed entro le 18.30.

**Accesso al servizio:** i criteri per l'accesso al servizio sono specificati nel regolamento di gestione; le rette sono determinate in base all'orario di frequenza, in base all'ISEE e determinate con deliberazione della Giunta Comunale.



Autorizzato e accreditato



## Micro Nido “Il Girotondo” (dai 3 mesi ai 3 anni)

tel. e fax 0442 87713

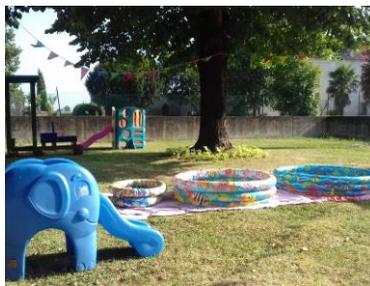
Via Damiano Chiesa n. 17 - 37040 Caselle di Pressana  
In convenzione con il Comune di Pressana e  
l'Unione Comuni Adige - Guà  
[girotondo@allcoop.it](mailto:girotondo@allcoop.it)

**Funzionamento:** la struttura, come da Regolamento, da la possibilità di frequenza da settembre a luglio; la frequenza nel mese di agosto è facoltativa e concordata con l'Amministrazione Comunale e le famiglie interessate.

Il nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 18.15.

Sono previste due possibilità di entrata: entro le 9.00 il mattino e dalle 12.00 alle 13.00 il pomeriggio; tre possibilità di uscita: entro le 13.00, entro le 16.00, dalle 17.00 alle 17.15 e dalle 18.00 alle 18.15.

**Accesso al servizio:** i criteri per l'accesso al servizio sono specificati nel regolamento di gestione; le rette sono determinate in base all'orario di frequenza, in base all'ISEE e determinate con deliberazione della Giunta Comunale.





## Asilo Nido Aziendale “Giocamondo” (dai 7 mesi ai 3 anni)

tel. 0459219060

Via Fleming n° 2 - 37135 Verona

gestito in General Contractor con il Consorzio Sol.Co. Verona  
[giocamondo@allcoop.it](mailto:giocamondo@allcoop.it)

**Funzionamento:** la struttura, come da Regolamento, da la possibilità di frequenza dal 1 settembre al 31 agosto dell’anno successivo; sono previste 2 settimane di chiusura nel mese di agosto e 2 settimane in occasione delle festività natalizie.

E’ aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 18.00.

L’accoglienza dei bambini al mattino è prevista entro le 9.00 il mattino e dalle 12.30 alle 13.00 il pomeriggio; sono previste tre possibilità di uscita: entro le 15.30, entro le 16.00 ed entro le 18.00.

**Accesso al servizio:** i criteri per l’accesso al servizio sono specificati nel regolamento di gestione; le rette sono determinate in base al tempo di frequenza e differenziate per utenza interna o esterna.





## Asilo Nido Integrato Comunale “San Francesco d’ Assisi” (dai 3 mesi ai 3 anni)

tel. 3386375785

Via La Val n° 4 - 37020 Brentino Belluno  
in concessione con il Comune di Brentino Belluno  
sanfrancescodassisi@allcoop.it

**Funzionamento:** la struttura, come da Regolamento, da la possibilità di frequenza da gennaio a dicembre; la frequenza nel mese di agosto è facoltativa e concordata con l’Amministrazione Comunale e le famiglie interessate.

Il nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 16.00.

L’ accoglienza dei bambini al mattino è prevista entro le ore 9.00; sono previste due possibilità d’uscita: entro le 13.00 ed entro le 16.00.

**Accesso al servizio:** i criteri per l’accesso al servizio sono specificati nel regolamento di gestione; le rette sono determinate in base all’orario di frequenza, in base all’ISEE e determinate con deliberazione della Giunta Comunale.





Autorizzato e accreditato

## Asilo Nido Comunale “L’Isoletta” (dai 3 mesi ai 3 anni)

tel. 3386379695  
Via Somnavilla n°3 - 37018 Cassone  
in convenzione con  
il Comune di Malcesine  
isoletta@allcoop.it

**Funzionamento:** la struttura, come da Regolamento, da la possibilità di frequenza da metà gennaio a metà dicembre.

Il nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 17.45. Il sabato su richiesta delle famiglie ed approvazione dell’Amministrazione Comunale.

Sono previste due possibilità di entrata: entro le 9.00 il mattino e dalle 12.00 alle 13.00 il pomeriggio; tre possibilità di uscita: entro le 12.30, entro le 16.00 ed entro le 17.45.

**Accesso al servizio:** i criteri per l’accesso al servizio sono specificati nel regolamento di gestione; le rette sono determinate in base all’orario di frequenza, in base all’ISEE e determinate con deliberazione della Giunta Comunale.



*Ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle modalità di accesso, sulle attività e sul progetto educativo sono fornite dalla Responsabile Area Minori:*

**SABRINA FONTANA**

[fontana.spazioaperto@allcoop.it](mailto:fontana.spazioaperto@allcoop.it)

**329/9056332**

*o presso gli uffici amministrativi di*

**SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus**  
**Tel. 045 7156901 – fax 045 7156902**  
**spazioaperto@allcoop.it**

**SPAZIO APERTO** aderisce agli Organismi:

- *Confcooperative*
- *Federsolidarietà*
- *Consorzio Sol.Co. Verona*
- *Consorzio Veneto in Salute*

## **RECLAMI:**

*Segnalazioni e reclami degli utenti sono considerati contributi al miglioramento del servizio e si possono formulare verbalmente o in forma scritta ai seguenti indirizzi:*

**SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus**  
**Via Pietro Vassanelli 11, 37012 Bussolengo (VR)**  
**Referente Qualità: Antonietta Benedetti**

**FAX 045 7156902**

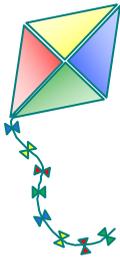
**spazioaperto@allcoop.it**

**L'organigramma Spazio Aperto e delle strutture è reperibile presso le unità operative**

## LE NOSTRE STRUTTURE:

### Asilo Nido “La Barchetta”

*Via Goito n° 36  
37019 Peschiera d/G  
tel./ fax 045 6400416  
3403754446  
barchetta@allcoop.it*



### Asilo Nido Comunale “L’Aquilone”

*Via Roma n° 2  
37064 Povegliano V.se  
tel./fax 045 7971407  
3386270938  
aquilone@allcoop.it*

### Asilo Nido Comunale “La Piccola Stazione”

*Via A. De Gasperi, n° 26  
37010 Albarè di Costermano  
tel./fax 045 6201036  
3443479841  
lapiccolastazione@allcoop.it*



## Micro Nido “Lo Scarabocchio”



Via Milani n° 14  
37124 Parona - VERONA  
tel./fax 045 942512  
3939757727  
[scarabocchio@allcoop.it](mailto:scarabocchio@allcoop.it)

## Micro Nido Comunale “Gli Gnomi”

Loc. Vanoni Remelli n° 56  
37067 Valeggio sul Mincio  
tel./fax 045 7965149  
3386694162  
[gnomi@allcoop.it](mailto:gnomi@allcoop.it)



## Micro Nido Comunale “Il Girotondo”



Via Damiano Chiesa n. 17  
37040 Caselle di Pressana  
tel./fax 0442 87713  
3346561312  
[girotondo@allcoop.it](mailto:girotondo@allcoop.it)

## Asilo Nido Aziendale “Giocamondo”

*Via Fleming n° 2  
37135 Verona  
tel./fax 045 9219600  
3496314323  
giocamondo@allcoop.it*



## Asilo Nido Integrato Comunale “San Francesco d’Assisi”



*Via La Val n° 4  
37020 Brentino Belluno  
tel. 3386375785  
sanfrancescodassisi@allcoop.it*

## Asilo Nido Comunale “L’Isoletta”

*Via Somnavilla n°3  
37018 Cassone  
tel. 3386379695  
isoletta@allcoop.it*





## STRUTTURE DMI



Asilo Nido Comunale  
"L'Aquilone"  
Povegliano V.se



Nido aziendale  
"Giacomondo"  
Verona



Asilo Nido  
"La Barchetta"  
Peschiera d/Garda



Micro Nido Comunale  
"Il Girotondo"  
Caselle di Pressana



Micro Nido  
Comunale  
**Gli Gnomi**  
Valeggio s/Mincio



Asilo Nido Comunale  
"L' Isoletta"  
Malcesine



Asilo Nido Integrato Comun:  
**San Francesco d'Ass**



Micro Nido  
"Lo Scarabocchio"  
Parona - Verona



Asilo Nido Comunale  
**La Piccola Stazione**  
Albarè di Costermano

RESPONSABILE AREA MINORI  
FONTANA SABRINA



**Via Pietro Vassanelli n° 11 – 37012 Bussolengo (VR)**

**Albo Società Cooperative n° A105891**

**Tel. 045 7156901 – fax 045 7156902**

**e-mail: [spazioaperto@allcoop.it](mailto:spazioaperto@allcoop.it) - [www.spazioapertocoop.it](http://www.spazioapertocoop.it)**

**P.IVA 02466410236 - R.E.A. 241623**

