



ASILO NIDO



02.01.2020



## CARTA DEI SERVIZI 2017-2018

### **Prima parte: Presentazione**

- ✓ Presentazione
- ✓ Organizzazione
- ✓ Dove Siamo

### **Principi fondamentali**

- ✓ Eguaglianza
- ✓ Imparzialità, trasparenza e partecipazione
- ✓ Libertà e collegialità
- ✓ Continuità
- ✓ Efficienza ed efficacia

### **Guida ai servizi**

- ✓ L'Angolo dell'Infanzia
- ✓ Caratteristiche educative
- ✓ Attività educativa e di gioco

### **Qualità del servizio**

- ✓ Il personale
- ✓ Accessibilità ed orario
- ✓ Modalità di iscrizione
- ✓ Qualità dei servizi
- ✓ Il ruolo della famiglia
- ✓ Contatti con le famiglie
- ✓ Controlli, Igiene e Cura della persona
- ✓ Alimentazione e dieta
- ✓ Giornata tipo all'asilo

*La Carta dei Servizi della Sirena Società Cooperativa Sociale rappresenta il formale impegno verso i cittadini fruitori dei servizi erogati a titolo professionale dalla nostra impresa sociale. Attraverso la Carta, il cliente conosce gli standard dei servizi offerti e le modalità di svolgimento delle prestazioni. Essa garantisce la trasparenza del Servizio e dell'ente deputato ad erogarlo.*

## **CHI E' LA COOPERATIVA SIRENA**

---

*La Cooperativa Sociale Sirena è stata fondata nell'Ottobre 2005 con l'obiettivo di far fronte alle carenze di servizi essenziali sul territorio, per prevenire il disagio, favorire il benessere e conciliare tempi e necessità della collettività , in collaborazione con le istituzioni.*

*Già dal primo anno inizia la sua attività aprendo un asilo nido e un centro di aggregazione per ragazzi delle scuole elementari e medie .*

*Fondata dall'iniziativa di 16 donne ha ampliato sempre più la gamma delle attività svolte , per migliorare la qualità della vita dei cittadini. Oggi è una realtà consolidata nell'ambito della Val Vibrata e rappresenta un importante punto di riferimento per il territorio sulle tematiche dei bambini, dell' adolescenza degli anziani e dei disabili.*

*Forte di uno staff di operatori-operatrici qualificati , la Cooperativa Sirena è il partner ideale per le istituzioni, portatrice di un appeal etico innovativo costruito grazie alla qualità dei servizi e alla professionalità delle socie .*

*L'obiettivo principale della Cooperativa Sirena è quello di offrire una serie di servizi nell'ambito sociale ed il supporto umano per le fasce più deboli come : i minori, i diversamente abili e gli anziani , in settori necessari alla nostra comunità.*

*Dal Settembre 2008 la Cooperativa Sirena ha ottenuto la certificazione di Qualità nella progettazione e realizzazione di servizi Socio-educativi secondo le norme , confermate con la UNI EN ISO 9001:2015.*

*Oggi la Coop. gestisce i seguenti servizi:*

- ❖ Asilo Nido privato “L’Angolo dell’Infanzia “presso la sede di Tortoreto*
- ❖ Gestione servizi assistenziali Casa di Riposo “ Rosina Rozzi “ di Nereto.*
- ❖ Comunità Educativa per Minori privata a Terrabianca di Tortoreto.*
- ❖ Assistenza Scolastica per disabili nelle scuole di ogni ordine e grado nei 12 comuni della Val Vibrata oltre all’Assistenza domiciliare per disabili.*
- ❖ Colonie estive ( marine e montane ) in appalto con i comuni del territorio.*

**Sirena Società Cooperativa Sociale Spa ETS**

## **COMPOSIZIONE DELLO STAFF**

---

*Alla data attuale il Consiglio di Amministrazione con funzioni direttive è composto da 5 soci con i seguenti ruoli:  
Sig. Giuseppe Savini (presidente)  
D.ssa Angela Maria Di Amario (vice presidente)  
Sig.ra Giuliana Ciccone , Sig.ra Rosetta Cifà , Sig.ra Eugenia Pellanera , (consiglieri)*

## **STANDARD DI QUALITA'**

---

*La Sirena Cooperativa Sociale garantisce la prestazione di servizi di qualità sottoponendoli ad un continuo processo di analisi e verifica al fine di garantire sempre migliori standard di lavoro. Il personale impiegato è in possesso di titoli necessari e di una specifica esperienza. L'équipe coinvolta partecipa a momenti periodici di progettazione, condivisione, e verifica del lavoro svolto, gestite dal coordinatore del servizio. Inoltre i momenti di formazione e supervisione psicologica innalzano ulteriormente la qualità del servizio offerto avendo una ricaduta immediata sull'arricchimento professionale degli operatori coinvolti.*

*Infine tutti gli operatori di Sirena sono tenuti a compilare moduli e strumenti di lavoro condivisi (tabelle di osservazione - progetti educativi - relazioni di sintesi) che possono essere considerati indicatori di verifica del lavoro svolto.*

*Dal Settembre 2008 la Cooperativa Sirena ha ottenuto la certificazione di Qualità nella progettazione e realizzazione di servizi Socio-educativi secondo le norme , confermate con la UNI EN ISO 9001:2015.*

## **INDICATORI DI QUALITA'**

---

*La Sirena Società Cooperativa Sociale ha individuato come indicatori di qualità del lavoro svolto:*

- 1. L'attenta selezione del personale e la fidelizzazione degli operatori.*
- 2. La formazione del personale orientata sia al sostegno relazionale sia all'ampliamento delle competenze professionali.*
- 3. La verifica puntuale e documentata del lavoro svolto.*
- 4. La flessibilità della progettazione, continuamente sottoposta ad analisi, verifica e aggiornamento grazie al lavoro di équipe*
- 5. Il lavoro di rete e raccordo con i servizi del territorio.*
- 6. La supervisione psico-educativa per gli operatori, condotta da un operatore che collabora stabilmente con la cooperativa.*

## **LE MODALITA' DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA**

---

*La Sirena Società Coop. Sociale attua la verifica del lavoro svolto attraverso la verifica interna di équipe, la verifica con il coordinatore del servizio e gli enti coinvolti, le relazioni riguardanti gli utenti del servizio, i questionari di valutazione degli utenti.*

## **PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI**

---

*La tutela del cliente viene garantita costantemente attraverso l'applicazione corretta delle procedure previste dalle norme vigenti in relazione a privacy (DGPR 679/2016); sicurezza (D. Lgs 81/2008), e alte norme. Utenti e operatori sono coperti da adeguata assicurazione. La serietà e la professionalità nella relazione quotidiana con gli tutti interlocutori sono un dovere sul piano deontologico e garantiscono l'effettiva tutela degli interessi dei clienti della Sirena Società Cooperativa Sociale Spa ETS.*

## GESTIONE DEI RECLAMI

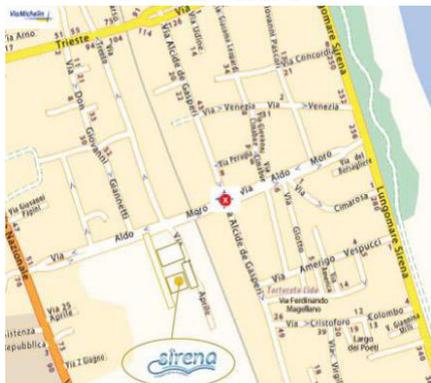
---

È possibile sporgere reclamo verso la cooperativa rivolgendosi al coordinatore del servizio attivo sul territorio e del quale la Sirena ha fornito già in fase di avvio del servizio numero di telefono fisso e mobile, indirizzo mail e fax. A fronte di una segnalazione pervenuta, la Sirena Società Coop. Sociale si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e non più tardi di 3 giorni lavorativi riservandosi un adeguato tempo per gli eventuali approfondimenti qualora fossero sollevate questioni di non immediata risoluzione. In questo caso alla risposta immediata verrà fatta seguire una risposta ponderata e completa. Alla data del rilascio attuale la Sirena Società Coop. Sociale non ha ricevuto alcun reclamo ufficiale ed è sempre riuscita a conciliare le richieste dell'utenza o della committenza con la propria attività.

## ORGANIZZAZIONE

<i>Presidente</i>	<i>Sig. Giuseppe Savini</i>
<i>Vice Presidente</i>	<i>Dott.ssa Angela Di Amario</i>
<i>Resp. Personale:</i>	<i>Dott.ssa Angela Di Amario</i>
<i>Resp. dei Servizi</i>	<i>Sig. Giuseppe Savini</i>
<i>Coordinatrice dei Servizi:</i>	<i>Sig.ra Eugenia Pellanera</i>
<i>Segreteria</i>	<i>Sig.ra Giuliana Ciccone</i>
<i>Amministrativa</i>	<i>Sig.ra Pellanera Eugenia</i>
<i>Responsabile Asilo Nido</i>	<i>Sig.ra Rosetta Cifà</i>
	<i>Sig.ra Pina Di Giuseppe</i>
<i>Responsabile Mensa:</i>	<i>Sig.ra Doriana Valentini</i>

### **DOVE SIAMO**



**Via F. Parri 1 Tortoreto (TE)**

---

## **COME SIAMO ORGANIZZATI**

---

La struttura della sede operativa della Cooperativa SIRENA è situata in un tranquillo quartiere residenziale di Tortoreto Lido, in Via F. Parri, 1.

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

La struttura è costituita da più locali, tutti al piano terreno, in diretta comunicazione con un'area verde attrezzata con opportuni arredi e giochi ed utilizzabile per le attività ricreative.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI NOSTRI SERVIZI**

La Sirena Società Cooperativa Sociale nella gestione dei servizi socio-educativi si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

### **1. Eguaglianza**

---

I servizi sono erogati secondo regole sostanzialmente uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Tali regole tuttavia si differenziano e si caratterizzano in funzione delle finalità del servizio e nel rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza, per valorizzarne le peculiarità e le risorse e per essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili.

In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza gestendo, con particolare attenzione, le situazioni inerenti soggetti portatori di handicap e/o appartenenti a fasce sociali deboli.

### **2. Imparzialità, trasparenza e partecipazione**

---

Gli operatori dei diversi servizi svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità, cortesia, professionalità verso gli utenti. Tutto il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento nel quale sono indicati nome, cognome e qualifica. In tale prospettiva si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente affinché l'utente possa:

- verificare la corretta erogazione del servizio fornito;
- collaborare al miglioramento dello stesso;
- esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- esercitare la facoltà di presentare reclami ed istanze e di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

### **3. Libertà e collegialità**

---

La programmazione delle attività educative viene realizzata, nel rispetto della libertà del singolo operatore, attraverso momenti collegiali di confronto e di formazione

### **4. Continuità**

---

L'erogazione dei servizi sarà assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni. Eventuali interruzioni o sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da:

- Guasti e/o manutenzioni straordinarie e imprevedute necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture;
- Cause di forza maggiore.

In questi casi, ci si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

## 5. Efficienza ed efficacia

Obiettivo prioritario è il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio grazie all'adozione delle soluzioni organizzative più funzionali a tale scopo.

### GUIDA AI SERVIZI

#### **L'ANGOLO DELL'INFANZIA**

**L'ANGOLO DELL'INFANZIA è un asilo nido che accoglie i bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 3 anni, un servizio socio-educativo che ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, l'equilibrato sviluppo fisico e psichico del bambino e la sua socializzazione.**

*Ha il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo :*

- 1. cure adeguate sul piano igienico - alimentare,*
- 2. stimolazioni sensoriali, motorie, affettive, intellettive ed espressive,*
- 3. un ambiente di vita idoneo e sereno.*

#### 1. Caratteristiche Educative

*L'Asilo Nido si caratterizza con una programmazione educativa che rispetta e valorizza le esigenze e le potenzialità dei bambini delle diverse fasce di età per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:*

*Favorire l'acquisizione di adeguati livelli di autonomia in relazione ad alimentazione, igiene, abbigliamento;*

*Favorire lo sviluppo di nuove e più strutturate modalità comunicative, Promuovere un armonico sviluppo motorio;*

*Stimolare lo sviluppo cognitivo attraverso la scoperta e l'esperienza dell'ambiente e della realtà circostante;*

*Favorire un equilibrato sviluppo affettivo e sociale attraverso significativi contesti relazionali e momenti di incontro con figure di riferimento con gli altri bambini.*

*Le modalità attraverso cui si sviluppano gli obiettivi è l'approccio ludico graduale che prevede la realizzazione di attività esplorative, giochi di imitazione, di costruzione, esperienze grafiche, musicali, motorie e manipolative.*

*Il raggiungimento degli obiettivi viene verificato, periodicamente, con osservazioni sul gruppo e sul singolo bambino, condotte sia dalla singola educatrice sia dal gruppo delle educatrici e attraverso la compilazione di apposite schede di osservazione.*

#### 2. Attività educativa e di gioco

- ❖ *Viene garantita e comunicata una programmazione educativa differenziata per fasce d'età.*
- ❖ *Ogni Educatrice di norma segue il proprio gruppo di bambini durante l'attività educativa.*
- ❖ *I bambini ,semidivezzi e divezzi , permangono in ambienti specifici divisi in piccoli gruppi;*
- ❖ *I bambini giocano con materiale sicuro ed adeguato alla loro età.*
- ❖ *Per i bambini diversi viene proposta una rotazione settimanale delle attività. Ogni attività ha una durata media di 30/45 minuti.*
- ❖ *In funzione della stagione e dei diversi momenti della giornata, si offre la possibilità di usufruire di spazi interni e/o esterni della struttura.*

## **IL PERSONALE**

*Il personale impiegato deve possedere titoli specifici, requisiti appropriati, esperienze pregresse, deve essere in grado di proporre e coordinare le diverse attività, capace di gestire le dinamiche di gruppo, attento a cogliere i segnali comportamentali e affettivi dei singoli bambini. Molta attenzione viene posta al rapporto educatrice-bambino, che viene stabilito sia in base al numero complessivo dei bambini per ogni gruppo, sia in base alla fascia di età.*

*All'interno della struttura operano:*

*Le responsabili - coordinatrici  
le educatrici  
le assistenti  
le cuoche  
il personale per le pulizie.*

*La Coordinatrice sovrintende all'andamento dei Servizi in esecuzione, in particolare:*

*Si interessa della prima conoscenza del bambino e della relativa famiglia per situazioni che necessitano di appoggio socio – assistenziale.*

*Coordina gli incarichi tra il personale per i problemi attinenti alla conduzione dei servizi.*

*Provvede alle spese minute ed urgenti con l'obbligo della resa dei conti, secondo modalità indicate dalle leggi e normative vigenti.*

*Collabora con i genitori nel formulare proposte per il miglioramento dei Servizi.*

*Segnala ai genitori le indisposizioni fisiche del bambino con riferimento al Regolamento Sanitario. Coordina l'Assemblea degli educatori, che si occupa di:*

- Elaborare indirizzi pedagogici e strumenti didattici.*
- Verificare la realizzazione dei programmi.*
- Individuare le esigenze formative e proporre iniziative di aggiornamento.*
- Studiare iniziative di collaborazione e partecipazione dei genitori dei bambini.*

*Le Educatrici operano rispondendo ad obiettivi di armonico sviluppo psicofisico, di socializzazione del bambino e d'integrazione dell'azione educativa della famiglia. Ad esse competono altresì le operazioni di igiene e pulizia del bambino, la somministrazione del pasto ed il momento del sonno. Segnalano alla Coordinatrice i casi di indisposizione fisica del bambino.*

*La cuoca prepara gli alimenti secondo la tabella dietetica , provvede all'igiene ed alla pulizia degli utensili e della cucina ed alla conservazione delle derrate alimentari.*

## **ACCESSIBILITA' E ORARIO DI APERTURA**

---

*La sede operativa della Cooperativa SIRENA ha un **UFFICIO DI SEGRETERIA** aperto tutti i giorni dal **LUNEDÌ AL VENERDÌ**, al mattino dalle **ore 9.00** alle **ore 14.00** , per fornire tutte le informazioni richieste dagli utenti.*

*Tel. 0861 777445*

*Fax. 0861.1856460*

*Web: [www.cooperativasirena.it](http://www.cooperativasirena.it)*

*Email: [info@cooperativasirena.it](mailto:info@cooperativasirena.it)*

## **MODALITÀ DI ISCRIZIONE**

---

*Le domande di iscrizione, debitamente compilate e con allegati, il certificato di sana e robusta costituzione , fotocopia del libretto delle vaccinazioni e i certificati medici di eventuali patologie ( allergie , intolleranze , ecc....)*

Ricevuta la conferma dell'ammissione, i genitori prendono contatto con la Coordinatrice per un colloquio informativo per una prima conoscenza del bambino e per una presentazione dell'organizzazione del servizio e delle modalità di inserimento.

L'inserimento del bambino avviene secondo modalità graduali e flessibili. Di norma per il primo inserimento è obbligatoria la presenza di un familiare.

## **STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI**

---

Vengono assicurati i seguenti standard di qualità:

*Viene garantita l'assistenza di idoneo personale per la compilazione della modulistica di iscrizione e per risolvere eventuali problemi.*

*Si garantisce l'impiego di una modalità di inserimento sperimentata ed in grado di rispondere in modo flessibile alle esigenze dei bambini. Tale modalità sarà illustrata al genitore durante l'incontro con gli operatori.*

*La durata media della fase di inserimento è di 2 settimane.*

*Ogni educatore provvede all'inserimento di un gruppo di bambini di età omogenea.*

*Si garantisce una organizzazione che prevede l'inserimento dei bambini in sezioni diverse secondo la fascia di età di appartenenza.*

## **Il Ruolo della Famiglia**

---

*Le famiglie sono chiamate alla partecipazione attiva, per cui sono previste iniziative e momenti di incontro:*

- *l'Assemblea annuale alla quale sono invitati, prima dell'inizio dell'anno scolastico, tutti i genitori..*
- *L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio.*
- *I Colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al termine dell'inserimento e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino*

## **Contatti con le famiglie**

---

- *Si garantisce la possibilità di visitare il nido, previo appuntamento telefonico, durante il periodo di apertura dalle ore 8:00 – 10:00 e 16:00 – 18:00 .*
- *Entro la fine del mese di Giugno si organizza un incontro laboratorio “ Lavoriamo con i nostri bimbi “ con la partecipazione dei genitori .*
- *Prima dell'inserimento si effettua un colloquio individuale per la compilazione della scheda conoscitiva. Dopo il periodo d'inserimento (a distanza di un mese e massimo entro due mesi) si effettua un colloquio di verifica con i genitori.*
- *Durante l'anno si garantisce la possibilità di effettuare colloqui individuali, compatibili con gli orari delle attività.*

## **Controlli, igiene e Cura della persona**

*Il controllo igienico e degli standard relativi al personale e alla struttura è di competenza dell'A.S.L. della Provincia di Teramo.*

- *Ogni educatrice segue il proprio gruppo di bambini nella cura ed igiene personale e ne è responsabile;*
- *Ad ogni sezione è annesso un bagno attrezzato per la cura e l'igiene personale. ○*
- Si garantiscono durante la giornata un minimo di 3 cambi per bambino.*
- *Si garantisce il rispetto delle indicazioni previste dal regolamento sanitario degli asili nido comunali della locale ASL.*

## **Alimentazione e Dieta**

---

*Il Servizio è dotato di una cucina interna ed i pasti sono preparati da personale qualificato nel rispetto delle indicazioni dietetiche ed igieniche date dall'ASL.*

- *Ci si attiene, dove necessario, alle indicazioni del proprio pediatra di base. Alle famiglie viene*

- consegnata una copia della dieta.
- Si garantisce la presenza dell'educatrice di riferimento per ogni gruppo di bambini durante il momento del pranzo.
- Si garantisce il rispetto dei seguenti orari:

colazione. ore 9.00;

pranzo: ore 11.45;

merenda: dalle ore 15.30 alle ore 16. 00.

**Il personale non può somministrare ai bambini medicinali di alcun genere.**

### **GIORNATA TIPO ALL'ASILO**

#### **7:30/9:00 -IL GIOCO DELLE PRESENZE**

*All'ingresso vengono presi i simboli assegnati da portare in classe. Questa esperienza permette ai bambini di inserirsi attivamente alla vita del nido e di identificarsi come appartenenti al gruppo. L'accoglienza del mattino è rallegrata da musiche e balli per creare un'atmosfera calma e tranquilla.*

#### **9:00/9.30 - CIUF CIUF!!!**

*Il treno parte per la sala mensa. E' l'ora dello spuntino, si mangiano cose sane e buone!*

#### **9.30 -SI LAVORA GIOCANDO**

*Attività di laboratorio con digito-pittura, manipolazione di svariati materiali (acqua e farina, colla e carta, frutta etc...), travasi di oggetti ed altro ancora.*

*Attività motoria con percorsi prestabiliti (scivoli, tunnel etc...) o liberi movimenti sui tappetoni con l'ausilio di palle di diversa grandezza, cerchi e musiche.*

#### **11:00 -PREPARAZIONE AL PRANZO**

*Cambiare il pannolino, lavare le mani, indossare il bavaglino. Tutto questo guardando un cartone animato ascoltando musica.*

#### **11:30 -IL TRENINO RIPARTE PER LA MENSA**

*Il momento del pranzo ha un'importante funzione educativa per la socializzazione, per il rapporto con il cibo, per il rispetto delle regole nella comunità.*

#### **12:30/13:00 -PREPARAZIONE AL PISOLINO POMERIDIANO**

*Attività di ascolto: una bella favola o musica rilassante. Tutti a nanna con il ciuccio o il proprio pupazzo. Chi non riposa ha il dovere di non disturbare e si dedica ad attività silenziose: costruzioni o gioco simbolico.*

#### **13:30 -PRIMA USCITA POMERIDIANA**

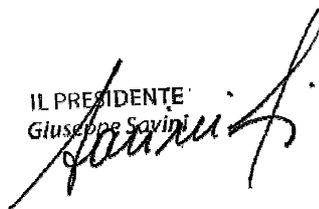
#### **13:30/19:00 -IN ATTESA DELL'ARRIVO DI MAMMA E PAPA'**

*L'arrivo dei genitori non si aspetta passivamente ma, man mano che i bimbi si svegliano e mangiano la merenda, si dedicano alle attività di gruppo (si legge una fiaba, si riordinano i giochi etc...) o individuali (con giochi da scegliere liberamente). Arriva mamma , simbolo a posto ....*

**"arrivederci a domani".**

**Tortoreto 02.01.2020**

IL PRESIDENTE  
Giuseppe Savini





Sirena Società Cooperativa Sociale Spa ETS  
Via F. Parri ,1  
64018 Tortoreto Lido (TE)  
Tel. 0861.777445 Fax 0861.1856460  
Cell. 348.2225365

[www.cooperativasirena.it](http://www.cooperativasirena.it)  
[info@cooperativasirena.it](mailto:info@cooperativasirena.it)  
[info@pec.cooperativasirena.it](mailto:info@pec.cooperativasirena.it)

Email asilo nido  
[asilonido@cooperativasirena.it](mailto:asilonido@cooperativasirena.it)