

# CARTA DEI SERVIZI

## Nidi e Scuole dell'Infanzia

## Perché una carta dei servizi

La carta dei servizi del settore infanzia è indirizzata alle famiglie dei bambini che frequentano i nostri servizi educativi nella fascia d'età 0-6 anni con l'obiettivo di:

- › informare dei servizi offerti;
- › comunicare gli impegni assunti;
- › essere uno strumento di partecipazione e coinvolgimento attraverso un dialogo costante con gli utenti, per costruire una qualità sempre più condivisa.

La carta dei servizi, attraverso la quale vengono garantiti ed enunciati gli standard di qualità del servizio erogato, è volta alla tutela dei diritti dell'utente, conferendo alla famiglia il potere di controllo sulla qualità dei servizi, nella logica della massima trasparenza e informazione.

## Chi siamo

Coopselios è una cooperativa sociale no profit di tipo A, in grado di offrire a istituzioni pubbliche e privati, soluzioni avanzate ai bisogni socio assistenziali ed educativi. Nata nel 1985, conta oggi 3.000 professionisti che operano quotidianamente ponendosi come obiettivi prioritari la qualità e l'affidabilità. Coopselios è una cooperativa presente a livello nazionale con gestioni nei settori Assistenziale, Educativo e Sanitario, particolarmente attenta alle esigenze dei territori nei quali opera. Coopselios offre quotidianamente i propri servizi a oltre 7.000 persone garantendo la certezza di servizi flessibili, integrati, di qualità e conformi alle normative.

Fra i servizi offerti:

- › progettazione e gestione di Residenze (Case Residenza, Centri Servizi, Alloggi Protetti, Residenze Sanitarie Assistenziali), Centri Diurni, Servizi Domiciliari, Nuclei specializzati per deficit cognitivi;
- › progettazione e gestione di Asili Nido, Micronidi, Scuole per l'Infanzia, sezioni primavera, asili aziendali e centri bambino;
- › servizi territoriali per minori con o senza disagio psichico o familiare.

Coopselios dal 16 settembre 2009 si è inoltre dotata di un codice etico, visionabile sul sito della cooperativa.

## La storia

Coopselios è la sintesi delle esperienze maturate a Piacenza, da Coop. S.E. (1982), e a Reggio Emilia, da Coop Elios (1985).

A Piacenza, Coop. S.E. gestiva i servizi educativi per utenti portatori di disabilità e centri educativi per minori (bambini e adolescenti); a Reggio Emilia, la cooperativa Elios ha realizzato il primo nido cooperativo, servizi educativi per disabili e per l'infanzia.

Nel 1995, a seguito di fusione, le due cooperative assumono la denominazione di Coopselios, sintesi delle esperienze maturate a Piacenza e Reggio Emilia.

Lo sviluppo di competenze sempre più elevate e l'offerta di servizi affidabili e di qualità hanno portato Coopselios da una dimensione locale a una presenza diffusa nel nord e nel centro Italia, assumendo una posizione di leadership nei servizi alla persona.

Coopselios è in grado oggi di fornire una gamma diversificata di servizi, seguendo le più moderne pratiche nel campo della cura, dell'assistenza e dell'educazione e, contemporaneamente, adeguandosi alle culture e alle diverse specificità territoriali. In questo modo Coopselios riesce a coniugare l'attenzione per il territorio, tipica della piccola cooperativa con il respiro della grande impresa, dotata di solide competenze tecniche, di una notevole efficienza organizzativa e di una riconosciuta solidità patrimoniale. Coopselios è aperta anche al dialogo con le realtà internazionali sui temi della ricerca e dell'educazione.

## La mission

La persona è al centro della filosofia di Coopselios sia nel ruolo di lavoratore sia di cliente/utente.

“La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi” (Art. 3 Statuto Sociale).

Nello specifico Coopselios si impegna:

- › nella progettazione di soluzioni innovative che sappiano ipotizzare risposte ai nuovi bisogni delle famiglie e alle possibili emergenze economiche;
- › nella promozione di politiche per le pari opportunità e per la pari dignità delle persone e in azioni di sensibilizzazione e promozione di una cultura della persona e dei servizi;
- › nella promozione, anche attraverso partnership efficaci, di un modello di welfare innovativo, fondato sui principi di sussidiarietà, prevenzione, mutuo-aiuto e integrazione con il pubblico, sostenibilità economica.

## Il Settore Infanzia

Coopselios, attraverso il Settore Infanzia, è protagonista di un'esperienza consolidata di sistema educativo integrato a livello territoriale, che ha dato vita a una rete di alleanze e sinergie finanziarie e sociali nel segno di una politica dell'uguaglianza dei diritti educativi, di sostegno alla genitorialità, di cittadinanza democratica. L'équipe di pedagogisti, psicologi, atelieristi, che costituiscono il coordinamento tecnico, opera con lo scopo di promuovere e sviluppare con competenza l'attività del Settore Infanzia. Un coerente progetto educativo, la ricerca pedagogica avanzata, l'apertura al confronto con altre realtà ed esperienze, una visione interdisciplinare della ricerca, hanno permesso, in trent'anni d'esperienza, di accumulare un proprio know-how utilizzabile per iniziative autonome o in collaborazione con altri soggetti.

Attualmente la rete dei servizi che Coopselios gestisce nel Settore Infanzia si sviluppa a Reggio Emilia, città e provincia, Milano, Piacenza, in Liguria, nel Lazio e nell'Alto Adige e comprende in sé diverse tipologie organizzative: nidi d'infanzia a tempo pieno e parziale, micronidi, spazi bambini, centri bambini e genitori, scuole dell'infanzia, nidi aziendali, oltre a servizi parziali a integrazione di quelli comunali. Il Settore Infanzia offre servizi a oltre duemila bambini ogni giorno. La progettazione e la gestione di questa rete di servizi ha permesso di costruire percorsi di formazione e ricerca autonomi, finanziati dalla

cooperativa, che rendono possibile il confronto e la crescita professionale degli educatori, la sperimentazione di parametri organizzativi e qualitativi diversificati. In questo processo di progettazioni e relazioni plurime, Coopselios costruisce e modifica il proprio approccio organizzativo, collocando le premesse per lo sviluppo del settore.

## La struttura tecnica del settore

Il Settore Infanzia fa parte dell'Area Educativa, che è presidiata da un Direttore Tecnico, per meglio indirizzare e sviluppare le competenze specialistiche nei processi "core", e si avvale di uno staff di professionisti definiti Specialisti di processo. Per l'Area Educativa sono stati individuati 5 processi principali, ognuno presidiato da uno specialista di processo:

- > **processo 0-3 anni;**
- > **processo 3-6 anni;**
- > **processo 6-18 anni;**
- > **processo relazioni di contesto;**
- > **processo creatività e sviluppo dei linguaggi;**
- > **processo supporto alla cura e al benessere.**

L'obiettivo è quello di:

- > sviluppare l'innovazione e presidiare al meglio la qualità dei processi attraverso un team di lavoro multi specialistico;
- > progettare servizi e parametri organizzativi e gestionali innovativi, coerenti con le normative del settore e con l'evoluzione dei bisogni delle famiglie e dei bambini;
- > realizzare percorsi di formazione permanente per gli operatori dei servizi.

## Il progetto pedagogico del nido e della scuola dell'infanzia per condividere il significato di un percorso educativo

Il progetto pedagogico dei servizi educativi di Coopselios è una “cornice” che dichiara i valori di riferimento, esplicita gli intenti e gli impegni del gestore, consentendo alle famiglie, con una comunicazione trasparente, di conoscere l'orientamento del servizio educativo scelto per il proprio figlio. E' un punto di riferimento teorico, che viene poi declinato e tradotto in scelte organizzative. Il progetto pedagogico consente alle famiglie di condividere il significato del percorso educativo realizzato nel servizio. Dentro la cornice del progetto pedagogico trovano quindi senso l'organizzazione del servizio, le attività proposte, le loro scansioni, i ritmi, i tempi



della quotidianità e le esperienze che si realizzano nel servizio, secondo una logica organica e coerente.

### IL BAMBINO E' IL NOSTRO PRIMO VALORE

Al centro del progetto ci sono i bambini e le bambine con i loro diritti, le loro competenze, che sono il primo “valore” da riconoscere e condividere con gli insegnanti e con le famiglie. Tutta l'organizzazione del servizio e le scelte educative devono ruotare attorno a questo principio in modo coerente e solidale.

### LA FAMIGLIA E' UN'ALLEATA IRRINUNCIABILE

La famiglia è coinvolta sin dall'ambientamento (e cioè dall'inizio dell'esperienza del bambino e della bambina nel servizio) nel percorso educativo proposto. Durante tutta la durata dell'esperienza la famiglia è un'alleata irrinunciabile: i percorsi, le esperienze, i progressi che i bambini vivono vengono costantemente comunicati e condivisi con i genitori attraverso scambi quotidiani, occasioni di incontro, documentazioni.

### LE DIFFERENZE ARRICCHISCONO LA VITA

Le differenze (di genere, di origini culturali, di abilità, territoriali) vanno riconosciute, accolte e valorizzate, consapevoli che rendono il percorso educativo di adulti e bambini più ricco e stimolante.

### **L'INSEGNANTE E' UN PARTNER COMPETENTE**

La relazione con l'insegnante è uno degli aspetti fondamentali dell'esperienza che il bambino vive nel servizio educativo. L'insegnante quindi è un professionista, assunto dopo avere superato un'accurata selezione, che si forma costantemente sul campo per tenere aggiornate le sue competenze e alta la sua motivazione.

### **GLI SPAZI E I MATERIALI SONO OPPORTUNITA' DI SCOPERTA**

Gli spazi, gli arredi e i materiali favoriscono e promuovono le scoperte e la qualità delle esperienze che i bambini vivono. Nel nostro progetto diamo molta importanza all'organizzazione dello spazio che deve essere allestito con cura, sensibilità estetica e attenzione alle caratteristiche richieste dalle diverse età dei bambini.

### **CRESCERE INSIEME AGLI ALTRI**

I bambini, sin da piccolissimi, sono attratti e stimolati dai coetanei; la crescita e lo sviluppo avvengono quindi dentro al gruppo, che può essere grande o piccolo. Il grande valore dei servizi educativi sta proprio nell'offrire occasioni di socializzazione, che diventano importanti per imparare le regole del vivere in società e il piacere della relazione e dell'apprendimento insieme agli altri. Anche gli adulti si confrontano e lavorano secondo una logica d'équipe e di lavoro di gruppo.

### **LE ESPERIENZE QUOTIDIANE COME OCCASIONI DI APPRENDIMENTO**

Al nido e alla scuola dell'infanzia tutti i giorni avvengono cose interessanti e non solo nelle attività strutturate dall'insegnante. In ogni momento, anche il più apparentemente semplice (la merenda, il cambio, il pranzo, il gioco libero), in ogni luogo ci sono occasioni di scoperta, di socializzazione e di apprendimento per i bambini. La giornata viene organizzata secondo un ritmo che alterna pause e attività, esperienze che si ripetono e novità stimolanti.

### **COMUNICARE CON TRASPARENZA**

Attraverso la documentazione (documentazione a parete, fotografie, disegni, presentazioni in power point, pubblicazioni, ...) le insegnanti rendono visibili i percorsi, i progressi, le conquiste dei singoli bambini e del gruppo. In questo modo i genitori possono vedere e condividere quotidianamente le principali esperienze vissute dai bambini.

### **L'ATELIER COME LUOGO DI ESPRESSIONE DELLA CREATIVITA' DEI BAMBINI**

Nel nostro progetto pedagogico grande importanza viene data all'atelier e alle attività espressive, una scelta che aiuta lo sviluppo della creatività e delle tante forme di intelligenza che appartengono a tutti i bambini.

## PROGETTARE E VERIFICARE

Il progetto pedagogico richiede un'attività di progettazione, innovazione, ricerca e monitoraggio continuo per evitare facili improvvisazioni e semplificazioni. Queste attività sono affidate principalmente al coordinatore pedagogico del servizio che, attraverso un'azione di direzione e coordinamento, in relazione con gli altri tecnici del Settore Infanzia, tiene costantemente verificati e collegati tutti gli aspetti che caratterizzano e qualificano la vita del servizio educativo. Il pedagogista è quindi un punto di riferimento importante per insegnanti e genitori, a garanzia della qualità del servizio.

## I nidi d'infanzia

Il nido, in sintonia con le indicazioni dell'attuale legislazione, si connota come un servizio socio educativo, centrato sulle potenzialità dei bambini e della famiglia e sulla valorizzazione delle loro risorse individuali, come un diritto per i bambini e le bambine, indipendentemente dalle differenze di sesso, di cultura e dagli svantaggi fisici o sociali, in una logica di sostegno alla famiglia che lavora. In una concezione di società come

**sistema**, come network, in cui ogni singola parte è collegata all'altra in un legame di reciproca dipendenza, il nido quindi ha un ruolo e un valore molteplici: diventa un importante raccordo tra famiglia e società nel rispetto dei **bisogni delle famiglie** ma anche nella creazione di una **cultura dell'infanzia condivisibile e partecipata**. Questa visione potenzia il **valore socio-educativo dei servizi per l'infanzia** che, fuori da una visione puramente custodialistica, diventano sostenitori dei bambini, delle loro **individualità** e contribuiscono a sostenere i processi conoscitivi, affettivi, relazionali dei bambini e delle bambine dai tre mesi a tre anni: **il primo gradino del sistema educativo pensato in continuità con la scuola dell'infanzia**. Il nido inoltre si caratterizza

come centro di elaborazione e promozione di una elevata e diffusa **cultura sulle tematiche relative all'infanzia**, anche attraverso il coinvolgimento della comunità locale, in rapporto e in continuità con gli altri servizi socio-educativi presenti sul territorio. Il nido quindi costruisce **"qualità relazionale"** che diventa un bene per tutta la comunità in cui è inserito, anche al fine di prevenire eventuali situazioni di svantaggio o disagio sociale.





## I servizi erogati nei nidi d'infanzia

### L'AMBIENTAMENTO

Con il termine ambientamento si definisce il **processo attraverso cui il bambino e la famiglia si avvicinano al servizio e iniziano l'esperienza al nido**. E' un momento delicato in cui sono in gioco forti valenze emotive e relazionali, per cui tutto il servizio si organizza per accogliere la nuova utenza. Il bambino e la famiglia imparano progressivamente a conoscere gli spazi, gli educatori e i ritmi del nido.

Si preferisce definire questo momento come "ambientamento" e non "inserimento":

**l'inserimento, infatti, fa riferimento all'idea di una situazione già data, in cui entrare e trovare un adeguamento, senza che il contesto sia flessibile e mutevole; con il termine ambientamento si intende invece un processo connotato da forte reciprocità, dove il contesto e gli adulti che ne fanno parte si interrogano per predisporre strategie e pensieri per "andare incontro" e accogliere chi entra.**

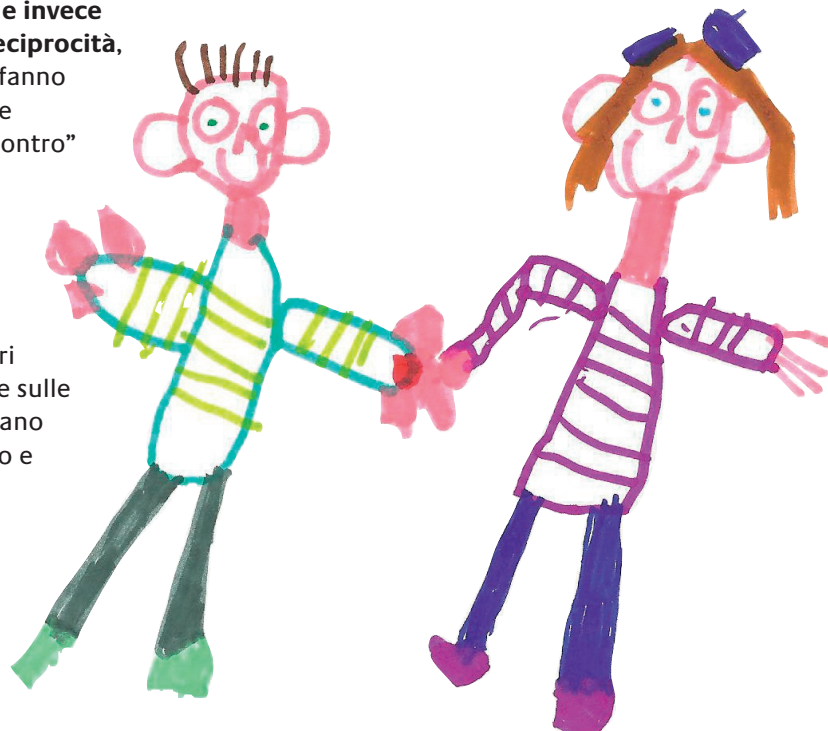
L'ingresso del bambino al nido è preceduto da alcuni momenti importanti:

- › il **colloquio conoscitivo** in cui le insegnanti raccolgono dai genitori le prime informazioni sul vissuto e sulle abitudini del bambino e comunicano le informazioni sul funzionamento e sull'organizzazione del servizio;

- › l'**assemblea di inizio anno** costituisce invece la prima forma di conoscenza della comunità che abiterà il nido.

È necessario strutturare un percorso di ambientamento che preveda un avvicinamento graduale al servizio, un accompagnamento mediato dal genitore che sostenga una linea di collaborazione e di continuità tra nido e casa. Durante la prima settimana di frequenza del bambino viene richiesta la **presenza del genitore** in sezione e una flessibilità negli orari di frequenza in modo da consentire al bambino di vivere serenamente il saluto dai genitori, e di abituarsi gradualmente ai ritmi del nido.

L'ingresso dei bambini al nido durante l'ambientamento è **organizzato secondo un calendario "scaglionato" condiviso e**





**concordato con le famiglie**, che garantisca un clima sereno, disponibile all'ascolto. **La presenza di uno dei due genitori in sezione è fondamentale per i primi giorni (di norma una settimana)**. Durante i primi giorni la frequenza dei bambini è prevista per un tempo limitato per consentire ai bambini di conoscere gli spazi del nido e di entrare in relazione con le educatrici.

Il periodo dell'ambientamento comincia dall'incontro con le famiglie, dalla conoscenza del nido e dall'incontro tra nido e bambini, è una esperienza complessa che si evolve nel corso di tempi differenti a seconda delle singole individualità e che non si esaurisce certo nelle giornate in cui il genitore accompagna il bambino e può pertanto prevedere modifiche a seconda di necessità particolari. L'ambientamento si considera concluso quando il bambino viene al nido con piacere, non piange al momento del saluto e durante la giornata e partecipa con curiosità e interesse alle proposte che gli vengono fatte assieme agli altri bambini. Si concorda con la famiglia, in base all'andamento della prima settimana quando il bambino può fermarsi a dormire, mediando tra le esigenze della famiglia e le risposte dei bambini; di solito, si richiedono almeno 10 giorni, prima di fermarsi per il sonno del pomeriggio.

Questa ipotesi di ambientamento, confermata da numerose sperimentazioni, viene modificata in situazioni di particolare difficoltà della famiglia o per evidenti disagi del bambino.

## **IL PRANZO**

Il pranzo al nido costituisce un importante momento che va a sostenere le autonomie dei bambini. A seconda delle diverse necessità e dell'età, il pranzo viene organizzato con modalità differenti: i bambini vengono accompagnati, nel rispetto dei loro tempi, dal pranzo assistito dall'adulto a una maggiore autonomia nello stare a tavola insieme agli altri. E' previsto un menù personalizzato per i bambini al di sotto dei 12 mesi e una dieta equilibrata approvata dall'ASL con variazioni stagionali, che comprende uno spuntino al mattino a base di frutta e una merenda pomeridiana. Sono previste varianti per allergie o intolleranze certificate e per motivi legati alla religione.

## **IL CAMBIO COME MOMENTO DI SCAMBIO E CONDIVISIONE EDUCATIVA E DI CURA TRA ADULTO E BAMBINO**

Il momento del cambio al nido coinvolge fortemente la corporeità: è una quotidianità che richiede una certa intimità tra il bambino e l'adulto educatore. Il contatto corporeo è il primo strumento di comunicazione umana, per i bambini è soprattutto un modo per comunicare sensazioni, pensieri e sentimenti. Il bambino deve, pertanto, venire protetto, seguito, accudito e curato, rispettando le sue esigenze fisiologiche. Sono previsti di norma due cambi giornalieri per ogni bambino e comunque ogni qualvolta il bambino ne presenti la necessità.

## LE PROPOSTE DIDATTICHE

La peculiarità della mente infantile e del dinamismo psichico nei primi anni di vita rendono necessarie l'individuazione di strategie specifiche per sviluppare nei bambini competenze cognitive e abilità sociali, promuovere percorsi conoscitivi, ampliare, arricchire, estendere il patrimonio dell'esperienza infantile.

La qualità dell'esperienza ludica nel nido è connessa a molti fattori di cui i più importanti sono: la varietà e la continuità delle occasioni ludiche, la dimensione e la stabilità dei gruppi di gioco, l'atteggiamento degli adulti.

L'attività non deve essere il fine dell'educatore, ma un mezzo attraverso cui compiere ricerche sulle potenzialità e sulle competenze dei bambini e offrire loro occasioni di sperimentazione e di accrescimento di competenze.

Le attività che vengono proposte al nido accompagnano il naturale sviluppo fisico e psicologico del bambino e pertanto seguono, nel rispetto dell'individualità, le sue esigenze e i suoi rilanci.

### ATTIVITÀ PER I BAMBINI DAI TRE AI DODICI MESI

Nei primi mesi dopo la nascita, il bambino va incontro a un importante sviluppo neuronale che si caratterizza attraverso la manifestazione

di una **progressiva maggiore competenza motoria e manipolatoria**: al bambino vengono proposti **incontri che coinvolgono il corpo** nel suo insieme soprattutto nella dimensione **“sensomotoria”**.

Nella sezione è sempre presente un angolo **“morbido”** che consente queste indagini motorie; si ritiene inoltre importante garantire la presenza di uno specchio per sostenere le prime ricerche sull'identità.

### ATTIVITÀ PER BAMBINI DAI DODICI AI TRENTASEI MESI

Le attività che proponiamo ai bambini di questa età devono essere articolate e varie tenendo presente un approccio polisensoriale. A questo proposito si offrono attività di gioco con il **materiale euristico**, esplorazione di **materiali naturali**, attività di costruzione con **materiali strutturati e non strutturati**. Attività interessante sono anche i **travasi** in cui si confrontano proprietà e caratteristiche di diversi oggetti.

Lo sviluppo delle **competenze simboliche** viene sostenuto attraverso giochi di finzione mentre **l'incontro con il libro** diventa significativo sia attraverso la lettura da parte dell'adulto sia in **“autonomia”**. Importanti sono inoltre le **attività espressive** in atelier, nei laboratori o negli spazi predisposti della sezione per valorizzare le emergenti competenze metaforiche e simboliche dei bambini.

Lo sviluppo cognitivo porta il bambino di questa età a una maggiore consapevolezza della sua azione sull'ambiente. La **sonorità** trova grande interesse da parte dei bambini.

Possono essere proposti **giochi e ricerche legate all'identità e alle emozioni**, quali i giochi di travestimento, i giochi con il teatrino, i giochi con il trucco; anche la **competenza simbolica e metaforica** viene sostenuta da proposte in angoli strutturati, quali ad esempio il gioco della casa, il gioco della compravendita, il gioco dell'ufficio, il gioco del dottore.

È inoltre presente **l'angolo delle costruzioni** che si arricchisce di materiali e di possibilità che sostengono le ricerche più complesse dei bambini e consentono la realizzazione di paesaggi costruttivi.

## La scuola dell'infanzia

La scuola dell'infanzia si connota come un servizio socio educativo, come un diritto per i bambini e le bambine, indipendentemente dalle differenze di sesso, di cultura e dagli svantaggi fisici o sociali, centrata sulle potenzialità dei bambini e della famiglia e sulla valorizzazione delle loro risorse individuali. In una visione interattiva dello sviluppo, la scuola dell'infanzia deve promuovere la formazione di una personalità ricca e armoniosa del bambino, favorendo la curiosità verso la realtà che lo circonda, la motivazione all'apprendere, la fiducia nelle proprie competenze, la capacità di costruire in maniera collaborativa competenze e conoscenze nuove e il rispetto delle norme sociali.



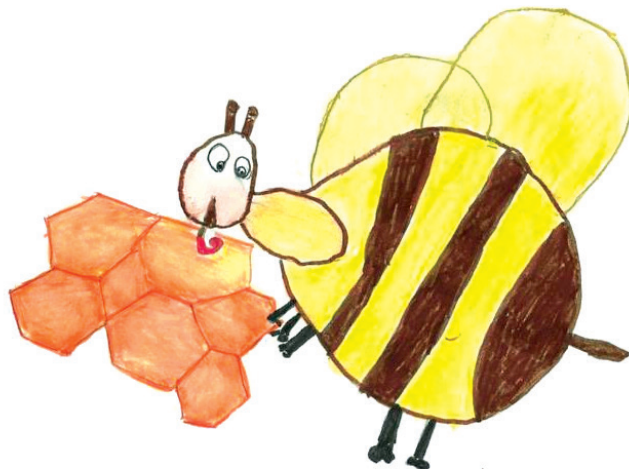
Gli indirizzi da tenere costantemente presenti devono essere:

- › **la relazione tra apprendimento e sviluppo** con accenti posti sul soggetto che costruisce la conoscenza, ma anche sull'influenza sociale, con riferimento al modello costruttivista piagetiano. E' una prospettiva che considera importante l'interazione tra la mente dell'individuo e le opportunità offerte dall'ambiente, come elemento fondamentale per lo sviluppo del pensiero;
- › **il valore formativo della vita di gruppo nella sezione**, grazie al ruolo dell'adulto che favorisce contesti e situazioni di ascolto e di negoziazione;
- › **la consapevolezza che l'apprendimento si articola secondo tre sistemi** di rappresentazione, non necessariamente e sempre in fase successiva: attivo-motorio, iconico-immaginario, simbolico-linguistico;
- › **si considera il bambino nella sua globalità e lo si pone al centro del processo di insegnamento - apprendimento**, attivando quattro grandi dimensioni: la dimensione

socio affettiva morale; la dimensione psicomotoria; la dimensione espressiva e la dimensione cognitiva.

Nella consapevolezza della relazione che unisce cultura, scuola e persona, la finalità generale della scuola è lo sviluppo armonico e integrale della persona. La scuola dell'infanzia ha l'obiettivo di:

- › **consolidare l'identità** significa vivere serenamente tutte le dimensioni del proprio io, stare bene, essere rassicurati nella molteplicità del proprio fare e sentire, sentirsi sicuri in un ambiente sociale allargato, imparare a conoscersi e a essere riconosciuti come persona unica e irripetibile. Vuol dire sperimentare diversi ruoli e forme di identità: quelle di figlio, alunno, compagno, maschio o femmina, abitante di un territorio, membro di un gruppo, appartenente a una comunità sempre più ampia e plurale, caratterizzata da valori comuni, abitudini, linguaggi, riti, ruoli;
- › **sviluppare l'autonomia** significa avere fiducia in sé e fidarsi degli altri; provare soddisfazione



nel fare da sé e saper chiedere aiuto o poter esprimere insoddisfazione e frustrazione elaborando progressivamente risposte e strategie; esprimere sentimenti ed emozioni; partecipare alle decisioni esprimendo opinioni, imparando a operare scelte e ad assumere comportamenti e atteggiamenti sempre più consapevoli;

- › **acquisire competenze** significa giocare, muoversi, manipolare, curiosare, domandare, imparare a riflettere sull'esperienza attraverso l'esplorazione, l'osservazione e il confronto tra proprietà, quantità, caratteristiche, fatti; significa ascoltare, e comprendere, narrazioni e discorsi, raccontare e rievocare azioni ed esperienze e tradurle in tracce personali e condivise; essere in grado di descrivere, rappresentare e immaginare, "ripetere", con simulazioni e giochi di ruolo, situazioni ed eventi con linguaggi diversi;
- › **vivere le prime esperienze di cittadinanza** significa scoprire l'altro da sé e attribuire progressiva importanza agli altri e ai loro bisogni; rendersi sempre meglio conto della necessità di stabilire regole condivise; implica il primo esercizio del dialogo che è fondato sulla reciprocità dell'ascolto, l'attenzione al punto di vista e alle diversità di genere, il primo riconoscimento di diritti e doveri uguali per tutti; significa porre le fondamenta di un comportamento eticamente orientato, rispettoso degli altri, dell'ambiente e della natura.

Nel settembre del 2012 sono state emanate le indicazioni nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo di istruzione, un quadro di riferimento per la progettazione curricolare affidata alle scuole. Non si tratta di programmi nazionali, ma di indicazioni che delineano il tracciato di un curricolo verticale coerente a cui noi ci ispiriamo nella progettazione del POF (Piano dell'Offerta Formativa). Con le indicazioni, si intendono fissare gli obiettivi di apprendimento e i relativi traguardi di sviluppo delle competenze dei bambini per ciascun campo di esperienza, lasciando autonomia alle singole istituzioni di definire, attraverso la ricerca e l'innovazione, le strategie attraverso cui sostenere lo sviluppo di determinate competenze. In linea con il concetto di "intelligenze multiple" di Gardner, con il termine **campi di esperienza** si intende indicare i diversi ambiti del fare e dell'agire del bambino e quindi la pluralità di forme di intelligenza, i settori specifici e individuabili di competenza nei quali il bambino conferisce significato alle sue molteplici attività, sviluppa il suo apprendimento e persegue i suoi traguardi formativi, nel concreto di un'esperienza che si svolge entro confini definiti e con il costante suo attivo coinvolgimento. Ogni campo di esperienza definisce un insieme di oggetti, situazioni, immagini e linguaggi capaci di evocare, stimolare, accompagnare apprendimenti progressivamente più sicuri.

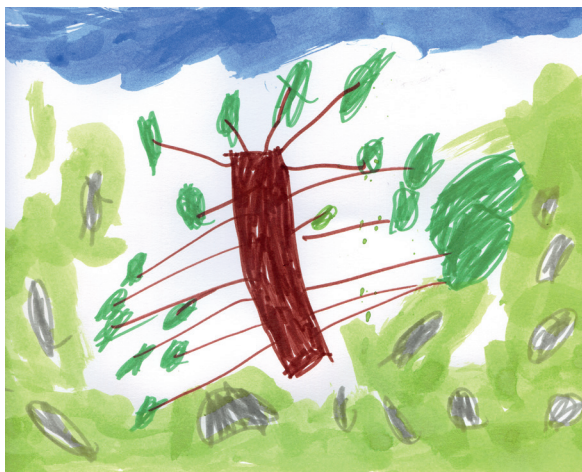
## Quali sono i campi di esperienza

### IL SÉ E L'ALTRO

Il bambino prende coscienza della propria identità, interagisce e si rapporta con gli altri, scopre le diversità culturali, religiose, etniche, apprende le regole, sia convenzionali sia morali, e il funzionamento del vivere sociale, ma anche la capacità di gestire i conflitti e quindi di negoziare, costruendo legami di amicizia.

### IL CORPO E IL MOVIMENTO

Il bambino prende consapevolezza del proprio corpo come strumento di conoscenza e del movimento come primo fattore di apprendimento, consolidando la propria identità e autonomia.



### IMMAGINI, SUONI E COLORI

Il bambino esprime pensieri ed emozioni con immaginazione e creatività: l'arte orienta questa propensione, educando al piacere del bello e al sentire estetico. L'esplorazione dei materiali a disposizione consente di vivere le prime esperienze artistiche, che sono in grado di stimolare la creatività e contagiare altri apprendimenti. I linguaggi a disposizione dei bambini, come la voce, il gesto, la drammatizzazione, i suoni, la musica, la manipolazione dei materiali, le esperienze grafico-pittoriche, i mass-media, vanno scoperti ed educati perché sviluppino nei piccoli il senso del bello, la conoscenza di se stessi, degli altri e della realtà.

### I DISCORSI E LE PAROLE

Il bambino ascolta storie, dialoga con adulti e compagni, chiede spiegazioni, si confronta, progetta, condivide esperienze, gioca con le parole ed esplora la lingua scritta.

### LA CONOSCENZA DEL MONDO

Il bambino esplora la realtà e riflette sulle esperienze rappresentandole e riorganizzandole; fa ricerche sugli oggetti e sui fenomeni naturali, elaborando la prima organizzazione fisica del mondo esterno; costruisce le prime competenze sul contare e sui concetti geometrici.



## I servizi erogati nelle scuole per l'infanzia

### L'AMBIENTAMENTO

Il passaggio e quindi l'ambientamento alla scuola dell'infanzia rappresenta per i bambini un'importante tappa nel percorso di crescita, sia per coloro che provengono dall'esperienza del nido sia per coloro che affrontano per la prima volta un contesto educativo differente da quello familiare.

Il bambino che entra alla scuola dell'infanzia ha raggiunto autonomie e capacità che gli consentono di porsi in relazione con lo spazio, con i coetanei e gli adulti avvalendosi di linguaggi comunicativi plurimi e competenze motorie più alte.

La scuola dell'infanzia, dunque, sta dentro a un processo evolutivo in cui il significato della crescita e del "essere più grande" fa da sfondo al progetto educativo dei primi giorni di ambientamento.

La scuola e la famiglia devono accompagnare il bambino verso questo cambiamento sostenendolo nell'idea che questo passaggio non è un semplice trasferimento da un luogo all'altro ma è un segnale della sua crescita, delle conquiste che ha maturato.

Ecco perché il periodo di ambientamento alla scuola dell'infanzia richiede strategie e tempi differenti da quelli del nido.

Se al nido è prevista una complessità che tiene conto di tempi di frequenza del bambino più dilatati e di tempi di presenza del genitore più lunghi e in sintonia con le esigenze di bambini più piccoli, la scuola dell'infanzia costruisce questo percorso avvalendosi delle capacità e delle risorse consolidate dai bambini.

I bambini di tre anni sono più autonomi, sono in grado di dare senso e significato fin da subito a ciò che avviene, comunicano e stabiliscono nuove relazioni, forti di un linguaggio verbale più sviluppato.

Generalmente l'ambientamento alla scuola dell'infanzia viene progettato in forma differente a seconda della provenienza dei bambini: per i bambini che non sono mai stati scolarizzati sono previsti tempi e strategie diverse da quelle dei bambini che hanno frequentato il nido o servizi integrativi al nido.

Di solito durante la prima settimana viene ambientato il gruppo dei bambini già scolarizzati e i genitori si fermano per circa mezz'ora nei primi giorni; i bambini si fermano da subito per il pranzo, però non è previsto il sonno fino alla settimana successiva.

I bambini non scolarizzati entrano la seconda settimana e il genitore può fermarsi per più tempo tenendo conto dei tempi e delle esigenze del singolo bambino; il sonno con gradualità si prevede di solito a partire dalla terza settimana di frequenza.



Questa ipotesi di ambientamento, confermata da numerose sperimentazioni, viene modificata in situazioni di particolare difficoltà della famiglia o per evidenti disagi del bambino.

### IL PRANZO

Il pranzo alla scuola dell'infanzia costituisce un importante momento che va a sostenere le autonomie dei bambini; i bambini vengono accompagnati, nel rispetto dei loro tempi, in una sempre maggiore autonomia nello stare a tavola insieme agli altri. E' prevista una dieta equilibrata approvata dall'ASL con variazioni

stagionali, che comprende uno spuntino al mattino a base di frutta e una merenda pomeridiana. Sono previste varianti per allergie o intolleranze certificate e per motivi legati alla religione.

### IL MOMENTO DEL BAGNO COME MOMENTO DI SCAMBIO E CONDIVISIONE EDUCATIVA E DI CURA TRA ADULTO E BAMBINO

Il momento del bagno alla scuola dell'infanzia è un momento di relazione e di scambio con i coetanei dove il ruolo dell'adulto è quello di sostenere le crescenti autonomie dei bambini. I bambini vengono accompagnati in bagno o invitati ad andare autonomamente in bagno diverse volte nella giornata e ogni qualvolta se ne presenti il bisogno.

### LE PROPOSTE DIDATTICHE

**La qualità dell'esperienza ludica nella scuola dell'infanzia è connessa a molti fattori di cui i più importanti sono:** la varietà e la continuità delle occasioni ludiche, la dimensione e la stabilità dei gruppi di gioco, l'atteggiamento degli adulti.

Prendendo a riferimento i diversi campi di esperienza previsti dalle indicazioni nazionali, l'adulto è invitato a creare un contesto "ricco", **in cui le curiosità, le teorie e le ricerche dei bambini possano sentirsi legittimate e ascoltate**, un contesto in cui i bambini si sentano a proprio agio, motivati e stimati nei loro percorsi esistenziali e conoscitivi.



Le attività che andremo a proporre dovranno essere articolate e varie tenendo presente che un **approccio polisensoriale** ci permette un'attenzione alla completezza della dimensione in cui il bambino vive, dimensione in cui tutti i sensi e i significati hanno la stessa importanza. Questa ricchezza e varietà di proposte farà sì che il bambino possa scegliere in base ai propri interessi e curiosità.

Fatte queste premesse si possono individuare alcuni **ambiti di ricerca** da indagare con i bambini delle tre fasce di età della scuola dell'infanzia; queste proposte andranno poi a relazionarsi con altre che emergeranno dagli stessi bambini in base ai loro interessi e curiosità.

#### **ATTIVITÀ PER I BAMBINI DI TRE ANNI**

Il bambino di questa età può fare riferimento a un **bagaglio di esperienze** che comincia a prendere corpo in una memoria sempre più strutturata e articolata. **Le attività diventano complesse**, in quanto comprendono una gamma più vasta di competenze e di significati.

**Le attività** che prima avevano una valenza prettamente individuale, **cominciano a venire condivise con gli amici. Il momento dell'assemblea del mattino**, per esempio, permette un consolidamento e il riconoscimento con il gruppo dei pari. **Il libro** sviluppa la capacità narrativa dei bambini, la possibilità di creare storie personali ma condivisibili. **La competenza simbolica e metaforica** va incentivata attraverso attività nei diversi spazi simbolici dentro e fuori la sezione.

Le azioni diventano più attente, più minuziose e creano oggetti e metafore di oggetti che rappresentano le nuove scoperte del mondo fisico quali la tridimensionalità e la verticalità che affascina molto l'immaginario e che viene ricercata in contesti costruttivi: **l'angolo della costruttività** si arricchisce di materiali e di possibilità che attivano le ricerche dei bambini. **Le attività espressive** diventano un canale privilegiato di espressione per i bambini.

#### **ATTIVITÀ PER I BAMBINI DI QUATTRO ANNI**

Per i bambini di quattro anni diventa sempre più importante rafforzare e connotare la propria identità e l'appartenenza al gruppo sezione; si rafforzano le amicizie dell'anno precedente ma allo stesso tempo ne nascono di nuove.

**L'assemblea del mattino** rimane sempre un contesto essenziale per rafforzare l'identità del gruppo mentre le attività a piccolo gruppo, dove il singolo riesce meglio a far emergere le sue potenzialità, favoriscono anche una maggiore consapevolezza rispetto alle proprie competenze.

**La costruttività** diventa sempre più luogo di ricerca e di prove, consentita anche dalla presenza di materiali particolari a disposizione dei bambini.

**L'ascolto musicale** può essere promosso attraverso ascolto quotidiano di diverse tipologie di musica e attraverso una prima conoscenza ed esplorazione di alcuni strumenti musicali.

I **codici comunicativi** diventano sempre più importanti per questi bambini: allestire in sezione uno spazio messaggeria può portare i bambini a fare una riflessione sulle modalità di comunicazione attraverso i messaggi sia grafici che scritti. Oltre al linguaggio verbale e scritto anche i “**codici matematici**” devono essere presenti in sezione.

Sempre presenti i **linguaggi espressivi** e le molteplici attività e proposte che si possono fare offrendo una vasta gamma di materiali grafici e plastici (creta, fil di ferro, carta, colore, incontri con la luce, ...), mettendoli in relazione anche con i progetti.

#### ATTIVITÀ PER I BAMBINI DI CINQUE ANNI

Nei bambini di questa età è forte il **senso di appartenenza al gruppo**: sono bambini che osano, fanno e si fanno delle domande, si pongono interrogativi ai quali cercano di dare e di darsi delle risposte dentro una dimensione collettiva. Sono ancora alla ricerca di un equilibrio tra il proprio punto di vista e quello dell'altro, cercano strategie che consentano loro di stare dentro a regole, ruoli e responsabilità condivisi dal gruppo. **L'essere parte di un gruppo e il viverci come parte di una storia**, si può esplicitare in maniera forte da una lettura collettiva (fatta dai bambini stessi) delle passioni di ciascuno, per scegliere insieme un progetto condiviso per l'anno scolastico.

L'insegnante deve saper porsi nei loro confronti con un **atteggiamento “problematico”**

cercando di sollecitare riflessioni e domande molteplici.

L'assemblea del mattino può diventare un **appuntamento quotidiano per questo confronto**, ma anche per **la lettura**: l'incontro con il libro diventa un momento di ascolto, di discussione, scambi di idee, un momento di riflessione.

I **codici comunicativi** diventano sempre più importanti per questi bambini, il realizzare messaggi per gli amici può diventare una testimonianza del loro bisogno e della loro capacità di comunicare sul piano affettivo le proprie percezioni emotive e il proprio immaginario; i messaggi, inoltre, possono diventare autonome sperimentazioni e approcci nei confronti del codice alfabetico. Parlando di comunicazione non può mancare il computer, che sostiene la possibilità di realizzare semplici messaggi multimediali, dopo aver fatto una piccola indagine per capire quali sono le loro conoscenze su questo strumento.

Nella quotidianità o all'interno di progetti specifici vanno sostenuti anche i **codici**



**matematici**, si può allestire un piccolo spazio con metri, numeri di diversi tipologie, bilance, ... dove i bambini anche autonomamente possono sperimentare il concetto di numero, o anche interessi **scientifici** più ampi e differenti. Anche nella **costruttività** può trovare spazio l'interesse dei bambini di confrontarsi con i concetti di misura, altezza, classificazione e seriazione.

Importanti sono gli incontri ordinari e straordinari con i **linguaggi grafici espressivi**: le conoscenze e le consapevolezze, fatte proprie dai bambini nel corso dei due anni che hanno frequentato la scuola, relativi a grafica e colore, consentono ai bambini di sperimentare e realizzare “tecniche proprie” che possono diventare patrimonio personale ma anche un “saper fare” prestato ad altri.

Per tutte e tre le fasce d'età un elemento importante è la presenza di un **forte rapporto tra la scuola e il giardino**, che deve diventare un prolungamento della stessa scuola attraverso proposte di:

- > giochi liberi, giochi di gruppo per rafforzare l'identità del gruppo;
- > atelier all'aperto;
- > ricerche polisensoriali: per esempio, osservare il trascorrere delle stagioni attraverso i diversi colori, i cambiamenti climatici, i “profumi” che caratterizzano ogni stagione.

**La scuola deve sapersi aprire anche all'esterno**, è importante che sia vissuta come risorsa sul territorio e che allo stesso tempo possa utilizzare le risorse del territorio.

## Ulteriori servizi erogati nei nidi e nelle scuole dell'infanzia

### ATELIERISTA E ATELIER

Nelle strutture educative è previsto uno spazio di laboratorio/studio utilizzato da bambini e adulti con lo scopo di **valorizzare l'educazione espressiva e la curiosità verso risorse e interessi nuovi. L'atelier è un luogo di ricerca della genesi del segno e delle forme, delle contaminazioni e delle interferenze dei vari linguaggi**, sempre più attento ai processi di apprendimento dei bambini.

**È prevista la presenza o la consulenza di un atelierista, una figura specializzata in arti espressive** che sostiene il lavoro delle insegnanti con proposte legate ai progetti educativi.

### LE OCCASIONI DI PARTECIPAZIONE PER LE FAMIGLIE

Il rapporto con le famiglie è un elemento costitutivo del progetto educativo e il nido e la **scuola non possono progredire e crescere senza la partecipazione e la collaborazione dei genitori**. La scuola e il nido sono essenzialmente un luogo di “beni relazionali” fondato su una stretta e costante comunicazione tra famiglie, bambini, educatori. Le competenze genitoriali non sono un patrimonio genetico acquisito ma una consapevolezza che evolve e corrisponde alla crescita fisica e psicologica del bambino: l'essere genitori è un processo in continuo divenire che la scuola e il nido possono accompagnare e sostenere.

Negli ultimi anni emerge sempre di più un nuovo significato della partecipazione, più legato al bisogno delle famiglie di creare occasioni di incontro e condivisione, non solo assembleari, ma più consoni ai bisogni soggettivi delle singole famiglie.

Il progetto di gestione sociale della scuola dell'infanzia e del nido farà riferimento in linea generale alle indicazioni contenute nei regolamenti comunali redatti per i servizi educativi, pur garantendo flessibilità e **momenti di incontro diversificati**, a piccolo e grande gruppo, per rispondere alle attese e ai bisogni di tutte le famiglie.

I momenti di incontro proposti sono:

- › **gli incontri di sezione**, in cui vengono condivise con le famiglie la storia e le dinamiche del gruppo sezione, le linee progettuali, le attività didattiche svolte;
- › **il comitato di gestione**, organo rappresentativo e propulsore della partecipazione alla vita del nido, è costituito da rappresentanti dei genitori, dal personale educativo e ausiliario e dal pedagogo;
- › **incontri tematici** di approfondimento su temi di interesse comune;
- › **serate lavorative e laboratori con i genitori**;
- › **momenti di festa** in occasioni particolari, come ad esempio il Natale e la fine dell'anno scolastico;
- › **consulenza individuale** con il pedagogo in caso di necessità;
- › **uscite con i bambini a grande gruppo**.

## IL P.E.I PER I BAMBINI PORTATORI DI DIRITTI SPECIALI

Di fronte a condizioni problematiche (alcune ben definite perché causate da sindromi organiche, altre più sfumate, come i disturbi dell'apprendimento o i problemi di comportamento), gli educatori e gli insegnanti di sostegno si trovano nella necessità di elaborare forme di didattica individualizzata, a integrazione dei percorsi progettuali realizzati con l'intero gruppo sezione. Noi riteniamo importante, pur in una logica di progetto inclusivo, promuovere quelle che sono le potenzialità del soggetto nel modo più idoneo, al fine di sviluppare quelle autonomie che gli permetteranno una gestione della propria vita il più indipendente e consapevole possibile, e ciò presuppone, quindi, una progettualità costituita da strategie mirate e strumenti. Ciò significa costruire obiettivi, attività didattiche e atteggiamenti educativi "su misura" per la singola e specifica peculiarità del soggetto, ponendo particolare attenzione anche ai suoi punti di forza, dai quali si potrà partire per impostare il lavoro.

Il **Piano Educativo Individualizzato** rappresenta lo strumento per eccellenza a garanzia della qualità del lavoro educativo svolto nei servizi educativi in presenza di bambini/e con bisogni educativi speciali, base di una integrazione scolastica efficace. Il PEI è il documento che descrive annualmente gli interventi integrati ed equilibrati tra di loro, predisposti per l'alunno



con bisogni educativi speciali, in un determinato periodo di tempo, ai fini della realizzazione al diritto all'educazione e all'istruzione.

Stabiliti i livelli di partenza dell'allievo (diagnosi funzionale) e i prevedibili livelli di sviluppo che il bambino può raggiungere (profilo dinamico funzionale) vengono progettati e implementati gli interventi.

Il PEI è un documento flessibile, dinamico e provvisorio che deve contenere:

- › **storia e conoscenza** del bambino;
- › **finalità e obiettivi** correlati all'apprendimento, comunicazione, relazione e socializzazione;
- › **progettualità** a breve, medio e lungo termine;
- › **definizione di interventi** e materiali, strategie, spazi, tempi e organizzazione delle risorse;
- › **criteri, metodi e tempi di valutazioni, verifica e riprogettazione;**
- › **le modalità del lavoro di rete.**

Il Piano Educativo Individualizzato offre la possibilità a insegnanti ed educatori di mantenere traccia della propria progettazione, di monitorare quanto viene realizzato, di agire in continuità, ma soprattutto è lo strumento che testimonia l'effettiva presa in carico del bambino/a da parte del servizio educativo in accordo con la famiglia e i servizi socio - sanitari. Il P.E.I. può sostenere e promuovere quindi una progettazione di qualità per insegnanti ed educatori, e l'implementazione di attività educativo - didattiche efficaci.

## Standard di qualità

Coopselios ha ottenuto la **Certificazione** del proprio Sistema Qualità relativamente al **Settore Educativo** secondo le norme internazionali UNI EN ISO 9001:2008, per la **“Progettazione e l'erogazione di Servizi Educativi nelle Strutture per la Prima Infanzia”**, che stabilisce standard di riferimento minimi per le diverse aree di attività.

**Il certificato di qualità** ottenuto da Coopselios è valido e riconosciuto a **livello internazionale.**



## QUALITÀ DEL PROGETTO PEDAGOGICO

Il Direttore Tecnico, con la collaborazione dei coordinatori pedagogici, ogni anno, prima dell'inizio dell'anno scolastico, ha la responsabilità di elaborare e approvare una scansione del progetto educativo che definisce i modi, i tempi, gli strumenti, gli ambiti di ricerca attraverso cui si sviluppa e si verifica nell'anno scolastico il lavoro degli educatori.

Viene prevista cioè una **pianificazione annuale, suddivisa in piani operativi trimestrali e settimanali** delle attività progettuali, che prevedono tre momenti trimestrali di verifica e una **rendicontazione giornaliera** delle proposte fatte ai bambini attraverso la costruzione di relazioni scritte e/o la compilazione di strumenti di progettazione, costantemente monitorati dal coordinatore.

**Le scritture progettuali vengono messe a disposizione delle famiglie, o di chi interessato in appositi spazi.**

## PROMOZIONE DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

La promozione della partecipazione delle famiglie, in base agli indicatori ISO dichiarati, prevede l'organizzazione di:

- 3 incontri di sezione all'anno;
- almeno 1 laboratorio con le famiglie;
- 2 feste (di solito in occasione del Natale e della fine dell'anno scolastico).

La realizzazione di questi adempimenti nei tempi e nelle modalità adeguate viene garantita dal coordinatore pedagogico di ogni struttura attraverso una verifica trimestrale.





## **DOCUMENTAZIONE**

In base agli indicatori ISO, la procedura prevede la realizzazione di due documentazioni annuali che rendano visibile la documentazione progettuale realizzata; una pubblicazione all'anno, che può essere realizzata in diverse forme (pubblicazione cartacea, video, diario individuale, etc), viene consegnata ai genitori dalle insegnanti entro la fine dell'anno scolastico per rendicontare il percorso e le esperienze che i bambini hanno vissuto nel servizio. Inoltre, prevede la realizzazione di una documentazione quotidiana delle attività svolte nella giornata. È compito del coordinatore pedagogico verificarne la realizzazione.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Vengono previste almeno 50 ore di formazione e autoformazione all'anno per ogni educatore, di cui almeno 20 di formazione con esperti. È compito del coordinatore pedagogico predisporre momenti di formazione adeguati alle necessità ed effettuare il controllo della partecipazione degli operatori.

## **PULIZIA DEGLI AMBIENTI**

Per assicurare ambienti puliti vengono effettuati controlli periodici e vengono assicurati 3 sopralluoghi di controllo nel corso dell'anno scolastico da parte del coordinatore pedagogico. Per valutare in modo più accurato il lavoro svolto sono state predisposte apposite check list.

## **I FORNITORI**

Le strutture per la prima infanzia richiedono una grande attenzione nella scelta dei prodotti e dei materiali, sulla base della qualità dei prodotti stessi e dei tempi di consegna. Nel rispetto dei bambini e delle persone che lavorano al nido o alla scuola è necessario scegliere fornitori che lavorino nel rispetto dei tempi e dei bisogni del servizio; è prevista un'alta qualità e sicurezza dei prodotti e dei materiali. Coopselios, in ottemperanza alla normativa UNI EN ISO 9001:2008, garantisce la valutazione preliminare e la valutazione periodica (annuale) di tutti i fornitori delle strutture per la prima infanzia, compreso un accurato controllo dei materiali in arrivo.

## Meccanismi di tutela e di verifica

### PROCEDURE DI RECLAMO

Coopselios ha attivato meccanismi atti ad assicurare la disponibilità di dati utili a misurare il livello di soddisfazione dei clienti (i genitori dei bambini frequentanti le strutture educative). In tutte le strutture educative è possibile per gli utenti sporgere reclami in forma scritta (attraverso gli appositi moduli presenti in uno spazio facilmente accessibile ai genitori) o in forma verbale esprimendolo al coordinatore della struttura.

I dati relativi agli eventuali reclami vengono elaborati annualmente e vengono analizzati in sede di riesame del sistema qualità.

### INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI (COMMITTENZA, GENITORI, PERSONALE)

Ogni anno viene somministrato un questionario, di solito attraverso indagine telefonica, a tutte le famiglie dei bambini iscritti al servizio.

Questo serve a rilevare il gradimento rispetto ad aspetti specifici del servizio erogato, e a fornire suggerimenti per migliorare il servizio stesso.

La stessa procedura viene applicata anche per gli operatori del nido: viene infatti proposto un questionario, in forma anonima, che rileva la soddisfazione degli operatori nello svolgimento del proprio lavoro e rileva le principali aree di problematicità.

I dati relativi ai questionari vengono elaborati annualmente e vengono analizzati in sede di riesame del sistema qualità.

### ALTRI MECCANISMI DI TUTELA

Coopselios ha attivato meccanismi atti ad assicurare che la progettazione dei servizi erogati sia idonea a conseguire il soddisfacimento degli standard qualitativi definiti dal committente. Attraverso una pianificazione annuale del progetto educativo e organizzativo Coopselios garantisce:

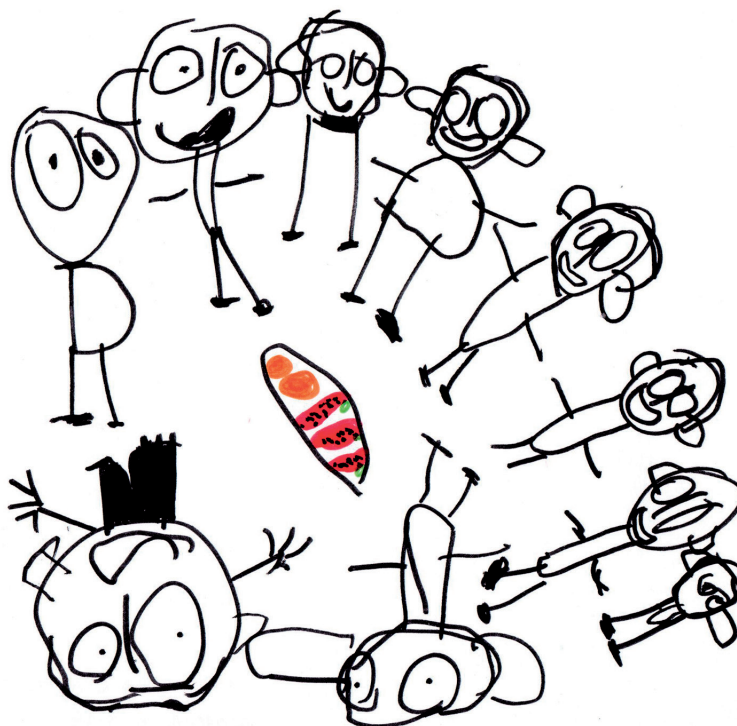
- › **modalità di programmazione e di verifica** degli interventi degli educatori con una pianificazione delle fasi di sviluppo dell'iter progettuale che prevedono verifiche strutturate trimestrali;
- › l'attuazione di momenti finalizzati alla costruzione di **processi di "autovalutazione"**;
- › la pianificazione di **momenti periodici di verifica da parte della Direzione Tecnica attraverso la compilazione di check list**;
- › la pianificazione di momenti di verifica attraverso la **realizzazione di audit interni che prevedono** la valutazione del rispetto delle norme stabilite, che determinano specifiche responsabilità e modalità operative (procedure, istruzioni, protocolli...) da parte dell'ufficio di auditing aziendale;
- › il **Consiglio di Gestione** formato da una rappresentanza di genitori oltre che di insegnanti e dal coordinatore pedagogico

è un organismo che viene coinvolto costantemente nella vita del nido e della scuola dell'infanzia e viene informato di tutte le iniziative o i cambiamenti che lo riguardano. I consigli di gestione hanno una funzione di rappresentanza e di vigilanza sulle modalità di comunicazione e coinvolgimento delle famiglie nel progetto educativo;

- › annualmente l'ente di certificazione realizza gli **auditing** finalizzati al rinnovo della certificazione;
- › l'Azienda Sanitaria Locale è tenuta a vigilare sulle condizioni igieniche dei servizi e

conduce pertanto **controlli periodici** a seguito dei quali viene compilato un verbale ispettivo che segnala le condizioni considerate fuori norma e costituisce obbligo per la cooperativa di adeguarsi alle condizioni indicate. Si garantisce in questo modo un costante adeguamento agli standard igienici e sanitari più adeguati;

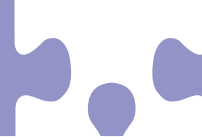
- › **il Settore Infanzia si è dotato di un Codice Comportamentale ed Etico che guida e orienta i professionisti nei confronti degli utenti, delle loro famiglie e dei colleghi nel lavoro quotidiano.**



## Obiettivi di settore per il futuro

Gli obiettivi di settore vengono stabiliti di anno in anno in base alle esigenze di ogni servizio e in base alle linee di innovazione e di ricerca condivise a livello aziendale, ma è possibile evidenziare alcuni tratti comuni che caratterizzano lo sviluppo dei servizi educativi gestiti da Coopselios:

- › il consolidamento della vasta rete delle strutture attraverso un **lavoro di équipe che coinvolge tutti i pedagogisti** in modo da costruire un gruppo di lavoro in cui confronto e scambio diventino pratiche abituali;
- › la **formazione come strategia di qualificazione delle esperienze** che i bambini vivono nel servizio e come leva di crescita e motivazione per il personale. La formazione permette un raffronto sia tra i pedagogisti che tra gli operatori in modo che la progettazione e l'organizzazione diventino sempre più saperi condivisi e confrontabili;
- › il Settore Infanzia sta promuovendo lo **sviluppo di una “cittadinanza digitale”** a partire dalla primissima infanzia attraverso la predisposizione di occasioni di formazione per il personale e le famiglie, la dotazione di strumentazioni digitali e l'allestimento di ambienti di apprendimento digitalmente aumentati nei servizi, nella logica di promuovere l'alfabetizzazione digitale e il superamento del “digital divide” nelle nuove generazioni;
- › la promozione di una **cultura della prevenzione degli abusi e dei maltrattamenti** nelle strutture educative attraverso la realizzazione di percorsi formativi e di sensibilizzazione al tema che mirano allo sviluppo dell'intelligenza emotiva e dell'ascolto emotivo di sé e dell'altro oltre che ad una responsabilizzazione dei gruppi di lavoro sul controllo di eventuali segnali di disagio da parte di colleghi;
- › la promozione di azioni a supporto dello **sviluppo di competenze di cittadinanza attiva** a partire dalla primissima infanzia;
- › la promozione di azioni e progetti a sostegno dello **sviluppo del pensiero ecologico** in Operatori, Bambini e famiglie.





**SEDE LEGALE - REGGIO EMILIA**

42124 REGGIO EMILIA - VIA A. GRAMSCI 54/S  
TEL. 0522 378610 - FAX 0522 323658  
INFO@COOPSELIOS.COM

**SEDE DI PIACENZA**

29122 PIACENZA - LARGO ERFURT, 7  
TEL. 0523 593193 - FAX 0523 593129  
INFOPC@COOPSELIOS.COM

**SEDE DI MILANO**

20151 MILANO - VIA G. QUARENGHI, 26  
TEL. 02 30083000 - FAX 02 30083041  
INFOMI@COOPSELIOS.COM

**SEDE DI LA SPEZIA**

19123 LA SPEZIA - VIA P. IMPASTATO, 2  
TEL. 0187 715615 - FAX 0187 708815  
INFOSP@COOPSELIOS.COM

[www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)