



**L'INFANZIA**<sup>®</sup>  
COOPERATIVA SOCIALE

# Carta del servizio



COOPERATIVA SOCIALE L'INFANZIA ONLUS  
Certificazione servizi educativi all'infanzia Sistema Qualità  
UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015



Reg.N.: 4599-A  
ISO 9001:2015

ALL. MQ 02 Rev 6 del 16.11.2018

## **1- PRESENTAZIONE**

La Cooperativa Sociale L'Infanzia ONLUS si è costituita nel novembre 1987 per volontà e determinazione di un gruppo di genitori ed educatrici del territorio comunale di Sona, Verona.

Riconoscendosi un ruolo propositivo rispetto al territorio, ha realizzato un progetto di Asilo Nido per accompagnare le famiglie nella crescita dei figli piccoli e dare anche una risposta organizzativa ai genitori che lavorano.

E' stata una scommessa sociale, educativa ed economica che, partita da un bisogno e da un desiderio, è diventata un'esperienza pilota che ha incontrato credibilità, fiducia e riconoscimento ufficiale da parte dell'Amministrazione Comunale e Regionale, diventando punto di riferimento per altre esperienze avviate in Provincia e in Regione.

La nostra Cooperativa ha scelto di individuare nel campo educativo della prima infanzia le sue finalità ed ha mantenuto questa specificità, sviluppando un modello di impresa sociale, offrendo opportunità di lavoro e di adesione ad un progetto di cooperazione e di sviluppo di servizi all'infanzia.

Attualmente l'attività della Cooperativa si articola in:

- Servizi di asilo nido e spazi famiglia
- Attività di doposcuola
- Interventi individualizzati e di assistenza
- C.E.R. estivi
- Formazione e sostegno alla genitorialità

A sostegno del raggiungimento degli impegni enunciati, la Cooperativa Sociale L'Infanzia, oltre all'esperienza ventennale nei servizi all'infanzia, ha ottenuto la seguente certificazione: UNI EN ISO 9001:2015 PER LA "PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI EDUCATIVI ALL'INFANZIA".

La Cooperativa Sociale L'Infanzia intende prestare particolare attenzione verso la tutela dell'ambiente per questo ha adottato una Politica ambientale assicurando l'impegno dell'organizzazione nella ricerca di soluzioni gestionali eco-efficienti.

### **1.1- Cos'è la Carta del Servizio**

La carta del servizio è "una dichiarazione di intenti" con la quale ci rendiamo garanti del servizio reso secondo i principi fondamentali espressi nell' art. 3 della Costituzione Italiana; della Legge n°1044/71 e successivamente dalla L.R. 22/02 della Regione Veneto. E' uno strumento che regola i rapporti fra il servizio e gli utenti ed è finalizzato anche al miglioramento della qualità del servizio erogato.

### **1.2- Mission**

*DALLO STATUTO DELLA COOP. SOC. L' INFANZIA*

*"Art. 4 – Scopi ed oggetto sociale" –*

*La Cooperativa si prefigge lo scopo sociale di offrire alle famiglie un supporto educativo e di cura ai figli, accompagnandole nel loro ruolo educativo; favorire il processo di crescita globale del bambino; offrire ai coniugi la possibilità di continuare l'attività professionale valorizzando la maternità e paternità; offrire alle famiglie la possibilità che i figli trovino un luogo idoneo alla loro crescita, favorendo l'integrazione sociale dell'intero nucleo. La Cooperativa opera pertanto per il perseguimento degli interessi generali della comunità, per la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini."*

## **La nostra mission si orienta:**

- verso i bambini

ad accompagnarli e sostenerli nel loro percorso di crescita valorizzando le competenze; a rispettare l'individualità di ognuno; a creare occasioni di gioco in un clima sereno che promuova il loro benessere attraverso la costruzione di relazioni significative; a progettare percorsi di costruttività con materiali naturali, di riuso, di riciclo domestico e di scarto industriale; a sperimentarsi nello spazio di gioco esterno.

- verso le famiglie:

a sostenere ed integrare l'opera educativa della famiglia per un ricco ed originale sviluppo psico-fisico del bambino; ad offrire un luogo di incontro che le affianchi nello sviluppo delle competenze genitoriali coinvolgendole nel progetto educativo; a sostenere la conciliazione delle scelte professionali e familiari di entrambi i genitori; a sensibilizzarle sui temi ambientali.

- verso il collegio operatori:

a garantire formazione e aggiornamento costante finalizzata alla crescita professionale; ad una ricerca costante che unisca le conoscenze teoriche alle pratiche educative al fine di dare un servizio di qualità; ad attuare percorsi formativi sui temi ambientali.

- verso la comunità:

a promuovere una cultura dell'infanzia con informazioni su tematiche relative alla crescita, collaborando in sinergia con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari; ad attuare processi organizzativi eco compatibili con l'ambiente.

## **POLITICA DELLA QUALITA' E PRINCIPI GENERALI**

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Centralità del bambino nell'azione educativa

Attenzione e sostegno ai bisogni della famiglia come soggetto attivo e partecipe

Responsabilità consapevole e valorizzazione delle risorse

Mantenimento del valore delle relazioni sul territorio locale

Qualità, correttezza e trasparenza nell'orientamento al cliente interno ed esterno

Efficacia dei risultati ed efficienza nella gestione dei processi

A questi valori etici ed educativi si unisce la particolare attenzione verso la tutela dell'ambiente:

Educazione dei bambini e delle famiglie al rispetto dell'ambiente

Formazione del personale sui temi ambientali

Attenzione e monitoraggio degli impatti ambientali secondo le normative vigenti

## 2- I SERVIZI EDUCATIVI PRIMA INFANZIA

I nostri servizi si configurano come contesti educativi e sociali che concorrono con le famiglie allo sviluppo integrale ed armonico della personalità del bambino.

Sono luoghi accoglienti e stimolanti dove l'organizzazione del tempo e dello spazio si fonda sull'idea di un bambino come soggetto attivo e competente.

### ASILO NIDO "SULL'ARCOBALENO"



Asilo Nido Comunale Sull'Arcobaleno  
Via G. Carducci, 10/A  
Lugagnano di Sona (Vr) 37060  
Tel. 045 984933  
email: [arcobaleno@linfanzia.it](mailto:arcobaleno@linfanzia.it)



### ASILO NIDO "IL GELSO DI ANNA"



Asilo Nido Comunale Il gelso di Anna  
Via C. Giacobazzi, 3  
Sommacampagna (Vr) 37066  
Tel. 045 8961415  
email: [gelso@linfanzia.it](mailto:gelso@linfanzia.it)



### ASILO NIDO "CASTELFIORITO"



Asilo Nido Comunale Castelfiorito  
Via Cesare Pavese, 8  
Castelnuovo del Garda (Vr) 37014  
Tel. 045 7571289  
email: [castelfiorito@linfanzia.it](mailto:castelfiorito@linfanzia.it)



### CENTRO INFANZIA "TERRE D'INFANZIA" 0/6 anni



Centro infanzia Terre d'infanzia  
Via Longo, 24  
Sommacampagna (Vr) 37066  
Tel. 045 510752  
email: [terre@linfanzia.it](mailto:terre@linfanzia.it)



### ASILO NIDO AZIENDALE "EUROSPIN"



Asilo nido Eurospin  
Via Campalto, 11/A  
S. Martino B. Albergo (Vr) 37036  
Tel. 045 992724  
email: [eurospin@linfanzia.it](mailto:eurospin@linfanzia.it)



*“Qui ci sono bambini e adulti che cercano il piacere di giocare, lavorare, parlare, pensare, inventare insieme. Impegnati ad imparare come l’essere e i rapporti delle cose e degli uomini possano essere ricercati e goduti in amicizia e fatti più belli e più giusti” .  
(L. Malaguzzi, 1983)*

## **2.1-Utenza**

I servizi di asilo nido possono accogliere i bambini a partire dai 3 mesi d’età fino al passaggio alla scuola dell’infanzia. Presso il centro infanzia, secondo il progetto 0/6 sono presenti i bambini fino ai 6 anni d’età.

La ricettività delle strutture è diversificata a seconda del progetto strutturale e rispetta la normativa vigente (al netto delle murature e degli spazi generali, almeno 6 mq a bambino). La costituzione delle sezioni avviene in relazione all’età bambini e al progetto pedagogico attuato dalla Cooperativa Sociale L’Infanzia.

## **2.2 Funzionamento**

I servizi funzionano dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.00.

Sulla base di un numero minimo di richieste pervenute dalle famiglie sarà possibile attivare un servizio di orario prolungato.

Si propongono moduli orari differenziati, per offrire un servizio flessibile e rispondere alle diverse esigenze delle famiglie, ma nel rispetto dei bisogni del bambino.

L’attività annuale inizia entro i primi cinque giorni di settembre e si conclude generalmente a luglio con il seguente calendario annuale:

- inizio a settembre dopo la fase di programmazione;
- pausa nel periodo natalizio e pasquale
- chiusura dell’anno educativo a fine luglio
- possibilità di servizio estivo nel mese di agosto.

Il calendario dell’attività annuale viene comunicato ai genitori ad avvio anno educativo.

## **2.3 Caratteristiche dell’ambiente**

I servizi sono disposti su un unico piano; sono circondati dal giardino che permette la conoscenza di elementi naturali come terra, foglie, acqua.

Gli spazi interni sono organizzati con precisi significati educativi e differenziati per età; le stanze dei piccoli sono organizzate con angoli morbidi e strutture semirigide per permettere ai bambini una sperimentazione senso-motoria e percettiva; le stanze dei bambini più grandi sono caratterizzate da angoli gioco delle costruzioni, della lettura.... per arrivare poi ad un progressivo arricchimento con centri di interesse del “far finta”, del costruire ...della narrazione.

L’ ambiente acquisisce anche un valore affettivo perché contiene oggetti che appartengono al bambino e parlano di lui. Ecco allora che all’interno dei soggiorni sono presenti angoli più raccolti, spazi personali, pannelli fotografici, dove il bambino si può riconoscere con la sua peculiarità.



## 2.4 Servizio mensa

I pasti vengono preparati nella cucina all'interno dei servizi.

Il menù è diversificato per stagioni e articolato su quattro settimane.

L'attività di mensa è soggetta alle norme igienico sanitarie e al piano di autocontrollo HACCP (D.lgs.155/97).

La Cooperativa Sociale L'Infanzia si impegna a fornire anche prodotti biologici.

La preparazione del menù terrà conto dell'età dei bambini e della gradualità nell'introduzione dei nuovi alimenti, in accordo con la famiglia.

In occasione dei compleanni, come previsto da normativa U.L.S.S. i genitori possono portare a scuola solo cibi confezionati.



### Certificato per diete

Eccezioni al menù vengono effettuate in caso di diete per intolleranza o allergia alimentare secondo la normativa prevista dall'U.L.S.S. 9 Azienda Scaligera, oppure per motivi etico-culturali e/o religiosi.

Il Pediatra certificherà l'esclusione degli alimenti per i quali il bambino presenta sintomi riferibili ad una specifica patologia da intolleranza, allergica o dismetabolica. Tale certificazione ha valenza annuale.

## 2.5 Equipe di lavoro

Affinché un contesto educativo possa funzionare necessita di una complessità organizzativa che sostenga e avvalori i gesti quotidiani. E' per questo che sono presenti figure professionali che nel rispetto del loro ruolo si pongono come una equipe di lavoro a garanzia di un servizio di qualità.

Personale educativo: rappresenta un punto di riferimento costante per creare un ambiente positivo dove il bambino si senta accolto e possa esprimere disponibilità a nuovi incontri, a nuove esperienze.

Coordinatore interno: coordina e sostiene il lavoro collegiale degli operatori ed ha la responsabilità del funzionamento negli aspetti organizzativi e metodologici.

Coordinatrice pedagogica: organizza momenti formativi, accompagna l'identificazione di metodologie educative e progettualità specifiche e ne verifica la realizzazione.

Operatori d'appoggio: il personale d'appoggio, composto da cuoca e ausiliarie, garantisce un ambiente confortevole che accoglie le persone che abitano lo spazio.

## 3- PROGETTO E PRINCIPI PEDAGOGICI

### 3.1 L' accoglienza

L'ambientamento al nido rappresenta un momento molto delicato perché è un passaggio di transizione tra il contesto familiare e quello educativo.

La cura dell'accoglienza

dei genitori con i loro bambini e la gradualità dell'inserimento sono condizioni necessarie per la costruzione di un proficuo rapporto di fiducia tra le famiglie ed il personale educativo, ed è la base per "stare bene" al nido.

La fase dell'ambientamento è preceduta da una serie di pratiche consolidate nella nostra esperienza che permettono una conoscenza graduale e reciproca.



Anche alla scuola dell'infanzia è previsto un periodo di accompagnamento graduale al nuovo contesto scolastico. Un familiare affiancherà il proprio bambino nei primi giorni di scuola e lo sosterrà in questo importante passaggio.

### **3.2 La giornata educativa**

All'interno dei contesti educativi l'organizzazione dei diversi momenti della giornata garantisce ai bambini di fare esperienze significative; infonde un senso di fiducia, presupposto fondamentale verso la conquista dell'autonomia e la sperimentazione di dimensioni creative.

L'articolazione della giornata prevede:

L'accogliimento e il commiato: momenti particolarmente significativi in quanto coinvolgono emotivamente bambini e adulti che vivono quotidianamente l'esperienza del lasciare e del ritrovare, riconoscendo in queste parole il valore dei rapporti, delle emozioni legate al vissuto dei bambini e dei genitori.

Hanno luogo in sezione in un momento in cui la situazione è in continuo divenire. La funzione dell'educatrice è quella di mediatore di relazioni e di informazioni: accoglie i genitori sorvegliando le dinamiche dei giochi dei bambini, salutandoli e rispondendo ad eventuali domande della famiglia avvalendosi anche del diario delle esperienze quotidiane.

Il pasto, il cambio e il sonno: rappresentano momenti in cui vengono soddisfatti i bisogni primari dei bambini ma sono anche occasioni in cui il bambino sperimenta abilità manipolative, esperienze sensoriali e cognitive e acquisisce gradualmente la propria autonomia.

Il gioco: rappresenta lo strumento privilegiato mediante il quale il bambino può conoscere sé stesso, le proprie abilità, viene stimolato sul piano percettivo, affettivo, cognitivo e sociale. Le attività di gioco individuali o con coetanei costituiscono, per il bambino, un'esperienza "seria" ed importante in quanto scoperta di possibilità di intervenire attivamente sulla realtà.

### **3.3 La progettualità**

I percorsi progettuali sono elaborati partendo dall'osservazione dei bambini e dalla conoscenza dei loro bisogni evolutivi ..senso motori, cognitivi, sociali.

Compito dell'educatrice è quello di predisporre un contesto pensato affinché ogni bambino possa trovare una spinta evolutiva al suo processo di crescita.

Sono presenti proposte di gioco che, partendo dalla scoperta sensoriale dei più piccoli, troveranno una trasformazione dai grandi con esperienze simboliche, di narrazione volte a sostenere la relazione affettiva e sociale con e tra i bambini.

### **3.4 La continuità con le scuole dell'infanzia**

Il passaggio dal nido alla scuola dell'infanzia è un momento importante per la crescita del bambino, per questo vengono promossi momenti di raccordo tra le agenzie educative del territorio al fine di progettare riti di passaggio ed esperienze di interscambio che risultino significative per i bambini e gli adulti coinvolti nel progetto.



### 3.5 L' incontro con le famiglie

La relazione con le famiglie è curata da tutto il personale e rappresenta uno degli elementi del progetto educativo.

I genitori hanno la possibilità di comunicare con il personale educativo sia nella quotidianità (accoglienza e commiato) che nei momenti programmati durante l'anno educativo (incontri di sezione, colloqui, assemblee).

I servizi diventano luoghi di confronto su tematiche relative alla cura e alla genitorialità e luoghi di socialità per favorire l'incontro, la conoscenza e lo scambio di pratiche educative. Al fine di promuovere la continuità tra servizi e famiglie, viene istituito il **Comitato di Partecipazione**, un organismo di partecipazione formato da rappresentanti dell'Amministrazione comunale, dai genitori e da operatori.



### 3.6 Le competenze e la crescita professionale

La complessità e delicatezza del lavoro educativo richiede a tutti gli operatori una adeguata qualificazione professionale. La formazione e l'aggiornamento, che la Cooperativa Sociale L'Infanzia intende sostenere prevede un percorso di approfondimento relativo a metodologie educative di base ed aggiornamenti specifici relativi alla pratica educativa.

## 4 - ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

E' riconosciuto a tutti, senza discriminazione di sorta, l'accesso ai servizi educativi della Cooperativa Sociale L'Infanzia. **Per iscrivere** il proprio bambino e per qualsiasi informazione e/o chiarimento in merito è possibile visitare i servizi durante gli open day o contattare la coordinatrice di riferimento.

### 4.1 Rette di frequenza

Per la frequenza è previsto il pagamento di una retta di compartecipazione al costo effettivo, definita secondo procedure specifiche in ogni servizio.

E' compreso nella retta del servizio tutto il materiale igienico-sanitario come pannolini, crema emolliente, detersivi, ecc. e parte della biancheria come ad esempio le lenzuola e le tovaglie. Nei servizi è attivo un servizio di lavaggio, stireria e guardaroba della biancheria utilizzata per il servizio.

## 5 - SICUREZZA E IGIENE

La Cooperativa Sociale L'Infanzia si avvale di consulenti esterni che periodicamente verificano l'applicazione della norma D.lgs 81/08 e segnalano eventuali azioni di miglioramento.

Ai fini di una collaborazione reciproca che garantisca sicurezza nei servizi Vi chiediamo:

- il ritiro dei bambini avviene solo da parte dei genitori o di persona debitamente delegata dalla famiglia su presentazione di un documento d'identità. In nessun caso il bambino può essere affidato ad un minorenne.
- poiché l'orario e la presenza del bambino influiscono sull'andamento del gruppo e sullo svolgimento delle attività, si chiede la collaborazione dei genitori nel rispettare gli orari. In casi particolari è possibile concordare con la coordinatrice orari d'ingresso e d'uscita diversificati nel rispetto dell'organizzazione generale.
- è opportuno che il bambino indossi indumenti che devono consentire la massima libertà di movimento.
- la famiglia è tenuta alla cura dell'igiene personale del proprio bambino: unghie corte, capelli puliti ed in ordine, biancheria pulita.



- non sono ammessi nei servizi oggetti portati dai vostri bambini ritenuti inadatti: oggetti molto piccoli, appuntiti, palline, caramelle, etc. o di valore (orecchini, braccialetti, etc...) per evitare situazioni di pericolo o smarrimento.

Per sostenere la progettualità dei bambini sono presenti materiali naturali, di riuso, di riciclo domestico e di scarto industriale. Tali materiali sono accuratamente controllati dal personale e sostituiti in caso di usura.

I servizi si avvalgono del servizio sanitario e di medicina preventiva dell'ULSS 9 Scaligera che ha definito le norme igienico sanitarie da adottare nel nido in conformità con quanto dichiarato dalla regione Veneto nel documento "Manuale per la prevenzione delle malattie infettive nelle comunità infantili e scolastiche" (**ALLEGATO B**).

VACCINAZIONI: Al momento dell'ingresso del bambino al nido verrà richiesta specifica documentazione secondo le normative di legge.

## **6 - PRIVACY**

Tutti i dati degli utenti vengono trattati secondo quanto stabilito dalla normativa vigente D.Lgs n.196/2003 e il Regolamento Europeo (EU) n. 679/2016.

A tale scopo la Cooperativa Sociale L'Infanzia ha redatto un documento programmatico che definisce le misure idonee per la messa in atto della sicurezza dei dati con l'assegnazione di incarichi specifici. Alle famiglie viene richiesta, tramite apposita documentazione, l'autorizzazione per il trattamento dei dati ai fini del funzionamento del servizio.

## **7- VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

Rilevazione soddisfazione: è predisposto un questionario di gradimento da sottoporre almeno una volta all'anno alle famiglie; i dati rilevati verranno utilizzati per migliorare il servizio.

Gestione reclami: è stato predisposto un modulo per la rilevazione di suggerimenti, reclami o segnalazioni; viene assicurata una valutazione sistematica di quanto rilevato garantendo una presa in carico e risposta in tempi brevi.

Gestione Non Conformità: viene fatta una valutazione periodica degli indicatori e il mancato raggiungimento degli stessi viene trattato come Non Conformità.

Valutazione e verifica dei processi derivanti dall'attività educativa: nel processo educativo sono previste verifiche iniziali, in itinere e finali; inoltre i progetti sviluppati sono verificati e validati una volta raggiunti gli obiettivi prefissati.

Nell'ottica della trasparenza, viene esposto all'interno del servizio l'organigramma del personale presente nel servizio.

## **8 - NORME DI RIFERIMENTO**

- Legge 6.12.1971, n. 1044; L. 107/2015 La buona scuola
- Legge Regionale Veneto 32/90; Legge Regionale Veneto n. 22 del 16.08.2002;
- D.G.R. Veneto n. 84 del 16.01.2007 e successive integrazioni;
- Provvedimenti dell'Amministrazione Comunale;
- Costituzione italiana; Convenzioni sui diritti dell'Infanzia 20/11/89

## **INDICE**

1 PRESENTAZIONE	pag 1
2 I SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA	pag 3
3 PROGETTO E PRINCIPI PEDAGOGICI	pag 5
4 ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	pag 7
5 SICUREZZA E IGIENE	pag 7
6 PRIVACY	pag 8
7 VALUTAZIONE E MONITORAGGIO	pag 8
8 NORME DI RIFERIMENTO	pag 8



*“Un bambino ha piccole mani,  
piccoli piedi e piccole orecchie,  
ma non per questo ha idee piccole.  
Le idee dei bambini  
a volte sono grandissime,  
divertono i grandi,  
fanno loro spalancare la bocca  
e dire:<Ah!>”*

*(Beatrice Alemagna)*

## **COOPERATIVA SOCIALE L'INFANZIA**

Lugagnano (Vr) CAP 37060

Via B. Barbarani 2

Tel. 045 8680574 Fax. 045 984902

e-mail: [cooperativa@linfanzia.it](mailto:cooperativa@linfanzia.it) [www.linfanzia.it](http://www.linfanzia.it)