

P.G. Melanie Klein



CARTA DEI SERVIZI ASILO NIDO COMUNALE MELENDUGNO



*" SE ARRIVEREMO A PENSARE COME
UN BAMBINO AVREMO MAGGIORI POSSIBILITA' DI
DIVENTARE BRAVI GENITORI ED EDUCATORI"
DESMOND MORRIS*



PAG.1	INTRODUZIONE
PAG.1	PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA
PAG.3	PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI
PAG.4	DESTINATARI
PAG.4	FINALITA'
PAG.4	OBIETTIVI
PAG.5	ORGANIZZAZIONE
PAG.8	PERSONALE
PAG.8	MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELL' ASILO NIDO
PAG.10	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DELL'UTENZA, AUTOVALUTAZIONE, AUTOCONTROLLO E MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA' PROPOSTE

ASILO NIDO COMUNALE MELENDUONO

INTRODUZIONE

La **CARTA DEI SERVIZI** è un documento, rivolto al cittadino, che permette un orientamento efficace all'utilizzo del Servizio. Viene aggiornato annualmente e fornisce un'analisi puntuale delle prestazioni offerte. Nella nostra **CARTA DEI SERVIZI** è possibile trovare informazioni relative all'organizzazione della struttura, alle procedure di ammissioni e di dimissioni, alle prestazioni fornite ai bambini e indicazioni sui diritti dei bambini e delle loro famiglie.

Pensata e realizzata per essere uno strumento di controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei Servizi, la **CARTA DEI SERVIZI** rappresenta l'impegno della **P.G. Melanie Klein** a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che si rifanno e garantiscono:

- **sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;**
 - **tempestività delle risposte;**
 - **correttezza e regolarità gestionale;**
- **accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi.**

La stessa è stata redatta secondo quanto predisposto dalla Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "**Principi sulla erogazione dei servizi pubblici**" e dalla Legge 8 novembre 2000 n° 328 "**Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali**".

Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione del Servizio e dei progetti da noi realizzati e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

P.G. Melanie Klein

è una Cooperativa Sociale nata nell'agosto dell'anno 1989 con lo scopo di fornire alla comunità una serie di servizi, in ambito socio-educativo ed assistenziale-sanitario, perseguendo nel contempo l'interesse sociale.

Le idee, che hanno ispirato e che rappresentano la cornice culturale di pensiero che fonda ed ispira l'agire dei professionisti della Cooperativa, sono quelle della solidarietà e del bene comune, che la stessa attua perseguendo l'interesse sociale delle comunità e dei territori in cui opera, ed in particolare di chi è in situazioni di maggiore fragilità. Perché una società che sa guardare ed assumersi la responsabilità nei confronti delle persone che vivono in condizioni di fragilità, di svantaggio, è una società più giusta ed umana per tutti.

Nell'ambito del settore dei Servizi alla Persona la Cooperativa si propone, in modo organizzato, per sostenere l'innovazione sociale e la sua diffusione, per favorire la crescita, la promozione umana, morale, culturale, l'integrazione sociale e l'autonomia delle persone, nonché lo sviluppo delle comunità nelle quali opera.

La **P.G. Melanie Klein** pone particolare attenzione alle situazioni di bisogno, di emarginazione, di disagio e di svantaggio sociale, a partire da un'attenta e mirata lettura delle esigenze del territorio, negli interessi della comunità e delle singole persone, vantando una radicata presenza nel territorio di Puglia, Campania, Lazio, Toscana, Marche e Lombardia.

Ogni Servizio alla Persona, gestito dalla Cooperativa, è caratterizzato da una struttura funzionale comprendente professionisti che sono altamente competenti e capaci a svolgere i compiti specializzati richiesti dalla particolarità dei vari utenti.

Per poter operare con elevati livelli di efficienza, ogni unità lavorativa, all'interno della struttura funzionale della **P.G. Melanie Klein**, ha una conoscenza approfondita, una vasta esperienza e una elevata competenza maturata nello specifico settore di intervento, il tutto legato ad una solida capacità gestionale e di lavoro in équipe.

In tutte le attività e i Servizi gestiti, lo stile di lavoro sociale, garantito dalla Cooperativa, pone la **centralità della Persona** come fine di ogni azione, promuovendone la massima autonomia possibile e la realizzazione personale e sociale, rispettando ogni forma di diversità e offrendo servizi di qualità alle persone nelle varie età e situazioni.

Agisce nei confronti di chi si trova in stato di disagio sociale, economico, morale, psicologico, anche attraverso delle concrete azioni di intervento sociale volte alla prevenzione del disagio stesso, collaborando con tutte le realtà territoriali che perseguono gli stessi obiettivi, che sono quelli di offrire alle Persone l'accompagnamento necessario, affinché si possano mettere in atto tutti i percorsi indispensabili alla loro crescita e alla costruzione del bene-essere degli stessi, anche in situazioni compromesse, riconoscendo a tutti l'educabilità e la possibilità del cambiamento e del miglioramento, come elementi costitutivi della Persona.

Per questo gli operatori della **P.G. Melanie Klein** si preoccupano di **modellare i diversi Servizi** cercando di:

- **adattarli**, ponendo al centro la Persona con i propri bisogni, le proprie potenzialità e le proprie caratteristiche. Persona che sarà, sempre, attiva nella definizione dei progetti e delle attività che la vedono coinvolta. Progetti che vengono "costruiti" con la persona e per la persona, concentrandosi sul rispetto dell'individualità, sull'accoglienza e la salvaguardia dei diritti della stessa, puntando ad un miglioramento della sua qualità della vita, attraverso il potenziamento e la valorizzazione delle sue autonomie e delle sue abilità personali e sociali;
- **condividere gli interventi** con i familiari degli utenti, offrendo loro un supporto ed aiuto costante;
- **pianificare, organizzare e controllare i progetti**. Ogni progetto è pianificato come un insieme di attività coordinate tra loro per raggiungere gli obiettivi, attraverso il coinvolgimento di tutti, dal committente, ai servizi di riferimento, ai coordinatori, all'équipe, all'utente e ai suoi familiari;
- **lavorare condividendo gli stili di lavoro e le mission dei Servizi**, per accrescere le competenze e prevenire il burn out di tutti gli operatori coinvolti, per definire gli obiettivi e valutare gli esiti degli interventi posti in essere nei confronti dell'utenza;
- **lavorare in rete**. Ogni servizio gestito dalla Cooperativa **P.G. Melanie Klein** non è un servizio a se stante, ma parte di una rete che ne condivide obiettivi e strategie e che contribuisce alla buona riuscita degli interventi.



PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

- **Uguaglianza:** non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. È garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti nelle diverse aree di intervento.
- **Imparzialità:** il comportamento della **P.G. Melanie Klein** nei confronti dell'utenza dei Servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** l'erogazione dei Servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei Servizi.
- **Riservatezza:** il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei Servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della **P.G. Melanie Klein** è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del Giugno 2003.
- **Diritto di scelta:** la **P.G. Melanie Klein** garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del Servizio.
- **Partecipazione ed informazione:** la **P.G. Melanie Klein** garantisce alle persone che fruiscono dei Servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione, assicurando l'accesso alle informazioni sulla gestione dei Servizi e la attivazione di meccanismi di valutazione della qualità dei servizi.
- **Efficienza ed efficacia:** la **P.G. Melanie Klein** assicura la conformità dei Servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.
- **Partecipazione E Cittadinanza Sociale:** la partecipazione si concretizza nell'impegno a coinvolgere i soggetti presenti all'interno del territorio comunitario (associazioni, mondo del volontariato, soggetti no profit, cittadini) nelle diverse fasi progettuali e realizzative dei servizi, in un'ottica di trasparenza e partecipazione sociale.



DESTINATARI

L' **ASILO NIDO COMUNALE DI MELENDUGNO** predisposto per accogliere sino ad un massimo giornaliero di 33 bambini, in età compresa tra i 3 e i 36 mesi. E' un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che concorre con le famiglie alla crescita e formazione dei bambini.

FINALITA'

L' **ASILO NIDO** si propone di divenire, per i bambini e per i genitori, un punto di riferimento cittadino, attivando sul territorio uno spazio educativo a carattere ludico e ricreativo, dove i bambini possano incontrare altri bambini, in un ambiente stimolante e positivo.

Accanto alle attività con i bambini, che verranno condotte dagli educatori, vi sarà la supervisione di uno psicologo/psicoterapeuta che sarà a disposizione dei genitori, per parlare di qualsiasi cosa possa rivelarsi necessaria per il sostegno alla genitorialità, a partire dalle osservazioni fatte sui bambini. L' **ASILO NIDO** ha come finalità innovativa quella di avvicinare la cittadinanza, fornendo uno spazio dove possano essere svolte attività di tipo ludico- ricreativo ed educativo, attuate da personale qualificato.

Un **ASILO NIDO** psico-pedagogico che non sia una struttura statica e monolitica, distante dalla cittadinanza, ma che si muova verso le persone in maniera dinamica, creando relazione e clima di fiducia.

OBIETTIVI

- Promuovere la crescita, lo sviluppo ed il potenziamento globale delle capacità cognitive, affettive, relazionali del bambino;
- Creare un ambiente sereno, stimolante e socializzante;
- Costruire spazi di incontro con i genitori, attraverso i quali sia possibile condividere ed elaborare risposte, percorsi formativi e fornire un reale sostegno alle famiglie relativamente alla cura e all'educazione dei figli;
- Concorrere allo sviluppo armonico ed integrale dei bambini nel rispetto dei ritmi evolutivi di ciascuno;
- Rivolgere ai bambini interventi educativi mirati, tesi al potenziamento delle loro conoscenze e abilità;
- Promuovere una cultura dell'accoglienza e percorsi di socializzazione ed integrazione, per favorire l'inserimento, anche, di eventuali bambini diversamente abili;
- Utilizzare e valorizzare la rete dei servizi territoriali ed il coinvolgimento delle realtà solidali preesistenti sul territorio (organismi di volontariato, associazioni socio-culturali, ecc.);
- Consolidare un rapporto con tutte le scuole dell'infanzia del territorio, nell'ottica della continuità educativa.



ORGANIZZAZIONE

MODALITA' DI ACCESSO

Le famiglie interessate possono, previo appuntamento con il coordinatore, visitare l' **ASILO NIDO** durante l'orario di apertura.

Per iscrivere i bambini, i genitori devono compilare l'apposito modulo reso disponibile presso la segreteria dell' **ASILO NIDO**.

Le domande di iscrizione vanno presentate, per gli inserimenti a settembre, entro il mese di giugno antecedente. L'iscrizione si perfeziona con la firma del presente documento **CARTA DEI SERVIZI**.

Le iscrizioni restano comunque aperte fino ad esaurimento posti. Eventuali inserimenti dei bambini nel corso dell'anno verranno effettuati attingendo alla graduatoria in vigore, in base al numero dei posti disponibili e all'organizzazione del servizio.

APERTURE

Il periodo di apertura è da settembre a luglio, da lunedì al sabato.

Una diversa fruizione del servizio da quelle menzionate saranno prese in considerazione caso per caso mantenendo al centro delle valutazioni il benessere del bambino all'interno del servizio.

L' **ASILO NIDO** chiuderà in caso di festività civili o religiose e nel mese di agosto (come da calendario Regionale),

Per garantire il buon funzionamento del servizio e la necessaria attenzione ai bambini al momento dell'arrivo e del rientro a casa, si raccomanda la puntualità. L'accoglienza avviene dalle ore 8,00 alle 9,30 per i gruppi dei semidivezzi e divezzi, per i lattanti sino alle 10,00, ed il rientro a casa dalle 12.30 alle 14.00..

Nel caso di assenza del bambino i genitori sono invitati ad informare le educatrici, anche telefonicamente, entro le 9.00 ed ogni qualvolta ci siano delle emergenze, che comportino un ritardo sia in ingresso che in uscita.

Il bambino potrà essere prelevato dall' **ASILO NIDO** da persona diversa dai genitori, se segnalata nella scheda di iscrizione, e della quale sia stata consegnata una delega scritta in cui è indicata la persona incaricata con fotocopia del documento di identità (la stessa dovrà presentarsi, per prelevare il bambino/a con un documento di identità).

ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO DEI BAMBINI

L'accoglienza ed inserimento dei bambini avviene con un genitore per un periodo di una settimana circa, prevedendo una presenza sempre maggiore del bambino fino al raggiungimento dell'orario completo. Durante tale periodo è necessaria una frequenza continuativa. Precedentemente all'ambientamento i genitori avranno con le educatrici e la coordinatrice un colloquio informativo/conoscitivo inerente le abitudini e i bisogni del bambino.

ABBIGLIAMENTO

E' consigliato un abbigliamento comodo e facile da cambiare. Ogni bambino dovrà avere:

- un cambio completo
- un paio di pantofole o calzini antiscivolo
- se necessario, settimanalmente un numero sufficiente di pannolini per i cambi
- Ciuccio, biberon o altro oggetto personale transizionale
- salviettine

ATTIVITA':

riconoscendo il ruolo fondamentale del gioco, come strumento formativo di vitale importanza per lo sviluppo globale del bambino, tutte le attività che vengono proposte sono espresse in forma ludica.

Le varie attività si realizzano sotto forma di laboratori:

- **Laboratorio di manipolazione**, grazie al quale i bambini, utilizzando i loro sensi scoprono, sperimentano, utilizzano materiali di diversa natura e consistenza, scaricando tensioni e aggressività e migliorando la coordinazione e lo sviluppo della motricità fine.

- **Laboratorio grafico e pittorico**, per riconoscere e denominare i colori, sviluppando attraverso la scelta di diversi strumenti e materiali, la propria autonomia, la creatività e la fantasia.

- **Laboratorio linguistico**, in cui si stimola la lettura per immagini, si raccontano storie, si scoprono i nomi degli oggetti, degli animali, degli ambienti, offrendo ai bambini la possibilità di arricchire il proprio vocabolario, memorizzare, potenziare la capacità di attenzione e di ascolto.

- **Laboratorio di drammatizzazione e giochi di ruolo**, dove i bambini immedesimandosi e imitando gli adulti e i personaggi delle storie, imparano, elaborano, sperimentano la realtà, provano emozioni e imparano a riconoscerle.

- **Laboratorio di musica**, per assecondare la naturale inclinazione del bambino di comunicare attraverso i suoni, battendo le mani, i piedi, ascoltando e riconoscendo i suoni del mondo che lo circonda, ascoltando e cantando canzoncine, filastrocche, suoni onomatopeici, avendo così la possibilità di scoprire il ritmo, aumentare la capacità di attenzione e di ascolto

- **Laboratorio di psicomotricità e di movimento**, dove i bambini hanno la possibilità di sperimentare il piacere del gioco senso-motorio; coadiuvati da attrezzature didattiche e non, i bambini imparano a salire, scendere, arrampicarsi, saltare, scivolare, entrare, uscire, scomparire e riapparire, smontare e rimontare, correre e nascondersi, imparando così a interagire con gli altri e a condividere le prime regole della convivenza sociale.

DETERMINAZIONE DELLA RETTA A CARICO DELL'UTENTE

L'inserimento prevede una quota mensile che dovrà essere versata entro i primi cinque giorni del mese successivo al mese di frequenza che è stabilito dalle direttive previste nel preventivo di iscrizione sottoscritto in fase di inserimento della domanda di iscrizione nel Portale della Regione Puglia nel catalogo dell'offerta per i buoni di servizio. Sarà applicata una tariffa totale pari a 520,78 € per singolo utente.

Il servizio Ludoteca attivo dalle 16,00 alle 19,00 prevede le seguenti tariffe:

- Per ogni ora di frequenza 3,50 €



GESTIONE DEGLI SPAZI

La struttura, messa a disposizione dal **Comune di Melendugno** per la gestione del Servizio è totalmente priva di barriere architettoniche, rispetta e risponde a tutte le normative in materia di sicurezza e rispetto ambientale, è ubicata in un luogo facilmente accessibile, è provvista dei requisiti igienico-sanitari e di sicurezza degli impianti e delle attrezzature previste dalla vigente normativa. La **P.G. Melanie Klein** partendo dalla consapevolezza che i fattori ambientali hanno funzione facilitante o ostacolante ha fatto propria l'importanza del ruolo di "elemento facilitatore" che l' **ASILO NIDO** può rivestire, predisponendo al suo interno elementi di arredo, attrezzature, dotazioni impiantistiche, complementi di arredo, tecnologie e ausili calibrati sulle esigenze dei bambini, attraverso una suddivisione degli spazi interni che tengano conto delle caratteristiche degli stessi e tali da garantire: il massimo di fruibilità e di privacy, con particolare riferimento al raggiungimento degli obiettivi del servizio; livelli di autonomia individuale; la funzionalità delle attività che vi verranno svolte. La **P.G. Melanie Klein** sempre nell'ottica metodologica che vede nell'ambiente circostante un elemento facilitatore e di promozione di capacità e competenze cognitive ed adattive, ha predisposto la sistemazione della zona verde esterna all' **ASILO NIDO** per attivare dei percorsi strutturati e giochi liberi per i mesi caldi. L' **ASILO NIDO** è suddiviso in spazi di uso comune e sezioni separate per fasce d'età.

ZONE:

ACCOGLIENZA - ATTIVITÀ INTERSEZIONI

SEZIONE LATTANTI

SEZIONE SEMI DIVEZZI

SEZIONE DIVEZZI

Gli angoli sono predisposti in modo da consentire al bambino di **scegliere oggetti e materiali** con i quali esprimere le proprie competenze e svilupparne di più complesse. L'organizzazione degli "Angoli" corrisponde al conseguimento da parte dei bambini di obiettivi psicologici (sviluppo di sé), obiettivi pedagogici (educazione ed apprendimento) e obiettivi sociali (comunicazione e relazione). Colori, luci e materiale ludico trasmetteranno ai bambini la percezione di vivere a contatto continuo con il mondo esterno, e allo stesso tempo garantiscono agli stessi una sensazione di protezione e relax.

PERSONALE

L'EQUIPE DEL SERVIZIO

L'èquipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati ogni anno.

L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva del bambino, che guarda agli aspetti educativi, sociali e di sostegno alla genitorialità.

Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali di crescita e sviluppo, e quelli del gruppo dei bambini nell'insieme.

Settimanalmente l'èquipe si riunisce per discutere delle problematiche e potenzialità legate alla vita quotidiana dell' **ASILO NIDO**, ai Progetti educativi dei bambini, alle modalità di intervento e a questioni di tipo organizzativo.

L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

Così come da regolamento regionale, l'èquipe è composta da 1 Coordinatore pedagogico, da educatori in numero di 1 ogni 5 bambini di età compresa tra i 3 e i 12 mesi; di 1 educatore ogni 8 bambini di età compresa tra i 12 e i 24 mesi, 1 educatore ogni 10 bambini di età compresa tra i 24 e i 36 mesi; 1 addetto ai servizi generali per 20 bambini iscritti.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

IL PROGETTO EDUCATIVO

L'accoglienza del bambino avviene attraverso un inserimento graduale e programmato, che generalmente non supera le due settimane, per osservare le competenze, la fase di sviluppo, evidenziare i bisogni e creare un clima di collaborazione e fiducia con i familiari che permette da ambo le parti di approfondire la conoscenza. Viene, inoltre, steso un progetto individualizzato per ogni bambino, coerente con le sue capacità e finalizzato al raggiungimento del miglior benessere e sviluppo possibile.

Il progetto individua una serie di obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività da proporre per ogni bambino.

Per ognuno verranno proposte attività diverse, a volte di tipo individuale, a volte di piccolo, medio e grande gruppo, ponendo attenzione alla strutturazione di un clima di accoglienza, di ascolto e di scambio.

Il Progetto Educativo viene rivisto annualmente, con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione del singolo, e sarà presentato alla famiglia, per condividere il più possibile gli aspetti dell'intervento.

GIORNATA TIPO

ore 8:00 – 9:00	accoglienza e attività bambini/genitori, attività di intersezione
ore 9:00	divisione in gruppi - attività in aula strutturate o libere
ore 9:30 – 10:00	merenda, igiene personale
ore 10:00 – 11:30	riposo- gioco di gruppo, attività in aula strutturate o libere / o prestazioni migliorative
ore 11:30 – 12:30	pranzo - igiene personale
ore 12:30 – 14:00	uscita- pulizia locali e gioco libero- attività in aula strutturate o libere

ACCOGLIENZA

E' il momento dell'arrivo dei bambini all' **ASILO NIDO** che introduce la giornata e dà l'avvio alle varie attività. Durante questo momento gli operatori accolgono i bambini facilitando il delicato passaggio da casa alla struttura, rispondendo il più possibile alle esigenze personali di ciascuno e raccogliendo le informazioni dalla famiglia.

L'ASSISTENZA: PRESA IN CARICO DEGLI ASPETTI QUOTIDIANI.

ASILO NIDO garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali ed educativi attraverso:

- attività educative indirizzate all'autonomia personale ed all'autosufficienza,
- attività di pulizia, cura e igiene dei bambini
- somministrazione del pasto
- attività, proposte di sostegno alla genitorialità;

I LABORATORI

Si tratta di attività in cui si può sperimentare, esplorare materiali e tecniche diversi o arrivare alla produzione di prodotti precisi, predefiniti, mirate all'acquisizione delle capacità motorie, comportamentali, cognitive e affettivo - relazionali.

LE USCITE

Sono proposte che si realizzano utilizzando risorse, anche di volontari, spazi ed opportunità del territorio; si tratta in particolare di:

- attività di socializzazione in contesti quotidiani "normali" che favoriscono la crescita globale dei bambini, attraverso l'acquisizione di un'autonomia sperimentata in contesti meno protetti e contenitivi del servizio;
- attività ludico motorie;
- attività ludico-ricreative.



ASILO NIDO COMUNALE MELENDUGNO

INCONTRI CON I GENITORI

La **P.G. Melanie Klein** vuole assicurare alle famiglie, attraverso una metodologia centrata sui diritti dell'infanzia, tutte quelle opportunità indispensabili per un adeguato e sereno processo di sviluppo psicofisico dei bambini ed attività di sostegno alla genitorialità. Fornendo gli strumenti affinché la famiglia possa svolgere a pieno il proprio ruolo educativo. Parte integrante del progetto educativo comprende, quindi, la partecipazione ed il coinvolgimento della famiglia alla vita del nido. La creazione di uno spazio dedicato alla famiglia mira a far sentire i genitori parte attiva ed imprescindibile del processo di crescita del proprio bambino. La realizzazione di momenti dedicati alla famiglia persegue, infatti, l'ambizione che l' **ASILO NIDO** possa diventare per gli

adulti un luogo di incontro e di socializzazione in cui poter discutere su problematiche relative all'infanzia; un punto di riferimento all'interno del quale sia possibile sviluppare e consolidare, grazie alla collaborazione di personale qualificato, la fiducia di saper comprendere il proprio bambino e di non sentirsi meri spettatori dei processi di crescita e di apprendimento dello stesso. Sarà dunque possibile, all'interno del servizio, trovare non solo un consiglio, ma anche un sostegno che coinvolgerà tutta la famiglia in un processo attivo che porterà ad individuare soluzioni educative in armonia con il proprio stile di vita, attraverso un percorso in cui venga, inoltre, facilitata la comunicazione.

Le attività rivolte alla famiglia, sono nel corso dell'anno programmate all'interno del gruppo di lavoro e riguardano principalmente:

- **i primi colloqui conoscitivi e la fase dell'inserimento;**
- **colloqui individuali di supporto alla genitorialità;**
- **gli incontri di sezione;**
- **le assemblee del comitato familiare di gestione del Servizio;**
- **le feste;**
- **le gite**

- **i laboratori a tema**



- **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DELL'UTENZA, AUTOVALUTAZIONE, AUTOCONTROLLO E MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ PROPOSTE**

CERTIFICAZIONI UNI EN ISO 9001 2015

La Cooperativa Sociale **P.G. Melanie Klein** possiede la certificazione ISO 9001/2018. Il Sistema di garanzia della qualità è uno strumento realizzato a misura dell'Azienda nel rispetto della normativa, che consente di verificare la propria organizzazione in ogni sua parte, documentandola mediante l'adozione di un Manuale e di procedure di gestione ed operative. Il sistema consente di armonizzare e tenere sotto controllo tutte le varie fasi che concorrono al processo produttivo, e di coinvolgere pienamente il personale ponendo le loro capacità al servizio dell'organizzazione, risultando un ottimale strumento per prevenire o garantire la gestione di eventuali criticità nella erogazione dei Servizi.



CERTIFICATO n. **16316**
CERTIFICATE No



IQNet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world. IQNet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.

CERTIFICAZIONI UNI 11034:2003

La Cooperativa Sociale **P.G. Melanie Klein** è certificata e conforme ai requisiti della certificazione UNI 11034:2003 per la progettazione ed erogazione di servizi di asili nido e servizi educativi alla prima infanzia. Tale Certificazione si pone quale strumento di garanzia in merito all'affidabilità e alla sicurezza del luogo in cui i bambini trascorrono il proprio tempo, infatti permette di ottenere un riscontro oggettivo circa la qualità del servizio e della struttura deputata all'infanzia. Da parte di una struttura per l'infanzia, lo scegliere di conformarsi alla UNI 11034 significa differenziarsi ed elevare i propri standard di servizio, è sinonimo di impegno, di volontà e di professionale creatività tese al soddisfacimento del benessere del bambino con cognizione di causa. Da parte di un genitore, l'affidarsi ad una struttura certificata UNI 11034 coincide con la possibilità di sapersi sicuri e in buone mani, è indice di partecipazione all'erogazione del servizio stesso, comunica una marcia in più per il medesimo obiettivo: il benessere del bambino.



UNI 11034:2003

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE ACTIVITIES OF

Progettazione ed erogazione di servizi di asili nido e servizi educativi alla prima infanzia.

CERTIFICATO / CERTIFICATE

Design and provision of kindergarten services and educational day-nursery services.

IL CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO CERTIQUALITY PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ DI PRODOTTO.

o **GESTIONE DEI RECLAMI**

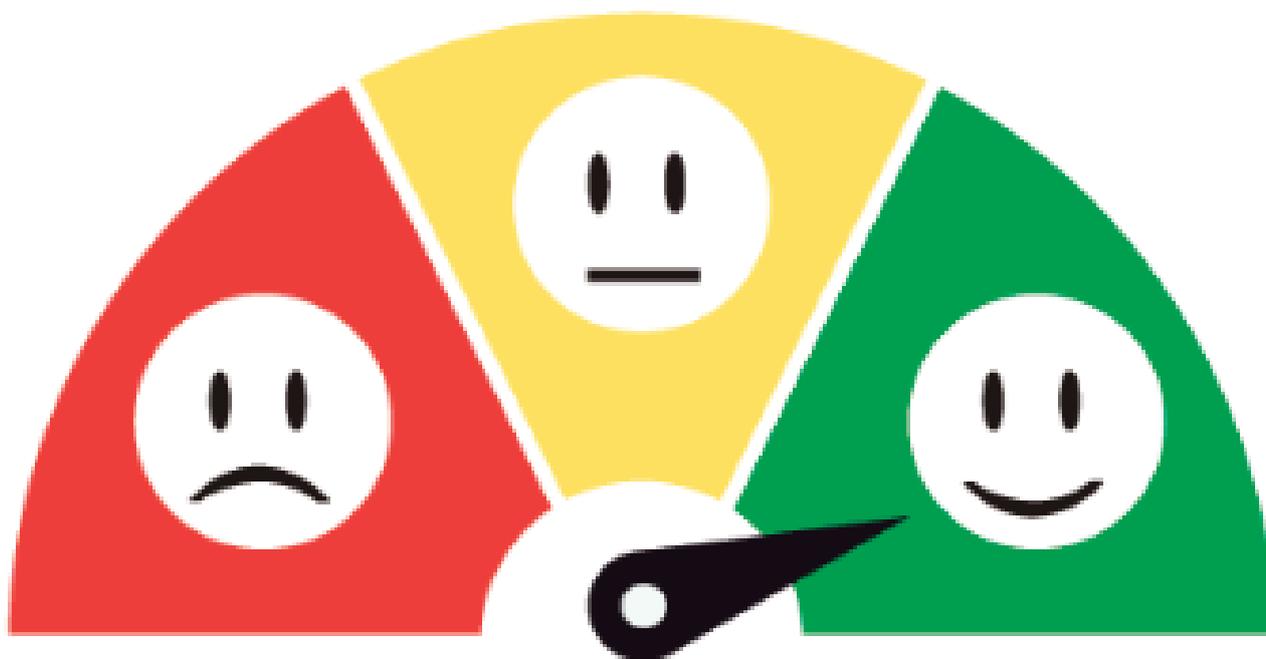
per eventuali reclami, delucidazioni utili a garantire il buon funzionamento del Servizio ci si rivolgerà al Coordinatore che fungerà da interfaccia con la Cooperativa. In caso di reclami

o disservizi la **P.G. Melanie Klein** assicurerà la propria tempestiva attivazione, garantendo la determinazione dell'azione correttiva in massimo 24 ore.

Come su esposto il punto di vista delle famiglie e degli operatori, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta dal servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi.

A tale scopo la **P.G. Melanie Klein** propone alle famiglie e agli operatori un questionario di soddisfazione perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del servizio.

La sintesi dei risultati dei questionari viene presentata successivamente agli attori coinvolti.





COME CONTATTARCI ASILO NIDO COMUNALE MELENDUGNO



P.G. MELANIE KLEIN
Società Cooperativa Sociale Onlus
Sede legale: Via Napoli, 58/B – 74123, Taranto
Partita iva e codice fiscale : 00512240771
Iscritta nell'Albo Società Cooperative con il
n. A174245
Iscritta nell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali
Regione Puglia Sezione "A" Progressivo "1079"
Iscritta all'AGCI – Associazione Generale
Cooperative Italiane
Indirizzo e-mail: info@pgmelanieklein.it
E-mail certificata: pgmelanieklein@cert-posta.it
Sito web: www.pgmelanieklein.it

