

La Scatola Magica

Cooperativa Sociale - ONLUS
Tel./Fax 02.95.30.13.14
Via Roma, 39 - 20064 Gorgonzola
www.lascatolamagica.org

CARTA DEI SERVIZI





INDICE

PREMESSA

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

I PRINCIPI ISPIRATORI DEL NOSTRO AGIRE

LE UNITA' D'OFFERTA SOCIALE

STRUTTURA ORGANIZZATIVA della COOPERATIVA

Organigramma

La segreteria

Il coordinatore di struttura

Il personale educativo

Il personale ausiliario

IL RAPPORTO CON IL CLIENTE

Le procedure e il Regolamento

Il progetto educativo

IL RADICAMENTO SUL TERRITORIO

E LA RETE DEI SERVIZI

Commissione continuità

Le scuole di formazione del settore

Gli esperti

LA QUALITA'

I questionari di gradimento

La qualità della proposta educativa

PREMESSA

La Carta dei Servizi della Cooperativa LA SCATOLA MAGICA, nasce da un ventennale percorso di crescita, di costante sviluppo e rinnovamento dell'attività della Cooperativa nel corso degli anni.

Mettere nero su bianco non significa arrestare questo processo, ma al contrario, renderlo visibile e verificabile da parte di tutti.

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

Per questo motivo la Carta dei Servizi sarà un documento costantemente in movimento, verrà rivista ed eventualmente modificata ogni qualvolta il lavoro costante di osservazione e verifica degli operatori e i suggerimenti e la partecipazione delle famiglie porteranno dei cambiamenti nel nostro modo di operare.

La Carta dei Servizi vuole essere strumento di confronto sia per gli operatori interni che per gli esterni ai quali desideriamo chiedere, e nel contempo offrire, una fattiva collaborazione perché quanto scritto nella Carta possa essere realtà vissuta.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Scatola Magica nasce ufficialmente nel 1996 dapprima come associazione di alcune persone appassionate al mondo dell'infanzia, desiderose di offrire alle famiglie occasioni di incontro e un supporto al loro difficile compito educativo, consapevoli che il gioco può essere un utile strumento di crescita.

Si attivano così le prime iniziative prevalentemente ludiche e culturali: i laboratori creativi, lo spazio gioco, le animazioni e le serate a tema. In seguito, proprio le esigenze e le richieste delle singole famiglie portano ad una organizzazione sempre più articolata e professionale. Prende vita il Laboratorio d'Infanzia: un'offerta educativa per bambini da uno a tre anni accompagnata dalla costante attenzione all'accoglienza della famiglia nella sua totalità e al gioco e alla sperimentazione come occasione di crescita e di sviluppo per ogni singolo.

La storia evolve e l'associazione diviene Cooperativa: rafforza la sua struttura, amplia i suoi servizi e le sue sedi operative fino ad avere oggi un nido, un micronido, uno spazio famiglia, corsi e laboratori creativi, uno sportello psicologico per i genitori e di un campo estivo nella zona agricola che circonda la nostra cittadina.

I PRINCIPI ISPIRATORI DEL NOSTRO AGIRE

I principi ispiratori del nostro lavoro possono riassumersi come segue:

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

- * sostegno alla coppia nella condivisione del ruolo di genitori/educatori mediante occasioni di incontro, scambio e confronto in un clima accogliente e rispettoso delle peculiarità culturali ed esperienziali che caratterizzano ogni singola famiglia.
- * disponibilità al cambiamento, per mezzo di una formazione permanente e l'apertura al confronto con altre realtà educative per favorire la sperimentazione e la progettazione di nuovi percorsi.

Tutto questo è nato e cresciuto grazie alla passione di alcuni, al lavoro e alla dedizione di tanti altri e grazie soprattutto alla fiducia di tutti coloro che hanno scelto e creduto nei nostri servizi.

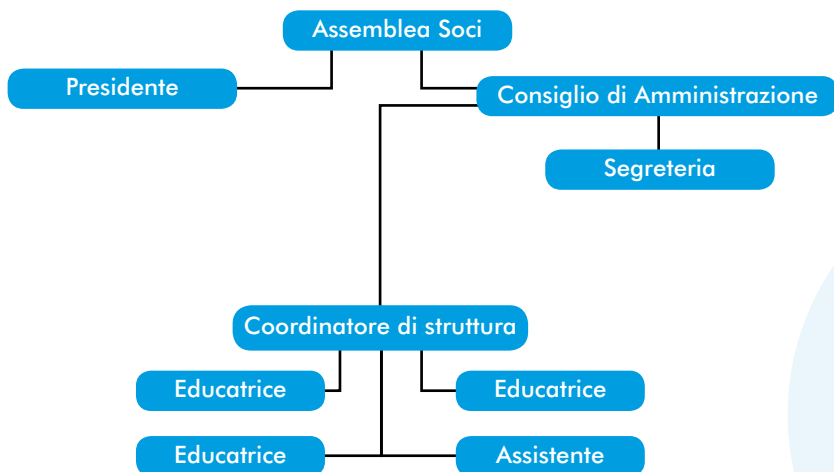
Ed è proprio a questi ultimi che destiniamo la CARTA DEI SERVIZI, che vuole essere uno strumento di informazione, di costante aggiornamento e di fattiva collaborazione.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA COOPERATIVA

Organigramma

La nostra cooperativa è una società con un proprio statuto e un proprio regolamento, riconosciuta come organizzazione che persegue finalità di benessere sociale senza scopo lucrativo, che si avvale di organi sociali e che è articolata in servizi con personale qualificato e assunto in qualità di socio lavoratore.

L'organigramma rende possibile riconoscere la sua articolazione e comprenderne i meccanismi di lavoro.



La sede legale della cooperativa è collocata presso la struttura del nido Magicomondo, in via Roma, 39. La sede amministrativa e gestionale è situata presso altra struttura sul territorio di Gorgonzola.

Il Coordinatore dei Servizi è socio e componente del Consiglio di Amministrazione. Riveste un ruolo dirigenziale con compiti di coordinamento rispetto alla equipe delle educatrici per le quali seleziona, propone e pianifica le offerte formative, organizza e conduce colloqui di selezione per l'assunzione di nuovo personale e/o collaboratori, mantiene i rapporti con le scuole di formazione per stage di apprendimento curricolari in qualità di responsabile aziendale, si interfaccia con i genitori nel primo contatto e nel caso di chiarimenti amministrativi o di inoltri reclami, è il referente per i fornitori di servizi e di beni, valutandone le offerte, da sottoporre all'attenzione del Consiglio.

Questo organo è composto da altri quattro consiglieri: due educatrici, due amministratori e un socio esterno. Il Presidente riveste un ruolo di rappresentanza e contrattazione fattiva con gli Enti Pubblici e i soggetti con i quali si profilano rapporti di collaborazione e scambio.

La segreteria, dove opera il Responsabile dei Servizi e dove trova collocazione una segretaria con contratto part-time, è aperta per informazioni durante l'arco della giornata lavorativa della Coordinatrice di struttura anche se, per ovvi motivi di praticità, è preferibile accordarsi telefonicamente per un appuntamento dedicato alla visita del nido, o un colloquio per la presentazione dei servizi, anche in orario diverso, se necessario, dalla normale apertura.

La segreteria

La segreteria è aperta per informazioni tutte le mattine dalle ore 8.30 alle ore 15.30 anche se, per ovvi motivi di praticità, è preferibile accordarsi telefonicamente per concordare un appuntamento personale per la visita del nido della scuola dell'infanzia, o un colloquio per la presentazione dei servizi, anche in orario diverso dalla normale apertura della segreteria se necessario.

Per quanto riguarda le iscrizioni ai servizi è necessario fissare un appuntamento così da poter disporre di tutto il tempo utile per espletare le pratiche di routine e per eventuali ulteriori chiarimenti.

Il coordinatore di struttura

Tra il personale educativo è quotidianamente presente la figura del "coordinatore di struttura" che svolge un ruolo organizzativo dei turni e del piano ferie del personale afferente al servizio presieduto e di supervisione quotidiana sullo svolgimento dell'attività. È sua responsabilità preoccuparsi degli approvvigionamenti di materiale e delle ordini dei pasti giornalieri.

Anche la figura del coordinatore è in possesso di un titolo di studio idoneo ed è assunto come socio-lavoratore a tempo indeterminato.

Il personale educativo

Il personale educativo è costituito da un gruppo di quattro educatrici con un avvicendamento dei turni secondo le esigenze organizzative e le presenze dei bambini. Le educatrici accompagnano sempre i bambini dall'accoglienza del mattino fino al momento della nanna, progressivamente terminano il loro turno giornaliero e l'ultima educatrice viene affiancata nel pomeriggio dalla quarta figura che si occupa anche della chiusura delle attività della giornata. Tutto il personale, educativo e non, è in possesso di titoli adeguati allo svolgimento del proprio ruolo ed è assunto con contratto di lavoro a tempo indeterminato in qualità di socio-lavoratore della cooperativa. Il personale educativo, oltre a svolgere un lavoro di programmazione settimanale autonoma, segue un progetto di "formazione" interna a cadenza mensile con la supervisione della figura dello psicologo e la consulenza dell'esperta in pedagogia, entrambe socie della cooperativa.

Oltre alla formazione interna, tutto il personale, nel limite delle esigenze lavorative annuali, segue corsi di formazione e aggiornamento prevalentemente a cura della Provincia e di altri enti formativi del settore.

Il personale ausiliario

Oltre alle figure sopra menzionate, altro personale presente è la figura dell'ausiliaria anch'essa assunta a tempo indeterminato con contratto part-time di socio-lavoratore. Svolge quotidianamente una mansione di supporto delle educatrici durante il pranzo e si occupa del riordino e della pulizia quotidiana degli spazi.

Si occupa inoltre della cura e dell'igiene di tutto l'ambiente in orario diverso da quello di apertura e delle pulizie straordinarie fissate ciclicamente o al bisogno durante l'anno.

I RAPPORTI CON IL CLIENTE

Il primo contatto con la famiglia avviene normalmente, telefonicamente o direttamente, per la richiesta di informazioni riguardo la struttura, le modalità di iscrizione e la disponibilità dei posti, i costi.

Una volta deciso di iscrivere il bambino, viene fissato un appuntamento con il Responsabile dei servizi per perfezionare l'iscrizione con la compilazione dell'apposito modulo, il pagamento della quota di iscrizione e di una cauzione, la presa visione e la firma del Regolamento e per chiarire gli ultimi eventuali dubbi.

Il primo colloquio tra la famiglia e il personale educativo avviene poco prima dell'inserimento in tempi concordati per consentire la partecipazione di entrambi i genitori. L'incontro avviene con l'educatrice di riferimento, che seguirà il bambino nella fase di adattamento, e di una seconda educatrice: è un momento di fondamentale importanza nel quale, oltre gli aspetti pratici sulle abitudini del bambino, le deleghe, le relazioni familiari, lo svezamento si porranno le basi per un rapporto di reciproca fiducia e sincero scambio tra la famiglia e la scuola.

Durante l'anno vengono proposti alle famiglie altri due colloqui:

il primo terminata la fase degli inserimenti e il secondo prima della conclusione dell'anno. I colloqui si pensa debbano essere vissuti come ulteriore occasione di confronto e scambio tra genitori ed educatrici: per tale motivo si tratta di una proposta che lascia i genitori liberi di avvalersi o meno di questa opportunità.

La famiglia viene convocata solo nel caso si dovessero presentare problematiche rilevanti e che necessitano di un confronto per trovare una soluzione condivisa.

Dopo il periodo degli inserimenti, una volta consolidato il gruppo dei bambini, il coordinatore organizza una riunione con tutte le famiglie con lo scopo di presentare il personale educativo e l'organizzazione completa, i progetti dell'anno e soprattutto

viene dato spazio alle domande e agli interventi dei genitori.

La seconda riunione anticipa di poco la chiusura estiva ed è occasione per fare un bilancio dell'anno trascorso, per raccogliere le impressioni, le opinioni e i suggerimenti delle famiglie che saranno oggetto di studio e verifica per la programmazione dell'anno successivo.

Esistono altre occasioni più conviviali per poter incontrare il personale e soprattutto per conoscere altri famigliari significativi: sono le feste di Natale e di fine anno.

La prima viene organizzata con una attenzione agli orari di lavoro dichiarati dai genitori coinvolti ed è occasione per scambiarsi gli auguri e per ospitare le famiglie, con fratelli e nonni.

La festa di fine anno coincide, di consuetudine, con un' uscita dalla struttura, presso un parco o una cascina, con giochi e merende all'aria aperta.

Le procedure e il Regolamento

Le modalità di erogazione dei servizi, le regole di accesso e di fruizione dell'offerta, sono contenute nel Regolamento che i genitori visionano e sottoscrivono al momento dell'iscrizione del proprio bambino.

Tale documento impegna le parti a rispettarne il contenuto, definendo le modalità dell'iscrizione e del suo rinnovo, le condizioni economiche, gli effetti in caso di assenze prolungate e ritiri, gli oggetti personali necessari alla frequenza, le modalità di intervento in caso di malessere manifestato dal bambino affidato alle educatrici, il calendario annuale.

Il Progetto Educativo

Si tratta di un documento che i soci della Cooperativa hanno elaborato con particolare cura e attenzione perché rappresenta una garanzia "pedagogica" rispetto alle teorie educative che si sono scelte e su cui ci si è formati, alle produzioni di significato che derivano dall'applicazione delle teorie, alla scelta di metodologie coerenti.

Il progetto educativo contiene la descrizione degli spazi e la programmazione del loro utilizzo, gli strumenti educativi e i giochi proposti, il ruolo dell'educatore, il percorso di ambientamento e le sue tappe, le attività di routine, il percorso in continuità con la scuola materna.

Il progetto educativo viene consegnato ai genitori contestualmente al Regolamento al momento della sottoscrizione del contratto di iscrizione e alla definizione di una data in cui iniziare la frequenza nella struttura.

I RAPPORTI CON IL TERRITORIO

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

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

La commissione continuità

Da qualche anno opera sul territorio comunale una commissione continuità fra nido e materna alla quale partecipano sia nella fase progettuale e formativa che in quella più pratica i nidi e le materne del territorio sia pubblici che privati.

La commissione svolge una funzione importante sia per il personale educativo e docente, attraverso il confronto e il passaggio di informazioni utili ad agevolare il passaggio dei bambini tra le due realtà, che per i bambini stessi: grazie a questo progetto hanno modo di essere accompagnati, dalle loro educatrici e in modo graduale, nella conoscenza del nuovo ambiente della scuola materna.

Convenzioni con le agenzie formative

Le strutture educative ospitano in diversi periodi dell'anno studenti provenienti da scuole di formazione educativa in qualità di tirocinanti mediante la sottoscrizione di apposite convenzioni. Il personale della Cooperativa, adeguatamente formato per ricoprire il ruolo di tutor, affianca e supporta gli studenti ai quali viene rilasciato, al termine dell'esperienza formativa, un attestato e una scheda di valutazione per la scuola.

Le serate con gli esperti

Il personale educativo della Cooperativa viene considerato spesso come punto di riferimento non solo per coloro che lo frequentano quotidianamente, ma anche per quelle famiglie del territorio che, avendo bambini in età prescolare, chiedono un confronto sul proprio ruolo genitoriale o consulenza di tipo pedagogico e relazionale.

Vengono pertanto organizzate durante l'anno cicli di serate con argomenti tematici suggeriti dai colloqui con i genitori e tenute da esperti del settore.

Le proposte sono formulate per gli utenti del servizio, aperte a tutte le famiglie interessate.

LA QUALITA' DEL SERVIZIO

La predisposizione di una CARTA DEI SERVIZI vuole essere oltre che strumento informativo e di divulgazione delle attività della cooperativa anche un'offerta scritta ai nostri ospiti di una garanzia del servizio.

Quanto scritto viene costantemente monitorato e rivisto al fine di un miglioramento costante dell'offerta. Tutto ciò implica un lavoro di continua attenzione alle esigenze, alle aspettative, ai suggerimenti e alle critiche di chi utilizza i nostri servizi e contemporaneamente un impegno per modificare sempre in meglio il nostro operare.

Qualità della proposta educativa

Tutto il personale svolge il proprio lavoro in sintonia con le linee del progetto educativo e si impegna ad instaurare rapporti positivi con i bambini e le famiglie. Lo stesso partecipa a momenti formativi ed è soggetto a supervisione periodica.

In particolare, relativamente al personale educativo le strutture offrono:

- * la presenza di equipe educativo professionale stabile nel tempo
- * il mantenimento del rapporto numerico personale/bambini aggiornato alle norme vigenti
- * la formazione e l'aggiornamento professionale costante attraverso supervisioni e corsi
- * la garanzia di una continuità di servizio nei turni prevedendo la sostituzione del personale assente per malattia o per ferie con operatori già conosciuti dai bambini

Ambientamento

L'inserimento in un nuovo ambiente è per il bambino un momento particolarmente delicato; per renderlo sereno e rassicurante è indispensabile la collaborazione tra scuola e famiglia.

Per questo la scuola offre:

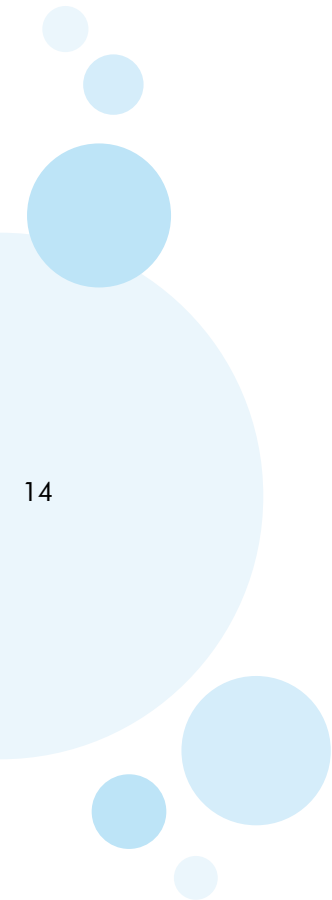
- * un primo incontro con i singoli genitori per conoscere le abitudini e le necessità dei bambini;
- * un inserimento graduale nel rispetto delle differenze individuali e delle risposte del bambino al nuovo ambiente.

Il periodo di inserimento ha la durata di due settimane.

Coinvolgimento delle famiglie _____

La scuola offre:

- * la partecipazione dei genitori nelle proposte e nelle attività educative, creando momenti d'incontro con gli stessi: assemblee di presentazione con i genitori, almeno due riunioni di verifica assembleare con le famiglie nel corso dell'anno;
- * i colloqui individuali per uno scambio anche giornaliero di opinioni e di notizie di interesse reciproco sul bambino;
- * la disponibilità quotidiana degli educatori all'ascolto e all'accoglienza di iniziative da parte dei genitori al momento dell'ingresso e dell'uscita;
- * due momenti di festa aperti alle famiglie: uno a Natale e uno all'inizio dell'estate per concludere l'anno scolastico;
- * l'invito a compilare un questionario sul livello percepito della qualità del servizio. Il questionario contiene domande in cui l'intervistato ha la possibilità di esprimere liberamente il proprio parere, le proprie osservazioni ed eventuali suggerimenti.



APPUNTI



DOVE PUOI TROVARCI

Segreteria e sede della Cooperativa

LA SCATOLA MAGICA

Via Roma, 39 – 20064 GORGONZOLA

Tel. e fax 02/95301314

PIVA/C.F. 06702970960

www.lascatolamagica.org

lascatolamagica@fastwebnet.it

magnolia@lascatolamagica.it

amministratore@lascatolamagica.it