



SERVIZI  
INFANZIA  
E FAMIGLIA  
CONSORZIO PRISMA



# CARTA DEI SERVIZI



## CARTA DEI SERVIZI

1. Coordinamento dell'Area Infanzia Prisma: Chi siamo
2. La nostra nuova carta
3. Principi e valori
  - 3.1 Uguaglianza/Imparzialità
  - 3.2 Partecipazione
  - 3.3 Turn over
  - 3.4 Territorialità
  - 3.5 Per una scelta consapevole
  - 3.6 Qualità
  - 3.7 Formazione
4. Indicatori di qualità presenti in tutti i servizi
  - 4.1 Alimentazione
  - 4.2 Educazione e tutela della bambina e del bambino
  - 4.3 Informazione e rapporti con le famiglie
  - 4.4 Soddisfazione dell'utenza
  - 4.5 Professionalità
  - 4.6 Lavoro in rete
  - 4.7 Tutele dell'utente
  - 4.8 Durata della Carta dei Servizi

**In allegato al presente opuscolo (a richiesta):**  
Elenco servizi dell'area infanzia del consorzio Prisma  
Schede descrittive di ciascun servizio gestito dalla Cooperativa

## 1. Coordinamento dell'Area Infanzia Prisma: Chi siamo

Sin dal 1994, anno di fondazione del Consorzio Prisma, le Cooperative Sociali aderenti operano secondo una pratica di collaborazione trasparente al fine di garantire la qualità dei propri servizi.

Il confronto tra Cooperative Sociali nel corso degli anni è andato via via intensificandosi e traducendosi in connessioni di rete vivaci ed attive sia nel territorio provinciale che nei territori comunali coinvolti.

Il coordinamento dell'Area Infanzia Prisma 0/6, ovvero l'organizzazione settoriale delle cooperative che gestiscono servizi all'infanzia sul territorio provinciale, nasce in modo spontaneo, dal bisogno di condividere problemi comuni. Successivamente emerge il desiderio di dare maggior struttura e organizzazione al lavoro, creando una propria identità sul territorio che ci caratterizzi nella coniugazione tra pensiero pedagogico, pensiero organizzativo e gestione dei servizi.

Uno dei progetti promossi e realizzati negli anni dal coordinamento è la presente Carta dei Servizi.



## 2. La nostra nuova carta

La Carta Servizi Consortile è frutto dell'elaborazione di un linguaggio comune e della condivisione di elementi di qualità. Intende essere:

1. uno strumento che permette alle Cooperative di **presentarsi al territorio** indicando le attività e i servizi gestiti dando una corretta e chiara informazione ai cittadini;
2. **un patto tra cooperative e famiglie** che usufruiscono dei servizi in relazione ai principi generali e alle modalità di erogazione dei servizi stessi;
3. un documento che **promuove la riflessione**, lo scambio, la riprogettazione dei servizi per renderli più congruenti ai bisogni espressi dall'utenza.

## 3. Principi e valori di riferimento

**3.1 Uguaglianza/Imparzialità:** uguaglianza intesa non come generica uniformità delle prestazioni, ma come possibilità di accesso ai servizi senza discriminazione di razza, sesso, religione, condizioni fisiche ed economiche.

**3.2 Partecipazione:** i servizi si propongono di favorire la partecipazione attiva delle famiglie utenti attraverso incontri individuali e/o assemblee o qualsiasi altra forma di confronto utile per raccogliere opinioni, suggerimenti, proposte.

**3.3 Turn Over:** i servizi adottano tutte le misure necessarie per ridurre al minimo il turn over del personale.

**3.4 Territorialità:** il territorio si identifica con il concetto di **comunità educante**, intesa come attore sociale/soggetto attivo consapevole dei bisogni, dei problemi, delle opportunità, intesa come comunità dove chi opera delle scelte conosce il proprio territorio e i suoi bisogni e se ne fa carico con responsabilità. In questo modo i bambini possono essere protagonisti attivi della loro comunità con la garanzia di poter fare del loro territorio il proprio ambiente di vita.

### 3.5 Visibilità per una scelta consapevole:

a) La visibilità dei Servizi consente di **comprendere la qualità** dell'offerta educativa. Proprio perché i servizi accolgono bambini nel periodo della prima infanzia (0-6 anni), le caratteristiche di qualità dei servizi devono valorizzare la professionalità degli educatori.

b) La visibilità di quanto accade in un servizio per l'infanzia permette di **creare un vocabolario comune** tra coloro che a diverso titolo sono coinvolti, facilitando dialogo e collaborazione.

c) Le informazioni possono **favorire una conoscenza** dei servizi all'infanzia e delle loro caratteristiche. In questo modo le famiglie hanno un panorama completo per poter attivare scelte più consapevoli.

**3.6 Qualità:** le Cooperative si impegnano a valutare la qualità dei servizi da loro offerti anche in termini di raggiungimento degli obiettivi programmati e di corretto impiego delle risorse elaborando piani di miglioramento. La qualità viene valutata insieme a chi, a diverso titolo, è interessato ai progetti in essere ovvero: famiglie, enti pubblici, associazioni ed anche le persone che operano all'interno dei servizi. La qualità erogata è un aspetto che si deve necessariamente coniugare con la sostenibilità del servizio.

**3.7 Formazione:** le Cooperative si impegnano a garantire la formazione continua del personale operante all'interno dei propri servizi. Viene garantita l'attività di supervisione ai gruppi di lavoro. Annualmente ciascuna equipe di lavoro, in seguito ad una analisi dei bisogni, definisce un piano formativo rispondente a quanto rilevato.

## 4. Indicatori di qualità presenti in tutti i servizi

### 4.1 Alimentazione

I servizi formulano una tabella dietetica specifica per bambini dai 3 mesi ai 3 anni, rispettando le età individuali.

Il menù è controllato ed approvato dal Servizio Alimenti dell'Ulss di competenza e rispetta il criterio della stagionalità degli alimenti nei periodi dell'anno.

Una copia del menù è consegnato ai genitori dei bambini frequentanti.

Vengono predisposte diete speciali per chi ne ha necessità in particolare in presenza di intolleranze, allergie e/o nel rispetto agli orientamenti etnici e religiosi. Gli alimenti freschi vengono acquistati con frequenza almeno settimanale.

Ogni servizio possiede uno strumento in cui viene quotidianamente annotato cosa e quanto mangia ogni bambino, affinché il genitore ne sia regolarmente informato.

### 4.2 Educazione e tutela della bambina e del bambino

I servizi definiscono una progettazione annuale in riferimento ai gruppi di bambini ed alle loro caratteristiche che viene presentata ai genitori con modalità variabili da servizio a servizio.

L'inserimento della bambina e del bambino è gestito a piccoli gruppi e organizzato per meglio adeguarsi ai loro bisogni.

Prima dell'ambientamento viene fatto un colloquio di reciproca conoscenza con la famiglia: vengono raccolte dai genitori informazioni sulle abitudini del loro bambino, viene presentato il servizio e le educatrici di riferimento per il periodo di prima accoglienza.

Ad ambientamento avvenuto viene garantito un momento di confronto e di condivisione dell'esperienza.

Come previsto dalla normativa vigente, ogni servizio è dotato di almeno un **coordinatore** con funzioni organizzative e/o pedagogiche a cui fanno riferimento: i genitori, l'equipe di lavoro e gli Enti.

Viene garantito almeno un incontro l'anno rivolto ai genitori su tematiche educative.



### 4.3 Informazione e rapporti con le famiglie

I servizi elaborano un progetto con finalità, obiettivi, strategie d'intervento e attività.

Sono definiti i ruoli del personale e comunicati agli utenti.

Per favorire la circolazione di informazioni ed eventuali cambiamenti organizzativi in corso d'anno sono usati diversi strumenti: bacheche, diari, agende, mail, app, gruppi broadcast...

Il servizio garantisce, inoltre, colloqui individuali tra educatrici e genitori. Alle famiglie è data la possibilità di visitare i servizi prima dell'iscrizione del bambino previo appuntamento.

### 4.4 Soddisfazione dell'utenza

I familiari hanno la possibilità di esprimere considerazioni e proposte rispetto ai servizi attraverso colloqui, comunicazioni scritte, questionari di soddisfazione e assemblee.

Le equipe effettuano, almeno annualmente, una rilevazione attraverso appositi strumenti per conoscere il grado di soddisfazione delle famiglie circa il servizio offerto. I dati raccolti sono presentati ai genitori ed impiegati per migliorare il servizio.



## 4.5 Professionalità

Le equipe sono composte da figure professionali qualificate provviste di regolare titolo di studio come previsto dalla normativa vigente e nei servizi viene garantito lo standard numerico educatore/bambini.

I servizi all'infanzia sono servizi sempre in divenire, per questo motivo ogni equipe di lavoro si incontra periodicamente coinvolgendo gli operatori nelle scelte strategiche, per attività di:

- osservazione, confronto, verifica;
- organizzazione, progettazione, programmazione e monitoraggio del servizio.

## 4.6 Lavoro in rete

Le Cooperative che gestiscono servizi all'infanzia attuano convenzioni per lo svolgimento di tirocini e stage formativi.

Partecipano come rappresentanza ai tavoli di programmazione territoriale degli interventi sociali secondo le forme previste dalle normative vigenti (Piani di Zona, Coordinamenti Territoriali, Tavolo Pedagogico Provinciale).

Ciascun servizio si propone in un'ottica di collaborazione con le altre realtà pubbliche e private. In particolare viene promosso il rapporto con i servizi ULSS e Comunali referenti per l'Età evolutiva e la Tutela dei minori.

Sulla base delle Linee Pedagogiche 0\6 e degli Orientamenti Regionali 0\3, tutte le Cooperative, con i loro servizi, svolgono progetti di Continuità Educativa con le Scuole d'Infanzia del proprio territorio.

## 4.7 Tutela dell'Utente

La carta dei servizi prevede la procedura del reclamo qualora i principi o gli standard enunciati nella presente Carta dovessero essere violati. Gli utenti possono segnalare al personale del Servizio eventuali comportamenti non adeguati e/o comunque non in linea con quanto dichiarato. I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta e nel minor tempo possibile verrà programmato un appuntamento con il personale del servizio.

Qualora il reclamo non sia di competenza del personale o del servizio, saranno fornite indicazioni relativamente all'interlocutore più idoneo cui rivolgersi.

## 4.8 Durata della carta servizi

La durata della presente Carta Servizi ha validità pluriennale e sarà rinnovabile, con assenso e consenso dell'Area Infanzia Prisma nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato, modifiche della normativa, nuove esigenze di servizio.



**Prisma**  
Consorzio tra Cooperative Sociali



**SERVIZI  
INFANZIA  
E FAMIGLIA**  
CONSORZIO PRISMA

**Prisma Società Cooperativa Sociale Consortile**

**Tel. 0444 971791 / 971954 - Fax 0444 557642**  
**e-mail: c.prisma@prismavicenza.it - www.prismavicenza.it**

**SEDE LEGALE:**  
Viale Crispi, 87 - 36100 Vicenza

**SEDE OPERATIVA:**  
S.S. Pasubio, 10/G - 36030 Costabissara (VI)

P.IVA e REG.IMP. 02422720249 - Albo Cooperative Mutualità Prevalente n. A 142159



**CAMERA DI COMMERCIO**  
INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA  
VICENZA