



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024



MICRO NIDO
(art. 53 del R.R. n. 4/2007)
“OFFICINE KREATIVE KIDS”

CARTA DEI SERVIZI

Sede e Contatti

Via Curtatone 1 – 70038 Terlizzi (BA)

tel **080.3213359 – 377.3401620**

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it

Coordinatore dott.ssa Mariateresa Dell'Aquila

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi del **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** è stata redatta nel rispetto di quanto disposto dalla L.R. n. 19/2006 e dal relativo Regolamento Regionale di attuazione n. 4/2007 e s.m.i. ed al fine di garantire la trasparenza delle azioni di gestione del servizio. Essa dunque rappresenta lo strumento fondamentale di garanzia e tutela degli utenti e delle loro famiglie, nonché di informazione sulla tipologia e qualità del servizio. I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione, e che la Carta dei Servizi fa propri, sono:

Eguaglianza: i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti, senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

Imparzialità: tutti gli operatori sono tenuti a svolgere il loro lavoro in modo imparziale e obiettivo nei confronti di tutti gli utenti.

Continuità: garanzia di prestazione continuata nel corso dell’anno, alle stesse condizioni di efficacia ed efficienza.

Partecipazione: gli utenti devono poter verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l’osservanza delle norme di legge.

Efficienza: uso ottimale delle risorse umane ed economiche, al fine di evitare sprechi e disfunzioni.

Efficacia: capacità del servizio di soddisfare esigenze ed aspettative di utenti diretti e indiretti.

Professionalità: l’utente riceve un’assistenza qualificata ad opera di personale professionale e affidabile.

Art. 1- DENOMINAZIONE E FINALITA’ DELLA STRUTTURA

MICRO NIDO (art. 53 del R.R. n. 4/2007) **“Officine Kreative KIDS”** gestito dalla Società Cooperativa Sociale a r. l. "Zorba" - sede legale Terlizzi (BA) Viale Gramsci 46– sede amministrativa Terlizzi (BA) Viale Roma 128 - sede operativa Terlizzi (BA) Via Curtatone 1.

Il **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** si configura come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico aperto ai bambini e alle bambine di età compresa tra i 3 e i 36 mesi che concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e a garanzia del diritto all’educazione, nel rispetto della identità individuale, culturale e religiosa.

Finalità generali del servizio sono:

- facilitare il raggiungimento di uno sviluppo equilibrato delle bambine e dei bambini e del benessere psico-fisico nel rispetto della libera espressione e del diritto al gioco;
- affiancare le famiglie facilitando la conciliazione dei tempi vita-lavoro e supportando una migliore organizzazione dei nuclei familiari;
- assicurare i servizi di igiene del bambino, di cura e sorveglianza continua ed azioni di sostegno e

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all’esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

affiancamento alle famiglie attraverso il coinvolgimento in attività, colloqui, dibattiti finalizzati al confronto su tematiche educative riguardanti la cura dei figli e le scelte educative.

Art. 2 - UTENZA

Il **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** rivolge i propri servizi a tutti i bambini e le bambine di età compresa tra i 3 e i 36 mesi presenti sul territorio e alle loro famiglie, e garantisce il diritto all’inserimento e alla integrazione dei bambini diversamente abili, come previsto dall’art. 12, comma 5, della L. n. 104/1992, definendo per essi progetti educativi specifici.

Art. 3 – STANDARD STRUTTURALI E CAPACITA’ RICETTIVA

La struttura del **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** è ubicata a presso un locale a piano rialzato in una zona centrale della città facilmente raggiungibile e accessibile a tutti. Alla struttura si accede attraverso un camminamento in una delle aree verdi dell’immobile, di pertinenza esclusiva e protetta da cancelletto di accesso dalla strada. La struttura è dotata di un ingresso filtro e postazione segreteria, di un ampio vano adibito alle attività ludico-ricreative, motorie ed espressive comuni alle sezioni, di tre vani destinati alle sezioni (3-12 mesi, 13-23 mesi e 24-36 mesi), di due locali per l’igiene e servizi per i bambini, di uno spazio per il riposo, un locale spogliatoio e WC per il personale accessibile anche ai portatori di handicap, un terminale di cucina, uno spazio mensa, un vano per la preparazione del materiale didattico ed il colloquio con i genitori, un deposito/ripostiglio, un ampio giardino esterno inteso come parte integrante e prolungamento dell’ambiente interno, organizzato in modo da favorire e stimolare esperienze all’aria aperta di vario tipo.

Inoltre i locali sono completamente accessibili ai portatori di handicap e sono dotati di impianto di condizionamento termico e di una linea telefonica. La struttura possiede i requisiti riguardanti l’agibilità, l’abitabilità e destinazione d’uso secondo la vigente normativa, e tutti gli impianti sono stati realizzati in conformità alle leggi in materia di sicurezza.

Nel rispetto del Regolamento Regionale n. 4/2007 e s.m.i. e degli standard in esso previsti, la **capacità ricettiva** della struttura consente di accogliere un numero complessivo di **20 bambini** suddivisi nelle tre suddette sezioni per fasce di età (3-12 mesi, 13-23 mesi e 24-36 mesi).

Art. 4 - ACCESSO E MODALITA’ ORGANIZZATIVE

Gli utenti possono accedere al **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** direttamente, tramite una iscrizione ed il pagamento di una retta mensile. Le informazioni sui servizi offerti potranno essere date ai cittadini direttamente presso la sede attraverso un servizio di segreteria o divulgate attraverso materiale pubblicitario e/o mezzi di comunicazione telematici e non.

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all’esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

Le attività del **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** si svolgono **dal 1 settembre al 31 luglio** presso la sede operativa di Via Curtatone 1 a Terlizzi (BA), **secondo le seguenti modalità:**

FULL TIME - tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07,30 alle 15,30 con erogazione dei pasti affidata a **catering esterno** in osservanza di tabelle dietetiche preventivamente approvate da un consulente pediatra, e il **sabato dalle 8,00 alle 13,00;**

Al fine dell’ampliamento dell’offerta e della facilitazione della conciliazione dei tempi vita-lavoro delle famiglie è attivata la modalità di frequenza **PART TIME - tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 14,00 alle 18,00**

E’ previsto un periodo di “inserimento” del bambino della durata minima di una settimana con la eventuale presenza/collaborazione del genitore per facilitare il graduale adattamento al contesto da parte del bambino.

Per la gestione dell’accesso degli utenti al servizio, e alle diverse attività gli operatori del **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** si atterranno a quanto stabilito nella *PROCEDURA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PQ9 - NORMA UNI EN ISO 9001: 2008* ed utilizzeranno la modulistica in essa prevista.

Ai genitori è richiesto di vestire i bambini con un abbigliamento comodo affinché siano liberi di muoversi liberamente e svolgere serenamente tutte le attività.

Si richiede inoltre l’utilizzo di calzini antiscivolo e di uno zainetto con all’interno un cambio completo e l’occorrente per l’igiene.

Art.5 – ATTIVITA’ E ARTICOLAZIONE DEGLI INTERVENTI

Le **ATTIVITÀ GIORNALIERE** si articolano e differenziano prevalentemente nelle fasi di:

- accoglienza
- attività ludico-educative-ricreative in piccoli gruppi per fasce di età
- merenda
- routines di cura e cambio
- pranzo
- riposo/attività
- uscita

Le **attività** ludico-educative-ricreative vengono programmate mensilmente dall’équipe educativa e proposte nel rispetto dei tempi di sviluppo senso-motorio-percettivo e di apprendimento dei bambini, sia come gruppo sia come singoli.

Le attività possono suddividersi in:

- attività motorie (danza, movimento, yoga...)
- attività di manipolazione e trasformazione (travasi, percorsi sensoriali, terracotta...)

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all’esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

- attività espressive, creative e linguistiche (pittura, musica, teatro, travestimenti, lettura...)
- attività di gioco simbolico
- gioco libero

Le **ATTIVITÀ RIVOLTE ALLE FAMIGLIE** sono:

- **Open day:** momenti programmati nel corso dell'anno durante i quali le famiglie del territorio possono visitare il centro e informarsi sui servizi offerti.
- **Il primo colloquio:** un colloquio che serve a raccogliere tutte le informazioni relative al bambino all'atto dell'iscrizione (abitudini, interessi, eventuali difficoltà) utili alle educatrici per predisporre nel miglior modo possibile l'accoglienza e l'inserimento.
- **Colloqui individuali** si effettuano ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici in una situazione accogliente e rilassata senza la presenza dei bambini. I colloqui sono un importante momento di condivisione delle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino in un'ottica di alleanza e continuità educativa.
- **Laboratori ludici per genitori e bambini:** occasioni per grandi e piccoli di giocare con la creatività e la fantasia e divertirsi insieme. L'intento è quello di consentire alle famiglie di fare esperienze ludiche difficilmente proponibili nel contesto domestico e di promuovere nella coppia genitore bambino modi giocosi di passare il tempo insieme.
- **Incontri tematici:** incontri formativi e di approfondimento pedagogico che vogliono attivare momenti di confronto tra genitori con esperti su tematiche definite e proposte dal servizio al fine di dare un utile e funzionale supporto alla genitorialità, e con la possibilità per i bambini di usufruire dello spazio gioco.
- **Sportello ascolto/consulenza:** il bisogno dei genitori di momenti di confronto su tematiche pedagogiche si concretizza anche attraverso la richiesta di momenti di approfondimento a carattere individuale. Si offre pertanto un servizio di consulenza individuale con il supporto di esperti (psicologo, logopedista, pedagogista, mediatore familiare, ecc) al quale i genitori potranno accedere previo appuntamento.

Personale

La struttura si avvale di personale specializzato nel campo educativo.

L'art. 53 del Reg. Reg. n. 4/2007 della Regione Puglia indica i seguenti rapporti numerici educatore/minore:

- 1 educatore ogni 5 bambini iscritti di età compresa tra 3 e 12 mesi;
- 1 educatore ogni 8 bambini iscritti di età compresa tra 13 e 23 mesi;
- 1 educatore ogni 10 bambini iscritti di età compresa tra 24 e 36 mesi.

Il **Micro Nido "Officine Kreative KIDS"** garantisce il rispetto dei suddetti rapporti.

Le figure professionali impiegate nello svolgimento delle attività e che compongono l'èquipe educativa sono:

- Un **Responsabile Generale** del servizio
- Un **Educatore Coordinatore** che è responsabile dell'organizzazione interna del servizio

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

- Tre **Educatrici** che gestiscono quotidianamente le attività e l'accoglienza dei bambini e delle famiglie.
L'équipe educativa si incontra:

- Settimanalmente, per verificare il proprio operato e confrontarsi rispetto agli obiettivi generali e particolari del progetto educativo, nonché per programmare le attività mensili del Centro;

- Mensilmente, per gli incontri di **supervisione** affidati a figure professionali esterne. La supervisione, in ambito relazionale, permetterà agli operatori di avere spazi protetti di confronto sulle dinamiche che si sviluppano all'interno dell'équipe e nella quotidianità del lavoro; in ambito tecnico, favorirà il confronto sulla metodologia di lavoro assunta e sulle problematiche tecniche ed organizzative riscontrabili nel lavoro stesso;

Potranno, altresì, programinarsi momenti formativi dell'équipe nell'ottica dell'aggiornamento continuo e del miglioramento del servizio offerto

L'educatore

Il ruolo dell'educatore In "Officine Kreative Kids" è rappresentato da azioni di facilitazione e agevolazione dello sviluppo e dell'apprendimento, che trova nel feed-back dei bambini i suoi processi regolativi.

Le educatrici svolgono la loro quotidiana attività con i bambini, progettando e programmando gli interventi educativi sulla base delle osservazioni effettuate. Si prendono cura dei piccoli e delle relazioni fra bambini incoraggiando la loro prima socializzazione e calibrando gli interventi in base alla fase di sviluppo raggiunta dal bambino.

Al personale educativo è richiesta una consapevolezza metodologica ed una competenza professionale tali da garantire al bambino un processo di apprendimento attivo e naturale nel rispetto delle diverse tappe evolutive, in una dimensione di continuità educativa tra centro ludico e famiglia.

Il responsabile di struttura

E' il legale rappresentante dell'ente, sostiene il coordinatore e media i rapporti con la Direzione.

Art. 6 – TARIFFE

Con DELIBERA DI GIUNTA REGIONALE n. 901 del 09/05/2012 sono state determinate le Tariffe di Riferimento Regionali per i servizi per la prima infanzia di cui all'art. 53 del Reg. Regionale n. 4-2007.

Con Atto Dirigenziale 159/2023 della Sezione Programmazione Unitaria è stata definita inoltre l'Unità di Costo Standard dei Servizi Educativi per Unità di offerta.

Su tali basi,

- la tariffa **mensile media** di frequenza **FULL TIME** del **Micro Nido "Officine Kreative KIDS"** è fissata in **Euro 680,00**.

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

La retta mensile consente una frequenza quotidiana “full-time”, comprende il pasto e l’accesso alle attività complementari rivolte ai genitori, e può essere suscettibile di variazioni in base all’età del minore e/o a particolari esigenze.

- la tariffa **mensile** di frequenza **PART-TIME** del **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** è fissata in **Euro 360,00**.

Le suddette tariffe sono da intendersi comprensive di IVA 5%.

La tariffa viene corrisposta al momento dell’iscrizione.

Il **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** della Cooperativa sociale Zorba è iscritto al **Catalogo telematico dell’offerta per minori zero-sei**. Pertanto **per la sola modalità di frequenza full-time** le famiglie possono usufruire di buoni educativi finanziati dalla Regione Puglia secondo le modalità previste dall’Avviso pubblicato dal Dipartimento Politiche del Lavoro, Istruzione e Formazione Sezione Istruzione e Università.

Art. 7 - MODALITA' DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

La cooperativa Zorba e il **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** possono essere contattati telefonicamente ai seguenti numeri:

- 080/2042938 sede amministrativa Viale Roma 128 –Terlizzi (BA)
- 348/0564710 telefono del Legale Rappresentante Dott.ssa A.M. Ricciotti
- 080.3213359 – 377.3401620 telefono del **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”**

E’ possibile avere un colloquio diretto e personale con il responsabile e/o il coordinatore del Nido ai quali si possono rivolgere suggerimenti e reclami negli orari fissati per la segreteria.

Art. 8 - MODALITA' DI RILEVAZIONE PERIODICA

Fondamentale è la constatazione della soddisfazione dell’utente.

Lo strumento di indagine adottato è il **questionario di valutazione**, che sarà somministrato periodicamente agli utenti, la cui elaborazione dei dati permette di rilevare il livello di soddisfazione e di procedere, eventualmente, all’attuazione degli accorgimenti necessari per il miglioramento continuo delle prestazioni complessive e dell’efficienza dell’organizzazione, oltre che della sua efficacia.

Art. 9 – RECLAMI

La struttura garantisce a tutti gli utenti o gli altri soggetti che ne hanno titolo e/o legittimo interesse la possibilità di esercitare il proprio diritto all’apprezzamento o al reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni, segnalandolo in forma scritta all’ufficio dei Servizi Sociali territoriali che predisporrà i controlli necessari

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all’esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Il Responsabile risponde immediatamente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione.

Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 15 giorni.

Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi al Responsabile del Servizio Sociale con lettera indirizzata ed inviata per posta ordinaria, per fax o per posta elettronica.

Art. 10 - INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO

Tutti gli utenti, le famiglie e il personale addetto, dovranno rispettare il Regolamento interno, redatto a cura del responsabile, previa presa visione e sottoscrizione.

Art. 11 - GLI STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa Sociale ZORBA è in possesso della Certificazione Qualità n. IAS/QMS/E1199 per *Servizi socio-educativi rivolti a minori in regime residenziale e non residenziale* rilasciata da CCPL Ente Certificatore autorizzato.

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che hanno raggiunto i Servizi offerti dalla Cooperativa Sociale ZORBA; forniscono infatti informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio. Il Sistema di Gestione per la Qualità utilizzato dalla Cooperativa Sociale ZORBA è impostato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001 di cui l'ORGANIZZAZIONE si impegna a rispettare tutte le prescrizioni applicabili. Oltre alla norma sopra citata, la Cooperativa ZORBA rispetta tutte le altre disposizioni legislative applicabili al proprio settore.

Il Sistema di Gestione per la qualità è descritto nel Manuale e nei documenti di sistema e si riferisce a tutte le attività svolte dalla Cooperativa.

Tale sistema è applicato da tutti i dipendenti/collaboratori che, indipendentemente dal tipo di rapporto lavorativo, partecipano all'erogazione dei servizi della Cooperativa. Il sistema di gestione per la qualità è stabilito, documentato, attuato ed aggiornato attraverso il Manuale della Qualità, le procedure, la documentazione di Sistema ed in accordo con i requisiti delle norme di riferimento.

Il campo di applicazione del **Sistema di Gestione per la Qualità dell'ORGANIZZAZIONE** è il seguente: ***“Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a minori in regime residenziale. Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a gestanti e madri con figli a carico in regime residenziale. Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a minori in regime temporaneo non residenziale. Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a minori di età 3-36 mesi”.***

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che ha raggiunto il Servizio offerto dal **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”**; forniscono infatti informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

servizio. Tali informazioni riguardano:

L'ORGANIZZAZIONE:

- Presenza di Autorizzazione al funzionamento
- valutazione dei rischi ai sensi del D.lgs 81/2008
- Igiene scrupolosa degli ambienti

IL PERSONALE:

- Tutti gli operatori sono in possesso dell'esperienza e del titolo di studio richiesto.
- Tutti gli operatori ricevono la CARTA DEI SERVIZI del **Micro Nido "Officine Kreative KIDS"** e la documentazione sulle norme di sicurezza.
- Tutti gli operatori ricevono e sottoscrivono il regolamento.
- Gli educatori partecipano alle riunioni d'équipe settimanali, alla supervisione, alla formazione/aggiornamento continui.

INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA:

- Esistenza di un regolamento del **Micro Nido "Officine Kreative KIDS"**.
- Presenza della Carta dei Servizi.
- Progetto Educativo Individuale e Generale.

ART. 12 - PRIVACY E SICUREZZA

PRIVACY

La Cooperativa ZORBA si impegna al trattamento dei dati personali degli ospiti delle proprie strutture, nel rispetto del D. Lgs. 196/03 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"), della normativa comunitaria Regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016, dei principi di liceità e correttezza, garantendo riservatezza e la protezione dei dati.

Tali dati vengono utilizzati esclusivamente per lo svolgimento dell'attività istituzionale della Cooperativa, ed in particolare:

- per fornire e organizzare i servizi e le attività svolte presso il **Micro Nido "Officine Kreative KIDS"**.
- per la corrispondenza e per la rintracciabilità.
- per l'adempimento degli obblighi di legge.

I trattamenti dei dati saranno svolti dai soggetti incaricati dalla Cooperativa, in forma manuale/cartacea ed elettronica. I dati non saranno diffusi, ma potranno essere comunicati al personale interno al servizio per la gestione delle procedure di erogazione del servizio.

SICUREZZA

La Cooperativa ha effettuato la valutazione dei rischi ai sensi del D.lgs 81/2008 ed ha individuato e fatto formare le figure previste dallo stesso D.lgs.

- Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS);

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

- Addetto alla prevenzione incendi e gestione delle emergenze;
- Addetto al primo soccorso.

Art. 13 - VALIDITA'

La presente Carta dei Servizi, ha validità dalla data di effettivo funzionamento della struttura e potrà essere suscettibile di variazioni sulla base di possibili disposizioni regionali in merito, che saranno tempestivamente comunicate agli enti preposti.

Cooperativa Sociale Zorba - Il legale rappresentante
dott.ssa Anna Maria Ricciotti

ALLEGATI:

ALL. 1 – REGOLAMENTO INTERNO

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

ALLEGATO 1

REGOLAMENTO INTERNO Micro Nido “Officine Kreative KIDS”

PREMESSA

Il presente **Regolamento** ha lo scopo di disciplinare la gestione generale del **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** e la gestione e funzionamento della struttura da parte di operatori, utenti e consulenti e forma parte integrante della Carta dei Servizi nonché del Regolamento Interno Generale della Cooperativa sociale Zorba.

Tutti i destinatari del presente regolamento sono tenuti ad osservarlo e farlo osservare.

AREA GENERALE

Art. 1 – PROCEDURE DI ACCESSO E MODALITA' ORGANIZZATIVE

Gli utenti possono accedere al **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** direttamente, tramite una iscrizione ed il pagamento della quota prevista. Le informazioni sui servizi offerti potranno essere date ai cittadini direttamente presso la sede attraverso un servizio di segreteria o divulgate attraverso materiale pubblicitario e/o mezzi di comunicazione telematici e non.

Per la gestione dell'accesso degli utenti al servizio, gli operatori del **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** si atterranno a quanto stabilito dalla *PROCEDURA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PQ9 - NORMA UNI EN ISO 9001: 2008* ed utilizzeranno la relativa modulistica.

AREA OPERATORI

Art. 2 ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'organizzazione delle attività del **Micro Nido “Officine Kreative KIDS”** è regolata dal Progetto Educativo Generale ed è affidata all'Equipe che, attraverso la programmazione educativa mette in atto una pratica operativa ed intenzionale orientata ed ispirata alla Pedagogia Attiva.

In “Officine Kreative Kids” i bambini sono liberi di sperimentare mentre un adulto competente accompagna il processo evolutivo senza volersi sostituire, intervenendo con discrezione e rispetto, fornendo il calore, la protezione e l'accompagnamento necessari.

Le educatrici svolgono la loro quotidiana attività con i bambini, progettando e programmando gli interventi educativi sulla base delle osservazioni effettuate. Si prendono cura dei piccoli e delle relazioni fra bambini

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

incoraggiando la loro prima socializzazione e calibrando gli interventi in base alla fase di sviluppo raggiunta dal bambino.

Al personale educativo è richiesta una consapevolezza metodologica ed una competenza professionale tali da garantire al bambino un processo di apprendimento attivo e naturale nel rispetto delle diverse tappe evolutive, in una dimensione di continuità educativa tra centro ludico e famiglia.

L'**osservazione** e l'**ascolto** sono i principali **strumenti** dell'educatore per conoscere il bambino e la relazione con esso. L'educatore attento deve saper riconoscere le varie fasi di sviluppo di un bambino e, dopo una attenta osservazione iniziale, formulare su ciascun bambino le adeguate strategie educative volte a stimolare le varie intelligenze del bambino.

Infine, il progetto pedagogico del **Micro Nido "Officine Kreative KIDS"** considera il bambino inscindibile dal suo contesto familiare che con lui deve essere accolto e coinvolto in una relazione basata sulla fiducia e sulla condivisione.

L'erogazione dei servizi del Nido deve essere incentrata sulla professionalità, competenza, efficienza, conoscenza dei metodi e delle procedure e capacità relazionale e comunicativa verso l'esterno (utenti, famiglie, realtà territoriali, portatori di interesse in genere)

Tutti gli operatori sono tenuti a:

- attenersi al suddetto modello di **organizzazione interna**
- svolgere le loro mansioni impostando il proprio comportamento su criteri di responsabilità e rispetto degli utenti attenendosi alle disposizioni del coordinatore, alle decisioni condivise in équipe ed alle procedure condivise.
- stimolare il rispetto e la cura degli spazi, delle cose e delle persone adottando essi stessi un comportamento consono al contesto e rispettoso degli ambienti e del materiale messo a loro disposizione.

Art. 3 RIUNIONI E ALTRI STRUMENTI DI LAVORO

Tutti gli operatori sono tenuti a partecipare agli *incontri settimanali dell'équipe* e ad attenersi alle decisioni condivise nel gruppo di lavoro per quanto attiene le indicazioni operative, l'organizzazione delle attività, la programmazione e le strategie educative da adottare nei confronti degli utenti.

Tutti gli operatori sono tenuti a partecipare agli *incontri mensili/quindicinali di supervisione dell'équipe* e ad eventuali momenti di Formazione in itinere ed aggiornamenti programmati.

Tutti gli operatori sono tenuti alla compilazione della modulistica prevista per la gestione ed erogazione del servizio secondo le indicazioni del coordinatore (in particolare il *Diario di bordo del Giorno* e il *Registro Presenze*).

Art. 4 ORARI DI LAVORO

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

L'articolazione degli orari di lavoro deve rispondere alle esigenze funzionali del servizio erogato ed è stabilita dalla direzione.

Gli orari in entrata e in uscita devono essere sempre rispettati, seppure con la dovuta elasticità in caso di situazioni e/o attività particolari programmate.

In caso di situazioni di emergenza (assenze di operatori, attività straordinarie, ecc) il Coordinatore comunica agli operatori gli orari da effettuare per la gestione delle suddette necessità.

Ogni operatore ha diritto a 26 giorni di ferie all'anno: una parte sarà presa durante il periodo estivo di chiusura del servizio; la restante parte utilizzabile nel corso dell'anno secondo un piano ferie preventivamente concordato all'interno del gruppo di lavoro.

In ogni caso la fruizione delle ferie è condizionata dall'effettiva maturazione in base alla durata del rapporto di lavoro e le modalità ed i tempi di fruizione vanno definiti comunque con il Coordinatore e gli altri operatori al fine di evitare sovrapposizioni e la compromissione della corretta gestione del servizio.

AREA UTENTI

Art. 5 DISPOSIZIONI GENERALI

La collaborazione ed il rispetto di alcune semplici regole da parte degli utenti e soprattutto delle loro famiglie è fondamentale per garantire la qualità dei servizi erogati oltre che funzionale alla condivisione delle finalità generali del servizio.

Pertanto, le famiglie che accedono al servizio sono tenute alla conoscenza e rispetto delle seguenti "Disposizioni Generali" che sono affisse e leggibili all'interno della struttura:

- i servizi del **Micro Nido "Officine Kreative KIDS"** sono attivi full time dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 7.30 alle 15,30 e il SABATO dalle ore 8,00 alle 13.00 e occasionalmente di pomeriggio per le attività che coinvolgono i genitori e part-time dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 14,00 alle 18,00

- è possibile informarsi sui servizi offerti tramite i canali utilizzati dallo stesso Nido (telefono, social network, posta elettronica, whatsapp) o direttamente in sede dalle ore 10.00 alle ore 12.00 compatibilmente con la gestione delle attività in corso di svolgimento

- i bambini accedono al Centro previa iscrizione da parte dei genitori che compilano la SCHEDA DI ADESIONE, firmano il MODELLO INFORMATIVO PRIVACY ed eventuali autorizzazioni

- ogni utente è tenuto a rispettare il regolamento interno e gli orari della struttura

- il pagamento della retta mensile deve essere effettuato entro e non oltre il settimo giorno del mese

- i genitori/accompagnatori devono sempre firmare il FOGLIO PRESENZE in entrata ed in uscita

- i bambini possono essere prelevati dalla struttura da persone diverse dai genitori solo previa comunicazione e autorizzazione dei genitori stessi

- i bambini devono vestire con un abbigliamento comodo affinché siano liberi di muoversi liberamente e

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ISO 9001

LL-C (Certification)

Mod. NID 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 15/01/2024

svolgere serenamente tutte le attività

- si richiede l'utilizzo da parte dei bambini di calzini antiscivolo
- i bambini porteranno uno zainetto con all'interno un cambio completo e l'occorrente per l'igiene.
- non è ammessa la frequenza in caso di malattie esantematiche o di patologie infettive
- gli operatori NON sono tenuti alla somministrazione di farmaci
- è previsto per i nuovi iscritti, o al rientro dalla pausa estiva, un periodo di inserimento che prevede la presenza/collaborazione di un genitore
- eventuali reclami, lamentele o suggerimenti possono essere rivolti al Coordinatore

Art. 6 VALIDITA'

Il presente Regolamento è parte integrante della Carta dei Servizi, ha la stessa validità e potrà essere suscettibile di eventuali modifiche che saranno tempestivamente comunicate agli Enti interessati, agli operatori e agli utenti.

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento si fa riferimento alla Carta dei Servizi della struttura ed al Regolamento Interno Generale della Cooperativa nonché allo Statuto Sociale, alle delibere degli Organi Sociali, alle disposizioni di legge applicabili.

Cooperativa Sociale Zorba - Il legale rappresentante

dott.ssa Anna Maria Ricciotti

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006