



POLITICA per la QUALITA'

Rev 01

Politica per la qualità

Il presidente della Cooperativa, in accordo con i soci, elabora e definisce la politica della qualità che indirizza l'organizzazione dal punto di vista strategico a medio-lungo termine. Essa viene riesaminata dall'Amministratore Unico, che mantiene il suo incarico fino a revoca, e dall'Assemblea, con la quale si può decidere se continuare con la stessa politica o rivederla.

Tale politica viene diffusa anche all'interno dell'organizzazione stessa attraverso opportune comunicazioni ed incontri specifici.

La direzione della Cooperativa sociale Latte & Biscotti si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività sia il cliente interno (operatori ed utenti), sia il cliente esterno (committenti, familiari, territorio).

Gli obiettivi generali della politica della qualità definiti anche nella carta dei servizi sono:

Uguaglianza

Tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa guardano al "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche".

Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizi, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile "abito su misura" per il Cittadino-utente, sapendo di poter contare su una rete variegata e articolata di competenze.

Imparzialità e continuità

La Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta

La Cooperativa s'impegna a ricercare criteri di flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio adattati alle esigenze individuali degli utenti.

Partecipazione

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, la Cooperativa garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

La Cooperativa inoltre, favorisce la partecipazione attiva degli utenti, delle loro famiglie e delle loro associazioni di rappresentanza alla programmazione e verifica dei servizi.

Efficienza ed efficacia

L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone utenti dei servizi.

La Cooperativa s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza



POLITICA per la QUALITA'

Rev 01

Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Le linee guida attraverso le quali perseguiamo i nostri obiettivi

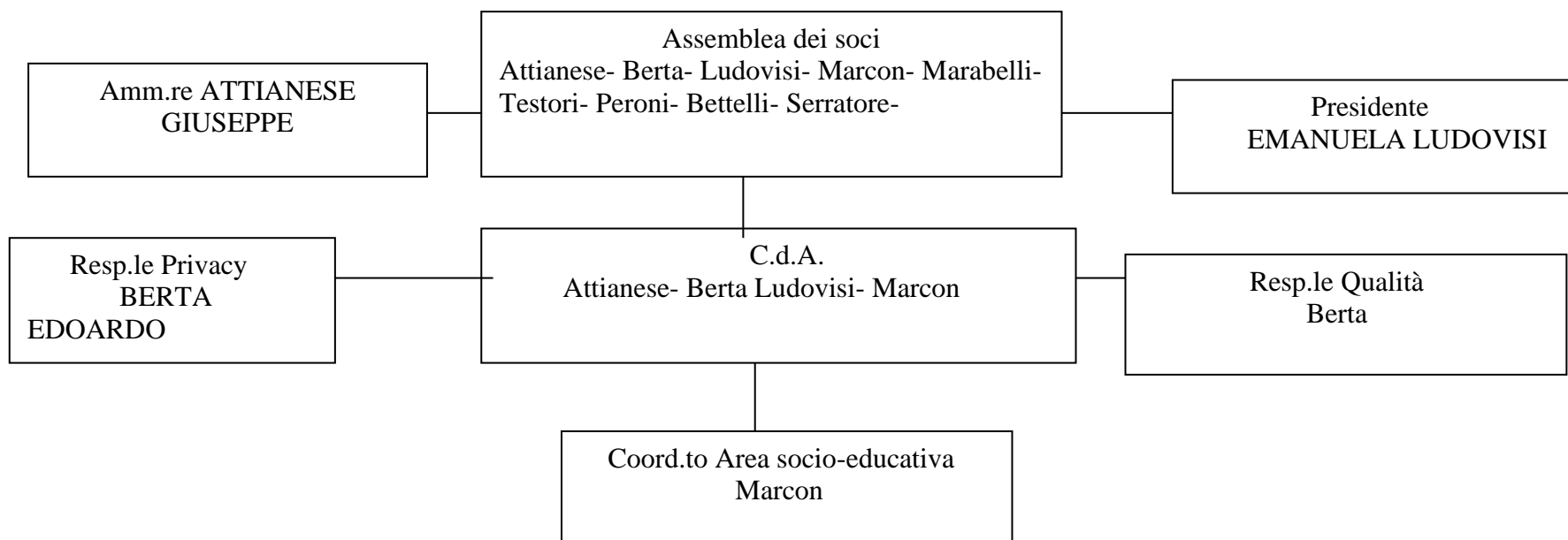
- Soddisfazione dell'utente in conformità alle norme e all'etica professionale;
- Continuo miglioramento dei servizi;
- Attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni dei servizi;
- Stabilità per quanto riguarda la tipologia dei servizi e qualità delle prestazioni che si erogano;
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai vari servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;
- Informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità aziendale;
- Continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro e in generale delle attività che consentono la pianificazione e l'esecuzione dei servizi;
- Rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, antinfortunistica;
- Attenta analisi di indicazioni, osservazioni, lamentele degli utenti in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nei servizi forniti;
- Assicurazione circa la comprensione dei compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire, ed il modo in cui essi influiscono sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate;
- Cura nel far sì che tutti siano consapevoli di avere un ruolo e di influire sulla qualità dei servizi forniti all'utente;
- Valorizzazione delle risorse umane locali favorendo l'impegno in servizio di operatori provenienti dal territorio;
- Valorizzazione delle esperienze di impresa sociale presenti sul territorio in cui vengono erogati i servizi;
- Valorizzazione le esperienze associative e di volontariato presenti sul territorio, promuovendo forme di collaborazione nella progettazione e gestione degli interventi.

Il Presidente



**ORGANIGRAMMA
Latte & Biscotti
Soc. Coop. ONLUS**


Rev. 00



Data -----

Emesso **(RQ)** _____

Approvato **(PRE)** _____

	Manuale Qualità		
	Copertina		
	Pag...di.....	Rev....del....	M.Q.

ASILO NIDO

LATTE & BISCOTTI

Latte & biscotti società cooperativa sociale ONLUS

Via Oricola,57

00132 Roma

MANUALE DELLA QUALITA'

REVISIONI

Rev.	Data:	Redatto:	Approvato:

VERIFICATO ED APPROVATO

La Direzione

INDICE

0. DISTRIBUZIONE

La distribuzione del Manuale avviene attraverso una

- **Lista di distribuzione interna:** la distribuzione interna interessa tutto il personale e avviene con la compilazione dell'**Allegato A**. Le copie distribuite sono in edizione controllata (ultima edizione applicabile) e numerata (es.: I-1, dove I sta per distribuzione controllata interna).
- **Lista di distribuzione esterna controllata:** avviene su richiesta del Committente ove contrattualmente richiesto, attraverso la compilazione dell'**Allegato B**. Anche in questo caso le copie emesse sono in edizione controllata (ultima edizione applicabile) e numerata (es.: E-1, dove E sta per distribuzione esterna controllata).
- **Lista di distribuzione esterna non controllata:** avviene su iniziativa della Latte & Biscotti o su richiesta di ente esterno anche in occasione di un rapporto non contrattuale. In questo caso le copie emesse non sono numerate e non sono controllate. Ciò significa che in occasione di una nuova edizione del Manuale la distribuzione **non** viene aggiornata.

All'interno della Latte & Biscotti la distribuzione è curata dalla Segreteria.

APPLICABILITA'/NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il presente Manuale si applica a tutti i servizi offerti dalla Latte & Biscotti. Il dettaglio di tali servizi è contenuto al Capitolo.....

Il Manuale è emesso in accordo ai requisiti di cui alla Normativa UNI EN 9001/2008 "Sistema di Gestione per la Qualità" e UNI 11034/2003 "Servizi all'Infanzia. Requisiti del Servizio". Entrambe le Norme stabiliscono i criteri gestionali per la garanzia dei servizi offerti. In particolare la Norma UNI 11034 detta le norme per garantire l'affidabilità e la sicurezza in cui i bambini della prima infanzia (0-6 anni) trascorrono il proprio tempo, permettendo di ottenere un riscontro oggettivo della qualità offerta dalla struttura ospitante.

La Latte & Biscotti ha adottato sin dalla sua costituzione tale politica e per garantire un riscontro oggettivo della qualità offerta ha pubblicato e distribuito ai propri iscritti nel 2007 il proprio modello educativo e ha pubblicato sul proprio sito www.lattebiscotti.it, tutta una serie di documenti che riportano lo stato dell'arte della propria qualità.

Nel rispetto della normativa di cui sopra, la Latte & Biscotti è sottoposta annualmente a verifica di adeguatezza da parte della Società certificatrice CSQA che ha rilasciato nell'anno in corso l'attestato di.....

BREVI CENNI STORICI SULLA SOCIETA'

Latte & Biscotti Società Cooperativa Sociale Onlus è stata costituita nel luglio del 2007 per iniziativa di 4 giovani che hanno inteso mettere a frutto l'esperienza maturata per intraprendere un autonomo percorso lavorativo professionale attraverso la gestione delle attività in forma cooperativa.

La compagine societaria è composta da due donne e due uomini tutti di età inferiore ai 35 anni.

La cooperativa inizialmente retta da un consiglio di amministrazione composto da quattro componenti attualmente è amministrata da un Amministratore Unico nella persona del Sig. Giuseppe Attianese.

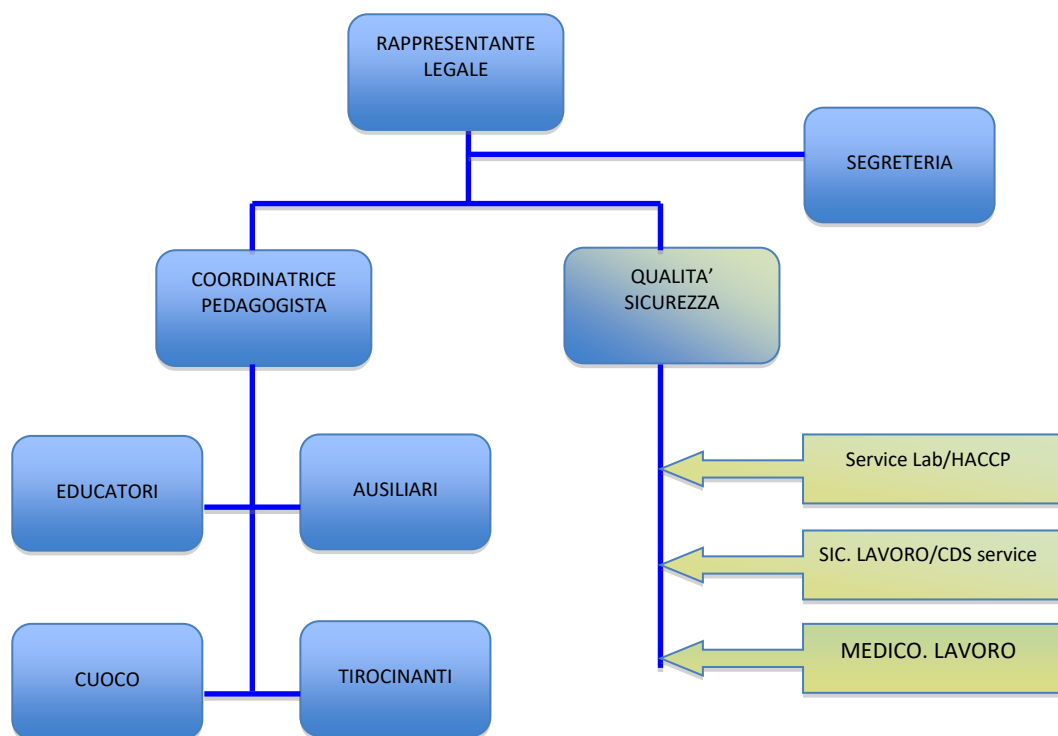
La cooperativa a sede legale ed operativa nel comune di Roma

Fin dalla sua nascita la compagine societaria ha inteso occupare uno specifico spazio di mercato all'interno del settore dei servizi alle persone. In particolare l'interesse dei soci si è concentrato sulle attività in favore dell'infanzia attraverso la gestione di ludoteche, asili nidi e la partecipazione a programmi di intrattenimento ludico ricreativo e corsi.

Attualmente la cooperativa gestisce nell'VIII municipio di Roma un Asilo Nido per bambini 0-3 anni.

1. ORGANIZZAZIONE

Nel seguito sono riportati l'Organigramma funzionale della Società e le principali funzioni e responsabilità delle diverse aree.



1.1 Rappresentante Legale

Ha la rappresentanza legale della società e la rappresenta nei confronti dei genitori, del Committente, degli enti esterni certificatori (relativamente alla Qualità, la Sicurezza sul Lavoro, l'HACCP, il Medico del Lavoro, ecc.).

1.2 Qualità e Sicurezza

Ha la responsabilità di assolvere ai seguenti compiti:

- 1.2.1 Emettere il Manuale della Qualità, implementarlo, verificarne l'applicazione attraverso audits periodici, gestire le non conformità, interfacciarsi con l'ente certificatore per i necessari aggiornamenti.
- 1.2.2 Adottare ed applicare la normativa relativa alla Sicurezza sul Lavoro (legge D. lgs. 81/08). E' responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP).
- 1.2.3 Coordinare gli interventi ed i controlli del Medico del Lavoro e del Laboratorio esterno addetto all'HACCP, verificandone il follow-up

1.3 Segreteria Privacy

E' posta alla diretta dipendenza del rappresentante legale. I principali compiti sono:

- 1.3.1 Mantenere aggiornato l'elenco dei bambini iscritti (All. C), raccogliere le presenze giornaliere degli stessi bambini (All. D), raccogliere le presenze del personale (All. E)
- 1.3.2 Gestire gli aspetti amministrativi e contabili degli iscritti privati e del Convenzionamento con il Comune (Dipartimento XI)
- 1.3.3 Mantenere i rapporti amministrativi con gli enti esterni (quali Comune, Municipio, Università)
- 1.3.4 Provvedere agli aspetti amministrativi del personale
- 1.3.5 Mantenere i rapporti con il Consulente del Lavoro ed il Commercialista
- 1.3.6 Tenere aggiornata la lista di distribuzione del Manuale della Qualità
- 1.3.7 Supportare la Coordinatrice nella ricerca di modulistica da utilizzare nella Didattica
- 1.3.8 Provvedere alla corrispondenza e archiviazione

1.4 Coordinatrice

La Coordinatrice ha funzione di referente del Servizio nell'ambito del Convenzionamento con il Comune di Roma. La Coordinatrice, è in possesso del titolo di Laurea in Pedagogia. La Coordinatrice è responsabile del progetto educativo, elaborato congiuntamente con il personale educativo.

Si riportano nel seguito i principali compiti:

- 1.4.1 Garantire la qualità del servizio, creando condizioni di efficacia del progetto organizzativo, gestionale ed educativo.
- 1.4.2 Assicurare incontri sistematici di raccordo e sostegno tecnico con tutto il personale impiegato all'interno della struttura e tra essa e le famiglie.
- 1.4.3 Garantire il raccordo con i servizi per la prima infanzia comunale, secondo i principi di coerenza degli interventi sul piano educativo, organizzativo e gestionale. Tale raccordo, in collaborazione con il coordinatore educativo comunale, sarà finalizzato alla garanzia ed al miglioramento della qualità erogata ed alla promozione dei servizi rivolti all'infanzia presenti sul territorio.
- 1.4.4 Sostituire, per necessità, eventuali educatori assenti.
- 1.4.5 E' responsabile del trattamento di dati personali disciplinato dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

1.5 Cuoca

E' incaricata della preparazione dei pasti, suddivisi per fasce di età: colazione, pranzo e merenda, in accordo al menù approvato dall'Ufficio Scuole del Municipio VIII. Ove necessario, sulla base di certificazione medica, provvede a menù personalizzati. La cuoca svolge il servizio anzidetto nel rispetto della Normativa HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) consistente in un metodo d'autocontrollo igienico finalizzato a tutelare la salute del consumatore; in base a quanto richiesto da tale normativa, la cuoca è in possesso del relativo attestato di partecipazione al previsto corso di formazione.

1.6 Educatrici

Ssvolgono la funzione educativa dei bambini loro assegnati. Sono in possesso dei titoli di studio (diplomi/laurea) richiesti dalla legge regionale. Alle educatrici è richiesta una elevata competenza professionale ed una consapevolezza metodologica che garantisca al bambino un processo di apprendimento attivo e naturale nel rispetto delle diverse tappe evolutive.

1.7 Ausiliarie

Svolgono il compito di sostegno delle attività (pulizia degli ambienti, ripristino delle condizioni igieniche durante l'orario di funzionamento del nido, lavaggio e cura della biancheria utilizzata).

1.8 Tirocinanti

La Latte & Biscotti riconosce l'importanza dello svolgimento di attività di tirocinio all'interno del nido da parte di personale universitario laureando o laureato al fine di acquisire, da parte di tale personale, l'esperienza diretta del lavoro in un asilo nido; a tale scopo la Latte & Biscotti ha stipulato delle Convenzioni con le Università di Roma al fine di permettere lo svolgimento di tali tirocinii nella propria struttura. Il percorso di tirocinio avviene sulla base di un programma educativo siglato dall'Università e dalla Tutor della Latte & Biscotti; i tirocinii ad indirizzo psicologico sono coordinati da una Tutor Laureata in Psicologia e iscritta all'Albo da oltre dieci anni. Ai tirocinanti/stagisti non viene affidata alcuna responsabilità diretta dei bambini.

1.9 Enti esterni

Riguardano la fornitura di servizi connessi a:

1.9.1 Rispetto del D. lgs. 81/2008

Il Piano di valutazione dei rischi è stato elaborato ed emesso.

1.9.2 Rispetto della Normativa in materia di igiene alimentare (HACCP)

Un Laboratorio esterno autorizzato è incaricato delle verifiche periodiche.

3.9.3 Rispetto della normativa in merito alla salute dei lavoratori (Medico del Lavoro)

Il Medico del Lavoro è stato individuato ed esegue i periodici controlli previsti per legge.

2. LA MISSIONE DELLA LATTE & BISCOTTI

La Latte & Biscotti è stata costituita per offrire un servizio di attenzione e cura alla prima infanzia; nello sviluppare il proprio progetto pedagogico, sulla linea degli insegnamenti di Maria Montessori, il bambino è visto come soggetto attivo dello sviluppo in tutte le sue dimensioni: costruisce, sperimenta ed esplora il mondo senza mai “subire” l'intervento pedagogico, grazie all'adulto che agevola il suo percorso. In una situazione ideale l'educatore è quasi “invisibile” ed il bambino esplora ed impara direttamente dall'ambiente che l'educatore ha precedentemente predisposto.

I due principali ambiti di intervento dell'asilo nido riguardano

- **lo sviluppo del bambino**, in un contesto socialmente affettivo, attraverso
 - . l'acquisizione dell'identità personale e la ricerca dell'autonomia
 - . l'acquisizione e l'interiorizzazione delle regole sociali
 - . l'acquisizione delle competenze linguistiche e manuali
 - . l'acquisizione di un progressivo senso di sicurezza e di competenza
- **il sostegno alla genitorialità**, attraverso
 - . la familiarizzazione di un contesto esterno a quello familiare in cui proseguire la cura dei figli
 - . favorire occasioni di scambio e confronto con educatori e altri genitori
 - . consentire ai genitori scelte professionali lavorative conciliabili con la cura dei propri figli.

In accordo alla *mission* suddetta, la Latte & Biscotti accoglie nella propria struttura di Via Oricola 57 bambini/e di età compresa tra i 3 e i 36 mesi, divisi per fasce di età, nel numero previsto dalla autorizzazione rilasciata dal Municipio VIII, senza distinzione alcuna di sesso, etnia, religione.

La Latte & Biscotti è accreditata dal Comune di Roma, Dipartimento XI, per lo svolgimento del servizio di cui sopra ed è in corso una Convenzione per l'accoglimento di bambini provenienti dalle liste Comunali sulla base di posti offerti annualmente dalla struttura.

3. IDENTIKIT DEL SERVIZIO

L'Identikit del Servizio e la relativa Programmazione Educativa Annuale è un documento elaborato all'inizio di ogni anno educativo, contestualizzato al momento, che descrive gli orari di funzionamento della struttura, la struttura degli spazi esistenti, la composizione dei gruppi, il modello educativo. Di fatto rappresenta la *fotografia* dell'ambiente. Nell'ambito della attuale Convenzione in atto con il Comune di Roma (anno educativo 2010-2011), tale documento viene verificato ed approvato dal Referente Pedagogico del Comune.

La Didattica della Latte & Biscotti si ispira alla Scuola Montessoriana e segue un percorso graduale durante il quale sia il personale che gli ambienti vengono preparati gradualmente e arricchiti di nuovi materiali.

Nel seguito si riportano le principali voci contenute nell'Identikit.

ORARI: Il nido è aperto all'utenza dalle ore 7.30 alle ore 18.00, salvo diversa richiesta di un adeguato numero di genitori. E' aperto dai primi di settembre alla fine di luglio, da lunedì a venerdì. Un calendario dei giorni di chiusura e del planning educativo annuale è pubblicato sul sito web; copia viene consegnata al momento della Iscrizione (All F)

ORGANIZZAZIONE DEL NIDO

Il nido ha un bacino di utenza approvato dal Municipio VIII.

I bambini sono suddivisi in sezioni:

Sezione Piccoli, in numero di circa un terzo del totale dei bambini ammessi

Sezione Medi

Sezione Grandi

Il rapporto medio Educatore-Bambino è stabilito da Regolamento Regionale.

La suddivisione dei bambini si adatta al contesto dell'utenza iscritta: il bambino nel gruppo/sezione viene accuratamente osservato per assecondarne uno sviluppo autonomo, attraverso la proposizione di adeguati materiali e rinforzi.

In corso d'anno si occasionano numerose interazioni tra i gruppi, assecondando le naturali spinte alla conoscenza ed allo sviluppo attraverso la Collaborazione, l'Imitazione, l'Aiuto e Protezione del grande verso il piccolo.

La programmazione didattica comprende attività specifiche per le diverse età, tali da non essere esclusive, consentendo a ciascuno di esprimere la propria creatività, coltivare relazioni, esplorare in libertà sotto l'occhio osservatore degli educatori.

FINALITA' DEL NIDO

Il bambino è guida del proprio sviluppo. Tale sviluppo è scandito da *periodi sensitivi*, nei quali egli è totalmente ricettivo verso specifici apprendimenti, e dunque volto con tutto il suo essere a ricercarne le fonti e gli strumenti. Il nido gli offre un Ambiente finalizzato a rispondere, secondo criteri di pedagogia scientifica, alla sua autonoma spinta allo sviluppo. In tal senso si intenda per ambiente l'insieme non compiutamente enumerabile entro cui emergono: Spazio fisico; Arredi; Materiali; Educatori; Comportamenti; Contesto Linguistico e Musicale; Contesti sensoriali, Sonoro, Tattile, Olfattivo, Visivo, del Gusto. Il nido si propone al tempo stesso come istituzione rispondente alle necessità affettive ed educative del bambino ed alle necessità lavorative delle famiglie, che restano il principale riferimento del bambino.

L'entrata al nido non va avvertita come una cesura nella naturale simbiosi tra bambino e famiglia. Il bambino entra nella propria casa, accompagnato dal proprio genitore o familiare, che condivide accoglienza e congedo con i suoi educatori.

CALENDARIO INCONTRI CON I GENITORI:

Gli incontri programmati con i Genitori avvengono in accordo ad un Cronoprogramma (All....) che viene consegnato ad ognuno nella prima riunione di settembre alla quale partecipano iscritti vecchi e nuovi.

AMBIENTI E SPAZI

Le sezioni sono 3, in attenta evoluzione della crescita dei bambini. In ogni ambiente e negli spazi polifunzionali le educatrici predispongono i diversi Centri di interesse: sono luoghi educativi dove i

bambini, con le loro capacità possono costruire, manipolare, esplorare, rilassarsi, manifestare i loro desideri e le loro necessità.

NEL NIDO SI TROVANO allestiti e frequentati:

- . **Il Gioco Simbolico della Cucinetta – Cura del Bambolotto e Stiro:** il bambino inizia ad imitare ciò che avviene nella sua casa con l'utilizzo delle stoviglie e "fa finta di..." per poi raggiungere il gioco strutturato "per ruolo".
- . **Il Centro Logico/Matematico,** con l'angolo delle costruzioni con puzzle, gli incastri di forme e colori, differenze di dimensioni, giochi da tavolo per lo sviluppo del concetto "dentro-fuori".
- . **L'Angolo Morbido,** con tappeto, cuscini, specchio (per lo sviluppo della identità corporea)
- . **L'Angolo della Lettura,** con tappeto, divano, cuscini, espositore libri, marionette (per lo stimolo della fantasia e i momenti di relazione).
- . **I Travestimenti,** con mobile guardaroba (scarpe, cappelli, vestiti, sciarpe) per i ruoli di imitazione-finzione.
- . **Il Laboratorio Grafico/Pittorico :** vi sono tavoli, sedie, cavalletto, scaffalatura a giorno con l'occorrente per tutti i tipi di pittura, pennelli, pennarelli, spugnette; colori, cartoncini di varia misura, cassette per i singoli lavori dei bambini.
- . **L'Angolo della Manipolazione e dei travasi solidi e liquidi:** vi sono materiali diversi a incastro, aste di lunghezza, la torre rosa, la scala marrone, contenitore dei pesi e delle dimensioni, coppette per i travasi e caraffa con bicchieri.
- . **L'Angolo della Toeletta** adiacente al bagno dei grandi, con due piani; quello ad altezza bambino è attrezzato con ciotole contenenti: pennello per la barba, spazzola, fascia per capelli, bigodini, crema
- . **L'Angolo della Fattoria** con cassette di legno, stacciate ed animali. Una scatola contiene tessere raffiguranti animali nel proprio habitat che, opportunamente disposte, formano un quadro di una certa dimensione. Ci sono inoltre puzzle della fattoria da costruire.

LE STANZE DEL SONNO

Sono attrezzate con lettini impilabili o lettini secondo l'età. Sono opportunamente oscurate con tendaggio.

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Segue l'avvicinarsi delle stagioni e tiene conto delle varie ricorrenze. Per i più piccoli si mirerà allo sviluppo dell'uso dei colori e dei pennelli per lo sviluppo della motricità fine, lo sviluppo della sensorialità, la conoscenza delle forme. Sono stati inseriti fin dallo scorso anno incastri piani semplici, infilature e vario materiale montessoriano. Si mira alla conoscenza delle parti del corpo per lo sviluppo dello schema corporeo, inoltre attività di manipolazione con materiali diversi, si curerà l'educazione all'ascolto.

ROUTINE

Particolare cura e attenzione vengono dedicate ai momenti dell'accoglienza, dell'ambientamento, cambio del pannolino, pranzo, sonno e ricongiungimento con i familiari per garantire ad ogni bambino il benessere fisico-psichico. Le educatrici preparano, con i bambini e la cuoca, con un piccolo gruppo, i biscotti per le Feste calendarizzate e per le calze della Befana. Li aiutano a servirsi da soli al fine di sviluppare l'autonomia e la capacità di autoregolarsi.

Nel momento del pranzo i bambini sono invitati a turno ad apparecchiare la tavola e quindi a spacciare.

Alla fine del primo pasto ogni bambino si alza e ripone il piatto sul tavolo di servizio, quindi si siede nuovamente per servirsi il secondo che l'ausiliaria ha predisposto in vassoi ponendoli al centro di ogni

tavolo. Alla fine del pranzo ogni bambino prende il proprio bicchiere, poi il piatto piano e la posata e li sistema nel vassoio posto sul tavolo di servizio.

ACCOGLIENZA E AMBIENTAMENTO

L'accoglienza del bambino al nido non si limita a lui ma si estende ai genitori ed al nucleo familiare.

I genitori si affacciano per la prima volta in un ambiente estraneo con ansie ed insicurezze e pertanto vengono accolti con cordialità e disponibilità all'ascolto da parte delle educatrici che infondono in loro fiducia, e serenità. Questi elementi saranno poi veicolati dal genitore verso il proprio figlio e sono necessari al bambino per ambientarsi nella realtà nido che spesso rappresenta il primo distacco dai genitori e dalla casa.

Il bambino entra nella nuova realtà sociale con tutto il bagaglio di esperienze e di socializzazione acquisiti nella propria famiglia ed ora nasce con il nido un rapporto circolare che vede interagire la famiglia, il bambino e le educatrici. La separazione dal genitore va elaborata come un distacco temporaneo, infondendo la certezza che di lì a poco il genitore ritorna a prenderlo.

Data l'importanza e la delicatezza dell'inserimento del bambino, gli ingressi, a settembre, sono così scaglionati:

- Nella prima settimana entrano gradualmente i "vecchi" fino ad arrivare al venerdì con uscita 12,30 senza pranzo, con la presenza dei genitori.
- Nella seconda settimana i genitori diminuiscono la loro presenza ed entrano i nuovi iscritti in gruppi di due per sezione con la presenza dei genitori per dar loro la possibilità di conoscersi mentre i "vecchi" iniziano il pranzo e prolungano gradualmente l'orario. Nella terza settimana i bambini entrano al nido senza la presenza dei genitori.

Durante la prima settimana di settembre si concordano gli appuntamenti tra le educatrici ed i genitori per un colloquio personale per comprendere meglio il vissuto del bambino nel rispetto della continuità educativa famiglia (contenitore di valori)-nido (luogo educativo per l'acquisizione dell'autonomia e delle competenze e lo sviluppo dell'identità).

Durante il primo colloquio i genitori compileranno il quaderno dell'ambientamento insieme alle educatrici di riferimento (All...).

LABORATORIO DI INGLESE E MUSICA IN FASCE (metodo Gordon)

Sono due laboratori importanti che camminano di pari passo, entrambi rivolti allo sviluppo del linguaggio, attraverso la modulazione di suoni diversi.

I bambini della fascia di età tra i 18 e i 36 mesi hanno una predisposizione naturale all'acquisizione linguistica, sono curiosi e fortemente attivi nell'attività di comunicare. L'esposizione ad una seconda lingua in questi anni facilita enormemente le acquisizioni successive: la pronuncia sarà più fine e precisa e le capacità linguistiche meglio sviluppate. La letteratura riporta un miglioramento notevole delle capacità metacomunicative e metalinguistiche in età scolare.

L'obiettivo non è tanto quello di "insegnare" una lingua, quanto quello di abituare i bambini ad una musicalità diversa, che poi ri-conosceranno quando saranno più grandi facilitandoli nell'apprendimento. Inoltre il sapere che esistono modi alternativi di comunicare predispone ad una maggiore "elasticità" e creatività della mente: in altre parole si stimola lo sviluppo delle funzioni metalinguistiche e metacognitive.

Le modalità di lavoro all'interno del laboratorio sono tali da essere adeguate all'età e adatte agli interessi e alle capacità dei bambini: sono divertenti, legate al fare concreto, modificabili a seconda delle reazioni e delle loro richieste. Il gioco costituisce il perno attorno a cui ruotano tutte le attività. Le attività ludiche in

inglese iniziano a Ottobre e terminano a Giugno, in accordo ad una programmazione contestualizzata alla età dei bambini, seguendo il medesimo percorso di cui agli Indirizzi di Programmazione Temporale.

INDIRIZZI DI PROGRAMMAZIONE TEMPORALE

OBBIETTIVI

Qualsiasi percorso didattico deve essere interessante, deve suscitare “meraviglia”, deve poter tenere vivo l’interesse per poter dire *mi è piaciuto, sono cresciuto*. La vita d’ogni essere vivente si svolge secondo le fasi della Natura, con i cambi di stagione, le manifestazioni periodiche e le ricorrenze da Calendario; utilizzare e sfruttare le circostanze che ci offre il naturale evolversi delle stagioni ci permette di far vivere ai bambini il loro essere *presenti*, il loro *vivere il giorno*, considerando altresì che la Natura, da sola, ci offre già infiniti spunti di crescita. Aiutiamo il bambino a prendere coscienza di sé, a vivere in modo creativo; non ci aspettiamo le risposte che vorremmo ma riflettiamo sulle risposte che ognuno di loro ci dà secondo la propria individualità, nel rispetto dell’Altro, in un contesto socializzante. Insieme ai genitori li accompagniamo verso il loro futuro fatto di regole, di valori, di affetti, di crescita che ognuno di essi vivrà secondo il proprio sviluppo, la propria elaborazione personale e il proprio pensiero. L’obiettivo migliore resta quello di una crescita che porti alla ricerca costante di una propria autonomia.

Nel seguito si riportano alcuni *indirizzi* d’intervento temporale in accordo a quanto riportato in Premessa.

DIDATTICA E METODOLOGIA

SEZIONE PICCOLI

Settembre

Ambientamenti individualizzati: vengono scelti i giochi più adatti per avviare un primo rapporto con il bambino e con il genitore con il quale si scambiano informazioni sulle abitudini del figlio, al fine di ottimizzare la fase d’ingresso in un ambiente nuovo. Considerando la fascia d’età del gruppo, è stato lasciato molto spazio alla libera esplorazione e come prima attività di piccolo gruppo è stato scelto il “Cestino dei tesori”. Colorazione guidata su schede delle onde del mare (colore primario blu – tecnica digito-pittura) e del sole (colore primario giallo; tecniche digitopittura e spugnatura).

1° metà di Ottobre

Colorazione guidata dei frutti autunnali su una scheda: mela (colore primario rosso – digitopittura) e pera (colore verde – spugnatura). Presentazione nuovi giochi: guanto da forno, abachi e cuscineti sensoriali.

2° metà di Ottobre

Presentazione della castagna: si fa osservare la comoda e morbida casa rappresentata dall’interno del riccio, si fanno toccare le castagne e se ne evidenziano le caratteristiche. La castagna viene presentata, manipolata e poi colorata con la digitopittura. Presentazione del colore marrone. Giornata della vendemmia: si fa osservare prima il grappolo d’uva, poi il singolo acino. Si fa toccare, se ne evidenziano le caratteristiche dopodiché si fanno pigiare.

Festa di Halloween: digitopittura arancione, oggetto arancia.

Novembre/Dicembre

Gioco euristico.

Nei primi giorni di dicembre si realizza con i bambini un lavoretto che viene poi consegnato ai genitori a metà dicembre, in occasione della giornata a Porte Aperte

Gennaio

Presentazione di due giochi montessoriani: cassetti colorati e cubo con pallina morbida.

Febbraio

Realizzazione di lavori che ricordano il carnevale.

Presentazione di un nuovo gioco montessoriano: parallelepipedo di legno con pallina rigida.

Marzo

Presentazione giochi montessoriani: cubo di legno con cilindro colorato, cubo di legno con il parallelepipedo colorato e incastri bidimensionali con forma diversa.

Realizzazione di una scheda con un animale (tecnica spugnatura – colore marrone).

Lavoro su cartoncino per la festa del papà, da consegnare ai genitori

Aprile

Preparazione di un oggetto primaverile da offrire alla festa dei genitori, realizzato con tecnica munariana (tempera su foglio e cannuce).

Maggio

Per la festa della mamma ogni bambino offrirà alla propria mamma un oggetto realizzato con le educatrici: fiore (spugnatura e petali con le impronte delle manine).

Presentazione di due nuovi giochi montessoriani: anelli colorati da infilare nelle asticelle e cubo di legno con prisma triangolare colorato.

Giugno

Festa di fine anno: tutti i lavori, cartacei e di oggettistica vengono offerti ai bambini davanti ai genitori.

Lavoretto realizzato su cartoncino tramite digito pittura e spugnatura (quadretto marino).

Presentazione nuovo gioco montessoriano: cilindri colorati.

Giochi con l'acqua.

SEZIONI MEDI

Settembre

- Inserimenti individualizzati.
- Esperienze di gioco e disegno libero.
- Lavoro in piccolo gruppo.
- Presentazione degli animali della fattoria e conoscenza di filastrocche e canzoni associate.
- Attività ludiche in giardino.
- Presentazione del momento del Sig. Tempo e della Famiglia dei Leprotti.
- Cerimonia dell'autunno: saluto alla stagione estiva e presentazione della stagione autunnale.

Ottobre

- Conoscenza colori primari attraverso 3 schede.
 - Scheda mare: conoscenza colore blu. Tecnica: digitopittura.
 - Scheda mela: colore rosso. Tecnica: digitopittura.
 - Scheda pera: colore giallo. Tecnica: digitopittura.
- Presentazione e conoscenza dei frutti autunnali.
- Canzoni e filastrocche relative all'autunno.
- Cascata di foglie secche.
- Cerimonia della vendemmia.
- Schede frutti autunnali.
 - Scheda dell'uva: introduzione colore secondario verde. Tecnica: timbratura con i tappi di sughero.
 - Scheda della castagna: introduzione colore secondario marrone. Tecnica: pastelli a cera.
- Laboratorio "Alimentazione": preparazione e degustazione caldarroste e spremuta d'arancia.
- Scheda della zucca: introduzione colore secondario arancione. Tecnica: pennello.
- Festa di Halloween. Canzoni e filastrocche attinenti.
- Presentazione animali della savana.

Novembre

- Scheda con foglie secche. Tecnica: ricalco.
- Presentazione animali della foresta.
- Schede animali in letargo.

Scheda dell'orso. Tecnica: spugnatura.

- Scheda scoiattolo: collage con pezzi di stoffa di velluto.

Dicembre

- Introduzione di nuovi lavori montessoriani: travasi solidi e telai delle allacciature.
- Addobbo ambiente interno.
Allestimento dell'albero di Natale e del villaggio-presepe.
- Preparazione lavoro di Natale: stelle da appendere all'albero realizzate con la pasta di sale e dipinte di color oro (digitopittura) da appendere all'albero.
- Realizzazione bacchette con stelle di cartoncino e porpora dorata.
- Cerimonia dell'inverno: saluto alla stagione autunnale e presentazione della stagione invernale.
- Visita di Babbo Natale.
- Scheda Babbo Natale realizzata con l'ovatta. Tecnica: collage.

Gennaio

- Visita della Befana.
- Scheda giorno/notte: foglio diviso a metà, spugnatura azzurra e blu per il cielo e collage per il sole e i suoi raggi e la luna e le stelle.
- Scheda del pupazzo di neve: ovatta su cartoncino nero. Tecnica: collage.
- Giorni della merla: racconto leggenda.
- Introduzione di nuovi lavori montessoriani: spolette colorate, torre rosa e scala marrone.

Febbraio

- Presentazione maschere di carnevale.
Narrazione storia di di una Maschera.
- Canzoni e filastrocche di Carnevale.
- Realizzazione maschera di Carnevale a forma di clown. Tecnica: collage
• lana e digitopittura.
- Festa in maschera.
- Canzoni e filastrocche associate.
- Conoscenza dello schema corporeo (vedi percorso grandi)
- Lavori montessoriani: travasi liquidi, tavoletta liscio/ruvido e incastri.

Marzo

- Lavoro festa del papà: segnalibro a forma di macchina. Tecnica: spugnatura.
- lavori montessoriani: rocchetto, stoffe da piegare e cilindri colorati.
- Cerimonia della primavera: saluto alla stagione invernale e presentazione della stagione primaverile.
- Scheda albero. Tecnica: collage.
- Scheda albero con fiori. Tecnica: digitopittura.

Aprile

- Scheda fiore. Tecnica: spugnatura.
- Lavoro di primavera/Pasqua: farfalla realizzata con tecnica munariana: tempera su foglio e cannuce.
- Scheda grande/piccolo.
- Scheda alto/basso.

Maggio

- Attività ludiche in giardino.
- Lavoro festa della mamma: biglietto d'auguri decorato con fiore realizzato con l'happy mais e poesia.
- Lavoro di fine anno per i medio/grandi: sole realizzato con l'impronta delle mani (tempera gialla e arancione) con al centro la foto del bambino ritagliata a forma circolare.

- Lavoro di fine anno per i medio/piccoli: quadretto di compensato con la raffigurazione di un paesaggio estivo arricchito con sabbia e conchiglie. Tecnica: digitopittura e collage.
- Medio/grandi: preparazione della maglia da indossare il giorno della festa di fine anno con la propria impronta e quella dei compagni di sezione.
- Presentazione animali marini.
- Scheda pesci nell'acquario. Tecnica: collage.

Giugno

- Giochi e laboratori con l'acqua.
- Festa di fine anno.
- Cerimonia dell'estate: saluto alla primavera e presentazione stagione estiva.

SEZIONI GRANDI

Settembre

- Ambientamenti individualizzati
- Gioco libero, canzoncine e filastrocche
- Presentazione del signor Tempo e della famiglia dei Leprotti
- Scheda "Ciao estate"
- Cerimonia dell'autunno: si saluta l'estate e si dà il benvenuto alla nuova stagione.

Ottobre

- Conoscenza dei tre colori primari attraverso l'uso delle tempere e del pennello
- Scheda dei frutti autunnali
- Scheda della mela, rinforzo colore rosso. Tecnica: pennello.
- Scheda della pera, introduzione colore secondario verde. Tecnica: pennello.
- Cerimonia della vendemmia
- Scheda dell'uva, introduzione colore secondario viola. Tecnica: timbratura con i tappi di sughero.
- Introduzione di nuovi lavori montessoriani: travasi solidi, spolette colorate, torre rosa, scala marrone e telai delle allacciature.
- Scheda della zucca, introduzione colore secondario arancione. Tecnica: spugnatura.
- Festa di Halloween

Novembre

- Conoscenza delle forme geometriche esplorazione tattile e visiva delle sagome rappresentative.
- Scheda del cerchio, rinforzo colore giallo. Tecnica: pennello.
- Scheda del quadrato, rinforzo colore blu. Tecnica: pennello.
- Scheda del triangolo, rinforzo colore rosso. Tecnica: pennello.
- Scheda con foglie secche. Tecnica: ricalco.
- Scheda dell'albero autunnale decorato con piccole foglie secche. Tecnica: collage.
- Scheda riassuntiva delle figure geometriche: casetta (quadrato e triangolo) e sole (cerchio). Tecnica: pennello.
- Scheda degli animali in letargo.
- Introduzione di nuovi lavori montessoriani: tavoletta liscio/ruvido, rocchetto e incastri.
- Tecnica stencil colore verde con decorazione fili di lana

Dicembre

- Allestimento dell'albero di Natale e del villaggio-presepe
- Sagoma dell'albero di Natale in cartoncino, colorato con la tecnica della spugnatura e della digitopittura
- Preparazione del lavoro di Natale: stelle create con la pasta di sale, dipinte di colore giallo
- Cerimonia dell'inverno: si saluta l'autunno e si dà il benvenuto alla nuova stagione
- Scheda del vestiario invernale
- Introduzione di nuovi lavori montessoriani: stoffe da piegare, travasi liquidi e cilindri colorati.

- Visita di Babbo Natale.

Gennaio

- Visita della befana e consegna delle calzette
- Realizzazione del pupazzo di neve con l'ovatta su cartoncino nero. Tecnica: collage.
- Scheda dell'albero invernale decorato con impronte/dito colore bianco su cartoncino nero. Tecnica: digitopittura.
- Narrazione della leggenda della Merla.

Febbraio

- Narrazione della storia di Arlecchino
- Filastrocche e canzoncine di Carnevale
- Lavoro di Carnevale: realizzazione della sagoma di Arlecchino attraverso la tecnica del collage, utilizzando pezzetti di stoffa colorata
- Festa in maschera
- Conoscenza dello schema corporeo sperimentando nelle attività: motorie, drammatizzazione, educazione al movimento e al ritmo. Conoscenza delle parti del corpo su di sé e sull'altro a specchio. Colorazione di una rappresentazione corporea bambino/a e identificazione delle parti con il riconoscersi come maschio/femmina.
- Sperimentazioni di esperienze: corporee ed espressioni emozionali

Marzo

- Cerimonia della primavera: si saluta l'inverno e si dà il benvenuto alla nuova stagione
- Scheda dell'albero primaverile decorato con palline di carta velina rosa. Tecnica: collage
- Semina delle lenticchie nei vasetti
- Lavoro per la festa del papà: biglietto di auguri con l'impronta delle mani del bambino

Aprile

- Lavoro di primavera/Pasqua: farfalla realizzata con tecnica munariana: tempera su foglio e cannuce e/o collage
- Scheda "lungo-corto"
- Presentazione delle vocali (le cinque sorelline) e relative schede da colorare al termine del percorso.

Maggio

- Lavoro per la festa della mamma: biglietto d'auguri decorato con fiore, realizzato con l'happy mais
- Lavoro di fine anno: sole realizzato con l'impronta delle mani (tempera gialla e arancione) al centro delle quali vi è la foto del bambino, ritagliata a forma di cerchio
- Scheda dell'albero estivo dipinto con acquarello per le foglie e stampini rossi per i frutti. Tecnica: stampa.
- Realizzazione dell' "Album delle stagioni". Raccolta e rilegatura delle schede dell'albero realizzate nel corso dell'anno.
- Realizzazione de libro "Ci vuole un fiore", lavoro di fine anno con rappresentazione dei diversi elementi naturali nominati dalla canzone. Tecniche usate: tempera, acquarello e materiale sensoriale "reale" (terra e semi).
- Preparazione della maglia da indossare il giorno della festa di fine anno con le impronte dei compagni di gruppo

Giugno

- Festa di fine anno
- Giochi con l'acqua
- Giochi munariani

6. L'INFORMAZIONE

L'informazione riveste molta importanza nella vita dell'asilo. Essa riguarda l'informazione interna tra Direzione e Personale, tra Personale e Personale, tra Personale e Genitori, tra Direzione e Genitori, tra Direzione e l'esterno in generale. Per ognuno di questi contesti è prevista una modalità di comunicazione.

Direzione –Personale: le comunicazioni avvengono attraverso ordini di servizio affissi in una bacheca.

Personale-Personale: trattasi di comunicazioni riguardanti la gestione giornaliera dell'asilo nei momenti di cambio turno. In genere riguardano informazioni sui bambini. Tali comunicazioni avvengono attraverso la compilazione di un diario giornaliero a disposizione di tutto il personale.

Personale-Genitori: sono le informazioni riguardanti il bambino. Oltre a comunicazioni verbali al momento del ricongiungimento, informazioni relative ai bisogni fisiologici sono trascritte in un foglio affisso nella bacheca destinata alle comunicazioni giornaliere con i genitori.

Direzione-Genitori-Direzione: tali comunicazioni possono avere natura varia, essere rivolte a tutti o a singoli genitori. Oltre a comunicazioni verbali, sono previste comunicazioni via e-mail e via *blog* pubblicato sul sito; tale mezzo prevede la libera comunicazione bilaterale.

Direzione-Esterno: avviene attraverso la pubblicazione ed aggiornamento in tempo reale del sito internet: www.universitadeibambini.it Tale sito ha la peculiarità di essere molto ampio e dettagliato, riportando oltre a tutte le informazioni amministrative e organizzative, anche il regolamento, le quote di iscrizione, il progetto didattico, il calendario di ogni avvenimento. Il sito è rivolto a chiunque voglia avere informazioni anche dettagliate sul funzionamento del nido ed ha anche carattere di trasparenza dei servizi dichiarati ed offerti.

7. ISCRIZIONE/REGOLAMENTO SUL FUNZIONAMENTO DEL NIDO

Oltre ad essere pubblicato sul sito web, copia del regolamento (All. M) viene consegnata al momento della iscrizione.

8. FORMAZIONE

La Formazione del personale costituisce un elemento fondamentale per la Qualità di un Servizio all'Infanzia e rappresenta un diritto-dovere di tutto il personale. Il percorso di Formazione in ambito Latte & Biscotti si svolge su due assi: una formazione interna ed una esterna.

La formazione interna è condotta dalla Pedagogista e si fonda su riunioni periodiche verbalizzate con tutto il personale educativo. Tali riunioni sono, tra l'altro, occasione per una rivisitazione periodica del progetto educativo in corso, contestualizzato alle singole realtà dei bambini. Nel caso di nuova assunzione di personale educativo, al di là dei titoli di studio posseduti e di eventuali esperienze pregresse, è previsto che lo stesso svolga un periodo formativo di tre mesi all'interno dell'asilo prima che gli venga affidata la responsabilità diretta di un gruppo di bambini. La formazione prevede lo studio e la interiorizzazione della metodologia Montessoriana, così come del presente Manuale e delle procedure ad esso collegate. Durante questo periodo la Coordinatrice monitorerà il livello di motivazione, le capacità di osservazione, la disposizione ad imparare dagli stessi bambini, le competenze relazionali ed educative sia verso i bambini che verso i genitori e gli altri membri dell'equipe nella strategia di mantenere sempre presente l'importanza del lavoro di gruppo e l'intesa del gruppo stesso.

La formazione esterna, permanendo la Convenzione in atto con il Comune, è stabilita in un monte ore di 40 ore annuali da svolgersi in orari serali con personale facente capo al Dipartimento delle Politiche Educative; a queste riunioni si aggiungono i frequenti incontri tra tutto il personale educativo e la Referente Educativa

del Municipio VIII per una verifica dello *stato dell'arte* ed il riesame dei diari di bordo scritti da ogni educatrice nel corso delle varie settimane di osservazione.

9. ACCOGLIENZA/AMBIENTAMENTO

L'accoglienza è il momento di ingresso del bambino al mattino. La fase di accoglienza è il suo primo impatto con l'asilo nido. Esso avviene in un'area apposita (Area Accoglienza) in cui il bambino, aiutato dal genitore, si sveste e indossa i calzini antiscivolo, in uso all'asilo. Ogni cosa (appendino, vano per le scarpe) è alla sua portata. In questa area avviene la consegna del bambino alla educatrice di riferimento o in turno.

L'ambientamento riguarda il primo periodo di inserimento del bambino all'asilo; è un momento molto delicato e critico in cui il bambino incontra figure nuove, a lui sconosciute, e percepisce fortemente il distacco dal genitore. Per alleggerire questo stato di ansia del bambino, il genitore entra con lui in Sezione, si ferma a parlare con l'educatrice di riferimento e giocano insieme nel nuovo ambiente del bambino, così da favorire lentamente il suo ambientamento. Questo periodo di inserimento può variare da una a due settimane, in funzione delle reazioni del bambino e delle esigenze del genitore.

9. INTERAZIONE CON LE FAMIGLIE

L'interazione con la famiglia del bambino, sia con la coordinatrice che con le educatrici, è importante per aiutarsi reciprocamente, sia nei momenti in cui il bambino sta in asilo sia per proseguire successivamente in casa. L'interazione consente di conoscere le necessità di ogni bambino, così come visto dai genitori e permette di accelerare la sua integrazione nel nido. L'interazione con i genitori avviene quotidianamente, al momento dell'ingresso e al momento del ricongiungimento; oltre a questi momenti di routine, sono previsti n°3 incontri di Sezione in cui ogni singolo genitore ha il tempo di parlare con l'educatrice e riportare lo stato di benessere del bambino; sono inoltre previsti n. 4 incontri collegiali, chiamati Porte Aperte, in cui tutti i genitori possono partecipare ai giochi ed alle attività dei propri figli, oltre ad un primo incontro di Settembre in cui avviene la presentazione della Latte & Biscotti e dell'equipe. Le date di ogni incontro sono riportate in un calendario annuale consegnato ad ogni genitore e riportato sul sito web.

10 DIARI DI BORDO/OSSERVAZIONI

Ogni educatrice è tenuta a redigere mensilmente, per ogni bambino del proprio gruppo, un *Diario di Bordo (All. G)*; esso consiste in una scheda con Voci prestampate in corrispondenza delle quali l'educatrice riporta le relative osservazioni per ogni bambino. I momenti di Osservazione sono molto importanti; essi avvengono sia durante i giochi liberi che durante i giochi strutturati, nel corso dei quali l'educatrice ha un ruolo passivo, di pura osservatrice, registrando ogni intervento del bambino e, nel tempo, la sua crescita cognitiva ed il suo sviluppo di autonomia.

10. INSERIMENTO BAMBINI CON HANDICAP

La Latte & Biscotti accoglie nella propria struttura bambini con handicap in accordo ad un programma definito congiuntamente con il personale dei servizi sociali del Municipio VIII e la USL Roma B. Nell'ambito del programma di inserimento viene individuata la figura di riferimento del bambino all'interno della Latte & Biscotti.

11. VERIFICA

Le verifiche sono necessarie per valutare periodicamente

- il grado di soddisfacimento dei genitori (livello della qualità percepita). Avviene attraverso la somministrazione di una scheda consegnata ai genitori alla fine di Marzo. (All H.)
- il grado di applicazione del presente Manuale (attraverso rilevazioni oggettive (schede di valutazione) di *compliance*. (All I.)

12. NON CONFORMITA' E RELATIVE AZIONI CORRETTIVE

Per non conformità si intende qualsiasi scostamento dalle prescrizioni normative o contrattuali. Nelle prescrizioni contrattuali si fanno rientrare anche le garanzie di qualità autonomamente dichiarate dalla Latte & Biscotti, sebbene contrattualmente non cogenti. La non conformità può essere di tipo gestionale (ambito pedagogico-educativo o igienico-alimentare) o strutturale (sicurezza degli spazi). La non conformità può essere rilevata da chiunque la accerti e va comunicata verbalmente o per iscritto al Responsabile della Qualità della struttura. Il Responsabile della Qualità la esamina e la registra in un Registro delle Non Conformità (All. L), riportando l'azione correttiva intrapresa ed i tempi per il suo superamento (nel caso di non conformità grave o ripetitiva) od emettendo una Raccomandazione.

13. RIESAME DELLA DIREZIONE

Trattasi di un riesame documentato svolto alla fine di luglio e prende in esame gli aspetti qualitativi, attraverso una rivisitazione generale della qualità così come percepita dai Clienti (genitori, Comune ed ente certificatore) ed in base ad eventuali non conformità riscontrate. Tale riesame coinvolge tutto il personale attraverso una riunione collegiale.