



CARTA DEI SERVIZI

Sommario

Prima parte: Contesto normativo nazionale di riferimento della Carta dei Servizi

1. La carta dei servizi

- 1.1 Cos'è la carta dei servizi
- 1.2 A chi è rivolta

2. La normativa di riferimento

- 2.1 I principi fondamentali
- 2.2 Il modello nazionale di Carta dei servizi pubblici
- 2.3 Strumenti di ascolto del cittadino – utente. Indagine Customer satisfaction
- 2.4 Strumenti di tutela del cittadino – utente. Procedure di reclamo

Seconda parte: Contesto normativo locale di riferimento della Carta dei Servizi

3. Il quadro giuridico di livello locale

Terza parte: Contenuti essenziali della Carta dei servizi sociali

4. Modello provinciale della Carta dei servizi sociali

- 4.1 Sezione generale per tutte le Carte dei Servizi
- 4.2 Sezione comune a tutti i servizi del soggetto gestore
- 4.3 Sezione speciale propria di ciascun servizio e intervento.
 - Servizio nido familiare Tagesmutter**
 - Progetto “Casa Mia”**
 - Spazio Neutro**
 - Servizio educativo di continuità per bambini dai 3 mesi ai 6 anni nel comune di Luserna - Prodjekt khlummane lustege tritt**

Prima parte: Contesto normativo nazionale di riferimento della Carta dei Servizi

1. La carta dei servizi

1.1 Cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici, tra cui quelli socio-assistenziali. Nella carta dei servizi sono definiti i servizi offerti, gli standard di qualità, i sistemi di valutazione e misurazione, le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi, gli obiettivi di miglioramento nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alle valutazioni dei servizi e le procedure di tutela. La carta dei servizi costituisce sia uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato, che uno strumento di ascolto e partecipazione degli utenti e dei cittadini.

1.2 A cosa serve

E' necessaria per l'accreditamento finalizzato allo svolgimento di servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale in Trentino, è lo strumento attraverso il quale la Cooperativa assume i propri impegni nei confronti delle amministrazioni e dei cittadini. Attraverso la carta dei servizi viene fornita un'informazione trasparente e aggiornata dell'offerta dei servizi, l'individuazione e l'applicazione dei principi fondamentali, l'individuazione degli strumenti attraverso i quali garantire la realizzazione di servizi di qualità, l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi (indagini sul grado di soddisfazione percepita dall'utente), la tutela dei cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi offerti (sistema di gestione dei reclami), il miglioramento dei servizi attraverso innovazione e qualificazione costanti sia con azioni di monitoraggio sia con azioni correttive.

2. La normativa nazionale di riferimento

2.1 I principi fondamentali

- **Principio di uguaglianza**: la Cooperativa garantisce l'accesso ai servizi senza discriminazioni relativi a razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni politiche così come previsto dallo Statuto della Cooperativa. L'attenzione a tale principio non preclude la presa in carico dell'individualità di ogni soggetto, ma si realizza in risposte personalizzate alle diverse esigenze personali garantendo trattamento uguale in situazioni uguali e trattamento diversificati in situazioni personali e sociali diverse.
- **Principio di imparzialità**: la Cooperativa si impegna a definire le modalità di accesso ai servizi nel rispetto dei criteri di obiettività e imparzialità finalizzati alla migliore proposta di servizio in relazione alla richiesta.
- **Principio di continuità**: L'obiettivo maggiore della Cooperativa è quello di offrire stabilità e continuità dei servizi così come previsto dalla L.p.4/2002 nuovo ordinamento dei servizio socio educativi per la prima infanzia.
- **Principio di scelta**: La capillarità dei servizi diffusi sul territorio provinciale permette alla Cooperativa di garantire all'utenza la possibilità di scelta del servizio sempre in ottemperanza alle disposizioni previste dalla L.p.4/2002.

- Principio di partecipazione: La peculiarità dei servizi offerti dalla Cooperativa prevedono sin dai primi approcci conoscitivi la massima partecipazione degli utenti nell'individuazione delle frequenze al servizio, della zona, della durata. Attraverso la condivisione del progetto educativo del nido le famiglie vengono successivamente rese partecipi di momenti di confronto e aggregazione. Il diritto alla partecipazione è garantito attraverso informazioni preventive, chiare e trasparenti anche in ordine al trattamento dei dati personali. All'utente e/o a suoi familiari è garantito l'accesso alle informazioni personali, il diritto di rettifica dei dati personali inesatti, il diritto di cancellazione dei dati personali, il diritto di limitazione di trattamento dei dati, il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati. E' garantita la possibilità di presentare suggerimenti migliorativi e/o reclami.
- Principi di efficacia ed efficienza: L'attività della Cooperativa si basa su criteri di efficacia ed efficienza nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi. A tal fine la Cooperativa prevede un piano della formazione e di un modello di organizzazione specifico sia della propria struttura che dei servizi erogati.

2.2 Il modello nazionale di Carta dei servizi pubblici

La Carta dei servizi pubblici proposta dal DPCM 21 dicembre 1995 deve contenere i seguenti elementi:

- Elementi di carattere generale
- Qualità dei servizi offerti e sistemi di rilevazione: modalità di erogazione (comunicazione e informazione, rapporti con i cittadini – utenti), affidabilità e tempestività, trasparenza
- Standard di qualità/quantità generali e specifici: individuazione fattori di qualità, indicatori relativi ai fattori di qualità, raccolta ed elaborazione dati, definizione del valore di standard, metodologia di controllo per il miglioramento della qualità.
- Strumenti di tutela del cittadino – utente (eventuali forme di rimborso)
- Schede descrittive dei servizi offerti.
- Dislocazione territoriale dei servizi.

2.3 Strumenti di ascolto del cittadino - utente

Indagine customer satisfaction

L'adozione di un sistema customer satisfaction, oltre a fornire uno strumento di misurazione del gradimento individuale, è funzionale per definire nuove modalità di erogazione dei servizi e/o interventi migliorativi su quelli esistenti, così come corrispondenti agli effettivi bisogni dei cittadini, e rappresenta una modalità di coinvolgimento e partecipazione effettiva dell'utente.

2.4 Strumenti di tutela del cittadino – utente

Procedure di reclamo

Così come previsto dalla normativa nazionale, le procedure di reclamo previste dalla Cooperativa Tagesmutter del Trentino "Il Sorriso" sono state predisposte affinché siano accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzo. La Cooperativa assicura rapidità dei tempi, completezza e imparzialità dell'eventuale indagine, risposte complete e adeguate forme di ristoro.

Seconda parte: Contesto normativo locale di riferimento della Carta dei Servizi

3. Il quadro giuridico di livello locale

Le indicazioni per la redazione della Carta dei servizi sono desumibili principalmente dall'art. 40 quater della L.p. n. 23/1992 e strutturate secondo le indicazioni delle linee guida e i contenuti essenziali approvati dalla Giunta provinciale, ai sensi dell'art. 20, co.1, L.p. 13/2007.

Terza parte: Contenuti essenziali della Carta dei servizi sociali

4. Modello provinciale della Carta dei servizi sociali

Lo schema provinciale della Carta dei servizi dei soggetti accreditati è stato elaborato in conformità alle indicazioni della normativa vigente a livello nazionale e provinciale, tenendo conto delle indicazioni dei soggetti pubblici e del terzo settore. La Carta dei servizi provinciale fa proprie le indicazioni previste e già riportate nei precedenti paragrafi (2.1, 2.2, 2.3, 2.4) e il riferimento nel cap. 3. E' redatta in maniera chiara e comprensibile ed è articolata in tre sezioni.

4.1 Sezione generale per tutte le Carte dei servizi

- Cosa è la carta dei servizi

Attraverso la carta dei servizi la Cooperativa Tagesmutter del Trentino "Il Sorriso" si propone di offrire una chiara informazione sulle specificità dei servizi erogati e si impegna a dichiarare gli impegni assunti dall'organizzazione in riferimento ai servizi offerti, rappresentando per gli utenti la possibilità di segnalare eventuali disservizi e/o apporti migliorativi. La carta dei servizi è il principale strumento di un'organizzazione per rendere trasparente il proprio operato, per tutelare e definire i diritti dei beneficianti, per garantire professionalità, adottare strumenti di verifica e interventi di miglioramento.

- A chi è rivolta

La carta dei servizi è rivolta agli utenti dei servizi offerti dalla Cooperativa Tagesmutter del Trentino "Il Sorriso", ai cittadini che desiderano reperire informazioni sull'organizzazione e sui servizi, alle amministrazioni pubbliche, agli enti pubblici e/o privati.

- Obiettivi della Carta

Gli obiettivi della carta dei servizi comprendono l'informazione trasparente e aggiornata dell'offerta dei servizi, l'individuazione e l'applicazione dei principi fondamentali, l'individuazione degli strumenti attraverso i quali garantire la realizzazione di servizi di qualità, l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi (indagini sul grado di soddisfazione percepita dall'utente), la tutela dei cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi offerti (sistema di gestione dei reclami), il miglioramento dei

servizi attraverso innovazione e qualificazione costanti sia con azioni di monitoraggio sia con azioni correttive, accreditarsi presso gli enti pubblici per l'erogazione di servizi socio-assistenziali.

- I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

v. quanto riportato nel paragrafo 2.1

- Pubblicazione della Carta

La carta dei servizi è pubblicata sul sito della Cooperativa: www.tagesmutter-ilsorriso.it o può essere richiesta in forma cartacea presso i nostri uffici in Via Zambra 11 – 38121 Trento a segreteria@tagesmutter-ilsorriso.it

- Mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

4.2 Sezione comune a tutti i servizi del soggetto gestore

4.2.1 Informazioni generali sull'organizzazione

Denominazione, forma giuridica, sede legale

COOPERATIVA TAGESMUTTER DEL TRENTO “IL SORRISO”

La Cooperativa Tagesmutter del Trentino “Il Sorriso” è una cooperativa sociale di tipo A fondata nel 1999:

Società cooperativa Onlus

Via Zambra 11 Trento

Cooperativa sociale di tipo A, nr. iscrizione Albo Enti coop.vi: A157831

Anno di fondazione: 1999

Sito internet: www.tagesmutter-ilsorriso.it

Telefono 0461.1920503 Fax 0461.1920504

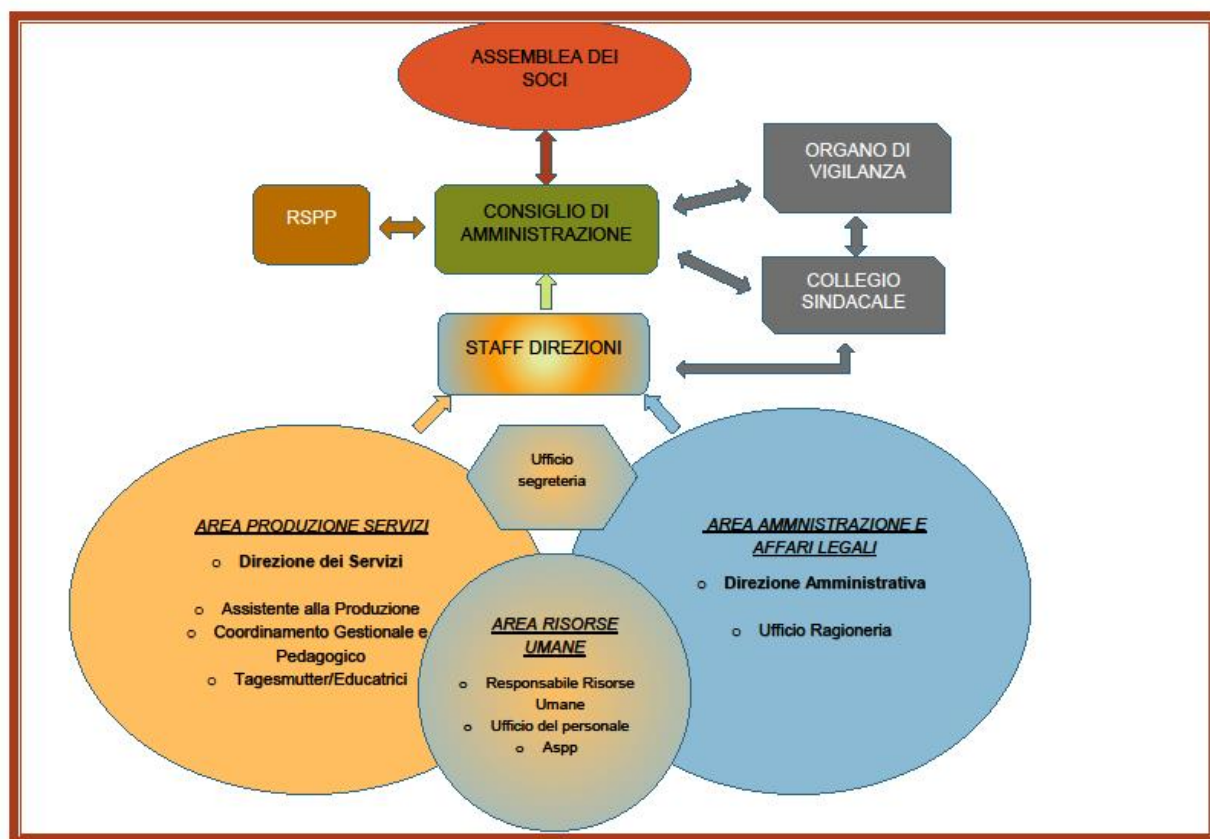
Organi di governo e numero soci

Come da Statuto sono organi di governo

- l'assemblea dei soci
- il consiglio di amministrazione
- il collegio dei sindaci

Il numero dei soci ad agosto 2022 è di 116

Funzionigramma e indicazioni delle professionalità



L'organizzazione della Cooperativa, costituita dagli stessi soci/e, prevede la figura professionale di un direttore dei servizi (area produzione servizi) e un direttore amministrativo (area amministrazione e affari legali). I direttori si riferiscono direttamente al CdA e rappresentano gli esecutori deputati e principali delle sue decisioni. Pianificano e organizzano le aree di competenza, con gestione delle risorse assegnate, rispondono degli esiti dei programmi, dei progetti e del raggiungimento degli obiettivi. Promuovono i team di processo e li coordinano. All'interno del funzionigramma sono state individuate nelle figure del responsabile risorse umane e della direzione servizi rispettivamente il ruolo di reclutamento, formazione e gestione del volontariato interno nonché di raccordo con altre realtà di volontariato esterno e il ruolo di presidio del sistema di qualità.

Le figure di coordinamento gestionale e pedagogico, così come l'assistente alla produzione servizi, afferiscono e rispondono alla direzione servizi e coordinano i rapporti con gli utenti, con le Tagesmutter/educatrici nei rispettivi ambiti. La figura dell'impiegata amministrativa contabile svolge la propria attività sotto la supervisione della direzione amministrativa. L'impiegata amministrativa addetta all'ufficio del personale risponde al responsabile risorse umane e quest'ultimo unitamente alla segreteria generale rispondono, per quanto di competenza, alle rispettive direzioni: direzione servizi e direzione amministrativa.

Le Tagesmutter ed educatrici di nido familiare sono collaboratrici o dipendenti e socie professionalmente riconosciute a livello provinciale che svolgono la propria attività con il supporto e la supervisione delle coordinatrici gestionali e pedagogiche.

Lo staff sicurezza risponde direttamente al cda. Si occupa della gestione della sicurezza sul lavoro e dell'applicazione delle norme igienico-sanitarie, sia per la sede centrale che per i servizi sul territorio; ha anche il compito di coordinare le varie iniziative di formazione/aggiornamento sulla sicurezza per i lavoratori ed i collaboratori, verificando che vengano applicate le disposizioni di legge. E' costituito da un membro del Consiglio, un consulente esterno con funzioni di RSPP e da una dipendente con compiti ASPP.

Autorizzazioni/accreditamenti

In fase di definizione l'accreditamento alla L.p. 13/2007

Iscrizioni Albi, registri o elenchi pubblica amministrazione

La Cooperativa è:

- Iscritta all'albo provinciale di cui LP. n.4/2002 Nuovo ordinamento per i servizi socio-educativi per la prima infanzia e successive modifiche.
- Accreditata dall'aprile 2022 ad operare in ambito socio assistenziale per l'aggregazione funzionale età evolutiva e genitorialità semiresidenziale L.P. 13/2007.
- Altre certificazioni
- *Certificazione di qualità marchio "Family in Trentino" per la categoria "Servizi per crescere assieme a supporto della vita familiare. Attività educative-ricreative".*
- *Certificazione di qualità marchio "Family Audit".*

Ambito territoriale e cenni sulla storia dell'organizzazione

La Cooperativa sociale "Tagesmutter del Trentino - Il Sorriso" è attiva con i propri servizi sul tutto il territorio trentino. E' nata nel 1999 grazie all'iniziativa di un gruppo di 46 donne, socie fondatrici, desiderose di trovare una realizzazione professionale che permettesse di conciliare scelte lavorative ed esigenze familiari. Le prime Tagesmutter trassero ispirazione dai modelli di assistenza infantile del Nord Europa e crearono in Trentino il servizio di Nido familiare. Dopo tre anni di attiva e costante presenza sul territorio il Nido familiare-Tagesmutter fu riconosciuto istituzionalmente attraverso la legge 4 del 12 marzo 2002. Dall'ottobre 2004 la nostra Cooperativa è iscritta all'albo provinciale dei servizi socio educativi per la prima infanzia.

Aree di intervento

La Cooperativa opera prevalentemente nell'ambito dei servizio socio educativi e, attraverso l'attivazione di un progetto specifico, anche nell'ambito dei servizi socio assistenziali.

Distribuzione territoriale dei servizi

I servizi offerti dalla Cooperativa sono presenti capillarmente su gran parte del territorio trentino comprese le vallate e le zone montane.

4.2.2 Valori, mission e vision dell'organizzazione

Valori dell'organizzazione

Quale cooperativa sociale di tipo A, essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, servizi educativi alla prima infanzia (0-6 anni), servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali), istruzione e formazione professionale e attività culturali con finalità educativa.

Mission

Come previsto dallo Statuto la Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati. Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, e si propone la gestione dei servizi socio sanitari, culturali ed educativi.

La Cooperativa promuove e gestisce servizi all'infanzia con particolare riguardo all'assistenza domiciliare all'infanzia, favorendo l'incontro fra le proprie socie, esperte nel campo dell'assistenza all'infanzia ed in quello dei rapporti educativi e interpersonali, e gli utenti di tale servizio, fornendo loro idoneo appoggio tecnico, informativo e professionale.

Organizza sul piano tecnico, assistenziale ed amministrativo l'assistenza domiciliare all'infanzia, in particolare l'attività delle persone che professionalmente, in collegamento con la cooperativa sociale, assistono nelle loro case, o altri luoghi idonei, insieme con i propri, uno o più bambini di altre famiglie.

Promuove processi innovativi in risposta ai bisogni emergenti attraverso l'ascolto e la relazione con il territorio, in rete con soggetti diversi (provincia, distretti, comuni, famiglie, associazioni del territorio).

Vision

Un servizio di qualità volto a generare **sostenibilità, innovazione e ben-essere** interno per le socie lavoratrici della cooperativa e, "a cascata", agli utenti del servizio: bambini, famiglie, ecc.

Attraverso tre parole chiave:

- **Cooperazione:** attenzione al coinvolgimento di tutte le socie lavoratrici rese protagoniste delle riflessioni e delle scelte all'interno della cooperativa, in un'ottica di governance inclusiva che permette una capacità sempre attuale della lettura dei bisogni, una conoscenza che abilita ad elaborare un pensiero critico e a sviluppare un metodo di lavoro sinergico aumentando così la capacità decisionale e creando condivisione.
- **Comunità** - luoghi di vita – territorio: un servizio che si cala nella realtà concreta del territorio che abita e vive sia come presenza significativa e propositiva nei luoghi istituzionali quali: provincia distretti, comuni; sia nei contesti di vita quotidiana con la presenza delle educatrici sul territorio rendendolo così un ambito educativo e inserito nella progettualità.
- **Educazione** - Relazioni efficaci - Figura di riferimento: l'attenzione alla persona e le competenze trasversali sviluppano, da parte di tutte le figure professionali della cooperativa, relazioni efficaci e

significative all'interno del contesto educativo comprendendo tutti gli attori che partecipano alla formazione e alla crescita delle persone affidate alle cure del personale della cooperativa (la famiglia, i servizi educativi del territorio, la rete dei servizi all'infanzia, i servizi sociali, le associazioni e gli enti). Una formazione adeguata e costante delle figure professionali al fine di garantire l'apprendimento e lo sviluppo delle competenze delle persone affidate ai nostri servizi.

4.2.3 *Soggetti con i quali la Cooperativa interagisce e collabora*

Gli stakeholder o soggetti "portatori di interesse" comprendono tutte le realtà pubbliche o private che sono in relazione con la Cooperativa a più livelli e con rapporti di vario genere. La mappa prevede ed include stakeholder interni (Tagesmutter, dipendenti, collaboratori, soci) ed esterni (utenti, comunità locali, enti, famiglie, associazioni ecc.). Il loro coinvolgimento, ascolto, collaborazione migliora i processi decisionali aziendali, la competitività esterna e l'innovazione.

Stakeholder interni	Stakeholder esterni
<ul style="list-style-type: none"> • Assemblee dei Soci • Soci lavoratori • Lavoratori non soci 	<ul style="list-style-type: none"> • Genitori/utenti • Provincia Autonoma di Trento: Servizio Istruzione - Servizio Fondo Sociale Europeo Servizio Europa - Agenzia per la Famiglia • Amministrazioni Comunali • Comunità di Valle • Servizi Sociali • Distretti Famiglia • Associazioni territoriali • Centri culturali • Associazione nazionale Domus • Associazione professionale Tagesmutter • Associazione donne in cooperazione • Federazione Cooperative • Cooperfidi • Tirocinanti Istituti Scolastici e Poli Formativi • Consulenti esterni • Collegio sindacale

4.2.4 *Rapporti con l'utenza*

Indagine di soddisfazione

Periodicamente la Cooperativa somministra ai propri utenti specifici questionari anonimi volti alla rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti. I dati raccolti vengono elaborati e analizzati dalle dal cda, dalle direzioni e dal personale di staff al fine di individuare le migliore strategie di intervento e/o consolidamento.

Raccolta e gestione dei reclami

Al fine di garantire agli utenti dei servizi la tutela dei propri diritti, la Cooperativa Tagesmutter del Trentino “Il Sorriso” si è attivata per favorire l’utilizzo di modalità di ascolto-partecipazione degli utenti. Quest’ultimi possono contattare telefonicamente e/o richiedere un colloquio, con le figure di maggior riferimento rispetto alla segnalazione necessaria: coordinatrice gestionale di zona, coordinatrice pedagogica di zona, direzione dei servizi, direzione amministrativa. Gli utenti possono altresì avvalersi di comunicazione scritta. La segnalazione di reclamo è presa in carico dalla figura contattata e/o immediatamente soddisfatta, in alternativa la segnalazione è condivisa e analizzata con l’apertura di un processo specifico. In questo caso è garantita una risposta e/o una risoluzione entro 15 gg.

CONTATTI:

Segreteria 0461 1920503 – segreteria@tagesmutter-ilsorriso.it

Direzioni

Direzione servizi	Direzione amministrativa
0461 1920503 - 3460070018 direzionetagesmutter@tagesmutter-ilsorriso.it	0461 1920503 amministrazione@tagesmutter-ilsorriso.it

Zone coordinamento: coordinatrici

Trento-Valsugana-Rotaliana	Primiero	Non e Sole/Paganella
Gestionale: 3479652406 trento@tagesmutter-ilsorriso.it Pedagogica: 335463941 pedagogista.f.desilvestro@tagesmutter-ilsorriso.it	Gestionale: 3470864863 primiero@tagesmutter-ilsorriso.it Pedagogica: 335463941 pedagogista.f.desilvestro@tagesmutter-ilsorriso.it	Gestionale: 3355244185 nonesole@tagesmutter-ilsorriso.it Pedagogica: 3453936371 pedagogista.l.calza@tagesmutter-ilsorriso.it

Fiemme e Fassa	Sarca	Vallagarina
Gestionale: 3351037141 fiemmefass@tagesmutter-ilsorriso.it Pedagogica: 3407621357 pedagosita.m.pisoni@tagesmutter-ilsorriso.it	Gestionale: 3351037142 sarca@tagesmutter-ilsorriso.it Pedagogica: 335463941 pedagogista.f.desilvestro@tagesmutter-ilsorriso.it	Gestionale: 3357001190 vallagarina@tagesmutter-ilsorriso.it Pedagogica: 3427662218 pedagogista.e.calza@tagesmutter-ilsorriso.it

4.2.5 Monitoraggio

La Cooperativa Tagesmutter del Trentino “il Sorriso” ha individuato la figura di direzione dei servizi come soggetto referente del monitoraggio della Carta dei servizi. La Carta è aggiornata ogni qualvolta necessario e periodicamente ogni tre anni.

4.3 Sezione speciale propria di ciascun servizio e intervento

4.3.1 I SERVIZI DELLA COOPERATIVA TAGESMUTTER DEL TRENINO "IL SORRISO"

Le attività promosse dalla Cooperativa Tagesmutter del Trentino Il Sorriso risultano in perfetta coerenza con gli obiettivi della legge provinciale nr. 1/2011 sul benessere familiare e sono sviluppate secondo i principi base della stessa. Tutte le singole attività infatti sono caratterizzate dall'impegno e dalla sensibilità nella realizzazione di iniziative attente ai bisogni delle famiglie, con particolare attenzione a sviluppare modalità organizzative che favoriscano la conciliazione dei tempi di lavoro con i tempi della famiglia. Le attività svolte promuovono e valorizzano il ruolo fondamentale della famiglia nella società, sostengono e favoriscono il ruolo genitoriale attraverso modalità che vanno dalla creazione di una rete tra famiglie, all'organizzazione di incontri specifici sulle tematiche educative, all'offerta di servizi di supporto ai genitori attraverso costanti contatti con le pedagogiste, all'attenzione nell'applicazione di politiche tariffarie che possono essere o ad orario o a fascia oraria a seconda delle singole attività proposte.

SERVIZIO NIDO FAMILIARE TAGESMUTTER

- DESCRIZIONE

Il servizio nido familiare Tagesmutter, così come riconosciuto dalla L.p. 4/2002, è un servizio socio educativo che si svolge in un contesto domiciliare o extra domiciliare regolarmente iscritto all'Albo provinciale, che accoglie un piccolo gruppo di bambini/e, massimo cinque in compresenza e sostiene i seguenti obiettivi di carattere sociale e pedagogico:

- Il riconoscimento della famiglia come luogo educativo fondamentale favorendo il confronto diretto e un lavoro comune tra famiglia "affidataria" e famiglia "accogliente" attraverso la garanzia di una figura di riferimento stabile.
- Una linea pedagogica che rispetta i tempi dei bambini e ne favorisce l'autonomia offrendo la possibilità di socializzare in un piccolo gruppo, sottolineando l'unicità di ogni bambino e quindi personalizzando l'intervento educativo.
- Un servizio con educatrici preparate e aggiornate professionalmente.
- Flessibilità dell'orario con ampia disponibilità.
- Un servizio coordinato e controllato dalle coordinatrici che sorvegliano e supervisionano costantemente l'operato delle educatrici prevedendo momenti di programmazione, visite a campione e colloqui con i genitori per la costante verifica del grado di soddisfazione dell'utente.
- La disponibilità di un'équipe di esperti di riferimento (pediatri, pedagogisti, educatori, psicologi) a cui possono rivolgersi costantemente sia le educatrici che i genitori per qualsiasi necessità.
- Una alimentazione che rispetti le indicazioni della moderna dietologia pediatrica.
- Il rispetto e la costante verifica delle norme igienico ambientali e di sicurezza delle case in cui vengono accuditi i bambini e gli adempimenti sanitari. Nel caso di utilizzo di appartamenti o altri luoghi esterni ai domicili delle educatrici si ci si atterrà alla normativa in vigore.

- Una gestione amministrativa e organizzativa completamente autonoma sia per quanto riguarda il personale che il servizio che garantisce i controlli e la qualità del servizio all'amministrazione pubblica convenzionata con un impegno di spesa proporzionato alla reale attività svolta.
- La creazione di nuovi posti di lavoro per la comunità locale che aiutino realmente le famiglie sia migliorando la situazione economica che favorendo una libera scelta di maternità.
- La vera realizzazione di pari opportunità e di conciliabilità lavoro – famiglia.

Nei confronti delle Comunità locali il servizio nido familiare Tagesmutter.

- Implementa la libera scelta delle famiglie nella selezione e nell'utilizzazione del servizio educativo nell'ambito di programmi di conciliazione dei tempi di lavoro, di cura e di educazione dei figli.
- Favorisce la creazione di una rete sociale in grado di attivare le risorse del singolo nucleo familiare per metterle a disposizione anche di altre famiglie investendo sulle donne per sostenere le famiglie.
- Aumenta e qualifica l'offerta dei servizi all'infanzia del territorio locale valorizzando il principio di sussidiarietà.
- Valorizza e sviluppa le risorse della Comunità orientandole alla qualificazione continua delle prestazioni offerte e alla migliore soddisfazione possibile delle famiglie.
- Garantisce la capillarità del servizio sul territorio attraverso l'utilizzo del personale residente in loco per l'espletamento del servizio, fattore che permette di creare opportunità lavorative anche in luoghi lontani o difficilmente raggiungibili; la Tagesmutter risiede infatti nel medesimo luogo della famiglia o nelle immediate vicinanze, il che permette di usufruire di tale servizio anche dove non esistono o non sarebbe possibile attivare, per ragioni logistiche o di costo, altre strutture per l'infanzia.

- FORMAZIONE DEL PERSONALE TAGESMUTTER

Dall'entrata in vigore della L. P. n. 4 del 12 marzo 2002 la Provincia attraverso l'attività degli uffici della Formazione professionale organizza un corso di 500 ore al termine del quale viene rilasciato un attestato di qualifica professionale per "operatore di nido familiare – Tagesmutter", requisito indispensabile per svolgere tale professione, unitamente ai requisiti previsti nella deliberazione della Giunta Provinciale n. 1659 del 29 settembre 2014 e ss.mm. L'aggiornamento permanente è compito della PAT che lo assicura annualmente, prevedendo circa 30 ore di percorsi formativi al personale educativo dei servizi all'infanzia appartenenti al sistema. Inoltre la cooperativa assicura un accompagnamento di ricerca-azione, individualizzata e di gruppo, per migliorare le competenze professionali.

- PEDAGOGIA

La linea pedagogica della nostra cooperativa è stata costantemente protagonista nel corso del tempo di una evoluzione che oggi si configura nell'adozione di un approccio nel quale è centrale una **prospettiva olistica** dello sviluppo nei primi anni di vita. Nell'olismo si intende valorizzare lo sviluppo dei bambini nei primi anni di vita nella complessità di processi cognitivi, affettivi, relazionali e sociali. Ogni Tagesmutter elabora, sulla base della linea pedagogica il proprio progetto educativo, condiviso con le famiglie e costantemente aggiornato. Sono previsti momenti di supervisione da parte delle coordinatrici pedagogiche nei confronti delle Tagesmutter e momenti di scambio/confronto durante l'anno della Tagesmutter con le famiglie.

- DESTINATARI

Il servizio socio educativo nido familiare Tagesmutter è rivolto prevalentemente a bambini in fascia 0 -3

- ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

L'orario di fruizione del servizio va da un minimo di due ad un massimo di undici ore giornaliere. Dentro l'orario stabilito possono essere individuate possibilità di frequenze diversificate in relazione al bisogno lavorativo e di conciliazione dei tempi della famiglia, pur salvaguardando l'attenzione pedagogica nei confronti del bambino. Il servizio di nido familiare Tagesmutter è fruibile in qualsiasi periodo dell'anno. In

relazione alle disponibilità lavorative delle singole Tagesmutter il servizio può essere disponibile anche nelle giornate del sabato e della domenica. Non sono previsti periodi di iscrizioni e/o predisposizione di graduatorie. Le famiglie interessate possono richiedere un colloquio informativo da parte della coordinatrice gestionale del proprio territorio per apprendere la specificità del servizio comprensivo degli aspetti economici, le zone in cui il servizio è attivo, esporre le proprie necessità e tempistiche di frequenza.

- COSTO DEL SERVIZIO

La Cooperativa Tagesmutter del Trentino “Il Sorriso”, sulla base dei propri tariffari aggiornati ogni anno e depositati in Provincia, prevede la corresponsione economica dei servizi determinata da un costo orario e dalla determinazione delle ore di frequenza richieste e formalizzate in un contratto di servizio. I tariffari applicati prevedono una differenziazione della tariffa a seconda della tipologia oraria richiesta o di durata (servizi ordinari oppure occasionali). Inoltre è prevista l’applicazione di una tariffa ridotta del 5% per tutti i bambini appartenenti a famiglie numerose o del 10% per i fratelli frequentanti

Sono previsti specifici sussidi a favore delle famiglie che utilizzano il servizio nido familiare Tagesmutter da parte dei Comuni di residenza degli utenti, secondo modalità e criteri individuati dagli stessi attraverso appositi regolamenti e/o convenzioni.

PROGETTO CASA MIA (CAVALESE, PREDAZZO, CASTELLO)

- DESCRIZIONE

Il progetto CASA MIA è un servizio socio – assistenziale affidato in gestione alla Cooperativa dalla Comunità di Fiemme. Si svolge in tre nidi familiari Tagesmutter: Cavalese, Predazzo, Castello. Il progetto si pone l’obiettivo di rispondere in maniera efficace alle esigenze dei nuclei familiari in difficoltà attraverso l’offerta di servizi educativi qualificati e flessibili, valorizzando il contesto familiare quale luogo di cura e relazione, favorendo la creazione di modelli simil –familiari positivi attraverso il rapporto fiduciario tra educatrici e famiglie, nonché rispondere ai bisogni di conciliazione vita lavoro per permettere alle madri il proprio inserimento, o reinserimento, nel mondo del lavoro. Attraverso questo progetto è favorito il sostegno alla genitorialità, con lo sviluppo di occasioni di confronto informale e la creazione di reti di solidarietà familiare. Il servizio offre la possibilità alle madri di accedere al mondo del lavoro e per questo punta anche sulla flessibilità di accesso, orario e giornate finalizzato ad un miglioramento delle situazioni familiari difficili o potenzialmente devianti.

- FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale impiegato nel Progetto CASA MIA, in virtù dei contesti in cui si svolge, è in possesso di attestato di qualifica professionale per “operatore di nido familiare – Tagesmutter”, o dai titoli professionali previsti nella deliberazione della Giunta Provinciale n. 1659 del 29 settembre 2014 e ss.mm. L’aggiornamento permanente è compito della PAT che lo assicura annualmente, prevedendo circa 30 ore di percorsi formativi al personale educativo dei servizi all’infanzia appartenenti al sistema. Inoltre la cooperativa assicura un accompagnamento di ricerca-azione, individualizzata e di gruppo, per migliorare le competenze professionali.

- PEDAGOGIA

La linea pedagogica applicata in questa tipologia di servizio corrisponde a quanto previsto per i servizi nidi familiari Tagesmutter, con un approccio che valorizza la prospettiva olistica dello sviluppo nei primi anni di vita. Nell’olismo si intende valorizzare lo sviluppo dei bambini nei primi anni di vita nella complessità di processi cognitivi, affettivi, relazionali e sociali. Per ogni minore viene elaborato un

progetto educativo individualizzato e una scheda individuale costantemente aggiornata come strumento di monitoraggio. Sono previsti momenti di supervisione da parte delle coordinatrici pedagogiche.

- DESTINATARI

Il progetto CASA MIA è un servizio socio assistenziale e vede come destinatari i bambini con fascia d'età da 0 ad 8 anni segnalate dal Servizio Sociale territoriale. In particolare i bambini, nella fascia di età 0-6 sono accolti e integrati nelle 3 sedi che sono messe a disposizione per la realizzazione del progetto del Centro Diurno (Predazzo, Castello Molina di Fiemme e Cavalese) all'interno di un servizio Tagesmutter insieme a bambini nella stessa fascia d'età che accedono al servizio in maniera diretta.

- ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

Gli orari di frequenza dei bambini e le modalità di accesso sono individuate dal Servizio Attività Socio Assistenziali della Comunità di Fiemme che valuta direttamente lo stato di bisogno familiare e personale del minore secondo le modalità stabilite dalle Determinazioni per l'esercizio delle funzioni socio assistenziali ai sensi della L.p. 14/91 e s.m. I contatti sono sempre diretti tra Comunità e Cooperativa.

- COSTO DEL SERVIZIO

Per tale progetto è attiva una convenzione stipulata con la Comunità di Valle e pertanto non è previsto un tariffario della Cooperativa a carico delle famiglie.

SPAZIO NEUTRO

- DESCRIZIONE

Il servizio Spazio Neutro è un servizio socio – assistenziale affidato in gestione alla Cooperativa dalla Comunità di Fiemme. Si svolge nel nido familiare Tagesmutter di Cavalese. Lo Spazio Neutro si configura come un luogo protetto utile per le osservazioni delle relazioni genitori-bambini affidati al servizio sociale. La finalità principale di questo progetto consiste nel facilitare l'incontro genitore/i – figlio/i nelle situazioni di disagio. Esso si propone come un contenitore qualificato alla gestione dei rapporti tra bambini e genitori, un luogo terzo, uno spazio e un tempo intermedi, lontani dal quotidiano.

- FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale impiegato nel Progetto Spazio Neutro è in possesso di attestato di qualifica professionale per "operatore di nido familiare – Tagesmutter", o dai titoli professionali previsti nella deliberazione della Giunta Provinciale n. 1659 del 29 settembre 2014 e ss.mm. L'aggiornamento permanente è compito della PAT che lo assicura annualmente, prevedendo circa 30 ore di percorsi formativi al personale educativo dei servizi all'infanzia appartenenti al sistema. Inoltre la cooperativa assicura un accompagnamento di approfondimento per la specificità del servizio.

- CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Le visite protette, nell'ambito del Servizio di Spazio Neutro, rappresentano un'opportunità d'importanza fondamentale per raccogliere alcuni elementi osservativi diretti riguardanti le modalità della relazione tra genitori e figli. Tali momenti aiutano il bambino a vivere gli incontri nella maniera più serena possibile; permettono di osservare e facilitare la relazione del/dei genitore/i con il figlio, al fine di verificare l'adeguatezza o l'incompetenza nelle cure, da quelle basilari di risposta ai bisogni primari a quelle basate sullo scambio affettivo, nella prospettiva di prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare; favoriscono la continuità o l'avvio di una relazione con il genitore non affidatario, con quello lontano o allontanato, per il

quale è stato disposto l'accertamento delle capacità genitoriali; favoriscono la progressiva capacità del genitore di organizzare e gestire in modo autonomo gli incontri. Le osservazioni realizzate dall'Educatore responsabile della gestione dello Spazio Neutro vengono organizzate sistematicamente in relazioni scritte periodiche condivise con l'assistente sociale. Tali osservazioni permettono di elaborare un progetto "ad hoc", avente lo scopo di supportare il genitore affinché giunga ad instaurare o a ricostruire una relazione positiva con il proprio figlio.

1. DESTINATARI

Lo Spazio Neutro è un servizio socio assistenziale e vede come destinatari i bambini con fascia d'età da 0 a 8 anni segnalate dal Servizio Sociale territoriale. In base alla verifica della sede migliore individuata, il servizio può svolgersi in orari diversi da quelli previsti per il servizio Casa Mia nei nidi di Predazzo, Cavalese o Castello.

2. ORARI E DURATA DEL PERCORSO

Orari e durata degli incontri sono individuati dal Servizio Attività Socio Assistenziali della Comunità di Fiemme in un incontro congiunto tra assistente sociale, referente pedagogica della cooperativa, educatore/i individuato/i per il caso e genitore/i per la definizione e condivisione degli aspetti organizzativi e progettuali. Attraverso le periodiche relazioni si determina in itinere la durata del percorso.

3. COSTO DEL SERVIZIO

Per tale progetto è attiva una convenzione stipulata con la Comunità di Valle e pertanto non è previsto un tariffario della Cooperativa a carico delle famiglie.

SERVIZIO EDUCATIVO DI CONTINUITÀ PER BAMBINI DAI 3 MESI AI 6 ANNI NEL COMUNE DI LUSERNA - PROJÈKT KHLUMMANE LUSTEGE TRITT

- DESCRIZIONE

Il Comune di Luserna e la Cooperativa da anni collaborano nel progetto Khlummane Lustege Tritt, nato nel 2011, il cui obiettivo è quello di proseguire all'interno della comunità minoritaria cimbra del trentino, un modello di servizio nuovo nel quale i bambini della fascia 0-6 possano condividere tempi, spazi, saperi nell'ottica di una crescita comune fortemente legata al territorio e alla lingua cimbra. Il servizio si svolge all'interno della scuola materna di Luserna che offre uno spazio di accoglienza e cura dedicato ai bambini e alle bambine dai tre mesi a tre anni insieme a bambine e bambini da tre anni a sei che vivono l'esperienza della scuola dell'infanzia a Luserna. Alla Cooperativa Tagesmutter del Trentino "Il Sorriso" è affidata la gestione del servizio educativo di continuità per la fascia 0-3 anni.

Il servizio educativo di continuità uscito dalla fase sperimentale, è stato stabilizzato a livello provinciale, rientrando ora nei termini normativi previsti dalla L.P. 12.3.2002, n. 4.

La giornata all'interno del servizio è caratterizzata da momenti di condivisione tra i due gruppi e momenti di attività separati. Il gruppo di bambini che vengono accolti, seppur di età disomogenea, è comunque caratterizzato da numeri molto ridotti. Gli spazi utilizzati inoltre permettono di poter svolgere sia attività di gruppo, con la presenza di tutti i bambini, che attività separate tra le due fasce d'età: 0-3 e 3-6 anni.

I principi cardine del servizio sono, infatti, la relazione tra bambini di età differente e la valorizzazione della lingua e identità cimbra.

- FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale attivo in questo servizio è in possesso dei requisiti di educatore/educatrice di asilo nido e con una buona conoscenza di entrambe le lingue al fine di trasmettere ai bambini l'importanza e la ricchezza di poter passare da un registro linguistico ad un altro. E' garantito l'aggiornamento permanente da parte della PAT che lo assicura annualmente, prevedendo circa 30 ore di percorsi formativi. Sono previsti momenti di supervisione da parte della coordinatrice pedagogica della Cooperativa.

- PEDAGOGIA

La gestione del servizio prevede una supervisione da parte della nostra coordinatrice pedagogica rimanendo in capo il coordinamento pedagogico unico al Dirigente dell'Istituto Comprensivo Folgaria Lavarone Luserna, così come la cura del rapporto con le famiglie utenti e con il Comune, la gestione e l'organizzazione del personale, l'organizzazione interna, la collaborazione con il personale educativo nella programmazione sia del servizio socio – educativo.

E' inoltre assicurata la presenza per quasi tutta la giornata di un'insegnante di madre lingua cimbra che parla, sia con i bambini che con le insegnanti, esclusivamente in cimbro. All'interno del progetto risulta fondamentale che le insegnanti ed educatrici collaborino quotidianamente con lo scopo di creare un unico servizio di continuità, condividendo l'organizzazione e la programmazione. A questo scopo sono previsti incontri mensili tra educatrice e insegnanti della materna.

- DESTINATARI

I destinatari del servizio nella gestione della fascia 0- 3 affidata alla Cooperativa, sono bambini/e residenti nel Comune di Luserna

- ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio di continuità educativa prevede l'orario di apertura ordinario dalle ore 8,30 alle ore 15,30 per tutto il corso dell'anno educativo dal lunedì al venerdì. Le domande di accesso al servizio sono gestite direttamente dal Comune di Luserna.

- COSTO DEL SERVIZIO

Per tale servizio non è previsto un tariffario della Cooperativa a carico delle famiglie.

4.3.2 Fattori e standard di qualità dei servizi

Fattori di qualità

Costituiscono fattori di qualità dei servizi le percezioni rilevate dall'utente sia su aspetti oggettivi (qualitativi e quantitativi) che soggettivi.

Standard di qualità

Gli standard della Carta dei Servizi sono obiettivi dichiarati dal Soggetto accreditato e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema dei servizi. Gli standard sono livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, riguardo ai quali il soggetto accreditato si impegna per assicurarne il rispetto.

Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità. Per indicatori quantitativi si intendono ad esempio rilevazione dei tempi di risposta, rilevazione richieste accolte ecc. Per parametri qualitativi si intendono ad esempio la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in riferimento a specifici aspetti del servizio.

Valutazione

La valutazione è lo strumento che consente alla Cooperativa di apprendere, valutare, migliorare, riprogettare. La valutazione non si limita a individuare eventuali errori o a ratificare l'esistente, ma si identifica in un processo di ricerca che raccoglie quanto non prevedibile a priori e apre a sviluppi futuri, consentendo il miglioramento.

4.3.3 Altre informazioni

La Cooperativa Tagesmutter del Trentino ha proposto e propone ai propri utenti o a chiunque interessato, percorsi rivolti all'educazione della **cura del sé**, alla salute e a sani stili di vita rivolti sia alle figure genitoriali che ai minori. Spesso si occupa di proposte laboratoriali e/o di attività inerenti la formazione sui new media. Per specifici progetti dispone all'occorrenza di un operatore con conoscenza delle lingue straniere e/o di un mediatore linguistico culturale.

Si occupa di sviluppare le **competenze relazionali ed affettive** dei minori e delle figure genitoriali attraverso attività mirate, nonché di predisporre all'occorrenza **attività educative individualizzate** per il minore anche attraverso esperienze di gruppo. In accordo con gli enti territoriali si sono svolti e possono essere svolti servizi di **supporto scolastico** individualizzati.

La Cooperativa garantisce **attività di ascolto, orientamento e sostegno** rivolte al minore e alle figure genitoriali, anche nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore, come ad esempio il progetto di "accompagnamento alla scuola materna". Nell'arco dell'anno prevede almeno tre specifiche attività laboratoriali strutturate e continuative rivolte ai minori, a tema **ricreativo, artistico, culturale**. Per i minori e/o maggiorenni (14-24 anni) eventuali attività sono rivolte in forma diretta agli interessati. Mentre un'iniziativa all'anno è rivolta a dare evidenza alle quelle pratiche di azioni quotidiane che includono lo **sviluppo del senso civico** e di **cittadinanza attiva**. La Cooperativa prevede inoltre la possibilità di realizzare una iniziativa all'anno, per i ragazzi di almeno 14 anni, riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana nonché attività educative rivolte a gruppi di utenti nei vari contesti di vita e/o allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà. Pur operando prevalentemente nell'ambito dei servizi socio educativi per la prima infanzia (0-3 anni), la Cooperativa si impegna, qualora il target d'azione si ampliasse, a prevedere opportune forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore dei ragazzi con almeno 16 anni e per la ricerca lavorativa e abitativa a favore di ragazzi neo-maggiorenni.

Le iniziative offerte dalla Cooperativa il Sorriso vengono periodicamente diffuse attraverso i canali social e il sito web della Cooperativa, oltre alla collaborazione di modalità di **diffusione** di enti ed amministrazioni pubbliche e/o associazioni private, sia in formato di volantini specifici che tramite il web.

Rientra nel piano della formazione del personale l'attivazione di almeno 1 iniziativa all'anno rivolta al personale a contatto con gli utenti sulle dinamiche relazionali e sulle metodologie di gestione della relazione con il minore e le figure genitoriali.

SERVIZIO NIDO FAMILIARE TAGESMUTTER				
<u>fattore di qualità</u>	<u>standard di qualità</u>	<u>indicatori di qualità</u>		<u>valutazione</u>
		quantitativi	qualitativi	
<u>informazioni</u>	completezza e chiarezza	tempi per appuntamento colloqui - max 2 settimane	raccolta bisogni - redazione documento richiesta interesse - riepilogo aspetti contrattuali	
<u>proposta servizio</u>	analisi bisogni del richiedente e verifica nido familiare adeguato	tempi di proposta - max 2 settimane	visita nido familiare- conoscenza Tagesmutter	
<u>attivazione servizio</u>	rispetto delle esigenze orarie e di frequenza	tempi attivazione - da qualche giorno a qualche mese secondo necessità	redazione contratto di servizio e allegati - visione progetto educativo nido familiare	
<u>ambientamento</u>	pianificazione e supervisione pedagogica	ambientamenti individualizzati e concordati nei tempi e negli orari con la famiglia	supporto pedagogico bimbo/genitori/Tagesmutter	
<u>rapporti con le famiglie</u>	colloqui periodici - contatti periodici	giornalieri - al bisogno - programmati	tempo giornaliero dedicato singolarmente nel momento di ingresso e uscita - min 2 colloqui con la Tagesmutter nel corso dell'anno - contatti telefonici frequenti e necessari con coordinatrice gestionale e/o pedagogica	
<u>aspetti organizzativi del servizio</u>	flessibilità di frequenza - personalizzazione - gruppo ridotto	sempre presenti nel servizio offerto	soluzioni di frequenza diversificate - proposte di variazioni di frequenze e orari - rispetto richieste zone territoriali - osservazione gruppo max 5 bimbi e valutazione adeguata del gruppo in cui inserire nuovo bimbo	

<u>formazione del personale Tagesmutter</u>	titoli previsti e formazione in itinere	formazione annuale circa 50 ore	titoli previsti secondo deliberazione Giunta provinciale n. 1659/2014 e ss.mm - formazione interna di circa 20 ore annuali - formazione promossa dalla PAT per circa 30 ore annue	
<u>Monitoraggio qualità servizio</u>	progetti educativi e aggiornamenti	min 2 volte l'anno – al bisogno	Supervisioni pedagogiche e visite pedagogiche	
<u>Verifica soddisfazione utenti</u>	raccolta soddisfazioni e segnalazioni da parte degli utenti	annuale e/o a fine servizio - al bisogno	questionari - moduli comunicazioni - colloqui	
<u>Reclami</u>	Accoglimento e risoluzione segnalazione	entro 10 giorni	ricevimento e coinvolgimento responsabile di riferimento - apertura processo verifica	

SERVIZIO CASA MIA				
fattore di qualità	standard di qualità	indicatori di qualità		valutazione
		quantitativi	qualitativi	
<u>presa in carico</u>	presa visione scheda di presentazione.	ad ogni nuova richiesta di frequenza	attenta analisi e confronto della coordinatrice pedagogica e/o gestionale con le assistenti sociali di riferimento	
<u>presa in carico</u>	redazione P.E.I.	ad ogni nuova richiesta di frequenza – al bisogno modificato e integrato in itinere	Stesura del P.E.I. da parte della coordinatrice pedagogica e dell'equipe educativa del nido sulla base della scheda di presentazione	
<u>attivazione servizio</u>	corresponsione a quanto stabilito nella convenzione	immediata	posti disponibili garantiti per frequenze segnalate dal Servizio sociale in contesti adeguati al bisogno	
<u>presentazione richiesta a educatrice Tagesmutter</u>	conoscenza della situazione	ad ogni attivazione	condivisione del bisogno da parte della coordinatrice pedagogica e/o gestionale con educatrice Tagesmutter	
<u>personalizzazione</u>	elaborazione progetto educativo personalizzato	entro tre mesi	definizione progetto in base agli obiettivi perseguibili individuati e agli interventi più rispondenti ai bisogni	
<u>ambientamento</u>	pianificazione e supervisione pedagogica	ambientamenti individualizzati e concordati nei tempi e negli orari con la famiglia	supporto pedagogico bimbo/genitori/educatrice Tagesmutter	
<u>monitoraggio qualità servizio</u>	scheda individuale	ad ogni attivazione	aggiornamento costante per verifica e monitoraggio dello stato di attuazione del progetto individualizzato	
<u>rapporti con le famiglie</u>	colloqui periodici - contatti periodici	giornalieri con le Tagesmutter - al bisogno – programmati con le altre figure	tempo giornaliero dedicato singolarmente nel momento di ingresso e uscita - min 2 colloqui con la tagesmutter nel corso dell'anno - contatti telefonici frequenti e necessari con coordinatrice gestionale e/o pedagogica	

<u>rapporti con Servizio sociale Comunità di Valle</u>	monitoraggio del benessere del bambino/famiglia	periodicamente - al bisogno	incontri con assistente sociale e coordinatrice pedagogica/gestionale – relazioni periodiche	
<u>formazione del personale educatrice Tagesmutter</u>	titoli previsti e formazione in itinere	formazione annuale circa 50 ore	titoli previsti secondo deliberazione Giunta provinciale n. 1659/2014 e ss.mm - formazione interna di circa 20 ore annuali - formazione promossa dalla PAT per circa 30 ore annue	
<u>verifica soddisfazione utente</u>	raccolta soddisfazioni e segnalazioni da parte degli utenti	annuale e/o a fine servizio - al bisogno	questionari - moduli comunicazioni - colloqui	

SPAZIO NEUTRO				
fattore di qualità	standard di qualità	indicatori di qualità		valutazione
		quantitativi	qualitativi	
<u>presa in carico</u>	verifica fattibilità attivazione intervento	immediata	attenta analisi e confronto della coordinatrice pedagogica e/o gestionale disponibilità logistica	
<u>attivazione servizio</u>	ricevimento richiesta formale di attivazione	successivamente alla presa in carico	incontro congiunto tra assistente sociale e coordinatrice pedagogica per la definizione e condivisione degli aspetti organizzativi e progettuali - successivo incontro con educatrice individuata e le figure sopradescritte	
<u>inizio percorso</u>	conoscenza del minore	successivamente all'attivazione	incontro/i di conoscenza tra l'educatore individuato per il caso, il minore/i e i genitori	
<u>formazione del personale educatrice e/o educatrice Tagesmutter</u>	titoli previsti e formazione in itinere	formazione iniziale sul progetto – formazione per mantenimento titolo professione circa 50 ore anno	titoli previsti per professione educatore / educatore Tagesmutter	
<u>rapporti con Servizio sociale Comunità di Valle</u>	monitoraggio del benessere del bambino/genitore	periodicamente - al bisogno	incontri con assistente sociale e coordinatrice pedagogica – relazioni	
<u>verifica soddisfazione utente</u>	raccolta soddisfazioni e segnalazioni da parte degli utenti	annuale e/o a fine servizio - al bisogno	incontro conclusivo con assistente sociale, educatore/i, la coordinatrice pedagogica e il genitore/i.	

PROJÈKT KHLUMMANE LUSTEGE TRITT				
fattore di qualità	standard di qualità	indicatori di qualità		valutazione
		quantitativi	qualitativi	
<u>presa in carico</u>	verifica fattibilità sulla base della richiesta formale pervenuta dal Comune di Luserna	immediata	analisi proposta di servizio, personale educativo	
<u>presa in carico</u>	redazione proposta economica sulla base dei contenuti del progetto	immediata	verifica corrispondenza personale educativo al progetto, agli orari, al numero dei bambini	
<u>attivazione servizio</u>	ricevimento richiesta formale di attivazione dal Comune di Luserna	successivamente alla presa in carico	incontro congiunto tra dirigente scolastico, direzione ente gestore, coordinatrice pedagogica ente gestore, referente Istituto Cimbro	
<u>inizio percorso</u>	condivisione obiettivi e programmazione servizio continuità 0-6	successivamente all'attivazione	momenti di condivisione con educatrici, insegnanti scuola infanzia e mediatrice linguistica,	
<u>monitoraggio qualità servizio</u>	raggiungimento obiettivi secondo programmazione	iniziale – intermedia - finale	supervisione della coordinatrice pedagogica ente gestore	
<u>formazione del personale educatrice e/o educatrice Tagesmutter</u>	titoli previsti e formazione in itinere	formazione iniziale sul progetto – formazione per mantenimento titolo professione circa 50 ore anno	titoli previsti per professione educatore / educatore Tagesmutter	
<u>rapporti con Istituto Cimbro</u>	monitoraggio del benessere del bambini/genitori	periodicamente - al bisogno	laboratori linguistici periodici con referente Istituto Cimbro, coordinatrice pedagogica, educatrici scuola infanzia, mediatrice linguistica, dirigente scolastico, genitori e, al bisogno, direzione ente gestore	
<u>rapporti con Comune Luserna</u>	monitoraggio del benessere del bambini/genitori	periodicamente - al bisogno	confronti e relazioni periodiche	
<u>verifica soddisfazione utente</u>	raccolta soddisfazioni e segnalazioni da parte degli utenti	annuale e/o a fine servizio - al bisogno	questionari - moduli comunicazioni - colloqui	

All'attenzione della
Direzione Servizi
Cooperativa Tagesmutter del Trentino "Il Sorriso"
TRENTO

MODULO COMUNICAZIONI

Il/la sottoscritto/a _____

residente a _____ in Via _____ n _____

telefono nr _____ indirizzo e-mail _____

in qualità di _____

dichiara

di compilare il presente modulo per comunicare:

- reclamo
- segnalazione
- suggerimento

Oggetto:

Luogo e data _____

Firma _____