

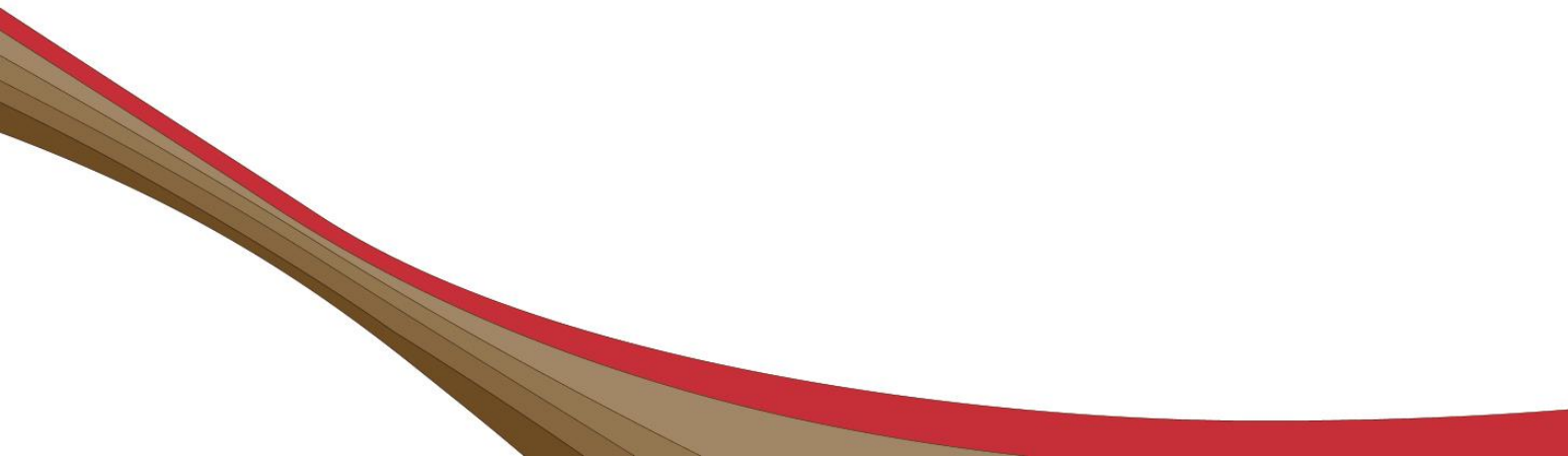


# Carta dei Servizi

Assistenza al bambino.

Assistenza domiciliare. Microstrutture per la prima infanzia.





# Indice

<b>1</b>	<b>Premessa</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>La Carta dei servizi</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Ritratto della Cooperativa sociale Tagesmütter</b>	<b>7</b>
3.1	Linee guida	8
3.2	Struttura organizzativa	10
<b>4</b>	<b>Progetto pedagogico</b>	<b>12</b>
4.1	L'immagine del bambino	13
4.2	Elementi pedagogici di qualità	15
4.3	Pedagogia della diversità	20
4.3.1	Inclusione di bambini diversamente abili	21
4.4	Affiancamento e consulenza pedagogica	21
4.5	Collaborazione con altri servizi	22
<b>5</b>	<b>I servizi</b>	<b>23</b>
5.1	Il servizio di assistenza domiciliare – Tagesmutter/ Tagesvater	24
5.1.1	La Tagesmutter/ il Tagesvater	24
5.1.2	Affiancamento pedagogico e organizzativo della Tagesmutter	25
5.1.3	I locali	25
5.1.4	Orari	26
5.1.5	Finanziamento del servizio	26
5.1.6	Modalità per usufruire del servizio	26
5.2	La microstruttura per la prima infanzia	28
5.2.1	Lo staff	29
5.2.2	Affiancamento pedagogico e organizzativo dello staff	29

5.2.3	I locali	30
5.2.4	La cucina	31
5.2.5	Orari di assistenza	31
5.2.6	Modalità per usufruire del servizio	31
5.3	Altri servizi di assistenza all'infanzia	34
5.4	Formazione continua	34
5.4.1	La formazione di Tagesmutter/Tagesvater	34
5.4.2	L'offerta di formazione continua	35
<b>6</b>	<b>Gestione del processo di miglioramento continuo</b>	<b>36</b>
6.1	Il sistema del quality management	36
6.2	Rilevamento del grado di soddisfazione	36
6.3	Accreditamento dei servizi	37
<b>7</b>	<b>Norme di tutela</b>	<b>37</b>
7.1	Gestione delle proposte e migliorie	37
7.2	Contestazioni giudiziarie	38
<b>8</b>	<b>Obblighi degli utenti</b>	<b>38</b>
<b>9</b>	<b>Copertura assicurativa</b>	<b>38</b>
<b>10</b>	<b>Rinvio a normative di legge</b>	<b>39</b>
<b>11</b>	<b>Dove posso ricevere informazioni generali?</b>	<b>40</b>



# 1 PREMESSA

Per molte famiglie mantenere un equilibrio tra famiglia e lavoro che faccia sentire a proprio agio sia i bambini che i genitori è oggi una grande sfida che fa sorgere molte domande. L'offerta di qualità della Cooperativa sociale Tagesmütter nel campo dell'assistenza, dell'educazione e della formazione rappresenta una possibile risposta a queste esigenze.

L'obiettivo che la Cooperativa sociale Tagesmütter si pone all'interno di un ampio processo di sviluppo della qualità è di migliorare e ampliare continuamente i vari servizi offerti per l'assistenza alla prima infanzia. Oltre al rilevamento del grado di soddisfazione dell'utenza e alla certificazione ISO 9001:2015, la Cooperativa sociale Tagesmütter ha elaborato anche la presente Carta dei Servizi per illustrare meglio i propri servizi.

La Carta informa le famiglie e altre istituzioni sull'offerta di servizi della Cooperativa sociale Tagesmütter, in particolare sul servizio di assistenza domiciliare e sulle microstrutture per la prima infanzia.

La Carta dei servizi illustra inoltre l'impegno educativo e sociale della Cooperativa, il suo compito all'interno della società e la sua filosofia pedagogica. La presentazione delle varie forme di assistenza alla prima infanzia fornisce utili informazioni su organizzazione, standard di qualità, ammissione e costi dei vari servizi. Infine, vengono descritte le modalità per la gestione di eventuali controversie e la normativa di riferimento.

Solo attraverso una comunicazione aperta che si basa su informazioni trasparenti e vincolanti, rispetto di prospettive diverse, sforzi comuni per la risoluzione di conflitti e tutela dei diritti dei bambini e degli adulti, è possibile accompagnare e sostenere professionalmente i bambini e le loro famiglie.

*Eleonora Hemma Hackl*

Presidente della Cooperativa sociale Tagesmütter



## 2 LA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento illustra il contratto stipulato tra le famiglie e la Cooperativa sociale Tagesmütter che definisce i rispettivi diritti e doveri. La Cooperativa sociale Tagesmütter si impegna così a definire, verificare e sviluppare standard pedagogici e organizzativi di qualità.

Il contratto si basa sui seguenti principi:

### UGUAGLIANZA

A tutti gli utenti viene offerto lo stesso servizio, indipendentemente da sesso, sfondo culturale, religione, convinzioni politiche e condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

### IMPARZIALITÀ

Tutti gli utenti hanno il diritto di essere trattati in modo obiettivo, giusto, imparziale e gentile. Inoltre, deve essere sempre garantita la piena corrispondenza alle leggi in vigore.

### CONTINUITÀ

Il servizio deve essere garantito regolarmente e in modo continuativo. Qualora talune circostanze imponessero la sospensione del servizio viene cercata rapidamente un'altra soluzione.

### PARTECIPAZIONE

I servizi raccolgono proposte, reclami e critiche degli utenti e lavorano continuamente insieme al personale, alle famiglie e ai bambini al miglioramento della qualità dell'assistenza alla prima infanzia. I genitori hanno il diritto di ottenere informazioni rilevanti.

### DIRITTO DI SCELTA

Nel rispetto delle normative vigenti la famiglia può scegliere il servizio che corrisponde maggiormente alle esigenze della famiglia.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

Le esigenze dei bambini e dei genitori vengono soddisfatte attraverso un continuo miglioramento dei servizi.

## TRASPARENZA

Le famiglie ricevono informazioni chiare, complete e comprensibili sullo svolgimento dei servizi e sui loro diritti e doveri.

# 3 RITRATTO DELLA COOPERATIVA SOCIALE TAGESMÜTTER

La Cooperativa sociale Tagesmütter vanta più di venticinque anni di esperienza nell'assistenza alla prima infanzia a supporto delle famiglie ed è oggi uno dei maggiori punti di riferimento in questo campo in Alto Adige. Da organizzazione non profit essa si concentra sulle esigenze e sulle possibilità formative e di sviluppo dei bambini e delle loro famiglie, offrendo in tal senso servizi di assistenza domiciliare<sup>1</sup>, microstrutture per la prima infanzia, progetti estivi e la formazione per diventare Tagesmutter. Lo staff della Cooperativa sociale Tagesmütter affronta i cambiamenti sociali e politici e cerca di integrare nelle proprie esperienze anche nozioni aggiornate di pedagogia della prima infanzia, della psicologia dello sviluppo e di studio della famiglia.

L'offerta di assistenza alla prima infanzia è destinata in primo luogo ai figli di genitori occupati, fino al compimento del terzo anno di vita, qualora non frequentino la scuola materna.

La Cooperativa sociale Tagesmütter esegue i servizi in stretta collaborazione con diversi servizi privati e pubblici, comuni e imprese dell'Alto Adige.

---

<sup>1</sup> Per garantire la leggibilità del testo, con i sostantivi al femminile come Tagesmutter, assistente all'infanzia, educatrice, collaboratrice, etc. si intendono anche le rispettive forme al maschile (Tagesvater, assistente all'infanzia, educatore, collaboratore, etc.).

## 3.1 LINEE GUIDA

Le socie e le collaboratrici della Cooperativa sociale Tagesmütter aderiscono alle linee guida sviluppate di comune accordo e basano su di esse nell'atteggiamento pedagogico e nel lavoro quotidiano con i bambini e le loro famiglie.



### **Le nostre linee guida**

Siamo un'organizzazione all'avanguardia nell'assistenza alla prima infanzia e offriamo consulenze e supporti competenti e affidabili, ponendo particolare attenzione alle varie e sempre nuove esigenze di bambini e famiglie in Alto Adige.

Come datore di lavoro offriamo posti di lavoro attrattivi che incentivano vocazione, passione, formazione, qualità, creatività, responsabilità, autonomia, collettività e coesione.

### **All'insegna della pluralità**

**Conosciamo le molteplici esigenze di bambini e famiglie.**

I bambini sono delle piccole persone con bisogni, interessi, desideri e storie individuali. Il nostro obiettivo principale è dare loro l'attenzione e il rispetto che meritano.

Quale partner di riferimento consigliamo e supportiamo le nostre famiglie in tutto il territorio provinciale, offrendo servizi preziosi per una migliore conciliabilità di famiglia e lavoro.

**Il nostro riferimento è la pedagogia della diversità.**

Nell'assistenza quotidiana valorizziamo e viviamo attivamente le diversità dei bambini, affrontandole apertamente in tutti i loro aspetti, con attenzione e rispetto. In questo modo sosteniamo ogni bambino nello sviluppo della sua personalità individuale e unica.

**Abbiamo collaboratori e collaboratrici qualificati spinti da entusiasmo e passione.**

Teniamo in grande considerazione i nostri collaboratori e le nostre collaboratrici, e li affianchiamo nel loro sviluppo personale. Per noi è importante basare il nostro rapporto con loro sull'onestà e sul rispetto reciproco. Cerchiamo di creare un ambiente di lavoro che permetta a ogni collaboratore e collaboratrice di esprimere al meglio le proprie competenze individuali trovando il giusto riconoscimento.

**Viviamo attivamente i nostri valori.**

Solo attuando concretamente i nostri valori possiamo offrire un servizio di qualità. Il nostro lavoro quotidiano si basa su responsabilità, disponibilità, stima, valorizzazione, entusiasmo, gioia, lungimiranza e tolleranza; cerchiamo di trasmettere questi valori nelle nostre attività con e per gli altri.

**Siamo un punto di riferimento per il mondo politico e la società.**

Rappresentiamo gli interessi dei bambini e delle famiglie con tenacia, lungimiranza e sostenibilità. A tal fine cerchiamo di far mantenere e ampliare i servizi alla portata di bambini e famiglie, lavoriamo in rete con altri partner e ci battiamo per un giusto riconoscimento di questa preziosa attività da parte della nostra società.



I valori alla base delle linee guida e del progetto pedagogico della Cooperativa sociale Tagesmütter sono:

## SENSO DI RESPONSABILITÀ

Come risulta anche dalle linee guida, la Cooperativa sociale Tagesmütter è consapevole della responsabilità che riveste con la sua attività di consulenza nei confronti di bambini, genitori e società.

## CONSAPEVOLEZZA DEL CONTESTO CULTURALE

Ogni luogo di assistenza si distingue per le sue esperienze e le sue condizioni socioculturali. Di norma, questo spazio sociale costituisce anche l'ambiente in cui i bambini vivono con le loro famiglie. Un obiettivo del lavoro pedagogico è permettere l'esplorazione di questo spazio. In questo modo i bambini vengono incoraggiati a relazionarsi con il contesto sociale in cui vivono e a conoscere anche il mondo al di fuori della famiglia e del luogo di assistenza.

## ORIENTAMENTO ALLO SVILUPPO

La Cooperativa sociale Tagesmütter si definisce un'organizzazione in continuo apprendimento, inserita in una rete di servizi educativi e sociali, che osserva i cambiamenti che subentrano nella struttura delle famiglie e nella società, tenendoli presenti anche nell'attività educativa.

## DIVERSITÀ

Il nostro lavoro pedagogico si basa sulla "pedagogia della diversità" (Prengel, 1995), che rispecchia i valori fondamentali della cooperativa sociale Tagesmütter. Secondo l'approccio della "pedagogia della diversità", ogni bambino è speciale e viene accompagnato e incoraggiato secondo le sue capacità ed abilità. La concezione dell'uomo alla base di questo approccio mira al riconoscimento della dignità del bambino, della sua individualità, della sua voglia di agire, della sua indipendenza e della sua famiglia.

## AUTENTICITÀ

Le azioni delle Tagesmütter e delle assistenti all'infanzia nei confronti dei bambini e delle famiglie corrispondono alle linee guida pedagogiche. Nella formazione continua delle assistenti viene data molta importanza alla formazione della persona.

## TRASPARENZA

Le collaboratrici e le famiglie vengono continuamente informate con mezzi diversi sull'attività della Cooperativa sociale Tagesmütter.

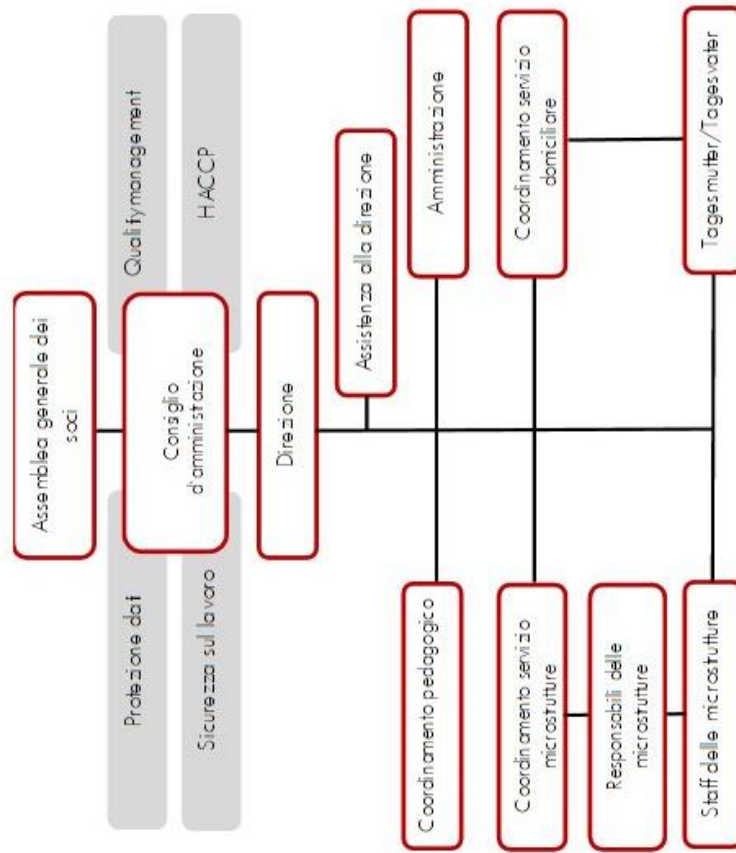
## 3.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### FIGURE PROFESSIONALI

Nella Cooperativa sociale Tagesmütter operano le seguenti figure professionali:

- Tagesmutter;
- Assistente all'infanzia;
- Coordinatrice del comprensorio delle Tagesmütter;
- Coordinatrice del comprensorio delle microstrutture per la prima infanzia;
- Responsabile della microstruttura per la prima infanzia;
- Direttrice;
- Assistente di direzione;
- Pedagogista;
- Operatrici socioassistenziali;
- Personale amministrativo;
- Personale addetto alle pulizie;
- Cuoche.

La composizione del personale corrisponde agli standard prescritti dalla Provincia autonoma di Bolzano e dai profili dei ruoli della Cooperativa sociale Tagesmütter. Di importanza fondamentale sono l'occupazione di personale con formazione specifica, un addestramento approfondito delle collaboratrici e iniziative adeguate di aggiornamento.



Bambini Famiglie Comuni Provincia Imprese Studenti

## COLLOQUI CON LE COLLABORATRICI

Ogni anno tutte le collaboratrici vengono invitate dal loro diretto preposto ad un colloquio per verificare gli obiettivi e definire nuovi traguardi. I colloqui con le collaboratrici offrono un orientamento, rafforzano l'autonomia e permettono infine di analizzare il proprio successo.

## RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE COLLABORATRICI

La soddisfazione delle collaboratrici viene rilevata e valutata internamente ed esternamente ogni anno. In questo modo la direzione ottiene informazioni sul clima di lavoro, sugli ambiti che vanno migliorati e sulle misure da prendere. Nel 2016, 2017 e 2018 la Cooperativa sociale Tagesmütter ha partecipato ad un sondaggio esterno effettuato tra i dipendenti in occasione del "Top Company Awards", ottenendo due volte il piazzamento al primo posto e una volta il secondo posto nella categoria "Large Enterprise".

# 4 PROGETTO PEDAGOGICO

Per realizzare l'obiettivo di conciliare famiglia e lavoro, alla Cooperativa sociale Tagesmütter non basta garantire un'offerta sufficiente e affidabile di posti di assistenza all'infanzia, ma anche formazione, educazione e assistenza di qualità per i bambini. Le caratteristiche della qualità educativa della Cooperativa sociale Tagesmütter sono radicate negli obiettivi e nei piani pedagogici. Nozioni aggiornate di pedagogia e psicologia, i mutamenti sociali e i risultati che emergono ogni anno dalle autovalutazioni e dalle valutazioni di terzi permettono un continuo sviluppo e approfondimento. Il concetto si basa sulle esigenze e sui diritti di bambini e famiglie.

Le famiglie vengono informate sui cambiamenti e progetti pedagogici in corso attraverso i seguenti mezzi:

- sito;
- lettere informative;
- bacheca;
- colloqui informali nel momento di arrivo e partenza del bambino;
- collaborazione e serate con i genitori (microstrutture).

## 4.1 L'IMMAGINE DEL BAMBINO

### IO SONO IO

Ogni bambino si mette in viaggio alla scoperta di se stesso e degli altri, si tratta di un periodo emozionante e movimentato nella sua vita. Per poter sviluppare fiducia in se stessi i bambini hanno bisogno dell'approvazione da parte degli adulti e dei bambini che vivono intorno a loro.

### IO SONO UNICO

Ogni bambino è inconfondibile, diverso dagli altri bambini e viene accolto e accettato così.

### SONO IN RELAZIONE CON GLI ALTRI

Nella dinamica di gruppo e nello scambio con l'assistente all'infanzia/ la Tagesmutter i bambini scoprono i propri limiti e spazi, testano competenze e abilità, vivono grazie alla struttura a età miste stimoli reciproci di apprendimento e definiscono rapporti personali nel proprio ambiente sociale.

### FACCIO PARTE ANCH'IO

Le attrezzature, così come la progettazione degli spazi e dei contenuti dell'assistenza quotidiana dovrebbero consentire di riconoscere quali persone si incontrano, di cosa si occupano e cosa è importante per loro.

### SCOPRO IL MONDO

Ogni bambino ha l'esigenza di provare, esplorare e scoprire. Nelle nostre offerte e nelle situazioni quotidiane approfondiamo gli interessi, le abilità e la curiosità dei bambini.

### HO DEI SENTIMENTI

Ogni bambino è pieno di sentimenti che possono essere vissuti e chiamati per nome.



## SONO AUTONOMO

Per le occasioni quotidiane di apprendimento, ad esempio per il vestire, si pianifica tempo sufficiente in modo da permettere ai bambini di sviluppare la propria autonomia. Allo stesso tempo vengono affiancati in modo appropriato.

## SONO COMPETENTE

Ogni bambino intraprende a modo suo e con il proprio ritmo i primi passi nel suo sviluppo. Vuole allargare le proprie conoscenze e abilità e cerca sfide per il proprio processo di crescita. Per le sue esplorazioni e scoperte ha bisogno di spazio e di un affiancamento consono.

## HO BISOGNO DI UN RIFERIMENTO PER ORIENTARMI

Lo stile educativo applicato lascia molto spazio ai bambini nel loro sviluppo. Nonostante ciò è anche importante per il loro orientamento che la vita quotidiana sia strutturata in modo chiaro e che vengano posti anche dei limiti.

## COMUNICO

Attraverso espressioni non verbali e verbali il bambino comunica i propri pensieri, bisogni, desideri e sentimenti. Noi cerchiamo di interpretare correttamente tutti i segnali e di reagire di conseguenza.

Insieme ai genitori si analizzano le esigenze individuali del bambino riguardo al linguaggio e si studia l'approccio linguistico più opportuno.

Crescere con due o più lingue è una realtà già esistente per i bambini dell'Alto Adige. Per alcuni bambini l'uso di due o più lingue nella vita di tutti i giorni è una cosa ovvia con cui si sentono a loro agio e che per questo motivo dovrebbe essere incoraggiata nell'assistenza. La varietà linguistica viene vista come un arricchimento nel lavoro educativo con i bambini e le loro famiglie.

## IO PROVOCO REAZIONI

Sosteniamo il bambino a riconoscere attraverso riscontri adeguati il collegamento tra le sue azioni e le reazioni del suo ambiente. Il bambino capisce così di poter sortire degli effetti.

## MI MUOVO

I bambini sperimentano le loro abilità motorie. Attraverso l'offerta di varie opportunità di movimento nei locali e all'aperto cerchiamo di soddisfare questo bisogno.

## 4.2 ELEMENTI PEDAGOGICI DI QUALITÀ

Nel nostro progetto pedagogico inseriamo tutti gli elementi pedagogici che risultano ottimali per l'assistenza ai bambini, per poi realizzarli nel quotidiano.

### RELAZIONE

#### LA QUALITÀ DELLA RELAZIONE

Al bambino viene offerta la possibilità di stabilire un legame sicuro con un'assistente



all'infanzia o Tagesmutter che cercherà di stabilire un equilibrio tra "essere in relazione con" e "scoprire il mondo". Si pone particolare attenzione a una presenza stabile del personale e a un clima positivo all'interno dello staff.

## INDIVIDUALITÀ

### RICONOSCIMENTO DELLE POTENZIALITÀ DEI BAMBINI

Nel lavoro educativo quotidiano vengono considerate anche le potenzialità di autoformazione e le tematiche dei bambini.

### VALORIZZAZIONE DEI PROCESSI E DELLE FASI INDIVIDUALI DI FORMAZIONE E APPRENDIMENTO

Le assistenti all'infanzia e Tagesmütter partono dal concetto che le fasi di apprendimento e i processi di formazione siano diversi per ogni bambino.

Le strade individuali di apprendimento dei bambini vengono valorizzate e sostenute.

### DOCUMENTAZIONE DELLO SVILUPPO

Lo sviluppo di ogni bambino viene seguito con l'aiuto di un raccoglitore individuale sullo sviluppo<sup>2</sup> e attraverso una documentazione fotografica. La documentazione si basa sia sulla competenza di osservazione sia sulle conoscenze di aspetti pedagogici e di psicologia dello sviluppo nella prima infanzia che vengono affrontate dalle collaboratrici nel corso della formazione e dell'attività di affiancamento.

I genitori possono visionare in qualsiasi momento la documentazione che verrà comunque consegnata al termine del contratto di assistenza.

- documentazione dello sviluppo individuale;
- documentazione fotografica.

---

<sup>2</sup> "Kuno Beller's Entwicklungstabelle"; 2004  
Prof. Dr. E. K. Beller & Beller  
Freie Universität Berlin



## IL BAMBINO È UNA FIGURA SOCIALE

### VIVERE E APPRENDERE IN CONTESTI SOCIALI

I contatti sociali tra bambini vengono valorizzati e incentivati. Nell'offerta viene rispettato lo spazio sociale del bambino.

### PARTECIPAZIONE

Viene sostenuta anche la partecipazione del bambino alle decisioni e all'organizzazione della giornata.

## FAMIGLIA

### UNA COLLABORAZIONE EDUCATIVA CON LE FAMIGLIE

Anche dopo la fase di ambientamento la continua collaborazione con le famiglie è molto importante.

In base allo sviluppo del bambino si organizza uno scambio a scadenza regolare con i genitori.

- colloqui all'inizio e al termine dell'assistenza;
- scambio quotidiano di parole al momento dell'arrivo e del ritiro;
- colloqui sullo sviluppo;
- collaborazione con i genitori;
- serate dedicate ai genitori (microstruttura);
- serate su tematiche pedagogiche (microstruttura).

## GESTIRE FASI DI PASSAGGIO

### IL PRIMO COLLOQUIO

Prima di iniziare l'assistenza, i genitori sono invitati a un ampio colloquio introduttivo che tratta le esigenze del bambino e della famiglia, nonché tematiche pedagogiche e amministrative.

## STRUTTURAZIONE DELLA FASE DI AMBIENTAMENTO

Il periodo di ambientamento segue per tutti i bambini il “modello berlinese”<sup>3</sup>; ciò significa che un genitore accompagna il bambino per 2-3 settimane circa per permettergli così un inserimento graduale presso la Tagesmutter o nella microstruttura. Un sistema individuale di persone di riferimento permette al bambino di costruire lentamente un rapporto con la Tagesmutter/assistente all’infanzia. L’ambientamento è documentato nella documentazione dello sviluppo.

## PASSAGGIO ALLA SCUOLA DELL’INFANZIA

Per facilitare ai bambini il passaggio dall’assistenza alla prima infanzia alla scuola dell’infanzia sono previste diverse iniziative:

- informazioni ai genitori mediante lettera o serata informativa;
- colloquio conclusivo;
- progetti sul tema della scuola materna;
- visite alla scuola materna, progetti condivisi con la scuola materna;
- discussione nel team.

## SVOLGIMENTO DELLA GIORNATA

La giornata è strutturata in maniera flessibile in modo da rispettare i ritmi di veglia e sonno dei bambini.

Ogni bambino viene salutato personalmente.

Rituali e passaggi studiati all’interno della giornata rispondono all’esigenza di orientamento e sicurezza del bambino. Sono previsti momenti per il gioco libero, offerte guidate e progetti.

## FISICO E SALUTE

### CURA

Le situazioni di cura vengono gestite in modo tale da favorire il rapporto tra assistente all’infanzia o Tagesmutter e il bambino. È previsto uno spazio idoneo per la cura, nel pieno rispetto delle normative di legge sull’igiene.

---

<sup>3</sup> vedi Laewen et al. 2003

## ALIMENTAZIONE, SALUTE, SICUREZZA

L'alimentazione dei bambini rispetta per quanto possibile le loro esigenze specifiche, ovvero eventuali intolleranze alimentari, culture religiose etc.

Lo svolgimento della giornata rispetta i bisogni essenziali dei bambini che sono l'alimentazione, il riposo, il movimento, la tutela, la stabilità e la sicurezza.

L'alimentazione dei bambini rispetta le loro esigenze specifiche, ovvero eventuali intolleranze alimentari, culture religiose etc.

In presenza di problemi di salute si cerca una stretta collaborazione e pieno accordo con i genitori.

## QUALITÀ STRUTTURALE

### COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Il numero di personale impiegato è basato sul rapporto educatrici /bambini previsto dal regolamento esecutivo della Provincia Autonoma di Bolzano per la gestione di microstrutture per la prima infanzia (1:5), ovv. per il servizio di assistenza domiciliare (1:5).

### QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

Le assistenti all'infanzia e le Tagesmütter hanno frequentato una specifica formazione professionale che le qualifica per l'assistenza a bambini piccoli. Attraverso la formazione continua periodica (40 ore per anno scolastico) viene garantito un continuo aggiornamento.

### COMPOSIZIONE DEI GRUPPI

I bambini convivono in gruppi di età miste. La Tagesmutter assiste contemporaneamente fino a 5 bambini, le microstrutture per la prima infanzia fino a 20.

### I LOCALI

I locali corrispondono ai bisogni di movimento, esplorazione, gioco e riposo dei bambini.

Lo spazio all'aperto è facilmente raggiungibile e offre ai bambini opportunità di movimento, esplorazione e gioco consone all'età.

Sono a disposizione ambienti per la cura e il riposo.

I bambini vengono aiutati ad orientarsi nei vari locali.

## DOTAZIONE DI MATERIALE

I materiali sono adatti alle esigenze di esplorazione e gioco di bambini fino a tre anni; non sono pericolosi.

## LINGUA E COMUNICAZIONE

Nella vita quotidiana viene concesso particolare spazio allo sviluppo complessivo del linguaggio, anche attraverso offerte ludiche specifiche. La Tagesmutter/assistente all'infanzia ha un continuo scambio con i bambini descrivendo a parole tutte le azioni.

Alla lingua tedesca e alla lingua italiana viene dato pari valore. Le collaboratrici sono bilingui. Altre lingue materne dei bambini vengono inserite nell'offerta didattica.

I genitori ricevono informazioni scritte e orali nella lingua da loro scelta.

### 4.3 PEDAGOGIA DELLA DIVERSITÀ



L'assistenza presso la Tagesmutter e nella microstruttura alla prima infanzia offre la possibilità al bambino di entrare in contatto, come succede nel proprio ambiente sociale familiare, con persone uguali ma

anche differenti tipiche di una società pluralistica. Per la Cooperativa sociale Tagesmütter è importante rafforzare ogni bambino nella sua peculiarità e con la propria cultura familiare.

Altri obiettivi sono conoscere diversi modi di vivere e sviluppare una rispettiva empatia. Le linee guida si basano sul pensiero pedagogico della diversità<sup>4</sup> che si pone l'obiettivo di mirare alla parità di diritti per tutte le persone e di promuovere già nella prima infanzia la vita all'interno di una comunità pluralistica.

### 4.3.1 INCLUSIONE DI BAMBINI DIVERSAMENTE ABILI

L'educazione collettiva di bambini con e senza particolari disabilità è un tema principale e allo stesso tempo una grande opportunità per il lavoro pedagogico. La collaborazione interdisciplinare, l'affiancamento attraverso la pedagoga, la stretta collaborazione con le famiglie e una documentazione dettagliata dello sviluppo sono fondamentali per l'assistenza di un bambino diversamente abile all'interno della microstruttura e presso la Tagesmutter. Inoltre, si scelgono precisi materiali ludici e giochi da fare. A seconda della valutazione i bambini hanno diritto ad un accompagnamento ulteriore da parte di personale specializzato. In collaborazione con i genitori e i servizi coinvolti si predispone la seguente documentazione:

- piano educativo individuale;
- documentazione sullo sviluppo per bambini diversamente abili;
- documentazione sui colloqui tenuti a scadenza regolare con lo staff interdisciplinare e relativi allo sviluppo e il benessere del bambino.

## 4.4 AFFIANCAMENTO E CONSULENZA PEDAGOGICI

### CONSULENZA PEDAGOGICA PER LE FAMIGLIE

Per le famiglie esiste la possibilità di usufruire di colloqui individuali di consulenza pedagogica, tra cui:

- colloqui sullo sviluppo;
- consulenza pedagogica.

---

<sup>4</sup> Prengel, 1995

A seconda della situazione il colloquio di consulenza può essere svolto telefonicamente o personalmente. L'offerta è facoltativa, gratuita e soggetta all'obbligo di riservatezza.

Sia presso la Tagesmutter che nella microstruttura i genitori vengono invitati almeno una volta all'anno ad un colloquio sullo sviluppo del bambino.

## CONSULENZA PEDAGOGICA PER LE COLLABORATRICI

Le Tagesmütter e le collaboratrici delle microstrutture vengono continuamente affiancate e consigliate direttamente sul posto da uno staff di pedagogiste. Lo staff di consulenza è attualmente composto da pedagogiste fisse che propongono le seguenti possibilità di consulenza:

- introduzione pedagogica per tutti i nuovi collaboratori;
- accompagnamento pedagogico sul posto;
- accompagnamento pedagogico secondo i bisogni;
- consulenza individuale o secondo i bisogni, anche per telefono;
- colloqui sullo sviluppo;
- supervisione, seminari e workshop;
- riunione mensile del personale pedagogico nella microstruttura;
- incontri informativi pedagogici per le Tagesmütter.

## 4.5 COLLABORAZIONE CON ALTRI SERVIZI

La Cooperativa sociale Tagesmütter rappresenta un servizio integrato in una rete di strutture sociali e educative. In particolare, viene curato lo scambio con i seguenti servizi:

- scuola dell'infanzia (annuale);
- distretto sociale;
- servizio psicologico;
- altre cooperative sociali;
- istituti professionali sociali.

## 5 I SERVIZI

Il compito istituzionale della Cooperativa sociale Tagesmutter, e quindi i suoi obiettivi, sono assistere, educare e istruire bambini fino ai tre anni e affiancare la famiglia offrendo sostegno e consulenza.

Ne deriva una vasta offerta per i bambini e le famiglie:

- servizio di assistenza domiciliare – Tagesmutter Tagesvater;
- microstrutture di assistenza alla prima infanzia;
- formazione per diventare Tagesmutter/Tagesvater;
- formazione continua per le nostre collaboratrici;
- ulteriori servizi di assistenza all'infanzia, ad esempio progetti estivi.

I seguenti servizi vengono svolti al bisogno direttamente o previo accordo:

- vitto;
- cura degli spazi;
- lavanderia;
- lavaggio stoviglie.

### ESIGENZE INDIVIDUALI DEL BAMBINO

Esigenze individuali dei bambini, legate ad esempio a intolleranze alimentari, vengono discusse direttamente con il rispettivo servizio, per soddisfare al meglio le varie necessità.

### I SEGUENTI MATERIALI VENGONO FORNITI DAI GENITORI:

- prodotti per l'igiene preferiti;
- vestiti di ricambio;
- pantofole o calzettini antiscivolo;
- oggetto di transizione e foto dei famigliari;
- alimenti speciali.



## 5.1 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE – TAGESMUTTER/ TAGESVATER

Il servizio di assistenza domiciliare all'infanzia è ai sensi della legge provinciale n. 8/2013 l'attività delle persone che assistono professionalmente nelle proprie abitazioni uno o più bambini e bambine di altre famiglie, di età compresa tra i tre mesi e i tre anni, qualora non frequentino la scuola dell'infanzia. È inoltre prevista anche l'assistenza fino all'ingresso nella scuola primaria, con pieno addebito di tutti i costi. Oltre 90 Tagesmütter dipendenti della Cooperativa sociale Tagesmütter offrono su tutto il territorio provinciale un'assistenza alla prima infanzia di qualità e vicina alle famiglie.

### 5.1.1 LA TAGESMUTTER/ IL TAGESVATER



La Tagesmutter qualificata dispone di un diploma di Tagesmutter, fa parte di una cooperativa sociale ed è quindi iscritta nell'elenco delle Tagesmütter. La formazione per diventare Tagesmutter prevede 460 ore di formazione, di cui 100 ore di tirocinio presso una Tagesmutter e in una microstruttura per l'assistenza alla prima infanzia/asilo nido. La Tagesmutter occupata presso la Cooperativa sociale Tagesmütter svolge inoltre ogni anno 30 ore di aggiornamento professionale e 10 ore di supervisione.



## 5.1.2 AFFIANCAMENTO PEDAGOGICO E ORGANIZZATIVO DELLA TAGESMUTTER

La qualità dell'assistenza viene garantita attraverso diverse misure di consulenza e affiancamento per le collaboratrici.

### AFFIANCAMENTO AMMINISTRATIVO:

- la coordinatrice effettua una visita preventiva per verificare il rispetto dei requisiti di legge e dell'allestimento dei locali a misura di bambino;
- formazione introduttiva da parte della coordinatrice;
- visite annuali della coordinatrice a domicilio;
- incontri di scambio del proprio distretto;
- periodiche udienze della coordinatrice nel comprensorio;
- incontro informativo trimestrale a livello comprensoriale;
- affiancamento organizzativo continuo attraverso l'amministrazione, anche telefonicamente.

### AFFIANCAMENTO PEDAGOGICO:

- formazione introduttiva da parte della pedagoga;
- accompagnamento pedagogico sul posto e secondo i bisogni;
- consulenza pedagogica continua tramite la pedagoga, anche per telefono;
- colloqui sullo sviluppo;
- incontro pedagogico a livello comprensoriale;
- seminari e workshop (10 ore all'anno) e supervisione (10 ore all'anno).

## 5.1.3 I LOCALI

La Tagesmutter offre al proprio domicilio a lattanti e bambini piccoli un'assistenza flessibile e individualizzata in un ambiente familiare. A seconda della dimensione dell'appartamento è

possibile assistere contemporaneamente fino a 5 bambini. L'abitazione corrisponde alle norme di legge e igieniche e offre locali idonei ai bambini che possono essere controllati dalla coordinatrice.

#### 5.1.4 ORARI

Il servizio di assistenza domiciliare viene offerto tutto l'anno, eventualmente anche di domenica e nei giorni festivi. Il contingente minimo di assistenza è di 12 ore a settimana. Gli orari individuali vengono concordati contrattualmente prima dell'inizio del servizio e possono essere variati nel limite delle vigenti disposizioni.

#### 5.1.5 FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza domiciliare viene finanziato ai sensi delle normative provinciali in vigore.

#### 5.1.6 MODALITÀ PER USUFRUIRE DEL SERVIZIO

##### CRITERI DI AMMISSIONE

L'ammissione segue i seguenti criteri:

- la riammissione del bambino/dalla bambina dopo la disdetta del contratto di assistenza per malattia di durata prolungata ai sensi dell'articolo 9, comma 7;
- residenza del bambino nel comune;
- attività lavorativa di entrambi i genitori/del genitore solo;
- problematiche fisiche e/o psichiche certificate riguardanti il bambino da assistere, un fratello/ una sorella oppure un genitore;
- orari di lavoro di ogni genitore:
  1. tempo pieno;
  2. part-time oltre il 50%;
  3. part-time fino al 50% compreso.

È facoltà del Comune stabilire ulteriori criteri di valutazione.

## PROCEDURE DI AMMISSIONE

Le richieste delle famiglie vengono raccolte nel corso dell'anno direttamente dal servizio di coordinamento del rispettivo comprensorio.

La coordinatrice provvede:

- a fornire informazioni e consulenza;
- a consegnare i moduli per l'iscrizione del bambino;
- a fornire aiuto nella compilazione;
- al primo contatto con l'assistente domiciliare (Tagesmutter).

Una commissione costituita dal Comune delibera l'ammissione del bambino secondo i criteri di ammissione. Essa è composta da un rappresentante del Comune, da una rappresentante della Cooperativa sociale Tagesmütter e da altre persone nominate dall'amministrazione comunale. I genitori vengono informati dell'assegnazione del posto telefonicamente dalla Coordinatrice.

Gli orari di assistenza vengono stabiliti contrattualmente da genitori e Cooperativa sociale Tagesmütter.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

### COSTO

Per il servizio di assistenza domiciliare si applica una tariffa oraria. La tariffa minima e massima a carico della famiglia viene stabilita dalla Giunta provinciale.

Le tariffe stabilite si applicano per un massimo di 1920 ore di assistenza all'anno. In caso di superamento delle 1920 ore di assistenza annuali verranno addebitati tutti i costi stabiliti dalla Giunta provinciale, senza alcun diritto ad agevolazioni.

Le tariffe aggiornate sono riportate sul sito della Cooperativa sociale Tagesmütter.

### AGEVOLAZIONI

Le famiglie possono richiedere al distretto sociale competente della Comunità comprensoriale un'agevolazione tariffaria e pagare solamente la tariffa oraria calcolata sulla base della

“situazione economica” della famiglia (ai sensi del decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 30/2000). L’agevolazione spetta per un massimo di 1920 ore di assistenza all’anno e viene ricalcolata annualmente.

## RECESSO

Il contratto di assistenza può essere disdetto durante il mese di prova o nel rispetto del preavviso previsto dal contratto, pari a 30 giorni di calendario.

## CONTATTI

Gli orari di ricevimento e i contatti delle coordinatrici dei singoli comprensori sono riportati sul sito internet della Cooperativa sociale Tagesmütter:

[www.tagesmutter-bz.it](http://www.tagesmutter-bz.it).

## 5.2 LA MICROSTRUTTURA PER LA PRIMA INFANZIA



La Cooperativa sociale Tagesmütter gestisce sul territorio provinciale, in collaborazione con vari comuni e aziende anche microstrutture per la prima infanzia.

La microstruttura per la prima infanzia è un servizio socioeducativo per la prima infanzia, volto a favorirne il benessere e la crescita armoniosa e ad assicurare alle famiglie un adeguato sostegno nei compiti educativi, anche al fine di conciliare al meglio le esigenze lavorative e familiari nel quadro di un completo sistema di sicurezza sociale. Nella microstruttura aziendale vengono assistiti bambini e bambine dall'età di tre mesi fino al compimento del terzo anno di vita, qualora non frequentino la scuola dell'infanzia.

## 5.2.1 LO STAFF

Il nucleo centrale di una microstruttura è formato dalle assistenti all'infanzia e al massimo da un'assistente domiciliare. Un membro dello staff funge inoltre da responsabile della struttura.

L'assistente all'infanzia qualificata ha frequentato con successo un anno di formazione a tempo pieno per diventare operatrice qualificata per l'assistenza alla prima infanzia, con l'obbligo di fare due tirocini in una microstruttura per la prima infanzia o in un asilo nido. Ogni membro dello staff frequenta ogni anno 30 ore di formazione e 10 ore di supervisione. Una Tagesmutter che opera all'interno di una microstruttura deve inoltre assolvere un'ulteriore qualificazione.

Lo staff è inoltre supportato dalle seguenti figure professionali:

- operatrice socioassistenziale per l'assistenza a bambini diversamente abili;
- assistente flessibile (che subentra in caso di assenza di una collaboratrice);
- pedagoga (una volta alla settimana);
- coordinatrice;
- personale addetto alle pulizie;
- cuoca.

## 5.2.2 AFFIANCAMENTO PEDAGOGICO E ORGANIZZATIVO DELLO STAFF

La Cooperativa sociale Tagesmütter sostiene lo staff della microstruttura nell'affiancamento del gruppo con offerte di consulenza.

## AFFIANCAMENTO AMMINISTRATIVO:

- incontro mensile delle responsabili delle microstrutture;
- incontri mensili del team;
- visita mensile da parte della coordinatrice;
- continuo affiancamento organizzativo – anche telefonico - da parte dell'amministrazione.

## AFFIANCAMENTO PEDAGOGICO:

- formazione introduttiva da parte della pedagoga;
- visita settimanale della pedagoga;
- continua consulenza specifica da parte della pedagoga, anche telefonicamente;
- riunione pedagogica mensile dello staff;
- 10 ore di supervisione all'anno e 30 ore di formazione continua all'anno.

### 5.2.3 I LOCALI

A seconda della dimensione dei locali una microstruttura può ospitare contemporaneamente fino a 20 bambini.

In ogni microstruttura si trovano i seguenti locali:

- area ingresso con il guardaroba dei bambini, fasciatoio e bacheca per informazioni;
- locale gioco e movimento con diversi settori e materiali (settori per il gioco simbolico, per le sperimentazioni e le costruzioni, per offerte creative, per travestimenti e movimento, per le coccole e la lettura);
- locale per riposare;
- toilette e lavabi con piccole toilette, lavandino e fasciatoio;
- toilette e spogliatoi per adulti;
- cucina (da tè);
- zona ufficio;
- spazio verde con giochi all'aperto.

I locali vengono puliti ogni giorno dopo l'orario di assistenza.

## 5.2.4 LA CUCINA

Il piano dei menù viene elaborato insieme al servizio dietetico ed è a disposizione dei genitori. In caso di condizioni particolari di salute si può prevedere, previa prescrizione del pediatra, una dieta individuale. Gli alimenti, la loro qualità, l'origine, il trasporto e la somministrazione corrispondono al Regolamento (CE) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004 sull'igiene dei prodotti alimentari. L'autocontrollo viene effettuato secondo parametri UE.

### ORARIO DEI PASTI

Merenda mattutina dalle ore 9.00 alle 9.30;

Pranzo dalle ore 11.30 alle 12.15;

Pasto intermedio nel pomeriggio: al bisogno.

I tempi indicati sono solo orientativi. Viene infatti rispettato il ritmo individuale dei bambini piccoli.

## 5.2.5 ORARI DI ASSISTENZA

La microstruttura offre assistenza in ogni periodo dell'anno; sono escluse le domeniche e le festività. L'orario di apertura va dalle ore 7.00 alle ore 15.00; determinante per l'orario sono le esigenze delle famiglie e la convenzione con il Comune. Gli orari di apertura vengono stabiliti dal Comune. All'interno dell'orario di apertura, la flessibilità di orario d'entrata e di uscita permette di conciliare lavoro e famiglia. Il contingente minimo di ore di assistenza è di 12 ore a settimana. Gli orari individuali vengono stabiliti preventivamente nel contratto e possono essere variati nel limite delle disposizioni vigenti.

## 5.2.6 MODALITÀ PER USUFRUIRE DEL SERVIZIO

### CRITERI DI AMMISSIONE

L'ammissione segue i seguenti criteri:

- la riammissione del bambino/dalla bambina dopo la disdetta del contratto di assistenza per malattia di durata prolungata ai sensi dell'articolo 9, comma 7;

- residenza del bambino nel comune;
- attività lavorativa di entrambi i genitori/del genitore solo;
- problematiche fisiche e/o psichiche certificate riguardanti il bambino da assistere, un fratello/ una sorella oppure un genitore;
- orari di lavoro di ogni genitore:
  1. tempo pieno;
  2. part-time oltre il 50%;
  3. part-time fino al 50% compreso.

È facoltà del Comune stabilire ulteriori criteri di valutazione.

## PROCEDURE DI AMMISSIONE

Le richieste delle famiglie vengono raccolte nel corso dell'anno direttamente dalla responsabile della rispettiva microstruttura.

La responsabile garantisce:

- informazioni e consulenza;
- la modulistica per l'iscrizione del bambino;
- aiuto nella compilazione;
- una visita alla microstruttura.

Una commissione nominata dal Comune effettua l'ammissione del bambino in base ai rispettivi criteri prefissati. La commissione è composta da un rappresentante del Comune, da una rappresentante della Cooperativa sociale Tagesmütter e da altre persone indicate dal Comune. I genitori vengono informati telefonicamente dalla responsabile della microstruttura dell'assegnazione dei posti. Gli orari di assistenza vengono fissati contrattualmente da genitori e Cooperativa sociale Tagesmütter.

## FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO

Le microstrutture per la prima infanzia vengono finanziate ai sensi delle normative provinciali in vigore.



## MODALITÀ DI PAGAMENTO

### COSTI

Per il servizio di assistenza nella microstruttura per la prima infanzia si applica una tariffa oraria. La tariffa minima e massima a carico della famiglia viene stabilita dalla Giunta provinciale.

Le tariffe stabilite si applicano a un massimo di 1.920 ore di assistenza all'anno. In caso di superamento delle 1.920 ore di assistenza annuali verranno addebitati tutti i costi stabiliti dal Comune, senza alcun diritto ad agevolazione.

Per informazioni sulle tariffe delle microstrutture per la prima infanzia rivolgersi al rispettivo Comune o alla microstruttura.

### AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

I genitori possono richiedere al distretto sociale competente della Comunità comprensoriale un'agevolazione tariffaria e pagare solamente la tariffa oraria calcolata sulla base della "situazione economica" della famiglia (ai sensi del decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 30/2000). L'agevolazione spetta fino a un massimo di 1.920 ore di assistenza all'anno e viene ricalcolato annualmente.

## RECESSO

Il contratto di assistenza può essere disdetto nel mese di prova ovv. nel rispetto del periodo di preavviso stabilito nel contratto, pari a 30 giorni di calendario.

## CONTATTI

I contatti delle microstrutture sono riportati sul sito internet della Cooperativa sociale Tagesmütter:

[www.tagesmutter-bz.it](http://www.tagesmutter-bz.it).

## 5.3 ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA ALL'INFANZIA

La Cooperativa sociale Tagesmütter offre, oltre ai servizi organizzati in collaborazione con Comuni e aziende, anche altri servizi di assistenza all'infanzia, ad esempio organizzazione e gestione di progetti estivi per bambini.

### Indicazioni utili - contatti

Vedi capitolo 11.

## 5.4 FORMAZIONE CONTINUA

Oltre alla formazione di Tagesmutter/ Tagesvater la Cooperativa sociale Tagesmütter offre un ampio programma di formazione continua per gli operatori pedagogici.

### 5.4.1 LA FORMAZIONE DI TAGESMUTTER/TAGESVATER

L'attività di Tagesmutter può essere esercitata solamente da chi possiede il diploma di Tagesmutter. Dal 1990 la Cooperativa sociale offre in collaborazione con la Scuola professionale provinciale per le professioni sociali Hannah Arendt la formazione specifica per Tagesmutter.

Il percorso formativo comprende 460 ore di formazione; grazie ai suoi seminari svolti il fine settimana è accessibile anche a donne e uomini lavoratori. Le partecipanti potranno inoltre conoscere aspetti pratici attraverso il tirocinio di 100 ore da effettuare presso una Tagesmutter o una struttura di assistenza all'infanzia.

I requisiti necessari per partecipare sono il diploma di scuola media inferiore, avere compiuto la maggiore età e la motivazione di operare successivamente come Tagesmutter.

### Indicazioni utili - contatti

Vedi capitolo 11.



## 5.4.2 L'OFFERTA DI FORMAZIONE CONTINUA



L'assistenza alla prima infanzia svolge un importante compito educativo che è in continua evoluzione e cambiamento. La frequenza regolare di aggiornamenti professionali rappresenta per la Tagesmutter e l'assistente all'infanzia un'occasione per consolidare dopo la formazione le nozioni di pedagogia infantile, di riflettere sulle esperienze e di ampliare le competenze educative operative.

Un pool interno garantisce alle nostre collaboratrici una vasta offerta di formazione durante tutto l'anno, che comprende ad esempio seminari sulla formazione della personalità e servizi di supervisione, così come corsi sulla pedagogia prescolare, sulla psicologia dell'età evolutiva o sulla creatività: ogni collaboratore e collaboratrice può trovare un tema di suo interesse.

Per tutte le operatrici pedagogiche sono previste 40 ore all'anno di formazione continua.

Oltre ad usufruire dell'offerta interna, le collaboratrici vengono anche incentivate a frequentare seminari organizzati da altre strutture formative. Inoltre, è a disposizione delle collaboratrici una biblioteca di settore sulla pedagogia della prima infanzia.

## 6 GESTIONE DEL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Cooperativa sociale Tagesmütter si impegna a verificare, sviluppare e mantenere alta la Qualità pedagogica e strutturale dell'offerta di assistenza alla prima infanzia attraverso precisi sistemi.

### 6.1 IL SISTEMA DEL QUALITY MANAGEMENT

La Cooperativa sociale Tagesmütter dispone della certificazione ISO 9001:2015. Con questo sistema di qualità essa si impegna a verificare periodicamente i processi dei servizi, al fine di migliorarne la qualità.



### 6.2 RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Sia nel servizio Tagesmutter che nel servizio microstruttura, una volta all'anno viene data alle famiglie la possibilità di esprimere attraverso un questionario anonimo desideri, bisogni, valutazioni, soddisfazione e critica per quanto concerne le condizioni generali e l'offerta pedagogica. I risultati del sondaggio interno annuale effettuato tra le famiglie ci forniscono informazioni sul lavoro pedagogico, dandone conferma oppure fornendo nuovi impulsi e suggerimenti; in questo modo è possibile capire dove esistono ancora opportunità di ottimizzazione.

Oltre al sondaggio interno dei clienti, la Cooperativa Sociale Tagesmütter dal 2016 ha incaricato la società esterna Business Pool ad eseguire un rilevamento del grado di soddisfazione degli utenti delle nostre microstrutture e delle Tagesmütter.

I risultati dei sondaggi vengono consegnati alle famiglie e ai comuni, ovv. considerati nella definizione degli obiettivi della Cooperativa sociale per l'anno successivo.

## 6.3 ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI

La Provincia Autonoma Bolzano-Alto Adige autorizza e accredita le microstrutture per la prima infanzia e il servizio di assistenza domiciliare secondo la legge provinciale 42/2017.

L'accreditamento consiste in una verifica sistematica e tecnica dei servizi per garantirne l'adeguatezza e il continuo miglioramento.

Una Commissione dell'Ufficio famiglia, donna e gioventù verifica i requisiti igienici, di personale, organizzativi e pedagogici richiesti per la gestione dei servizi di assistenza alla prima infanzia.

L'accreditamento è necessario per poter accedere al finanziamento pubblico.

## 7 NORME DI TUTELA

Oltre alle già citate possibilità di comunicazione, si può ricorrere a altre forme di chiarimento, in modo da tutelare al meglio i diritti dei bambini e delle famiglie:

### 7.1 GESTIONE DELLE PROPOSTE E MIGLIORIE

Lei potrà in qualsiasi momento comunicare la propria richiesta per iscritto/telefonicamente/di persona alla sede della Cooperativa sociale Tagesmütter (vedi capitolo 11).

Al bisogno si svolge un colloquio individuale con la direzione e/o la pedagoga della Cooperativa sociale Tagesmütter.

La risposta perverrà entro 4 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.

## 7.2 CONTESTAZIONI GIUDIZIARIE

Questioni giudiziarie possono essere esposte secondo le normative di legge alle autorità competenti.

## 8 OBBLIGHI DEGLI UTENTI

Le persone che usufruiscono di uno dei servizi sono obbligate a:

- attenersi alle regole, alle procedure e agli orari concordati e a comunicare immediatamente eventuali variazioni alle collaboratrici del servizio;
- mostrare disponibilità a collaborare e ad uno scambio aperto e cortese con le collaboratrici del rispettivo servizio;
- contribuire alle spese secondo le disposizioni vigenti.

## 9 COPERTURA ASSICURATIVA

La Cooperativa sociale Tagesmütter dispone di un'assicurazione per la responsabilità civile.

Durante il soggiorno in uno dei servizi di assistenza il bambino è assicurato per la responsabilità civile. La responsabilità nei confronti del bambino viene assunta dal momento di consegna del bambino da parte di una persona con potestà genitoriale alla collaboratrice della Cooperativa sociale. La responsabilità termina quando il bambino viene poi ritirato dalla persona suddetta.

La Cooperativa sociale ha stipulato una polizza di responsabilità civile contro terzi con la società di assicurazione Stimpfl – Bolzano, Via Sernesi 10 (tel. 0471-317300) che copre i seguenti danni:

- danni fisici e materiali al bambino;
- danni causati dai bambini tra di loro;
- danni materiali e fisici contro terzi causati dai bambini;
- danni fisici alla Tagesmutter/assistente all'infanzia.

La collaboratrice della Cooperativa sociale è obbligata a comunicare immediatamente tutti i sinistri all'ufficio della Cooperativa sociale. La Cooperativa sociale provvede alla denuncia del sinistro all'assicurazione.

Il sinistro e la liquidazione vengono trattati dall'assicurazione direttamente con i genitori.

## 10 RINVIO A NORMATIVE DI LEGGE

- Deliberazione della giunta provinciale del 17 maggio 2013, n.8 "Sviluppo e sostegno della famiglia in Alto Adige".
- Deliberazione della giunta provinciale del 21 novembre 2017, n.42 „Nuovi standard qualitativi per l'attività pedagogica nei servizi di assistenza alla prima infanzia“.
- Deliberazione della giunta provinciale del 11 agosto 2000, n. 30 "Regolamento relativo agli interventi di assistenza economica sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali".
- Regolamento (CE) n. 852/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile del 2004 sull'igiene dei prodotti alimentari.
- Normative di sicurezza del lavoro vigenti.
- Decreto legislativo n. 679/2016 sulla privacy.
- Deliberazione della giunta provinciale del 30 luglio 2019, n. 666 „Criteri sul finanziamento dell'assistenza dei servizi di microstruttura e di assistenza domiciliare“.

*Fotografie: Cooperativa sociale Tagesmütter, Fotografi: doc.bz e Cooperativa sociale Tagesmütter.*



## 11 DOVE POSSO RICEVERE INFORMAZIONI GENERALI?

Potrà ottenere informazioni generali sui rispettivi servizi della Cooperativa sociale Tagesmütter presso:

**Cooperativa sociale Tagesmütter**

Piazza del Grano 4  
39100 Bolzano

tel: 0471-982821  
fax: 0471-329528

info@tagesmutter-bz.it  
pec-email: sozialgenossenschaft-tagesmutter@pec.brennercom.net

[www.tagesmutter-bz.it](http://www.tagesmutter-bz.it)

