

CARTA DEI SERVIZI

NUEVA IDEA S.r.l.



Educazione • Innovazione • Partecipazione

INDICE

1. Chi siamo

- 1.1. Missione e visione**
- 1.2. La nostra storia e i nostri valori**
- 1.3. I nostri ambiti di intervento**
- 1.4. La formazione del personale**
- 1.5. La sicurezza dei minori e delle persone**
- 1.6. I nostri numeri**

2. I nostri ambiti di intervento

- 2.1. Servizi educativi e di animazione**
- 2.2. Soggiorni estivi per minori (summer e winter Camp)**
- 2.3. Gestione strutture ricettive e turistiche**
- 2.4. Formazione, consulenza e progettazione pedagogica**
- 2.5. Comunicazione, eventi e promozione culturale**

3. Carta d'identità dei servizi offerti

- 3.1. Destinatari**
- 3.2. Tipologie di attività**
- 3.3. Modalità organizzative**
- 3.4. Risorse umane e professionalità impiegate**
- 3.5. Standard di qualità**

4. Partner e fornitori

5. Focus: Soggiorni di vacanza per minori (Summer Camp – Settimane Bianche)

- 5.1. Finalità educativa**
- 5.2. Sicurezza e benessere**
- 5.3. Organizzazione della giornata**
- 5.4. Educatori e figure professionali**
- 5.5. Protocolli sanitari, inclusione, bisogni speciali**
- 5.6. Il ruolo delle famiglie e in generale degli stakeholder**

6. Le nostre strutture

- 6.1. Localizzazione**
- 6.2. Servizi offerti**
- 6.3. Comfort, sostenibilità e rispetto ambientale degli ospiti**
- 6.4. Accessibilità ed inclusione consapevole**
- 6.5. Sicurezza educativa, sanitaria e organizzativa**
- 6.6. Personale, benessere lavorativo e responsabilità collettiva**
- 6.7. Riqualificazione sostenibile e investimento educativo nel tempo**

7. Partecipazione, trasparenza e accessibilità

- 7.1. Modalità di accesso ai servizi**
- 7.2. Criteri di selezione e iscrizione**
- 7.3. Tariffe e agevolazioni**
- 7.4. Educare alla partecipazione**

8. Qualità, sicurezza e miglioramento continuo

- 8.1. Controllo qualità e customer satisfaction**
- 8.2. Procedure di valutazione interna ed esterna**
- 8.3. Gestione dei reclami, suggerimenti e feedback**
- 8.4. Cura della comunicazione**

9. Tutele, privacy e diritti delle famiglie, dei minori, dei lavoratori, dei clienti

- 9.1. Diritti delle famiglie e dei minori**
- 9.2. Codice etico**
- 9.3. Protezione dei dati personali**
- 9.4. Diritti dei lavoratori e delle lavoratrici**
- 9.5. Tutele per i clienti e i committenti**
- 9.6. Protezione dei dati personali**

10. Contatti e riferimenti operativi

- 10.1. Sedi operative e legali**
- 10.2. Come contattarci**
- 10.3. Orari e modalità di comunicazione**

11. Conclusione

CAPITOLO 1 CHI SIAMO

“Con loro non è mai stato solo un servizio. È stata un’esperienza viva. I bambini sono tornati felici, cresciuti, più autonomi.

Gli educatori erano preparati, empatici, mai improvvisati. Come Comune abbiamo trovato un partner vero, attento, competente.

Non solo organizzatori: veri alleati educativi.

Per noi, come ente, hanno rappresentato una garanzia educativa e una collaborazione umana. ””

Premessa

La nostra **Carta dei Servizi** rappresenta un impegno di trasparenza, partecipazione e qualità. Attraverso questo documento, NUEVA IDEA s.r.l. intende condividere con enti pubblici, famiglie, scuole e utenti le finalità, le modalità operative e gli standard dei propri servizi.

Nasce per:

- *descrivere chi siamo e quali valori guidano le nostre scelte;*
- *illustrare i principali ambiti di intervento;*
- *esplicitare gli impegni di qualità, sicurezza e accessibilità;*
- *promuovere una relazione chiara e consapevole tra l’ente erogatore e i suoi interlocutori.*

Questa Carta non vuole essere solo un atto formale, ma uno strumento di **dialogo e responsabilità condivisa**, volto al miglioramento continuo.

NUEVA IDEA S.r.l. è una società che da oltre vent’anni si occupa di **educazione, animazione e formazione**, promuovendo progetti che mettono al centro il benessere, la crescita e la partecipazione di bambini, ragazzi, famiglie, scuole e comunità.

Nata nel 1998, ha sviluppato un’identità solida e riconoscibile, capace di unire rigore progettuale e creatività educativa, organizzazione e calore umano.

NUEVA IDEA non è solo un ente organizzatore: è un **laboratorio educativo permanente**, dove l’esperienza si intreccia alla ricerca, la relazione incontra la competenza, e ogni servizio nasce da un ascolto reale dei bisogni.

Nel corso degli anni, NUEVA IDEA ha consolidato una rete territoriale che coinvolge decine di Comuni, scuole, enti di formazione, associazioni e realtà turistiche, offrendo servizi di qualità certificata e relazioni di fiducia durature.

1.1 Missione e visione

Crediamo in una società capace di **valorizzare ogni persona**, non solo come destinataria ma come soggetto attivo del proprio percorso.

Per questo, ogni progetto che realizziamo è pensato come **un'esperienza trasformativa**, dove emozioni, relazioni, contesto e corpo sono parte integrante dell'apprendimento.

La nostra visione si basa su una **pedagogia della relazione**, che mette al centro il dialogo, il riconoscimento reciproco e l'intelligenza emotiva.

Nei nostri soggiorni, nelle formazioni, nelle attività per il tempo libero e nella gestione delle strutture ricettive, ogni scelta è orientata a **promuovere crescita, sicurezza e autonomia**.

Utilizziamo strumenti e approcci aggiornati: neuroscienze educative, pedagogia attiva, educazione affettiva, dinamiche di gruppo, lavoro per progetti e responsabilizzazione dei partecipanti.

1.2 La nostra storia e i nostri valori

Le nostre radici affondano in un'idea semplice e rivoluzionaria: **educare è far sentire a casa**. Nel 1998, NUEVA IDEA ha mosso i primi passi nell'ambito dei soggiorni estivi per minori, curando non solo la logistica ma anche la **dimensione educativa profonda**: l'accoglienza, la relazione, l'attenzione alle emozioni.

Con il tempo, questa impostazione si è evoluta fino a diventare un **metodo di lavoro**, riconoscibile, formativo e replicabile.

Abbiamo introdotto percorsi formativi strutturati per educatori e animatori, attività scolastiche integrate, modelli di progettazione per le strutture turistiche a gestione educativa, eventi educativi a forte impatto territoriale.

Oggi NUEVA IDEA è riconosciuta come punto di riferimento per chi cerca **professionalità, empatia e competenza educativa** in contesti scolastici, formativi, ricreativi e istituzionali.

I nostri valori , chiari e condivisi, sono alla base di ogni nostro intervento:

- **Centralità della persona**: ogni bambino, ragazzo, adulto è visto nella sua interezza affettiva, corporea, sociale e cognitiva;
- **Relazione educativa autentica**: ascolto, fiducia, empatia come strumenti primari dell'educare;
- **Creatività e gioco**: come linguaggi privilegiati per accedere all'apprendimento e alla trasformazione;
- **Partecipazione**: ogni contesto è co-costruito, nessuno è solo spettatore;
- **Sicurezza educativa**: protezione fisica, affettiva e organizzativa come prerequisito del benessere;
- **Formazione continua**: ogni operatore è soggetto attivo in un percorso di crescita permanente.

Questi valori non sono affermazioni astratte, ma si traducono in **prassi quotidiane**, osservabili e valutabili in ogni nostra attività.

1.3 I nostri ambiti di intervento

NUEVA IDEA progetta e realizza interventi in diversi ambiti:

- **Organizzazione di soggiorni educativi e summer/winter camp per minori, in Italia e all'estero;**
- **Gestione sostenibile di strutture turistiche e ricettive, con progettazione di ambienti, attività e équipe;**
- **Progettazione e conduzione di interventi scolastici e formativi, in collaborazione con scuole primarie, secondarie e CFP;**
- **Animazione educativa territoriale, laboratori, centri estivi, attività nei quartieri e nelle comunità;**
- **Intrattenimento e organizzazione eventi a carattere educativo e sociale;**
- **Formazione per animatori, coordinatori, docenti, genitori e professionisti, in ambito pedagogico, metodologico e comunicativo;**
- **Animazione educativa con ragazzi speciali, per l'inclusione attiva e reale;**
- **Supporto psicopedagogico e consulenza per enti pubblici e privati, per progettazione, valutazione e gestione educativa.**

Ogni intervento è cucito su misura e parte da un'**analisi concreta dei bisogni** delle persone, dei gruppi, dei territori.

1.4 La formazione del personale

La qualità educativa passa dalle persone.

Per questo NUEVA IDEA investe da sempre in una **formazione continua e attiva** del proprio personale.

Ogni componente delle nostre équipe è:

- selezionato con attenzione su criteri relazionali, esperienziali e motivazionali;
- formato attraverso percorsi strutturati con moduli teorico-pratici, simulazioni, casi studio;
- aggiornato su normative (sicurezza, minori, alimentazione, privacy) e su tematiche psicoeducative;
- supervisionato durante il servizio, con incontri di équipe, restituzioni e strumenti valutativi.

La formazione coinvolge **animatori e animatrici, coordinatori e coordinatrici, educatori e formatrici, personale di supporto e operatori specializzati**.

1.5 La sicurezza dei minori e delle persone

Ogni servizio proposto da NUEVA IDEA prevede **procedure specifiche per la sicurezza fisica, sanitaria, psicologica e relazionale**.

Non si tratta solo di adempimenti normativi, ma di una vera cultura della cura.

Gli aspetti garantiti:

- formazione obbligatoria su **primo soccorso, antincendio, HACCP e gestione delle emergenze**;
- **referenti per la tutela dei minori** con funzioni di osservazione, intervento e prevenzione;
- ambienti verificati e conformi, protocolli chiari per segnalazioni e accompagnamento;
- attenzione alla sicurezza **relazionale** e alla **protezione emotiva** dei bambini e dei ragazzi.

La sicurezza è considerata una **condizione educativa**, non solo un dovere organizzativo.

1.6 I nostri numeri

Ecco alcuni dati che raccontano la nostra esperienza:

Ambito	Dati
Anni di attività	Dal 1998
Minori accolti nei soggiorni	Più di 1500 ogni anno
Comuni, scuole e enti partner	Più di 120
Educatori e animatori formati	Circa 1000
Progetti scolastici e formativi attivati	Più di 100
Strutture turistiche gestite	6 località in 3 regioni
Formazioni erogate	Più di 100 percorsi

CAPITOLO 2. I NOSTRI AMBITI DI INTERVENTO

2.1 Servizi educativi e di animazione

L'animazione educativa, per noi, non è solo un'attività: è un linguaggio. È il modo con cui si può aprire un canale con ogni ragazzo e ragazza, superando barriere culturali, linguistiche, emotive. Animare non significa intrattenere, ma **accendere connessioni**, creare ambienti in cui ogni persona possa sentirsi accolta, valorizzata, rispettata.

I nostri progetti educativi sono costruiti sulla base dei bisogni dei gruppi, con strumenti sempre aggiornati e un'attenta lettura delle dinamiche evolutive dell'età. L'animazione si trasforma così in un **dispositivo educativo potente**, capace di generare fiducia, motivazione, senso di appartenenza. Portiamo il gioco, l'arte, la narrazione e il movimento nei contesti scolastici, nei parchi, nei centri giovanili e nelle piazze, con l'obiettivo di **favorire l'inclusione, la partecipazione attiva e la costruzione di comunità educanti**.

Il nostro personale animativo educativo è costantemente coinvolto in percorsi di formazione e crescita, con spazi di condivisione, supervisione e cura del benessere professionale. Promuoviamo un ambiente di lavoro sereno, equo, sostenibile e attento alla qualità della vita di chi lavora accanto a bambini e ragazzi.

2.2 Soggiorni estivi e invernali per minori

I Summer Camp e le Settimane Bianche che progettiamo e gestiamo sono vere esperienze di crescita integrale. Non si tratta di "vacanze assistite", ma un'opportunità formativa profonda e memorabile.

L'esperienza residenziale favorisce l'autonomia, l'amicizia, il contatto con la natura, la di ambienti educativi temporanei dove ogni dettaglio, dalle attività alla logistica, è pensato per offrire ai bambini e ragazzi un'opp

gestione delle emozioni, la scoperta di nuovi interessi. Ogni giornata è strutturata con **ritmi chiari e coerenti**, alternando gioco libero, esperienze strutturate, tempi di cura, convivialità, scoperta e riflessione.

Gli educatori e le educatrici ricevono una formazione specifica e continua, e lavorano in équipe multidisciplinari capaci di **osservare, ascoltare, guidare** senza imporre, sostengono i gruppi in tutte le fasi del soggiorno e gestiscono eventuali fragilità con competenza ed empatia.

In ogni soggiorno:

- Applichiamo protocolli di accoglienza personalizzati;
- Organizziamo attività differenziate per età e caratteristiche;
- Sviluppiamo vere esperienze di outdoor education, educazione ambientale, cooperazione e consapevolezza emotiva.

Crediamo fortemente che il benessere del personale sia un presupposto per il benessere dei minori: per questo offriamo contratti equi, orari sostenibili, supporto organizzativo e psicopedagogico, affinché ogni animatore e animatrice possa lavorare con serenità, motivazione e riconoscimento.

2.3 Gestione strutture ricettive e turistiche

Uno degli elementi che ci distingue è la **gestione integrata e pedagogica delle strutture ospitanti**. Non ci limitiamo a “usare” gli spazi: li **trasformiamo in ambienti educativi vivi**, dove anche la cucina, la pulizia, l’organizzazione dei tempi diventano occasioni di apprendimento, cura e relazione.

Collaboriamo stabilmente con strutture alberghiere, residenziali e turistiche, co-progettando con loro l’intero assetto del soggiorno. Il nostro staff coordina la presenza educativa, logistica, relazionale ed esperienziale, garantendo **standard elevati di sicurezza, accoglienza e qualità percepita**.

Ogni dettaglio è curato:

- la cucina è organizzata secondo principi di **nutrizione, stagionalità e rispetto culturale**;
- il personale delle pulizie viene formato per **rispettare i ritmi educativi** e operare con efficienza e discrezione;
- l’intera struttura è organizzata per favorire **comfort, autonomia e accessibilità**.

Promuoviamo un’etica del lavoro condivisa con tutte le figure coinvolte – cuochi, addetti alle pulizie, receptionist, manutentori – valorizzando le competenze e garantendo condizioni lavorative eque. Ogni figura è parte integrante del progetto educativo e viene coinvolta nei momenti chiave della gestione.

2.4 Formazione, consulenza e progettazione pedagogica

Offriamo percorsi formativi per **tutte le figure del sistema educativo**: animatori e animatrici, coordinatori, docenti, educatori scolastici, operatori sociali, genitori, dirigenti.

La nostra formazione non è mai frontale: è **attiva, trasformativa, generativa**, basata sull’esperienza, sull’ascolto, sull’autenticità. Ogni proposta nasce dall’analisi dei bisogni reali e si modula in base al contesto. L’obiettivo è sviluppare competenze, riflessività e consapevolezza educativa.

Temi centrali:

- pedagogia della relazione;
- neuroscienze dell'apprendimento;
- comunicazione empatica;
- dinamiche di gruppo;
- gestione dei conflitti e delle diversità.

Accanto alla formazione, offriamo **consulenza pedagogica e progettazione educativa**, collaborando con enti, scuole e servizi per costruire interventi mirati e strutturati.

In ogni percorso formativo, investiamo nella cura delle relazioni di lavoro: supportiamo i formatori e le formatrici con materiali, tutoraggio e occasioni di confronto tra pari, valorizzando le competenze e promuovendo benessere organizzativo.

2.5 Comunicazione, eventi e promozione culturale

Comunicare educazione è parte integrante del nostro agire. Ogni progetto che realizziamo è anche una **narrazione collettiva**, un'occasione per generare cultura e promuovere nuovi immaginari.

Progettiamo e realizziamo:

- eventi pubblici, festival, incontri partecipativi;
- materiali comunicativi coinvolgenti (brochure, video, podcast, social);
- percorsi di **marketing etico e culturale**, per raccontare l'impatto dell'educazione;
- format che fondono teatro, arte, musica, pedagogia.

Ogni evento è progettato per **attivare partecipazione reale**, con una comunicazione empatica, accessibile, autentica. Crediamo che l'educazione debba saper parlare anche al grande pubblico, coinvolgendo le comunità e costruendo immaginari generativi.

Anche nell'ambito della comunicazione e degli eventi, curiamo il benessere delle persone coinvolte: garantiamo riconoscimento professionale, rispetto dei tempi, collaborazione fluida e valorizzazione dei talenti. Una buona comunicazione nasce da una buona relazione.

CAPITOLO 3 - CARTA D'IDENTITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

3.1 Destinatari

I servizi e le attività di Nueva Idea srl si rivolgono a **bambini e bambine, ragazzi e ragazze, famiglie, scuole, enti pubblici e privati**, realtà del Terzo Settore, cooperative, istituzioni educative e turistiche. Il nostro approccio è flessibile e personalizzato: ogni intervento parte da un'attenta analisi dei bisogni delle persone coinvolte.

Ci rivolgiamo in particolare:

- ai minori dai 3 ai 18 anni per attività educative, animate e residenziali (soggiorni, camp, eventi);
- alle famiglie, coinvolte come partner educativi attivi;
- a docenti e professionisti dell'educazione per percorsi formativi e consulenze;
- agli enti pubblici (comuni, scuole, ATS, consorzi, fondazioni) che vogliono attivare servizi educativi, formativi o ricreativi;

- agli enti privati (aziende, associazioni);
- a strutture turistiche e ricettive che cercano una gestione educativa integrata e sostenibile.

Promuoviamo una **pedagogia inclusiva e personalizzata**, capace di accogliere anche situazioni complesse o fragili, con particolare attenzione ai minori con bisogni speciali o provenienti da contesti vulnerabili.

Nel lavoro con i destinatari, poniamo grande cura anche verso il personale: per ogni fascia d'età e servizio attiviamo figure formate, consapevoli, in grado di leggere le esigenze delle persone e lavorare in modo etico, sostenibile e motivante.

3.2 Tipologie di attività

I nostri servizi si articolano in una vasta gamma di attività educative, formative e ricreative, sempre progettate su misura e strutturate in modo professionale:

- **Soggiorni residenziali estivi e invernali per minori:** *Summer & Winter Camp in montagna o al mare, con équipe educativa qualificata, attività strutturate, gestione completa;*
- **Animazione educativa territoriale:** *interventi nei parchi, nelle scuole, nei centri civici, progettati per attivare relazioni e comunità;*
- **Laboratori espressivi, creativi, teatrali, musicali e corporei;**
- **Eventi educativi e culturali:** *feste, festival, momenti pubblici con finalità educative e partecipative;*
- **Formazione e consulenza pedagogica** per animatori, docenti, educatori, genitori;
- **Gestione educativa di strutture ricettive** in collaborazione con enti pubblici e privati.

Ogni attività è pensata come uno **spazio di crescita integrale** per tutte le persone coinvolte. Per questo investiamo anche nella formazione costante del nostro personale operativo, promuovendo una cultura del lavoro educativo fondata sul rispetto, sulla collaborazione e sulla valorizzazione delle competenze.

3.3 Modalità organizzative

Ogni servizio di Nueva Idea nasce da una **progettazione condivisa e flessibile**, che parte dall'ascolto dei bisogni e si struttura in fasi chiare:

1. *Analisi dei bisogni e co-progettazione con enti, scuole, famiglie;*
2. *Definizione di obiettivi educativi, risorse e tempi;*
3. *Pianificazione logistica e organizzativa dettagliata;*
4. *Costituzione dell'équipe operativa e momenti di formazione interna;*
5. *Realizzazione del servizio;*
6. *Monitoraggio in itinere e valutazione finale dell'impatto.*

Gestiamo internamente l'intero ciclo del servizio, assicurando **continuità, qualità e coerenza educativa**. Ogni intervento è supportato da documentazione, comunicazione trasparente con le famiglie e verifiche di gradimento.

Coinvolgiamo il personale in tutte le fasi del processo, con momenti di briefing, debriefing e confronto. Il lavoro educativo richiede cura e corresponsabilità: per questo promuoviamo sempre un'organizzazione del lavoro sostenibile, dialogica e orientata al benessere.

3.4 Risorse umane e professionalità impiegate

Nueva Idea si avvale di **figure altamente qualificate**, con competenze certificate in ambito educativo, psicopedagogico, animativo e gestionale. Ogni servizio è seguito da équipe composta da:

- **educatori e educatrici professionali;**
- **animatori e animatrici formati/e** con percorsi specifici;
- **coordinatori e coordinatrici pedagogici;**
- **esperti/e di laboratorio (arte, teatro, musica, danza, ecc.);**
- **operatori e operatrici socio-sanitari** ove necessario;
- **formatori e formatrici** specializzati in educazione, relazioni, dinamiche di gruppo;
- **personale tecnico-logistico** (cucina, pulizie, accoglienza) sensibilizzato alle finalità educative.

Tutte le figure sono selezionate con attenzione e coinvolte in percorsi di formazione iniziale, tutoraggio, aggiornamento e supervisione pedagogica costante.

Crediamo che **la qualità dei servizi dipenda direttamente dalla qualità del lavoro educativo**: per questo garantiamo contratti regolari, orari coerenti con i ritmi della vita, occasioni di riconoscimento e valorizzazione, anche attraverso la cura delle relazioni interne.

3.5 Standard di qualità

Ci impegniamo a garantire in ogni servizio i seguenti standard di qualità:

- **Chiarezza nei ruoli, nei tempi e nelle comunicazioni;**
- **Sicurezza fisica, educativa ed emotiva** per tutti i partecipanti;
- **Inclusione reale e concreta**, anche per minori con disabilità o fragilità;
- **Elevata qualità educativa**, con obiettivi chiari e progettazione intenzionale;
- **Formazione continua del personale;**
- **Valutazione e miglioramento costante**, tramite strumenti di monitoraggio e ascolto;
- **Attenzione ai dettagli organizzativi**: pasti, igiene, spazi, materiali, ambienti;
- **Collaborazione con le famiglie e con gli enti committenti**, nel rispetto reciproco dei ruoli.

Ogni progetto è sottoposto a **verifiche periodiche di qualità interna ed esterna**, e rientra in un sistema più ampio di miglioramento continuo, coinvolgendo équipe educative, referenti istituzionali e famiglie. Anche gli operatori e operatrici sono parte attiva di questo processo, attraverso strumenti di valutazione e autovalutazione condivisi.

CAPITOLO 4 - PARTNER E FORNITORI

Collaborazioni fondate su valori condivisi e corresponsabilità educativa

Nueva Idea srl si avvale di una rete selezionata di **partner e fornitori** che operano in ambito artistico, educativo, logistico e ricettivo, contribuendo attivamente alla realizzazione dei nostri servizi. Ogni collaborazione è fondata su un **patto etico e professionale**, costruito attraverso la **condivisione integrale della nostra Carta dei Servizi, dei nostri valori educativi e del nostro metodo operativo**.

Non ci limitiamo ad affidare servizi: **non “diamo fuori”, ma accompagniamo, monitoriamo, guidiamo.**

Anche quando le attività vengono svolte da fornitori o realtà partner, Nueva Idea è **sempre presente**, con figure di coordinamento educativo-organizzativo che:

- garantiscono la coerenza metodologica con il nostro approccio;
- verificano la qualità dei servizi erogati;
- accompagnano il personale esterno in un percorso di allineamento e formazione continua;
- raccolgono feedback dagli utenti e propongono miglioramenti concreti.

Collaboriamo con:

- **artisti, formatori, musicisti e teatranti**, che integrano linguaggi espressivi e creativi nei nostri percorsi educativi;
- **aziende e cooperative** per la gestione delle strutture ricettive, attente al benessere e alla sicurezza degli ospiti;
- **servizi di ristorazione**, selezionati per la qualità dei pasti, la capacità di rispondere a bisogni alimentari specifici, e l'attenzione al momento del pasto come occasione educativa;
- **ditte di pulizie e manutenzione**, coinvolte nel garantire ambienti sani, accoglienti e rispettosi della dignità di chi li abita;
- **realtà associative locali**, che collaborano con noi nella realizzazione di eventi, laboratori e attività territoriali.

In ogni progetto, i fornitori vengono **coinvolti fin dalla fase di progettazione** e ricevono un'adeguata documentazione metodologica e formativa. Firmando la nostra **Carta dei Servizi**, accettano non solo un contratto operativo, ma una **visione educativa integrata**.

Siamo convinti che **ogni gesto, ogni servizio, ogni interazione abbia valore educativo**, anche quelli apparentemente più tecnici o marginali. Per questo:

- promuoviamo la formazione del personale di cucina, pulizia, accoglienza e manutenzione affinché comprenda il proprio ruolo educativo nel contesto;
- offriamo momenti di confronto, condivisione e valutazione comune;
- attiviamo processi di miglioramento continuo con strumenti di ascolto e feedback.

Questa scelta metodologica non è solo etica, ma strategica: ci consente di **costruire contesti coerenti**, in cui chi educa, chi accoglie, chi cucina, chi pulisce e chi anima, **fa parte di un'unica squadra** che lavora nella stessa direzione: il benessere e la crescita delle persone, in particolare dei bambini, delle bambine e dei ragazzi e ragazze che partecipano ai nostri progetti.

CAPITOLO 5 - FOCUS: SOGGIORNI DI VACANZA PER MINORI – SUMMER CAMP E SETTIMANE BIANCHE

Esperienze educative che lasciano il segno

5.1 Finalità educativa

I soggiorni di vacanza organizzati da Nueva Idea non sono semplici vacanze: sono **esperienze trasformative** che uniscono il divertimento alla crescita personale, la socialità al rispetto, il gioco alla cura delle relazioni. Ogni Summer Camp e ogni Settimana Bianca nascono da una progettazione

pedagogica precisa, basata su **obiettivi educativi trasversali**: promuovere l'autonomia, stimolare le competenze emotive e sociali, valorizzare le differenze, allenare la cooperazione, far emergere i talenti.

La vacanza, intesa come **tempo sospeso e generativo**, diventa un'occasione privilegiata per sperimentare la libertà nella sicurezza, l'espressività senza giudizio, l'avventura dentro cornici strutturate. Tutte le attività sono pensate per **integrare corpo, emozione, pensiero, relazione**, secondo un approccio psicopedagogico coerente con le neuroscienze dell'apprendimento e del comportamento.

Ogni scelta (dal gioco al menù, dal tempo libero alla buonanotte) è orientata alla **costruzione di un ambiente educativo autentico**, in cui ogni ragazzo e ogni ragazza possa sentirsi accolto, riconosciuto, valorizzato.

5.2 Sicurezza e benessere

La sicurezza nei soggiorni è per noi **un diritto non negoziabile**. Ogni struttura viene verificata con sopralluoghi tecnici ed educativi. Ogni persona che lavora con noi – dagli educatori agli addetti in cucina – viene selezionata, formata e monitorata. I protocolli sanitari, le procedure di emergenza, i sistemi di sorveglianza e accompagnamento sono aggiornati e condivisi con le famiglie.

Ma parliamo anche di **sicurezza emotiva e relazionale**. Garantire un ambiente sano significa creare un clima senza violenze, derisioni, esclusioni. Significa allenare lo sguardo degli adulti a cogliere i segnali di malessere, i bisogni inespressi, le fatiche individuali. Significa **prendersi cura dei legami**. Per questo prevediamo la presenza costante di figure di coordinamento psicopedagogico e uno staff altamente motivato.

5.3 Organizzazione della giornata

Le giornate nei soggiorni Nueva Idea seguono un ritmo pensato per **equilibrare attivazione e riposo**, gioco libero e attività strutturate, socialità e momenti individuali. Le routine educative sono chiare, riconoscibili e rassicuranti, ma sempre **flessibili e adattabili ai bisogni dei gruppi**. Ogni giornata si apre con un momento collettivo (il “buongiorno educativo”), seguito da attività a piccoli gruppi, laboratori, giochi, escursioni o momenti esperienziali. I pasti sono vissuti come **occasioni di educazione relazionale e affettiva**, e la sera si conclude con attività calme, rituali simbolici, narrazioni o giochi di gruppo.

Ogni elemento del tempo viene progettato in modo che **la quotidianità diventi occasione educativa**. Anche i tempi vuoti – se gestiti con cura – insegnano a stare, a scegliere, a convivere.

5.4 Educatori e figure professionali

Gli educatori e le educatrici dei nostri soggiorni sono **professionisti/e dell'educazione e dell'animazione educativa**. Vengono selezionati tramite un processo strutturato che valuta: competenze relazionali, capacità di lettura dei bisogni, attitudine alla cura, empatia, capacità di lavorare in team, esperienza con minori.

Ogni equipe è affiancata da:

- un/una responsabile, coordinatore/trice con formazione specifica e ruolo di guida;

- operatori/trici di cucina, pulizia, reception e logistica formati anche sugli aspetti educativi del loro ruolo;
- un supporto psicopedagogico sempre disponibile per gestire situazioni complesse, bisogni speciali, accompagnamento emotivo.

Il lavoro d'équipe è continuo e strutturato: riunioni quotidiane, osservazioni condivise, strumenti di monitoraggio e verifica, confronto con le famiglie.

5.5 Protocolli sanitari, inclusione, bisogni speciali

Ogni soggiorno rispetta e aggiorna i protocolli sanitari nazionali e regionali, e viene dotato di:

- un presidio medico/infermieristico o collegamento con la guardia medica locale;
- referenti formati al primo soccorso e alla somministrazione farmaci;
- moduli personalizzati per segnalare allergie, terapie, bisogni specifici.

I soggiorni sono progettati per **essere inclusivi**. Accogliamo con attenzione:

- bambini e ragazzi con disabilità o bisogni educativi speciali;
- minori stranieri;
- situazioni familiari fragili o complesse.

Per ogni situazione viene attivata una **progettazione educativa individualizzata**, in dialogo con la famiglia e i servizi.

5.6 Il ruolo delle famiglie e in generale degli stakeholder

Le famiglie e gli stakeholder non sono “clienti”, ma **alleate educative**. Durante l’iscrizione e nei colloqui pre-partenza raccogliamo aspettative, preoccupazioni, informazioni utili. Durante il soggiorno garantiamo:

- una comunicazione chiara, empatica e trasparente;
- canali diretti con il coordinatore/trice;
- aggiornamenti fotografici e narrativi attraverso spazi sicuri;
- restituzioni finali sul percorso svolto dai minori.

Crediamo nella costruzione di un **patto educativo temporaneo**, ma significativo. Una vera “comunità educante temporanea” dove adulti e ragazzi condividono uno sguardo sul mondo.

CAPITOLO 6 - LE NOSTRE STRUTTURE

Spazi accoglienti, sicuri ed etici: per persone, comunità e territori

6.1 Localizzazione

Nueva Idea seleziona ogni sede con attenzione, scegliendo contesti naturali rigeneranti (montagna, mare, collina) inseriti in comunità locali attive e sostenibili. Ogni struttura è visitata con sopralluoghi integrali che valutano:

- la qualità ambientale (aria, silenzio, paesaggio);
- l’integrazione con il territorio (rispetto e valorizzazione del contesto locale);
- la tolleranza al sovraffollamento o all’impatto sociale.

In nessun caso collaboriamo con strutture che operano in modo speculativo o che non garantiscono standard ambientali e umani adeguati. Il territorio è parte integrante del progetto educativo, e ogni sede diventa uno spazio di apprendimento allargato, dove il rispetto per l'ambiente si coniuga al benessere psicofisico dei partecipanti. Ci impegniamo a costruire una rete sostenibile tra strutture, enti locali e famiglie, facendo delle sedi operative un punto di incontro tra natura, cultura e educazione attiva. Ogni spazio, ogni paesaggio, ogni comunità è parte della nostra visione educativa.

6.2 Servizi offerti

Le strutture prevedono:

- camere funzionali e rispettose della privacy;
- sale attrezzate per laboratori, con materiali riciclabili e duraturi;
- mense organizzate su menu salutisti, stagionali, e a basso impatto ambiente;
- spazi esterni curati, accessibili e sfruttati con rispetto dell'ecosistema;
- servizi igienici efficienti, dotati di sistemi di risparmio idrico ed energetico;
- aree di inclusione e relax sensoriale, accessibili a tutti.

Ma ciò che più conta è **il modello gestionale**: la cucina interna, ad esempio, non è solo produzione alimentare ma momento educativo che rispetta i tempi, i ritmi e i bisogni di bambini, ragazzi e lavoratori. Le pulizie sono svolte con prodotti ecologici e in orari non invasivi per le attività. Ogni servizio tecnico è pensato come **parte di un sistema che si prende cura della persona**. Il personale è formato per leggere e rispettare le esigenze degli ospiti, non solo eseguire mansioni. Il comfort nasce dalla relazione tra ambiente, servizio e attenzione educativa.

6.3 Comfort, sostenibilità e rispetto ambientale degli ospiti

Il comfort è pensato nell'ottica del **rispetto ambientale e del benessere umano**. Per i partecipanti significa:

- vivere ambienti sani, puliti e ben climatizzati;
- essere immersi in contesti naturali in cui si apprende la cura per l'ambiente;
- partecipare ad azioni concrete di sostenibilità (raccolta differenziata, riduzione sprechi, promozione del km zero).

Le strutture non sono “alberghi per vacanze” ma **luoghi di vita educativa**: ogni spazio, ogni gesto, ogni consumo è occasione per trasmettere rispetto, collaborazione, sobrietà e consapevolezza ecologica. I minori imparano che la qualità non è il lusso, ma la cura. Anche le famiglie, nei loro contatti con gli ambienti, vengono accompagnate a riflettere su un uso più attento e condiviso degli spazi collettivi. La sostenibilità diventa stile educativo e modello relazionale, e gli ospiti diventano parte attiva di questo ecosistema.

6.4 Accessibilità ed inclusione consapevole

Garantiamo accessibilità fisica, sensoriale, relazionale e pedagogica, affermando il principio che **tutti gli ospiti hanno diritto a essere accolti e rispettati**.

Ogni spazio e ogni attività è progettato per essere inclusivo, evitando barriere materiali e culturali. Promuoviamo la formazione del personale su linguaggi non discriminatori, sull'accoglienza

culturale e sulla comunicazione empatica.

Rispettiamo le diversità dei minori, delle famiglie e dei lavoratori, costruendo contesti sereni, consapevoli e legati al rispetto reciproco.

Inoltre, adattiamo i nostri ambienti anche per chi ha fragilità temporanee (ad es. infortuni, stanchezza, stress) o condizioni personali particolari (malattie, allergie, fobie, ipersensibilità). L'accessibilità è anche psicologica: ognuno deve poter vivere le attività e gli spazi con serenità, senza forzature. L'ambiente è un "terzo educatore" e come tale deve essere alleato e mai ostile. In questa visione, anche il personale viene sensibilizzato a una cultura dell'inclusione attiva e concreta.

6.5 Sicurezza educativa, sanitaria e organizzativa

La sicurezza dei partecipanti è una priorità assoluta, gestita con rigore e responsabilità.

Oltre ai protocolli interni (salute, emergenze, fughe, incidenti), ci impegniamo anche per la **sicurezza del territorio e degli ospiti**, monitorando l'uso sostenibile delle risorse e la convivenza serena con il contesto abitato.

Formiamo ogni persona presente – ospite o lavoratore – all'uso corretto degli ambienti, degli impianti e degli spazi condivisi, favorendo buone pratiche ambientali e relazionali.

Il concetto di sicurezza si estende alla **sfera emotiva e relazionale**: ambienti troppo affollati, spazi rumorosi, materiali deteriorati o inadeguati possono generare disagi profondi nei bambini. La sicurezza è quindi anche educativa: promuoviamo ambienti "contenitivi" in senso pedagogico, in cui la persona si sente riconosciuta e protetta. Anche i protocolli igienico-sanitari sono vissuti non come obbligo, ma come cura collettiva. Ogni intervento tecnico (impianti, manutenzioni, revisioni) è affiancato da uno sguardo educativo.

6.6 Personale, benessere lavorativo e responsabilità collettiva

Ogni figura che opera all'interno delle nostre strutture – educatori, cuochi, pulizie, manutentori, receptionist – è coinvolta in un **patto etico educativo**: si assume responsabilità nei confronti delle persone, dell'ambiente e della comunità.

Promuoviamo:

- contratti regolari e orari sostenibili;
- momenti di formazione condivisa su sostenibilità ed etica;
- supporto psicologico e organizzativo;
- cultura della comunicazione aperta e del lavoro di squadra.

Valorizziamo la continuità del personale, perché i volti familiari generano fiducia nei ragazzi e negli ospiti. Investiamo nella **formazione tecnica ma anche valoriale**, perché ogni gesto operativo ha conseguenze educative. Le nostre strutture non sono solo "gestite", ma vissute da persone che si sentono parte di un progetto collettivo. Questo senso di appartenenza si riflette in una cura profonda degli ambienti, delle relazioni, della qualità dei servizi. Dove c'è dignità del lavoro, c'è anche qualità educativa.

6.7 Riqualificazione sostenibile e investimento educativo nel tempo

Non ci limitiamo a “utilizzare” strutture già esistenti: molte delle sedi operative che oggi accolgono i nostri progetti sono frutto di un lavoro di **riqualificazione e rigenerazione sostenibile**. Nueva Idea, infatti, seleziona anche strutture che necessitano di adeguamenti significativi, e in accordo con i proprietari e le comunità locali, avvia percorsi di **restyling, rinnovamento funzionale e ambientale**, nel pieno rispetto della storia dei luoghi e della loro vocazione.

Questo significa:

- migliorare l'accessibilità per tutte le persone, anche con disabilità temporanee o permanenti;
- riorganizzare gli spazi per renderli più vivibili, educativi e accoglienti;
- sostituire arredi obsoleti con materiali ecologici, resistenti, funzionali e piacevoli;
- rendere più efficiente l'impiantistica, riducendo gli sprechi energetici;
- valorizzare gli spazi esterni con cura del verde, orti didattici, zone relax, percorsi sensoriali.

Ogni intervento edilizio o organizzativo è guidato da una **visione educativa**: una struttura bella, pulita, armoniosa e sostenibile **educa alla bellezza, al rispetto, alla cura reciproca**.

In questo modo, le strutture diventano veri “contenitori educativi trasformativi”, capaci di generare benessere per chi le vive e un impatto positivo sul territorio.

La nostra presenza non è mai temporanea o passiva: **ci assumiamo responsabilità dirette** nel costruire ambienti migliori, più rispettosi dell'ambiente, delle persone e delle relazioni.

Investire nelle strutture significa per noi **investire nei processi educativi**, nei legami con il territorio e nella qualità della vita delle comunità che le abitano.

CAPITOLO 7 - PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ

Servizi chiari, accessibili e costruiti con le persone

7.1 Modalità di accesso ai servizi

Tutti i servizi offerti da Nueva Idea sono pensati per essere **facilmente accessibili e comprensibili**, sia nella fase informativa, sia nella fase organizzativa. Le famiglie, le scuole, gli enti pubblici o privati che desiderano attivare collaborazioni o iscrivere minori ai nostri progetti possono contattarci:

- tramite il sito internet ufficiale (www.nuevaidea.it);
- via mail o telefono con le nostre sedi operative;
- attraverso eventi di presentazione, fiere, open day e incontri pubblici.

Le **schede informative dei progetti**, i moduli di iscrizione, le condizioni contrattuali e le policy educative sono redatte in modo chiaro, sintetico e inclusivo.

Tutti i nostri servizi sono **accessibili a persone con disabilità**, anche nelle fasi di richiesta, partecipazione e comunicazione.

7.2 Criteri di selezione e iscrizione

L'accesso ai nostri servizi avviene secondo **criteri trasparenti, esplicativi e comunicati con chiarezza**.

Nel caso di progetti a numero chiuso, vengono rispettati criteri prioritari legati a:

- data di iscrizione;
- necessità educative specifiche;
- continuità educativa con progetti precedenti.

In caso di liste d'attesa, vengono sempre comunicati i tempi, le possibilità alternative e il diritto a ricevere supporto nella ricerca di soluzioni educative simili.

Particolare attenzione viene riservata alle **famiglie in situazioni di fragilità sociale o economica**, che possono contare su percorsi personalizzati di accesso, mediazione o accompagnamento.

Ogni minore è accolto come **persona unica**, con il diritto a una proposta educativa adatta a lui o lei. La fase di iscrizione è anche **occasione di ascolto e conoscenza reciproca**, per garantire coerenza tra attese e offerta.

7.3 Tariffe e agevolazioni

Le tariffe applicate da Nueva Idea sono sempre comunicate in modo **chiaro, anticipato e senza costi nascosti**. I costi includono tutti i servizi previsti dal progetto (educatori, vitto, materiali, assicurazioni, attività, spostamenti, ecc.), tranne eventuali extra volontari dichiarati prima dell'adesione.

Promuoviamo una **politica etica di accessibilità economica**, attraverso:

- agevolazioni per famiglie numerose;
- riduzioni per partecipazioni plurime (fratelli/sorelle);
- convenzioni con enti pubblici e privati;
- piani di pagamento personalizzati.

In ogni sede è attivo un **sistema di ascolto delle difficoltà economiche**, per costruire soluzioni personalizzate nel rispetto della dignità e della privacy delle famiglie.

L'accesso ai servizi non deve mai diventare motivo di esclusione sociale: per noi, **inclusione e giustizia educativa** passano anche dalla sostenibilità economica.

7.4 Educare alla partecipazione

Partecipazione non è solo iscriversi a un servizio, ma **diventare parte attiva** di un progetto educativo.

Le famiglie, i minori e gli enti partner sono coinvolti in:

- momenti di restituzione e confronto sui percorsi educativi;
- osservazioni condivise e documentazione pedagogica;
- iniziative di co-progettazione e miglioramento;
- sondaggi periodici sulla qualità percepita.

Crediamo che ogni progetto educativo efficace si basi su un **patto di corresponsabilità**, in cui educatori, genitori e ragazzi condividono un cammino, e non solo un calendario.

Ogni servizio offerto è costruito per essere **trasparente, co-partecipato e migliorabile**, anche grazie ai feedback di chi lo vive.

CAPITOLO 8 - QUALITÀ, SICUREZZA E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Un impegno quotidiano per crescere, proteggere e migliorare insieme

8.1 Controllo qualità e customer satisfaction

La qualità dei servizi offerti da Nueva Idea è frutto di un lavoro quotidiano di cura, verifica e ascolto. Ogni attività viene monitorata attraverso strumenti strutturati: check-list giornaliere su ambienti, vitto, pulizia, accoglienza; osservazioni educative; supervisioni settimanali; e rilevazioni sistematiche della soddisfazione.

Utilizziamo **Customer Satisfaction Survey** digitali e cartacei, brevi e accessibili, per raccogliere dati sulle percezioni delle famiglie, dei ragazzi e degli enti partner. Le domande esplorano sicurezza, relazioni, efficacia educativa, pulizia, qualità dei pasti, risposte ai bisogni.

I dati raccolti vengono **rielaborati e condivisi** con il team. Ma soprattutto, ogni segnalazione, suggerimento o ringraziamento ricevuto tramite WhatsApp, telefono o mail **viene seguito da una chiamata diretta di confronto** da parte di un responsabile. Questo passaggio è per noi cruciale: ascoltiamo a voce, entriamo in relazione, approfondiamo quanto emerso, **non ci limitiamo a leggere un modulo**.

A seguito dei feedback, le équipe e i referenti si riuniscono per **rivedere le procedure operative, migliorare l'organizzazione, introdurre nuove soluzioni**. Ogni rilievo è un'occasione per fare meglio, non per difendersi. La qualità, per noi, è un processo umano, partecipato, dinamico.

8.2 Procedure di valutazione interna ed esterna

Adottiamo un sistema integrato di valutazione educativa, logistica e relazionale. Le **autovalutazioni settimanali** del team, le **verifiche incrociate** tra coordinatori e le supervisioni pedagogiche ci permettono di analizzare ciò che accade nei nostri servizi con uno sguardo riflessivo.

Quando lavoriamo con enti pubblici, scuole o fondazioni, attiviamo anche **valutazioni esterne** con esperti, per garantire imparzialità e rigore.

Dopo ogni stagione o progetto, organizziamo momenti di **sintesi e debriefing**, in cui tutto il personale, educativo e tecnico, partecipa alla lettura degli esiti emersi: i modelli, le procedure, le criticità vengono aggiornati costantemente. La nostra organizzazione **non è mai rigida**, ma si evolve in risposta al reale, grazie a uno stile di **ricerca-azione permanente**.

8.3 Gestione dei reclami, suggerimenti e feedback

Per noi, ogni segnalazione è **una forma di fiducia e coinvolgimento**. Le famiglie, gli enti e i ragazzi possono contattarci tramite:

- moduli online e cartacei,
- canali WhatsApp e telefono,
- sportelli informativi durante i progetti e i soggiorni.

Ogni comunicazione viene **ascoltata, registrata e analizzata** entro tempistiche chiare. Ma soprattutto: a **ogni segnalazione segue sempre una telefonata diretta** con la persona coinvolta, per capire meglio la situazione, ricostruire il contesto e condividere possibili soluzioni. Questo passaggio evita distorsioni e favorisce la fiducia reciproca.

Le informazioni ricevute non restano isolate: i responsabili e le équipe si incontrano, confrontano le prassi, discutono nuovi assetti. In questo modo, il feedback non è “gestito”, ma **trasformato in cambiamento concreto**, rivedendo standard e modalità operative.

8.4 Cura della comunicazione

Ogni nostro collaboratore e collaboratrice riceve una **formazione specifica sulla comunicazione empatica ed educativa**. Crediamo che una buona comunicazione sia il primo strumento di protezione, accoglienza e inclusione. Nei rapporti con le famiglie, curiamo:

- **ascolto attivo**: non solo rispondere, ma comprendere i bisogni sotτesi;
- **chiarezza informativa**: rendere i contenuti accessibili, trasparenti e completi;
- **coerenza relazionale**: ogni persona è responsabile di costruire fiducia con chi si affida a noi.

Durante i soggiorni e i progetti, le comunicazioni avvengono con toni **umani, caldi e rispettosi**, anche quando si affrontano situazioni delicate. Formiamo il personale per **accogliere emozioni, sostenere dubbi e trovare risposte condivise**, anche in contesti complessi o con famiglie fragili. Nel nostro lavoro, **la qualità passa dalle parole**: è attraverso la comunicazione che si costruisce il senso dell'esperienza educativa.

CAPITOLO 9 - Tutele, privacy e diritti delle famiglie, dei minori, dei lavoratori, dei clienti

9.1 Diritti delle famiglie e dei minori

Nel cuore del nostro agire ci sono sempre loro: **i bambini, le bambine, i ragazzi e le ragazze**, e con loro le famiglie che si affidano a noi.

Crediamo che l'educazione sia un patto di fiducia, e che ogni minore abbia diritto a:

- *un ambiente sicuro e sereno*,
- *relazioni affettive sane*,
- *esperienze educative di qualità*.

Le famiglie hanno il diritto di ricevere **informazioni chiare e puntuali**, di partecipare attivamente al progetto educativo, di essere coinvolte nei momenti di confronto. Ogni comunicazione – prima, durante e dopo l'attività – è pensata per **valorizzare la corresponsabilità educativa**.

Ascoltiamo le emozioni, le preoccupazioni e le proposte dei genitori, perché sappiamo che da lì passa una parte fondamentale della fiducia.

Per noi, tutelare i diritti dei minori significa anche riconoscere il loro **punto di vista**, accogliere la loro voce e costruire spazi dove possano sentirsi protagonisti. Promuoviamo **educazione alla cittadinanza attiva** e al rispetto reciproco, dentro e fuori i contesti formativi.

9.2 Codice etico

Il nostro codice etico non è solo un insieme di regole, ma un **patto valoriale** tra tutte le persone che lavorano e collaborano con Nueva Idea.

Ogni educatore, animatore, operatore, fornitore e partner condivide principi fondamentali come:

- rispetto assoluto della persona,
- rifiuto di ogni discriminazione o pregiudizio,
- attenzione empatica ai bisogni educativi e relazionali,
- responsabilità nell'uso della parola, dell'azione e dell'esempio.

Il codice etico è parte integrante del percorso formativo di chi lavora con noi. Lo leggiamo, lo firmiamo, lo discutiamo. Viene ripreso nei momenti di verifica, nei briefing pedagogici e nei colloqui di gruppo.

Rappresenta la garanzia che ogni bambino, ragazzo o famiglia incontrerà **un adulto credibile, rispettoso, preparato e accogliente**.

Anche i nostri fornitori, partner e collaboratori esterni vengono selezionati **in base alla coerenza con questi valori**: non esternalizziamo senza presidiare, ma costruiamo relazioni solide, condivise, responsabili.

9.3 Diritti dei lavoratori e delle lavoratrici

Tutelare i diritti dei minori significa anche prendersi cura **delle persone adulte** che ogni giorno rendono possibile il nostro progetto.

I nostri lavoratori e lavoratrici – educatori, animatori, coordinatori, formatori, operatori di cucina, pulizie, trasporti – sono **pilastri del nostro servizio**.

Per questo:

- garantiamo **contratti chiari, trasparenti, rispettosi delle normative e della dignità del lavoro**;
- offriamo **formazione continua**, tutoraggio, spazi di ascolto e supervisione;
- promuoviamo **equilibrio tra tempi di lavoro e tempi di vita**, flessibilità e attenzione ai bisogni personali;
- valorizziamo le competenze, premiamo la responsabilità e investiamo nella crescita professionale.

Crediamo che un'organizzazione sana sia quella che **non sfrutta**, ma che si prende cura. Per questo ogni équipe è accompagnata da responsabili che ne seguono il percorso, ascoltano i bisogni e supportano le criticità. Il benessere di chi lavora è condizione necessaria per **offrire esperienze educative autentiche e di qualità**.

9.4 Tutele per i clienti e i committenti

I nostri clienti e committenti – famiglie, scuole, amministrazioni, enti pubblici e privati – **non sono semplici acquirenti di un servizio, ma partner attivi** in un progetto comune.

Per questo assicuriamo:

- **trasparenza totale** nelle proposte, nei preventivi, nei contratti;
- **presenza costante** di un referente di progetto, prima, durante e dopo l'erogazione del servizio;
- **monitoraggio condiviso**, con report, feedback, riunioni e incontri per verificare efficacia e gradimento;
- **flessibilità e adattabilità** ai bisogni specifici del contesto;
- **pronta gestione di eventuali criticità**, sempre con uno stile empatico, tempestivo e responsabile.

Siamo sempre presenti nei servizi, anche quando affidati a collaboratori esterni: **monitoriamo, orientiamo, accompagniamo**, con un modello gestionale che punta alla qualità, non alla delega. Il nostro obiettivo è costruire **relazioni durature e affidabili**, basate sulla fiducia reciproca e sull'efficacia educativa.

9.5 Protezione dei dati personali

I dati personali, sanitari ed educativi delle persone coinvolte nei nostri servizi vengono trattati nel pieno rispetto del **Regolamento Europeo 679/2016**, noto anche come GDPR (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati).

Garantiamo:

- **informative chiare e accessibili** per le famiglie e i lavoratori;
- **raccolta dati solo per finalità strettamente necessarie**;
- **archiviazione sicura** e accesso controllato ai soli responsabili autorizzati;
- **consenso informato** per l'uso di immagini, video e dati sensibili;
- **possibilità di modifica, rettifica o cancellazione** su richiesta del titolare del dato.

La protezione dei dati non è solo un obbligo normativo, ma una **pratica educativa di rispetto e discrezione**, coerente con i nostri valori. Ogni nostro strumento digitale, ogni comunicazione, ogni archivio è gestito con cura, responsabilità e trasparenza.

CAPITOLO 10 - Contatti e riferimenti operativi

10.1 Sedi operative e legali

Nueva Idea S.r.l. opera su tutto il territorio nazionale con una rete organizzativa flessibile e ben strutturata.

Le nostre sedi rappresentano i punti nevralgici della progettazione, della gestione operativa e della relazione con enti, famiglie, scuole, territori.

- **Sede legale:**
Via Treviso, 36 cap. 10144 Torino (TO)

Qui ha sede l'amministrazione, la direzione generale e la segreteria legale

- **Sede operativa principale:**

Via Ettore Vacchieri, 7 cap. 10093 Collegno (TO)

Coordinamento progetti scolastici, formazione, selezione, logistica educativa, progettazione didattica, gestione staff e contatti con enti e privati.

- **Sede territoriale di montagna:**

Via Valeriana, 18 cap. 25040 Corteno Golgi (BS)

Presidio operativo per l'organizzazione logistica dei soggiorni di vacanza estivi e invernali, coordinamento strutture, rapporti con il territorio e gestione delle attività in loco.

In tutte le sedi si garantisce **presenza attiva del personale responsabile, continuità operativa annuale e rispetto degli standard di qualità** che guidano ogni nostra azione educativa e organizzativa.

10.2 Come contattarci

Riteniamo che una **comunicazione efficace, diretta e accessibile** sia alla base di un servizio educativo di qualità. Per questo abbiamo attivato molteplici canali, affinché ogni persona – genitore, educatore, partner o ente – possa trovare risposte tempestive, empatiche e puntuali.

Contatti generali:

- **Email:** info@nuevaidea.it
- **PEC:** nuevaidea@pec.it
- **Telefono sede centrale:** 011 781496
- **WhatsApp attivo durante i progetti** per aggiornamenti e urgenze: 3519980693

Contatti diretti con i responsabili aziendali, di progetto e struttura:

Durante i periodi di attività (campi estivi, scolastici, percorsi educativi), **forniamo sempre i numeri dei responsabili direttamente coinvolti**, garantendo un contatto diretto per:

- urgenze educative o sanitarie;
- aggiornamenti quotidiani o richieste particolari;
- confronto costruttivo in tempo reale.

Social media ufficiali:

- **Instagram:** @nueva_idea; @felicementeascuola
- **TikTok:** @nuevaidea @felicemente.eu
- **Facebook:** @nuevaideasrl; @felicementeascuola

Sito web: www.nuevaidea.it - www.felicemente.eu - www.animazionedidattica.it

Modulo contatti online sempre attivo per inviare richieste specifiche, fissare appuntamenti o richiedere consulenze personalizzate.

10.3 Orari e modalità di comunicazione

Siamo disponibili e raggiungibili per l'utenza secondo i seguenti orari:

Dal lunedì al venerdì: 9.30 – 12.30 e 14.30 – 17.30

Durante i periodi di attività sul campo (es. soggiorni estivi, campi scuola, percorsi annuali), i nostri orari si estendono e includono la reperibilità anche serale e nei weekend, attraverso i numeri dei responsabili di progetto.

Rispondiamo sempre con cura, attenzione e precisione, perché sappiamo che dietro ogni domanda, ogni mail, ogni messaggio, c'è un bisogno educativo che merita ascolto vero.

11. Conclusione

Questa Carta dei Servizi non è soltanto un documento formale.

È il **patto educativo** che stringiamo ogni giorno con famiglie, scuole, enti pubblici e privati, territori e soprattutto con loro: **bambini, bambine, ragazzi e ragazze.**

Ogni parola che avete letto racconta **una scelta concreta**, maturata in anni di lavoro sul campo, osservazione attenta dei bisogni, sperimentazione, formazione e cura.

Abbiamo scelto di non accontentarci di offrire "attività", ma di costruire **esperienze trasformative**, capaci di lasciare un segno profondo, di accendere possibilità, di generare crescita reale.

Dietro ogni progetto c'è un'équipe formata, competente e appassionata.

C'è un'organizzazione che investe tempo e risorse per **migliorare le strutture**, per **formare continuamente i propri collaboratori**, per **ascoltare davvero le famiglie**, per **accogliere le diversità**, per **mettere al centro le relazioni**.

Ci sono valori in cui crediamo: **educazione, empatia, rispetto, bellezza, sostenibilità, coraggio, giustizia, ascolto, partecipazione.**

E c'è un modo di lavorare che non è delega, ma **presenza attiva, condivisione, corresponsabilità.**

Crediamo che la qualità dei servizi educativi non si misuri solo con i numeri, ma con **il sorriso di chi partecipa**, con **la fiducia che si costruisce**, con **la serenità delle famiglie**, con **la crescita di chi lavora con noi.**

Per questo vi invitiamo a considerarci **non come semplici fornitori di servizi**, ma come **compagni di viaggio** in un percorso educativo condiviso.

Grazie a chi ci sceglie, ci sostiene, ci ispira.

E grazie a ogni bambino, a ogni ragazza, a ogni docente, a ogni famiglia, perché ci ricordano ogni giorno il senso del nostro impegno.



Documento approvato in data 1/6/2025

da NUEVA IDEA S.r.l.

P.IVA 07570890017

Sede legale: Via Treviso, 36 – 10144 Torino (TO)

Sede operativa: Via Ettore Vacchieri. 7 – 10093 Collegno (TO)

Contatti e informazioni: info@nuevaidea.it – nuevaidea@pec.it

Sito web: www.nuevaidea.it