CARTA DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA «SEI DA ME»

A cura di Giuliana Monica Marcon

Legale Rappresentante della Cooperativa «SEI DA ME»

I bambini sono seguiti, giorno per giorno,
nella loro crescita, non con l'occhio di chi sa già tutto,
ma con la consapevolezza che ciascuno di loro
ci apre tutti i giorni a scoperte nuove.

E. Cocever

La Cooperativa Sociale "SEI DA ME", è stata fondata nel luglio 2006 da un gruppo di donne di Parma che, sollecitate dall'interesse per il modello "Tagesmutter", hanno deciso di dare vita anche nella loro città a questo tipo di servizio per la famiglia.
In particolare, la cooperativa si è costituita a seguito di un primo corso di formazione per tagesmutter, svoltosi nel 2006, in seno al progetto europeo DoMuS. Dal settembre 2006 la cooperativa offre di fatto il servizio "Tagesmutter".
La Cooperativa "Sei da me" propone un servizio rivolto alle famiglie, a sostegno dell'azione educativa propria dei genitori,
e per contribuire alla risoluzione di alcune delle attuali problematiche sociali legate all'infanzia e alla famiglia:

- la crescente richiesta di flessibilità e capillarità dei servizi alla prima infanzia, legata anche al mutamento del mondo del lavoro (contratti a termine, lavoro a turni, ecc.)
- la conciliazione dei tempi lavorativi e dei tempi familiari (che questo servizio permette di accrescere sia per le Tagesmutter sia per le famiglie utenti)
- la promozione del lavoro femminile (sia per le Tagesmutter sia per le famiglie utenti)
- l'emersione del lavoro nero delle baby-sitter, con conseguente maggiore garanzia e qualità dell'assistenza all'infanzia
- la creazione di una rete tra famiglie che permette il sostegno della maternità e il diffondersi di buone prassi educative.

Il servizio viene offerto all'interno di un ambiente familiare ed è organizzato in modo tale da rispondere alle esigenze degli utenti negli orari e con le modalità educative successivamente indicate. L'intento perseguito è quello di responsabilizzare al massimo i genitori, scegliendo orari e giorni di presenza che rispondano alle reali necessità lavorative delle famiglie che decidono di utilizzare questo servizio sperimentale per l'Infanzia.

PROGETTO EDUCATIVO

Susanna Mantovani ritiene che i servizi all'infanzia siano tutti riconducibili ad alcune parole chiave:

- Le cure: cioè il corpo del bambino come primo protagonista
- L'affettività: che ha inizio con il contatto corporeo
- La sicurezza: cioè la leggibilità e la prevedibilità dei luoghi, dei ritmi, delle risposte, degli affetti.

- L'autonomia: come segnale di benessere emotivo e intellettuale.
- La socialità: come la ricchezza e la complessità di esperienze attraverso cui avviene il confronto con gli altri.

I capisaldi dell'offerta pedagogica del servizio proposto partono proprio da questi fondamentali principi.
La casa è il luogo dei legami e dell'espressione dei bisogni primari: far colazione, pranzare, cenare, dormire, svegliarsi, assolvere alle pratiche igieniche ecc.
Dalla casa si esce e si entra, la casa richiama il concetto di parentela estesa, di vicinato, di contesto allargato (Paese, quartiere, via…).
Ciascuno di noi quando dice "Casa" sa quale contenuto ha questa parola.
La casa infatti riassume in sé tutte le sfaccettature del contesto oggettivo (il contesto fisico, culturale, sociale, attivo, linguistico) e del contesto soggettivo (personale).
La crescita nella prima infanzia non richiede un mini-curriculum sulla falsariga dei curricula scolastici, ma l'inserimento in un contesto e in una relazione che valorizzi i momenti normali della vita quotidiana e le azioni comunemente orientate al bambino.
La casa è vista sotto due aspetti ugualmente indispensabili, il contesto **Oggettivo** e il contesto **Soggettivo**.

Il contesto **Oggettivo** può essere diviso in:

1. **il contesto fisico**
2. **il contesto delle attività**
3. **il contesto linguistico**

il **"Contesto fisico"** è il luogo in cui si svolge normalmente l'attività dei bambini (la cucina, il salotto, la cameretta…).
Il contesto fisico è comune a tutte le case, un ambiente per essere definito casa e non ufficio, o altro deve presentare al suo interno alcuni elementi imprescindibili, cucina, salotto, camera, bagno…
Il **"contesto delle attività"** rappresenta un livello di specificazione del contesto fisico. Ogni specifica situazione infatti, viene ulteriormente definita dal contesto delle attività che in essa si svolgono.
Se una casa infatti presentasse al suo interno solo elementi del contesto fisico e in essa non ci fosse vita tramite le attività che comunemente vi si svolgono, non potrebbe definirsi ancora casa.
Il **"contesto linguistico"** invece dipende dall'adeguatezza dei precedenti contesti descritti. Il contesto fisico (cucina, bagno…) e il contesto delle attività (lavarsi, mangiare…), se fossero effettuati in una situazione di totale silenzio, senza comunicazione, non avrebbero alcun significato per il bambino.

La forma linguistica comunemente usata dalle madri è la narrazione delle azioni e delle relazioni tra di esse. È frequente, ad esempio, che la madre, mentre prepara la pappa, racconti le azioni che sta compiendo e il fine delle azioni stesse.
Questa forma narrativa concorre al formarsi degli script che riemergono poi come prodotti linguistici significativi e interiorizzati.
Le cose e le azioni acquistano significato se qualcuno ci spiega a cosa servono determinate cose e perché stiamo facendo determinate attività.

Il contesto **Soggettivo,** invece, è rappresentato dalla personale attitudine che mettiamo nei tre contesti precedentemente descritti.
Il contesto oggettivo infatti avrà elementi comuni in tutte le case, ma in ognuna di esse ci saranno elementi specifici che caratterizzano quella determinata casa. Allo stesso modo, nelle attività che si svolgono al suo interno ci sono innumerevoli modi soggettivi di svolgere le stesse azioni, così come ci sono innumerevoli modi di descrivere le stesse cose.
Il contesto soggettivo è ciò che più ci caratterizza che rende la casa dove viviamo la NOSTRA casa.

I punti fondanti della linea educativa proposta sono i seguenti:

- *la casa come sistema simbolico e culturale*
- *affidamento nominale*
- *continuità educativa con la famiglia*
- *rispetto dei tempi di ogni bambino*
- *contesto di piccolo gruppo*

LA CASA COME SISTEMA SIMBOLICO E CULTURALE

Il bambino che viene accolto in casa della Tagesmutter riconosce il contesto oggettivo di quella casa, che in larga misura presenterà elementi simili al contesto della “sua “ casa.
Il calore della casa come tempo e luogo privilegiato di scoperta, di relazione affettiva, di arricchimento del linguaggio, con spazi pensati a misura di bambino e con la possibilità che il gioco non sia solo simbolico, ma diventi esperienza vera.
Le case delle educatrici, così diverse le une dalle altre, riflettono il pensiero di un adulto consapevole. In esse sono chiari alcuni punti essenziali per il ben-essere di chi ci abita e di chi viene accolto. Sicurezza, stabilità affettiva, presenza rassicurante, competenza, proposte adeguate sono alcuni dei punti di forza espressi dalle educatrici.

L'ambiente pensato e strutturato offre oggetti di gioco adeguati e ricchi di valenze affettive ed educative.
Questi luoghi forniscono una base sicura di riferimento, in quanto costanti nei loro elementi costitutivi.

AFFIDAMENTO NOMINALE

Questo requisito è insito nella forma del servizio. La tagesmutter è l'adulto di riferimento costante, così come la casa è l'elemento costante a livello contestuale.
Il contratto stipulato con la famiglia richiedente esprime l'affidamento nominale riferendosi a quella specifica tagesmutter. Si crea, pertanto, un rapporto molto stretto fra le due parti, garantendo una relazione educativa stabile e continuativa nel tempo.
Per il bambino si realizza così una presenza affettiva rassicurante, un adulto che offre il proprio tempo nella normalità della vita quotidiana osservando e condividendo con lui esperienze e sensazioni di grande valore formativo.
Questo elemento prezioso, crea, nel tempo, un profondo dialogo con la famiglia e costituisce anche il perno del rapporto e della conoscenza tra le famiglie che si riferiscono alla stessa tagesmutter.
Stabilità non significa assoluta esclusività. Infatti sono previsti specifici momenti di ritrovo e gioco comunitario tra le tagesmutter che vivono in territori limitrofi. In questo modo, senza nulla togliere all'importanza della figura di riferimento, vengono ampliate le conoscenze e i rapporti sociali, sia con adulti che con i pari.
Questi scambi risulteranno particolarmente preziosi nel caso, ad esempio, di impedimento momentaneo di una tagesmutter; la collega, secondo il principio di collaborazione formalizzato dalla Cooperativa, la sostituirà per quanto sarà necessario senza interruzioni problematiche o traumatiche del rapporto con la tagesmutter di riferimento.

CONTINUITA' EDUCATIVA CON LA FAMIGLIA

Uno dei capisaldi di questo servizio è il riconoscimento della famiglia come primo luogo educativo nel rispetto della cultura, delle tradizioni e delle abitudini. Da qui nasce una particolare attenzione alle richieste e alle aspettative educative dei genitori.
Grande importanza viene data al primo colloquio, durante il quale si evidenzia la disponibilità ad accogliere tutte le indicazioni e il vissuto del bambino e del suo contesto familiare.
Continuità educativa con la famiglia significa apprendere, da parte della tagesmutter, le abitudini, i ritmi, le necessità che fino a quel momento hanno realmente risposto alle esigenze del bambino. Il periodo dell'inserimento, prevedendo la partecipazione attiva del genitore, è il tempo privilegiato di tale

apprendimento e permette, inoltre, di valutare se la soluzione proposta risponda o meno alle aspettative. Durante il periodo dell'inserimento del bambino (e dei suoi genitori), l'educatrice viene fortemente sostenuta dalla coordinatrice. È in questo periodo, infatti, che da parte dei genitori possono emergere dubbi, domande o richieste inespresse al momento dei colloqui.
Nei giorni di inserimento, la tagesmutter si relaziona quotidianamente con la coordinatrice, che a sua volta "sente" anche il genitore così da poter facilitare l'espressione di dubbi o difficoltà da entrambe le parti.
Se la tagesmutter proposta non viene ritenuta adeguata, il genitore può concludere la sua esperienza o accettare la proposta di una tagesmutter alternativa. Anche dal punto di vista formale, il contratto con la famiglia si ritiene valido a tutti gli effetti solo al termine del periodo d'inserimento, lasciando così ai genitori una reale possibilità di scelta. L'attenzione alle aspettative dei genitori, infine, si esprime nella cura del rapporto costante con le famiglie utenti da parte della coordinatrice.

RISPETTO DEI TEMPI DI OGNI BAMBINO

ll bambino come persona nella sua unicità merita un'attenzione specifica, che passa attraverso la personalizzazione dell'intervento educativo, nel rispetto dei suoi tempi e favorendone l'autonomia.
La possibilità di avere un adulto che si occupa al massimo di 5 bambini permette di realizzare un progetto specifico per ogni bambino presente, che tenga conto delle sue attitudini, delle sue capacità e delle sue necessità.
Dare ad ogni bambino il tempo necessario per esplicitare le proprie esigenze individuali è un aspetto che viene condiviso da subito anche con i genitori. Vengono concordati i tempi dell'inserimento anteponendo la gradualità ad ogni altro fattore. Quando la relazione si fa più salda e sicura, si raggiunge l'orario definitivo concordato, senza nulla togliere all'attenzione per i momenti quotidiani dell'accoglienza e del ricongiungimento.
L'indicazione chiara e precisa fornita alle tagesmutter è di prendersi tutto il tempo necessario per osservare. L'osservazione rappresenta il punto di partenza per una buona conoscenza e, quindi, per una buona relazione.
La presenza e il modo di porsi esprimono la disponibilità ad attendere. Dare il tempo necessario per... fare, provare, parlare, ascoltare, guardare, sono le premesse indispensabili per garantire il piacere di essere lì, ora, con te.
Naturale conseguenza dell'avere il tempo necessario per... è l'acquisizione di autonomia fondata sul verbo *provare*. Autonomia nel fare, nel porsi di fronte alle situazioni, nell'acquisire delle abilità. Essere autonomi è sinonimo di fiducia in se stessi e per questo le tagesmutter aspettano una risposta e una partecipazione del bambino. Lo scopo di ciò che i bimbi fanno non è fare la cosa giusta, ma tentare da soli di trovare la soluzione più adeguata. I gesti delle tagesmutter si interrompono per dare al bambino la possibilità di un'azione

indipendente. Ogni momento della giornata viene vissuto con attenzione, proponendo attività e situazioni che rispondono ai reali interessi
Durante le *cure rivolte al bambino* c'è uno stile preciso che lo guida a comprendere cosa succede, cosa viene fatto, in modo che egli non sia mai un oggetto ma un soggetto, una parte attiva, con lo scopo primario di renderlo partecipe di quanto accade attorno a lui.

CONTESTO DI PICCOLO GRUPPO

Il piacere di stare con gli altri bambini è un fattore che racchiude in sé aspetti relazionali, cognitivi ed educativi.
La compresenza al massimo di 5 bambini dà la possibilità di una tranquilla socializzazione in un ambiente non caotico, anche attraverso la presenza di bimbi grandi e piccoli insieme: il piccolo dà al grande il piacere dell'autonomia, perché gli dà modo di sperimentarla, il grande ha la gratificazione della stima del piccolo,oltre a sentirsi capace di fare cose utili.
In un gruppo di bambini con età differenti nel quale, alla presenza di un adulto, dunque, i più piccoli vedono compiere azioni "difficili" dai più grandi, i quali si sentono sostenuti nelle loro iniziative. Questo "conflitto" socio-cognitivo spinge ad osservare, a mostrare il proprio desiderio di provare, ad apprendere come si possa migliorare.
Bimbi di età diverse insieme inoltre permettono di insegnare ad ognuno a rispettare il tempo dell'altro e a condividere .

LE ATTIVITA'

I dettagli apparentemente minimi non dovrebbero essere trascurati, perché è solo attraverso di essi che sono possibili i grandi progetti"
(San Gerolamo)

In questa idea di sevizio i gesti della quotidianità assumono un'importanza fondamentale perché la Tagesmutter attraverso l'osservazione, la riflessione, il proporre e successivamente il fare, offre ai bambini la possibilità di essere protagonisti del loro crescere.
Per il gioco bastano poche cose semplici se dietro ad ognuna di esse si intravede il volto di un adulto.
Tutte le attività che un bambino può svolgere sono alla base della conoscenza, sopratutto se unite al piacere che si ricava facendo le cose insieme a qualcuno che esprime la voglia di farle con te…
…far finta di essere la mamma, il papà in ufficio, il meccanico; ascoltare, parlare, coccolarsi, riposarsi, inventare, dipingere, leggere, cantare, riempire e svuotare, travestirsi, cucinare, impastare, assaggiare…..

Realizzare questo servizio significa prendere coscienza del valore che ha per il bambino ogni gesto che compiamo.
Comprendere come non ci sia solo un tempo e uno spazio per il bambino, ma che tutto il tempo e tutto lo spazio, tutto il nostro fare, debba e possa esprimere l'attenzione a questo bambino di cui tanto si parla, ma che oggi rimane confinato in luoghi e momenti decisi dagli adulti.
"Sto volentieri con te" è come dire "Tu per me vali", e ciò che il bambino comprende è che se vale per gli altri può permettersi di valere per se stesso.
Sentirsi voluti bene, accolti e valorizzati è il presupposto per far innamorare i nostri bimbi della vita propria e degli altri, per far emergere tutta la positività e potenzialità che c'è in ognuno di loro.

MODALITA' DI GESTIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO E MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

LA COOPERATIVA

La forma organizzativa di cooperativa pone le socie nelle condizioni di attuare una chiara scelta di condivisione e di responsabilizzazione, ben sapendo che l'adeguata crescita della cooperativa dipende anche dall'impegno di ciascuno.
Il collegamento delle varie Tagesmutter con un ente non profit che le supporta e le coordina, mettendo a loro disposizione anche professionalità altamente specializzate (psicologa, pedagogista, logopedista, coordinatrici) e intervenendo nel con tempo a supporto della motivazione, permette di mantenere un'alta qualità del servizio.
L'organo amministrativo della cooperativa assicura l'adozione delle misure indispensabili per la sicurezza dei dati, con particolare riferimento alle misure minime stabilite dall'art. 15 della L. 675/96 e dal DPR 318/99 e successive modifiche, ivi compresa la formale individuazione delle persone incaricate di accedere e trattare i dati personali , anche sensibili. Viene garantita, inoltre, ad ogni livello (tagesmutter, coordinatrice, amministrazione) la massima riservatezza delle informazioni personali, anche sensibili, delle quali si viene a conoscenza.

LE TAGESMUTTER

Tutte le operatrici tagesmutter sono socie della cooperativa. Tra la cooperativa e la tagesmutter è posto in essere un regolare contratto di lavoro, nel rispetto della vigente normativa in materia di lavoro, previdenza, assistenza, sicurezza e della vigente normativa fiscale. Tutte le tagesmutter hanno un'età non inferiore a 21 anni e un' ottima conoscenza della lingua italiana.
Il sevizio prevede un'attenta selezione delle aspiranti tagesmutter tramite incontri e colloqui personali. Ogni aspirante tagesmutter dovrà frequentare un corso iniziale di 200 ore di formazione specifica e 50 ore di tirocinio. Successivamente ad ogni tagesmutter è richiesta la frequenza a specifici incontri di aggiornamento, perché possa essere assicurata una formazione costante e permanente.
Formazione iniziale e formazione permanente sottolineano la necessità dell'osservazione come punto di partenza per conoscere la realtà e permettono di approfondire con il gruppo e gli esperti di riferimento le varie tematiche inerenti l'educazione, valorizzando i gesti della quotidianità.
La coordinatrice effettua periodiche verifiche e assicura alla Tagesmutter il supporto nella definizione degli obiettivi in relazione al "suo" piccolo gruppo, indicando i percorsi e suggerendo le attività.

Le Tagesmutter spesso si incontrano tra di loro per poter offrire momenti di gioco anche con altri bimbi, e per garantire la conoscenza di un'altra operatrice nel caso di impedimento temporaneo della titolare del servizio (ad esempio malattia dell'assistente o di un suo famigliare) e avere momenti di confronto e approfondimento con altre colleghe.
Ogni tagesmutter è tenuta a:

- Svolgere sempre personalmente il servizio nelle modalità previste dal contratto con il genitore;
- Seguire le indicazioni della famiglia, concordate con la coordinatrice, rispetto alla modalità d'inserimento;
- Telefonare ogni giorno alla coordinatrice durante il periodo d'inserimento;
- Rispettare quanto indicato dalla famiglia sulle uscite
- Favorire ogni giorno lo scambio di informazioni con la famiglia, raccontando la giornata, ma anche fornendo eventuale materiale prodotto (disegni, lavoretti, librone…), dopo averlo mostrato anche alla coordinatrice;
- Comunicare immediatamente alla coordinatrice il proprio stato di malattia, o quello dei propri figli (o altri familiari presenti nell'orario di lavoro);
- Comunicare immediatamente alla coordinatrice l'insorgenza di malattie dei bambini assistiti (solo in caso di urgenza comunicarlo prima ai genitori);
- Richiedere il certificato medico di riammissione dopo malattie infettive e fornirlo anche per i propri figli presenti nelle ore di lavoro;
- Richiedere la prescrizione medica (che riporti chiaramente dose, modo e tempi di somministrazione) per i medicinali che debbano essere somministrati durante le ore di servizio; nel caso di farmaci da banco è sufficiente una dichiarazione scritta e firmata dal genitore (anche in questo caso vanno indicati dose, modo e tempi di somministrazione);
- Riportare alla coordinatrice tutto ciò che è diverso dalla normalità:
    - richieste del genitore che si differenzino da quanto pattuito;
    - inadempienze dei genitori
    - problemi organizzativi, gestionali, educativi
    - difficoltà, disagi, preoccupazioni di qualsiasi tipo perché possa essere attivata insieme al più presto la soluzione più idonea.
- Attenersi alle norme di sicurezza confrontandosi con la responsabile della sicurezza e la coordinatrice.
- Attenersi alle norme sulla privacy nei confronti delle famiglie e delle altre socie.
- Frequentare le assemblee mensili o giustificare la propria assenza.

- Frequentare i momenti formativi proposti dalla cooperativa.

La cooperativa si fa garante del rispetto degli impegni presi dalle tagesmutter attraverso la coordinatrice e la supervisione da parte degli organi amministrativi.

CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA CASA

Le abitazione in cui si svolge il servizio hanno le seguenti caratteristiche:

- hanno una superficie minima di 9 mq per ogni bambino utente e persona famigliare presente durante l'orario di servizio
- rispondono alle disposizioni vigenti in materia di sicurezza degli impianti elettrico e di riscaldamento per le abitazioni ad uso privato
- comprendono almeno una cucina/soggiorno, due stanze e servizi igienici.
- all'interno del domicilio è individuabile lo spazio in cui si svolge il momento del pasto, del sonno e delle diverse attività di gioco, in particolare un "angolo morbido" e una zona dove i bambini possono svolgere attività di pittura e manipolazione. Ogni bimbo inoltre ha uno spazio dove conservare i propri effetti personali (solitamente nel locale dove avviene l'accoglienza e il commiato). Gli spazi non sono necessariamente ad uso esclusivo del servizio, ma sono sfruttati e predisposti in modo che durante questo tempo siano facilmente individuabili.

Le visite periodiche della coordinatrice assicurano che l'ambiente si mantenga accogliente e adeguato ai bambini ospiti.

Il responsabile della sicurezza fornisce ad ogni tagesmutter le opportune indicazioni per la messa in sicurezza degli ambienti in cui si svolge il servizio. La Sicurezza dell'ambiente è monitorata attraverso l'elaborazione di una scheda della sicurezza e specifici controlli periodici da parte del responsabile della sicurezza.

NUMERO DI BAMBINI

Il servizio può accogliere fino a un massimo di 5 bambini compresi i figli propri se di età inferiore a 14 anni e se presenti durante l'orario di servizio. Possono essere accolti non più di 3 bambini contemporaneamente se l'età e inferiore ai 9 mesi.

SUPERVISIONE E COORDINAMENTO

La Coordinatrice è il punto di riferimento per le famiglie e le tagesmutter per quanto riguarda gli aspetti organizzativi, ma è anche il tramite per domande di qualsiasi natura che i genitori e le tagesmutter dovessero porre. A lei è di fatto affidata la supervisione del servizio sempre nella stretta collaborazione con gli organi amministrativi della cooperativa.

La Coordinatrice ha il compito di:

- Prendere visione delle case delle tagesmutter insieme al responsabile della sicurezza, suggerendo una gestione degli spazi rispondente al modello proprio del servizio.
- Recarsi periodicamente presso le case delle tagesmutter al fine di verificare il permanere delle caratteristiche richieste per le abitazioni dove si svolge il servizio
- Essere reperibile al numero di telefono dedicato all'utenza per almeno 6 ore al giorno.
- Raccogliere la richiesta di servizio attraverso il colloquio con le famiglia utenti durante il quale vengono esplicitate esigenze e necessità orarie
- operare una prima selezione tra le tagesmutter disponibili,
- proporre ai genitori la tagesmutter più adatta alle loro esigenze
- attivare la tagesmutter scelta secondo le necessità dell'utente e del gruppo nel quale il bambino sarà inserito.
- stendere il contratto con le famiglie utenti
- studiare i tempi di inserimento tenendo presente l'orario richiesto, l'età del bambino, le sue esigenze e quelle dei genitori.
- gestire in modo approfondito i rapporti con tagesmutter ed utenza durante tutta la durata del servizio
- fornire alle famiglie informazioni puntuali sulle linee pedagogiche attuate,
- individuare gli interventi formativi di aggiornamento rivolti alle tagesmutter sulla base delle problematiche emerse.

FLESSIBILITA'

Il servizio prevede un compenso a costo orario, in modo da consentire la massima libertà e flessibilità facilitando nel contempo la riflessione sull'effettiva necessità di utilizzo del servizio.

La flessibilità di orario consente una reale conciliazione tra tempo lavorativo e tempo familiare senza che ciò vada a scapito della qualità dell'assistenza, e permette di seguire le variazioni delle esigenze familiari nel tempo.

L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio si dettaglia nel concreto nei seguenti passaggi:

- Richiesta di servizio: dopo un primo contatto telefonico si svolge un colloquio individuale tra la coordinatrice e la famiglia utente durante il quale vengono dettagliati i tempi, le necessità, le caratteristiche del bambino (età, abitudini, ecc.) e della famiglia, le richieste e le aspettative dei genitori. In quest'occasione la coordinatrice presentata la linea pedagogica e l'organizzazione del servizio.
- Conferma del genitore: si attende la conferma all'attivazione del servizio da parte della famiglia.

- Individuazione della Tagesmutter idonea: la coordinatrice sulla base delle richieste dei genitori individua la tagesmutter più adeguata.
- Proposta di servizio: la coordinatrice propone al genitore la tagesmutter individuata indicando il luogo dove si svolgerebbe il servizio.
- Conferma del genitore
- Conoscenza della Tagesmutter e del luogo in cuisik svolgerà il servizio: la coordinatrice accompagna il genitore presso l'abitazione della tagesmutter individuata. Se per qualsiasi motivo la soluzione proposta non dovesse essere adeguata alle aspettative, la coordinatrice si attiverà nella ricerca di una tagesmutter alternativa.
- Stipula del contratto: la coordinatrice sottopone alla famiglia utente il contratto di servizio nel quale compare in modo esplicito il nome della tagesmutter e l'indirizzo dell'abitazione dove si svolgerà il servizio. Nel contratto vengono esplicitati tempi e modalità dell'inserimento concordati con la famiglia.
- Inserimento: il periodo d'inserimento si svolge secondo le modalità pattuite nel contratto di servizio e prevede una forte compresenza del genitore. Questo permette al genitore di conoscere meglio la tagesmutter, ponendo le basi per un rapporto di fiducia; alla tagesmutter di conoscere le abitudini, le caratteristiche e le aspettative del bambino e della sua famiglia, elementi indispensabili alla predisposizione di un percorso educativo personalizzato. La coordinatrice in questo periodo mantiene contatti quotidiani sia con i genitori sia con la tagesmutter e predispone gli opportuni interventi ove risultino necessari. Solo al termine del periodo d'inserimento il contratto s'intende valido a tutti gli effetti. Infatti se nel periodo di reciproca conoscenza il genitore si rende conto che il tipo di servizio proposto non risponde alle aspettative, è libero di non proseguire o di chiedere una tagesmutter alternativa.
- Conferma definitiva del contratto
- Verifiche periodiche: la coordinatrice verificherà periodicamente con la famiglia e con la tagesmutter il buon andamento del servizio e interverrà opportunamente ogni volta ve ne sia richiesta