

CARTA DELL' ASILO NIDO

“IQBAL MASIH”

VIA ITALIA 11

VEDANO AL LAMBRO

Anno educativo 2009/2010



PREMESSA

La Carta dell'Asilo Nido vuole essere uno strumento ideato per fornire garanzie alle famiglie che utilizzano questo servizio.

Attraverso la redazione di questa Carta, la cooperativa sociale Koinè, ente gestore del nido, si apre al confronto con i propri utenti, stipulando una sorta di patto che la impegna ad assicurare determinati livelli di qualità nel servizio che viene erogato.

Nel predisporre tale documento si è giudicato opportuno procedere in maniera "modulare". Si è partiti coinvolgendo il personale del nido in un'analisi organizzativa e metodologica del servizio per individuare gli standard e gli indicatori di qualità. I risultati di tale lavoro sono poi stati condivisi all'interno della cooperativa con le Referenti del settore Prima Infanzia e di seguito con l'Amministrazione comunale di Vedano al Lambro.

La Carta dell'asilo nido è uno strumento dinamico, suscettibile di verifiche ed aggiustamenti, i cui risultati devono essere oggetto di periodici monitoraggi e di attenta riflessione da parte dell'intera organizzazione in una prospettiva di miglioramento continuo e graduale.

L'IDENTITÀ DEL NIDO

L'asilo nido si configura come servizio educativo e sociale rivolto alle bambine e ai bambini fino ai tre anni d'età e alle loro famiglie.

Il servizio accompagna la crescita dei bambini e delle bambine nel rispetto dell'identità individuale, senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.

L'accoglienza delle famiglie, il rispetto dei diversi modelli culturali e la creazione di un clima relazionale positivo sono la base per la costruzione di un rapporto di fiducia tra genitori ed operatori e per avviare un percorso di progettazione partecipata.

I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La metodologia d'intervento nel nido si basa sui principi di seguito descritti:

Continuità: manteniamo nell'arco del tempo una regolarità di erogazione del servizio, garantendo la continuità del progetto educativo. Inoltre a ciascun bambino viene assicurata la continuità dell'accudimento e della relazione, attraverso l'individuazione di un'educatrice di riferimento.

Flessibilità: è intesa come volontà di rispondere alle esigenze delle famiglie, rispettandone i tempi e gli spazi.

Personalizzazione: le educatrici privilegiano le relazioni individuali con i bambini e con i genitori, nel rispetto della diversità dei bisogni e sulla base di un approccio improntato all'ascolto.

Programmazione delle attività: le attività sono programmate per far sì che durante l'intero orario di apertura del nido i bambini siano attivamente seguiti ed accompagnati in attività ludiche ed educative.

Partecipazione: l'impostazione di buone relazioni e un rapporto di reciproca fiducia tra il personale e i genitori è fondamentale per il buon inserimento dei bambini e per favorire la partecipazione delle famiglie alla vita del nido.

Professionalità: Koinè assume solo personale qualificato e presta particolare attenzione alla condivisione di saperi e metodologie, grazie a percorsi di aggiornamento e di tirocinio per le giovani educatrici, riunioni periodiche tra la coordinatrice e il gruppo di lavoro.

Formazione: la formazione è un caposaldo della professionalità educativa e Koinè persegue la strada della formazione permanente dei propri operatori con percorsi specifici per le diverse figure professionali.

INFORMAZIONI UTILI

Dove si trova

L'Asilo Nido "Iqbal Masih" si trova in via Italia, n°11, Vedano al Lambro - telefono 039-2497187

A chi è rivolto

Il Nido è autorizzato ad accogliere durante il giorno 45 bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi.

Il nido può avere il 20% in più dei bambini autorizzati calcolato sulla base delle assenze medie annue per malattia.

Quando è aperto

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00

È possibile frequentare il Nido:

- Tempo pieno dalle 7.30 alle 18.00
- Part-time: sia la mattina dalle 7.30 alle 13.30 che il pomeriggio dalle 13.30 alle 18.00.

Gli orari d'entrata e uscita sono flessibili, nel rispetto dei ritmi dei bambini, dando la possibilità ai genitori di organizzarsi secondo le proprie esigenze.

Il Nido è aperto dal primo giorno lavorativo di settembre all'ultimo giorno lavorativo di luglio.

Koinè, nella gestione dei suoi nidi, monitora le richieste delle famiglie di apertura del nido durante le chiusure scolastiche per le festività. Sulla base del numero di richieste, la coordinatrice condivide con L'Amministrazione comunale la possibilità di tenere aperto il nido nei giorni feriali per meglio rispondere alle necessità delle famiglie

Tipologia di gestione

Il nido è stato dato in gestione alla Cooperativa Koinè attraverso una gara d'appalto svoltasi nel luglio 2008. Il contratto ha durata fino a fine agosto 2014.

L'ACCESSO AL NIDO

La visita al nido

Su appuntamento durante tutto l'anno è possibile visitare il nido. In tale occasione di conoscenza reciproca, ai genitori vengono mostrati gli ambienti del nido, vengono fornite le informazioni utili.

Come si accede al servizio

I genitori possono iscrivere il proprio figlio al nido dopo la sua nascita.

L'asilo nido è rivolto a bambini da 12 a 36 mesi, le famiglie residenti a Vedano al Lambro hanno la precedenza nell'ordine di inserimento. In caso di posti disponibili, possono però accedere al nido anche bambini di famiglie non residenti.

Esiste un modulo di iscrizione che può essere ritirato e riconsegnato all'ufficio pubblica istruzione o al nido.

La graduatoria, stilata ogni anno a giugno, ha validità per l'anno educativo successivo. Ai genitori verrà poi comunicato telefonicamente la loro posizione in graduatoria. Le iscrizioni sono comunque aperte tutto l'anno e in caso di posti disponibili si procede all'inserimento di nuovi bambini. Ad ogni genitore viene comunicata telefonicamente la posizione del bambino in graduatoria.

Le famiglie che accedono al servizio avranno un colloquio con la coordinatrice del nido, per approfondire la conoscenza e concordare l'inserimento.

I costi

Le rette, su base mensile, sono differenziate:

- in base al tempo di frequenza del bambino al nido
- per le famiglie residenti a Vedano dipenderanno dall'ISEE
- per le famiglie non residenti la retta sarà fissa.

Le rette sono così suddivise:

Tempo part time (mattina e pomeriggio):

prima fascia ISEE da euro 0 a 4.000 euro	euro 181.98
seconda fascia ISEE da euro 4.000,001 a euro 8.500,00	euro 256.78
terza fascia ISEE da euro 8.500,01 a euro 12.000,00	euro 331.78
quarta fascia ISEE da euro 12.000,01 a 15.500,00	euro 360.00
quinta fascia ISEE sopra 15.000,01	euro 403.90
Non Residenti	euro 486.72

Tempo pieno

prima fascia ISEE da euro 0 a 4.000 euro	euro 227.47
seconda fascia ISEE da euro 4.000,001 a euro 8.500,00	euro 320.97
terza fascia ISEE da euro 8.500,01 a euro 12.000,00	euro 414.79
quarta fascia ISEE da euro 12.000,01 a 15.500,00	euro 450.00
quinta fascia ISEE sopra 15.000,01	euro 505.88
Non residenti	euro 608.40

In caso di sospensione temporanea, la retta viene calcolata per il primo mese intero e dal secondo mese in poi al 70% della retta intera.

E' ammessa la rinuncia del servizio per l'anno in corso previa comunicazione scritta alla Cooperativa Koinè almeno trenta giorni prima dell'assenza.

In caso di nuclei famigliari con gemelli o più figli inseriti contemporaneamente nella struttura si prevede una riduzione del 20% sulla retta da corrispondere sul secondo figlio.

Sono esclusi dalla retta i buoni pasto che devono essere pagati direttamente alla ditta di ristorazione Serist (Euro 2.91 a pasto).

LA VITA AL NIDO

La qualità della vita al nido, ogni giorno, è garantita dall'attenzione a molti aspetti: dall'accoglienza, momento di arrivo al nido, alla cura delle relazioni con il bambino e la famiglia, dai materiali di gioco appropriati ad esperienze di laboratori sensoriali e creativi.

Altrettanto importante è che gli spazi siano non solo adeguati ma anche accoglienti, che il cibo sia curato, bilanciato e appetitoso, che i genitori abbiano continui scambi con le educatrici e contemporaneamente trovino nell'asilo nido un luogo accogliente dove passare alcuni momenti con i propri figli e gli altri genitori.

Questi orari di una giornata tipo sono orientativi e sempre soggetti a flessibilità per rispondere ai bisogni dei bambini e delle famiglie:

Dalle 7.30	Ingresso e accoglienza
9.00-9.30	Spuntino di frutta
9.30 – 10.30	Momento del cambio in bagno e gioco libero
10.30 -11.15	Attività di gioco strutturato e laboratori
11.15-11.30	Pulizia personale in preparazione del pranzo
11.30	Momento dedicato alle canzoni
11.45-12.45	Pranzo
12.45-13.00	Cambio del pannolino e preparazione per il sonno
13.15-13.45	Commiato bambini part-time
13.00	Attività di relax prima del sonno
13.30	Sonno
15.30	Risveglio e cambio
16.00-16.30 fino alle 18.00	Merenda e gioco libero

Nelle pagine che seguono descriveremo i diversi aspetti che caratterizzano la vita al nido, a partire dai primi giorni di inserimento.

Le descrizioni saranno accompagnate dalla definizione di standard di qualità del servizio, che ci impegniamo a garantire a genitori e bambini.

L'ambientamento

Nella fase di inserimento al nido vengono offerte al bambino le condizioni che permettono la continuità dell'esperienza quotidiana in un ambiente accogliente e all'interno di relazioni rassicuranti. Si avvia una conoscenza approfondita della sua storia e delle sue esigenze evolutive attraverso la collaborazione con le figure famigliari che lo accompagnano.

Anche ai genitori che vivono questa delicata fase di passaggio è offerta una accoglienza molto attenta, con la possibilità di conoscere il servizio e di socializzare con altri genitori.

Per creare scambi più ampi saranno programmati ambientamenti di gruppo, di tre o quattro bambini per volta, in modo da permettere anche ai genitori di affrontare, insieme ad altri adulti, il momento del distacco potendosi confrontare sui timori e sulle aspettative dell'esperienza in corso.

Nelle pagine che seguono descriveremo i diversi aspetti che caratterizzano la vita al nido, a partire dai primi giorni di inserimento. Le descrizioni saranno accompagnate dalla definizione di standard di qualità del servizio, che ci impegniamo a garantire a genitori e bambini.

Area di qualità	Indicatore	Standard
<i>Conoscenza preliminare tra famiglia ed educatrici</i>	Esistenza di colloqui di pre-ambientamento con la famiglia	- Sempre - Almeno una settimana prima dell' ambientamento
	Compresenza al primo colloquio dell'educatrice di riferimento e della coordinatrice	- Sempre
<i>Continuità</i>	Individuazione per ogni bambino iscritto dell'educatrice di riferimento	- Sempre
<i>Gradualità</i>	Ambientamento graduale	- L' ambientamento ha una durata di circa 2 settimane

Le cose di tutti i giorni

Le azioni e i ritmi della giornata si assomigliano sempre ma non per questo non sono importanti. Creano il clima di intimità che fa crescere le relazioni e favorisce lo sviluppo dei bambini. Ci vuole però un impegno costante di tutto il personale per garantire costantemente la qualità dell'esperienza quotidiana.

Il pasto, il riposo, il cambio del pannolino, il buon giorno al bambino e alla mamma che arrivano, o il saluto quando vanno via, sono cose che si ripetono uguali tutti i giorni per tutti i bambini. Tutto quanto succede al nido è una grossa novità rispetto alla vita in famiglia e i bambini hanno bisogno di sicurezze.

Queste "cose di tutti i giorni", pur diverse da come sono a casa, sono punti fermi. Si ritrovano gli oggetti, si rispettano le abitudini, si ascolta la voce dell'educatrice (magari che racconta la favola preferita): tutto serve a consolidare queste sicurezze.

Nasce così un clima di intimità che consente sia una buona relazione con l'adulto sia lo scambio di affetti con gli altri bambini. Questo risultato si ottiene con un impegno costante delle educatrici a seguire lo sviluppo di ogni singolo bambino.

Area di qualità	Indicatore	Standard
Accoglienza	Predisposizione di uno spazio accogliente e rassicurante per facilitare la separazione dell'adulto e del bambino	- Sì
	Personale educativo presente durante l'accoglienza	- Personale di ruolo - Non è prevista la gestione dell'accoglienza da parte del personale in sostituzione per brevi periodi
Pranzo	L'educatrice pranza con il suo gruppo di riferimento per favorire una relazione privilegiata tra lei e il gruppo e tra i bambini	- Sempre
	Attenzione a favorire l'autonomia a tavola, rispettando i tempi di ognuno	- Individuazione di percorsi mirati in base all'età del gruppo di bambini
	Personalizzazione dello spazio per sviluppare il senso di sicurezza	- Ogni bambino ha il proprio posto a tavola
Igiene personale del bambino	Cambi giornalieri	- Sono previsti 4 cambi al giorno, più cambi individuali quando necessario
	Momenti personalizzati nella cura del bambino	- Dopo pranzo, il cambio è sempre effettuato dall'educatrice di riferimento
Riposo	Predisposizione di uno spazio appositamente allestito	- Sì
	Attenzione alle abitudini di ciascun bambino	- Ogni bambino ha il proprio letto - Ogni bambino ha il proprio oggetto transizionale - Vengono riproposti rituali affettivi familiari
	Momenti personalizzati nella relazione con il bambino	- L'educatrice di riferimento accompagna il proprio gruppo di bambini nel momento del sonno
Ricongiungimento	Possibilità per il genitore di fermarsi al nido favorendo un graduale ricongiungimento	- Sempre
	Facilitazione del ricongiungimento attraverso lo scambio di giochi dal nido a casa.	- Sempre

Le attività e i giochi

Le attività proposte sono progettate e monitorate secondo i criteri della rispondenza alle esigenze evolutive dei singoli bambini e dei gruppi. Le educatrici strutturano una progettazione educativa annuale che viene completata e arricchita in base all'osservazione dei comportamenti, degli apprendimenti e delle relazioni evidenziati dai bambini nella esperienza quotidiana.

Dopo l'osservazione viene redatta una programmazione differenziata per garantire ai bambini, rispetto ad una o più aree evolutive, un "percorso di esperienza" (laboratorio) che si andrà ad aggiungere alle attività educative che giornalmente le educatrici propongono.

Tale programmazione verrà presentata ai genitori in una riunione a gennaio/febbraio.

Le attività vengono proposte con modalità e obiettivi differenti a seconda dell'età e del livello di sviluppo raggiunto da ogni gruppo di bambini. La conduzione di tutte le attività avviene in **piccolo gruppo**.

Quotidianamente vengono proposti ai bambini attività, giochi, materiali e allestimenti, quali:

- I giochi di manipolazione di materiale naturale
- I giochi motori
- Il gioco simbolico con la casetta, la cura delle bambole e i travestimenti
- Giochi cognitivi (incastri ,costruzioni, puzzle)
- Attività di travaso
- Attività creative ed espressive (pittura e collage)

Area di qualità	Indicatore	Standard
<i>Presentazione del nido e delle attività educative</i>	Consegna alle famiglie	- Nei primi giorni di frequenza
<i>Programmazione dei "Percorsi d'esperienza"</i>	Consegna alle famiglie	- Nella riunione di gennaio
<i>Programmazione settimanale</i>	Frequenza stesura	- La settimana precedente da parte dell'équipe
<i>Documentazione</i>	Redazione di materiale personalizzato	- Per ogni bambino viene realizzato un album, consegnato ai genitori a fine anno

Gli spazi e gli arredi

L'organizzazione degli spazi e degli arredi risponde ai criteri di facilitazione dell'esplorazione, dell'autonomia, della nascita delle prime relazioni sociali. Le forme e i colori contribuiscono a creare globalmente un'atmosfera piacevole e rassicurante.

Anche lo spazio esterno offre ai bambini possibilità interessanti attraverso il contatto con la natura e un arredo scelto per svolgere le attività quotidiane anche all'aria aperta.

Area di qualità	Indicatore	Standard
<i>Spazi</i>	Individuazione di spazi di riferimento	- Ogni gruppo di bambini ha delle stanze e degli spazi propri di riferimento.
	Personalizzazione degli ambienti	- Utilizzo di simboli, disegni e fotografie
<i>Arredi e complementi di arredo</i>	Tipologia di materiali di arredo	- In legno e materiali naturali
	Allestimento degli spazi	- In ogni stanza ci sono degli angoli con giochi e materiali adatti all'età dei bambini - Vengono predisposti spazi per le diverse attività
	Adeguatezza arredi in base all'età dei bambini	- Rispetto normative e sicurezza
	Stato dei materiali e loro qualità	- Verifica periodica annuale
<i>Attrezzature e giochi interni ed esterni</i>	Tipologia materiali	- Prevalentemente in legno e materiali naturali
	Modalità di acquisto	- Fornitori specializzati

L'alimentazione

Le educatrici s'informano, a partire dai primi colloqui con i genitori e durante l'inserimento, sulle abitudini, i gusti o le diete seguite dai bambini. Copia del menù verrà consegnato ai genitori.

Koinè, inoltre, ritiene importante, considerata l'età dei bambini, **coinvolgere i genitori sul tema dell'alimentazione.**

Area di qualità	Indicatore	Standard
<i>Menù</i>	Approvazione del menù da parte dell'ASL	- Sempre
	Varietà	- Menù invernale ed estivo, con rotazione su 4 settimane
	Personalizzazione del menù	- Per motivi di salute, su presentazione di certificato medico - Per ragioni religiose, su richiesta della famiglia
<i>Cucina</i>	Qualità dei prodotti	- Si seguono le indicazioni dell'ASL che prevede l'utilizzo di materiali di prima qualità
	Selezione fornitori	- Richiesta documentazione su qualità materie prime
	Sicurezza	- Stesura del manuale HACCP

Il nido e le famiglie

Le relazioni positive e il clima di fiducia con le famiglie si basano sulla valorizzazione del ruolo educativo dei genitori e sul loro coinvolgimento nell'attività del nido. La progettazione educativa prevede dei momenti privilegiati da questo punto di vista: gli scambi quotidiani, i colloqui, le riunioni con il gruppo delle educatrici e gli incontri di socializzazione con gli altri genitori.

Area di qualità	Indicatore	Standard
<i>Presentazione del nido e delle attività educative</i>	Consegna alle famiglie	Durante il colloquio di ambientamento
<i>Programmazione educativa delle attività</i>	Consegna alle famiglie	- Nella riunione di febbraio
<i>Documentazione</i>	Redazione di materiale personalizzato	- Per ogni bambino viene realizzato un album, consegnato ai genitori a fine anno
<i>Comunicazioni quotidiane</i>	Scheda personale del bambino. Questa scheda indica le attività proposte durante la giornata, cosa e quanto il bambino ha mangiato, informazioni rispetto all'igiene personale, se ci sono stati problemi particolari o eventi significativi da commentare insieme alle educatrici	- Consegna giornaliera all'interno dell'armadietto del bambino
	Restituzione della giornata da parte delle educatrici	- Sempre
<i>Condivisione delle modalità educative e delle esperienze del bambino</i>	Colloqui individuali	- Un incontro all'anno e altri su richiesta della famiglia.
	Riunioni	- Almeno tre all'anno nei mesi di novembre, gennaio, giugno.
<i>Momenti di incontro e socializzazione</i>	Feste	- Quattro all'anno: Natale, Carnevale, Open day e festa fine anno
	Laboratori con i genitori per gli allestimenti natalizi	- Uno a dicembre per la durata di 3 incontri se c'è disponibilità e adesione da parte dei genitori
	Laboratori con i genitori	- Durante l'ambientamento

Tra nido e scuola dell'infanzia

Il nido segue il percorso di ogni bambino fino al passaggio alla scuola dell'infanzia, coinvolgendo i genitori e realizzando percorsi di continuità educativa con le scuole del territorio.

Area di qualità	Indicatore	Standard
<i>Percorsi di continuità educativa</i>	Almeno tre incontri con la scuola dell'infanzia LITTA per familiarizzare con la nuova struttura	Durante dei colloqui individuali al nido
	Su richiesta delle famiglie disponibilità da parte delle educatrici a incontrare le insegnanti della scuola dell'infanzia al fine di restituire il percorso di crescita svolto da ciascun bambino nel nido.	
	Restituzione ai genitori interessati dei contatti svolti con la scuola dell'infanzia	- Durante dei colloqui individuali
	Supporto ai genitori per accompagnare con serenità e consapevolezza il figlio nel passaggio alla nuova scuola	- Durante la riunione di fine anno

L'ORGANIZZAZIONE

Gestione e organizzazione del nido

La coordinatrice organizza e supervisiona l'attività del nido, gestisce il gruppo di lavoro e mantiene continui i rapporti con i genitori. Ha anche il compito di fare da interfaccia con l'Amministrazione Comunale e la cooperativa.

La coordinatrice si confronta periodicamente con una delle referenti del settore Prima Infanzia della cooperativa. Le referenti coordinano l'attività di tutti gli asili nidi in gestione, presidiando l'organizzazione e la metodologia complessiva dei servizi.

Area di qualità	Indicatore	Standard
<i>Coordinamento</i>	Tempo dedicato dalla coordinatrice al nido	- 38 ore alla settimana
<i>Attività di équipe</i>	Riunioni del gruppo di lavoro	- 1 riunione settimanale tra coordinatrice ed educatrici - 1 riunione mensile con coordinatrice, educatrici, ausiliarie - 2 riunioni all'anno tra tutto il gruppo di lavoro e la referente di linea
<i>Supervisione del servizio da parte della cooperativa</i>	Riunioni tra coordinatrice e referente di linea	- Almeno 1 volta al mese
<i>Monitoraggio e verifica del servizio da parte del Committente</i>	Riunione tra referente comunale e coordinatrice	- Periodicamente
	Riunioni tra referente della cooperativa, coordinatrice e cliente	- Due volte all'anno
<i>Supervisione pedagogica</i>	Incontri di supervisione con il gruppo di lavoro del nido e la coordinatrice	- Riunioni periodiche

Il personale

Nell'asilo nido lavorano:

- la coordinatrice
- 6 educatrici a tempo pieno
- 3 ausiliarie

Durante la giornata le educatrici sono compresenti negli orari di maggior presenza dei bambini, cioè tra le 10.00 e le 17.00.

In caso di assenze, le sostituzioni del personale educativo vengono svolte generalmente da una educatrice che ha fatto in precedenza un percorso di tirocinio presso il nido, e che conosce quindi i bambini e le educatrici, condividendo le modalità di lavoro educativo.

Area di qualità	Indicatore	Standard
<i>Professionalità</i>	Qualifica	Tutte le educatrici hanno diploma specifico
<i>Selezione del personale</i>	Colloquio	Sempre, effettuato dalla coordinatrice
	Tirocinio	Prima di attivare una collaborazione viene sempre effettuato un tirocinio di 4 settimane
<i>Sostituzioni</i>	Gestione sostituzioni brevi	Ove possibile sostituzione interna. Sostituzione solo con personale che ha svolto il tirocinio

Formazione e supervisione

La cooperativa Koinè dedica un impegno sistematico alla formazione delle proprie socie. Per supportarne il lavoro e la crescita professionale ogni anno vengono organizzati incontri finalizzati allo scopo.

La formazione è articolata su diversi piani:

- Formazione condotta da formatrici esterne
- Formazione/autoformazione sul campo con la supervisione della coordinatrice
- Aggiornamento/addestramento condotto da esterni su nuove normative del settore (per esempio sulla sicurezza o sugli standard di qualità)
- Partecipazione a seminari e convegni.

Un'équipe di formatrici collabora costantemente con la cooperativa.

Area di qualità	Indicatore	Standard
<i>Formazione</i>	Piano formativo	- Annuale
	Modalità di stesura del piano	- Confronto tra referente e coordinatrice sui bisogni formativi - Analisi del bisogno formativo di educatrici e ausiliarie da parte della coordinatrice - Definizione tra coordinatrice e referente del piano formativo definitivo.

LA CURA DELLA QUALITÀ

Il miglioramento della qualità

La Cooperativa Koinè che gestisce il nido ha la certificazione di qualità ISO 9000:2000.

La Cooperativa controlla, anche attraverso le verifiche di Direzione previste dalla norma ISO, che le indicazioni contenute nella Carta vengano applicate in modo efficace. Sulla base di questa analisi e sulla base dei questionari di soddisfazione proposti periodicamente ai genitori, vengono fatti incontri periodici sull'andamento del servizio con le famiglie e il Committente e vengono promosse azioni di miglioramento.

La soddisfazione delle famiglie

Il punto di vista delle famiglie, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta al servizio sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi.

A tale scopo il nido propone ai genitori **un questionario di valutazione della soddisfazione:**

- a conclusione degli ambientamenti
- a fine anno educativo

perché possano esprimere le loro opinioni sul funzionamento del nido.

I risultati dei questionari vengono presentati ai genitori nelle riunioni di novembre e giugno.

Suggerimenti e reclami

I famigliari degli utenti del nido possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta del Servizio o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione, nei seguenti modi:

- alla coordinatrice del nido
- per iscritto, compilando la scheda "Reclami e suggerimenti" a disposizione nel nido.

Le segnalazioni e i reclami vengono raccolti in apposite schede e sono parte integrante degli strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità.

La coordinatrice informa del problema la referente dell'Azienda Ospedaliera da cui il nido dipende.

Inoltre viene attivata la referente del settore prima infanzia della cooperativa Koinè.

Ai reclami viene data risposta nel minor tempo possibile, e comunque entro 30 giorni dalla segnalazione.