



Carta del Servizio
Nido d'Infanzia
"Il Girotondo"
Castelfidardo

Indice

1. Introduzione
2. Mission del servizio
3. Principi del servizio
4. Politica della qualità
5. Nido d'Infanzia "Il Girotondo"
6. Indicatori e standard
7. Diritti di bambini, bambine e genitori
8. Segnalazioni, reclami, proposte
9. Rilevazione della soddisfazione
10. Numeri utili

1. Introduzione

La Carta del Servizio presenta il servizio del Nido d'Infanzia "Il Girotondo", spiegandone la finalità e gli obiettivi specifici, esplicitando le metodologie di intervento e gli strumenti operativi, definendo le responsabilità e i compiti degli educatori, rappresenta quindi lo strumento ideale per descrivere il servizio, offrendo informazioni utili su come valutare e misurare la qualità di quanto erogato.

L'obiettivo della Carta del Servizio è quindi innanzitutto informativo, nei confronti dei genitori, ma anche degli operatori del pubblico e del privato sociale, e di qualsiasi altro soggetto coinvolto nel processo di erogazione del servizio. Allo stesso tempo la Carta del Servizio intende essere uno strumento attraverso il quale i cittadini esercitano il diritto ad usufruire delle prestazioni del nido, consentendo loro di accedere ai servizi con una maggiore consapevolezza.

Attraverso la Carta del Servizio l'Ente si impegna a garantire determinati livelli di qualità, così come presentati nel documento, e si assume la responsabilità di rendere conto e di rispondere di tali impegni a tutti coloro che usufruiscono (o usufruiranno) del servizio del Nido d'Infanzia.

2. Mission del servizio

Le finalità del nostro Nido sono quelle di promuovere il benessere del bambino e dei suoi genitori.

Il nostro obiettivo primario è che il bambino:

- + si senta libero di "essere" ed esprimere se stesso attraverso tutti i suoi linguaggi,
- + sviluppi il suo apprendimento, grazie a stimolazioni offerte dall'ambiente che lo circonda ed alle relazioni che costruisce intorno a sé,
- + sviluppi il rispetto e la fiducia di base, offrendogli l'opportunità di lavorare e sperimentare in piena libertà ed autonomia, l'ambiente idoneo e preparatogli appositamente.

Nel Nido il bambino impara a crescere come persona vera, unica ed irripetibile.

L'ambiente educativo del bambino acquista quindi un'importanza fondamentale essendo concepito come spazio fisico che diventa anche spazio entro cui il bambino incontra l'altro e vi si rapporta.

Per questo il Nido offre una proposta educativa che rispetti la potenzialità ed individualità di ogni bambino, con una costante attenzione alle famiglie ed ai bisogni che la società attuale induce, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

3. Principi del servizio

Il Nido d'Infanzia "Il Girotondo" opera ispirandosi ai principi individuati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, principi che diventano finalità da perseguire e che vanno quindi tradotti in obiettivi operativi:

Eguaglianza

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità

Il Nido d'Infanzia "Il Girotondo" ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione del servizio del Nido d'Infanzia "Il Girotondo" è continua, regolare e senza interruzioni.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni del servizio che lo riguardano; l'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e realizzare valutazioni del servizio.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio del Nido d'Infanzia "Il Girotondo" deve essere erogato in modo da garantire continuamente l'efficienza e l'efficacia del servizio.

4. Politica della qualità

La politica della qualità del Nido va intesa in relazione alle finalità dell'educazione dei bambini nei primi anni, quindi alle azioni formative e di cura ad essi rivolte, e poiché anche i genitori sono utenti del servizio, in relazione ai problemi della genitorialità e ai bisogni delle famiglie.

La qualità del Nido prevede un buon livello complessivo del servizio produttore di cure materiali ed educative, di relazioni e cultura dell'infanzia; ma deve anche considerare la soddisfazione degli utenti come parte delle finalità del servizio e quindi come parte del processo di valutazione.

La qualità del Nido d'Infanzia comprende quindi diversi contenuti:

- ✚ la *qualità educativa*, cioè l'analisi dell'attività e dell'organizzazione del microcontesto del nido;
- ✚ la *qualità organizzativa*, cioè l'insieme degli aspetti che interessano i diversi settori funzionali al servizio;
- ✚ la *qualità gestionale*, cioè il rapporto costi e risultati;
- ✚ la *qualità percepita*, cioè la percezione che del servizio hanno i genitori.

La qualità del Nido d'Infanzia "Il Girotondo" va quindi intesa come un processo collettivo realizzato da un gruppo composto da chi fa il servizio e lo gestisce; un gruppo che è anche gruppo di ascolto, di progettazione, di miglioramento e di comunicazione.

5. Nido d'Infanzia "Il Girotondo"

Il Nido d'Infanzia "Il Girotondo" è un servizio sociale ed educativo del Comune di Castelfidardo. La gestione del servizio è a cura della Cooperativa Sociale COOSS Marche Onlus dall'anno 2011.

Destinatari

Il Nido d'Infanzia "Il Girotondo" si rivolge prioritariamente ai bambini delle famiglie residenti nell'ambito del territorio comunale che abbiano compiuto il 3° mese di età, fino al 36° mese di età.

Possono altresì presentare richiesta di ammissione i bambini non residenti.

Il Nido d'Infanzia "Il Girotondo" può ospitare 33 bambini (28 posti convenzionati e 5 privati), suddivisi in gruppi o sezioni aperte sulla base dell'età, del grado di sviluppo e delle caratteristiche psico-fisiche:

- ✚ bambini dai 3 ai 14 mesi
- ✚ bambini dai 14 ai 24 mesi
- ✚ bambini dai 24 a 36 mesi

Il Nido assicura il rapporto numerico tra personale educativo ed iscritti previsto dagli standard approvati dalla Regione Marche (rapporto 1 a 7).

Accesso e ammissione al servizio

Il Comune di Castelfidardo rende nota l'apertura delle iscrizioni attraverso un avviso pubblico nei mesi di giugno e dicembre. E' possibile presentare domande anche per i nati, che dovranno essere completate con le generalità del bambino entro un mese dalla nascita.

La domanda di iscrizione deve essere redatta su apposito modello fornito dal Comune.

Qualora all'atto dell'ammissione non sia disponibile la fascia oraria scelta, è facoltà dell'interessato accettare una fascia oraria diversa proposta dal Comune. In tal caso si acquista il diritto a mantenere il posto per la fascia oraria accettata per tutto il periodo di permanenza al nido.

Nel caso in cui l'interessato non accetti la fascia oraria diversa da quella richiesta, rimane comunque nella propria posizione in graduatoria qualora si rendano disponibili posti nella fascia d'età di appartenenza, limitatamente al periodo di validità della graduatoria.

Nel caso in cui l'ammissione venisse effettuata per l'orario richiesto, a seguito di rinuncia, il nominativo verrà depennato dalla graduatoria e non potrà vantare alcun diritto.

All'atto dell'ammissione del bambino e della bambina, e comunque prima che abbia inizio la frequenza, è necessario un colloquio preliminare degli educatori con i genitori, volto a favorire l'inserimento nel nido e a definirne i tempi.

Altri colloqui saranno effettuati durante la frequenza del bambino e della bambina al nido, su richiesta dei genitori o delle educatrici.

In presenza di bambini disabili (in possesso della certificazione della Legge 104/92) è previsto un adeguamento numerico del personale educativo in rapporto ai bambini iscritti e/o si attiva un sostegno individualizzato con la presenza di un educatore specializzato.

Funzionamento

Il Nido offre un servizio di carattere permanente ed è aperto dal lunedì al venerdì. I periodi di chiusura si verificano nel mese di agosto, durante le festività natalizie e pasquali, nei festivi infrasettimanali, nella festa del patrono ed in caso di eventuali chiusure straordinarie per gravi ed accertati motivi, stabilite dal Responsabile del Settore "Servizi SocioEducativi" di concerto con l'Amministrazione Comunale.

L'entrata al nido è prevista dalle ore 7,30 alle ore 9,30. Eventuali ritardi, da considerarsi come casi eccezionali, vanno comunicati telefonicamente al nido entro le ore 9,30. Ritardi che si ripetono per più di tre volte in un mese, comportano un richiamo da parte del coordinatore del Nido.

L'uscita è possibile alle ore 14,00. L'orario di uscita del nido deve essere rigorosamente rispettato, salvo casi motivati e straordinari.

Metodologia

L'osservazione è lo strumento privilegiato dalle educatrici; essa è sistematica e partecipata, prevedendo sia una attività di osservazione che una attività di descrizione e documentazione. Attraverso questo metodo si è in grado di progettare per creare un ambiente in grado di favorire l'instaurarsi di relazioni significative tra bambini-bambini, bambini-adulti e adulti-adulti.

Spazi e Ambienti

La qualità dell'esperienza del bambino al Nido è garantita dalla continuità di spazi, di tempi e di livelli di partecipazione.

Gli spazi e gli arredi sono orientati al benessere ed alla sicurezza dei bambini e degli adulti. All'interno del Nido d'Infanzia "Il Girotondo" troveremo spazi fissi/costanti per garantire dei punti di riferimento e rassicurazione per il bambino stesso. Sono, quindi, allestiti:

- ✚ uno spazio "accoglienza",
- ✚ uno spazio per il riposo,
- ✚ spazi attrezzati per le attività educative all'interno delle sezioni (ludiche, aggregative, ecc.),
- ✚ uno spazio cucina,
- ✚ servizi igienici,
- ✚ uno spazio esterno.

Il contesto è organizzato in funzione delle esigenze del bambino e prevede:

- ✚ Per i lattanti ambienti ordinati e intimi, con la possibilità di orientarsi nello spazio costruendosi una sicurezza mediante sensazioni di stabilità;

- ✚ Per i medi ambienti pensati per favorire l'esplorazione ed il movimento (sviluppo del linguaggio, della motricità fine e delle abilità manuali);
- ✚ Per i grandi ambienti che preparano a favorire lo sviluppo dell'autonomia, della coordinazione e della capacità di astrazione.

Attività del nido

Per offrire un'idea delle attività che si svolgono al nido, è opportuno distinguere le seguenti situazioni:

- ✚ Le routines: sono individuabili in quelle situazioni che si ripetono ogni giorno secondo modalità e tempi piuttosto uniformi (entrata e uscita, cambio, pranzo, merenda, sonno). La caratteristica della regolarità permette al bambino di orientarsi rispetto ai tempi di svolgimento della giornata.
- ✚ Il gioco libero: avviene in un contesto ambientale esteso, all'interno del quale il bambino può scegliere liberamente in che spazi muoversi, quali materiali utilizzare e con chi giocare. Si tratta di contesti che facilitano i processi di esplorazione autonoma e di socializzazione.
- ✚ Il gioco strutturato: avviene in un contesto ambientale definito e circoscritto, all'interno del quale viene offerta al bambino una serie di materiali meno diversificati rispetto alle situazioni di gioco libero. Il bambino si trova in genere in un piccolo gruppo e il suo comportamento è guidato in maniera più diretta da quello dell'adulto, che generalmente svolge il ruolo di regista della situazione.

Le prestazioni offerte dal servizio del Nido d'Infanzia "Il Girotondo" si possono quindi sintetizzare in tre macro-categorie:

- ✚ prestazioni educative e di aggregazione,
- ✚ prestazioni igieniche e
- ✚ prestazioni di alimentazione.

1. Prestazioni educative e di aggregazione

- ✚ *Cestino dei tesori*, la prima forma di conoscenza per i bambini oltre i 6 mesi di età.
- ✚ *Angolo del gioco euristico*, per le attività esplorative e di sperimentazione.
- ✚ *Angolo per lo sviluppo logico-intellettuale*, con puzzle e giochi di appaiamento.
- ✚ *Angolo dei travestimenti e dello specchio*, con indumenti di vario tipo per il riconoscimento dello schema corporeo.
- ✚ *Angolo per lo sviluppo del linguaggio*, con libricini, canzoncine.
- ✚ *Angolo per le attività manipolative*, con acqua, creta, sabbia, pasta sale.
- ✚ *Angolo del gioco simbolico*, per imitare l'adulto con travestimenti, ambienti di casa e cucina.
- ✚ *Angolo dei travasi*, con sostanze farinose, granulose e liquide.
- ✚ *Angolo per lo sviluppo sensoriale*, immagini ed oggetti dell'ambiente.
- ✚ *Attività all'aria aperta* in giardino.

2. Prestazioni igieniche e di sicurezza

Il personale addetto ai servizi del nido garantisce la pulizia quotidiana dei locali interni ed esterni, degli arredi e delle attrezzature; provvede, inoltre, alle operazioni di lavanderia e guardaroba.

Il Nido d'Infanzia "Il Girotondo" è continuamente monitorato e controllato dall'Asur Zona Territoriale 7, al fine di preservare la tutela della salute e dell'igiene dei bambini secondo le norme vigenti in materia e di potenziare gli interventi di prevenzione. In particolare, presso il nido vengono effettuate periodicamente la disinfestazione e la derattizzazione dei locali.

3. Prestazioni di alimentazione

Il Nido d'Infanzia "Il Girotondo" garantisce a tutti i bambini un vitto adeguato all'età. I pasti sono preparati sulla scorta di tabelle dietetiche predisposte dai servizi specifici dell'Asur Zona Territoriale 7. Le diete sono differenziate a seconda dell'età dei bambini e in caso di specifiche esigenze alimentari.

L'orario dei vari pasti è fissato dal coordinatore del nido, sentiti gli educatori. L'operatore addetto alla cucina è responsabile dell'approvvigionamento degli alimenti e controlla le forniture, la conservazione, la manipolazione e la preparazione degli alimenti per i bambini, in conformità alle tabelle dietetiche in vigore ed alle norme igienico-sanitarie.

Personale

Il personale educativo assicura una attenta vigilanza dei bambini, garantendo agli stessi la risposta ai loro bisogni emotivi, ponendo una particolare attenzione ai problemi dell'articolarsi dei rapporti con gli adulti e gli altri bambini, integrando gli aspetti affettivi con quelli cognitivi e psicomotori dello sviluppo attraverso un'attenta e collegiale programmazione.

Il personale educativo promuove e realizza attività ludico-didattiche e provvede alle cure quotidiane dei bambini, valorizzando gli aspetti di relazione nel momento del cambio, del pasto, del sonno e curando la continuità del rapporto adulto-bambino.

Il personale estende il proprio intervento ai componenti dell'ambiente familiare e sociale del bambino, nonché agli altri servizi socio-educativi e sanitari territoriali, attraverso un dialogo continuo e condiviso.

Il *Coordinatore* del nido è il responsabile dell'attuazione delle indicazioni pedagogiche e vigila sul regolare funzionamento del servizio. Il coordinatore organizza l'impiego del personale e si occupa di mantenere i rapporti con l'Amministrazione Comunale, la Cooperativa COOSS Marche e l'Asur.

L'*Educatore* è la figura che si prende cura del bambino, sulla base di un progetto educativo elaborato e verificato con le altre figure professionali del nido. Intrattiene i rapporti con le famiglie e partecipa agli incontri di formazione ed aggiornamento.

Il *Personale Addetto ai Servizi* svolge mansioni di inservienza; si occupa delle operazioni di pulizia quotidiana dei locali interni ed esterni del nido, degli arredi e attrezzature. Provvede inoltre alle operazioni di lavanderia e guardaroba e al servizio a tavola al momento dei pasti. Coadiuvata le educatrici in relazione a specifiche attività sempre compatibilmente con le proprie mansioni professionali.

La *Cuoca* si occupa della preparazione dei pasti dei bambini, sulla base delle tabelle dietetiche, del menù settimanale definito e delle diverse esigenze di bambini a seconda dell'età e delle sezioni. È anche responsabile della pulizia dei locali cucina e delle attrezzature, nel rispetto delle norme igienico sanitarie.

Partecipazione dei genitori

La partecipazione dei genitori e dei familiari è un aspetto cardine di tutti i servizi all'infanzia. Il Nido "Il Girotondo" promuove la partecipazione dei genitori, sia in termini operativi che gestionali.

Ai genitori è quindi chiesto di partecipare all'inserimento del bambino nel nuovo ambiente; ai genitori è anche data la possibilità di effettuare colloqui prima dell'inserimento e durante la permanenza del bambino al nido, sia individuali che di gruppo; infine, sono organizzate riunioni di inizio anno, laboratori a tema, feste ed iniziative volte alla socializzazione e al coinvolgimento al Nido.

I genitori partecipano poi alla gestione del servizio attraverso l'Assemblea dei Genitori, che discute ed esprime il proprio parere sull'andamento del servizio in ogni suo aspetto. L'Assemblea dei Genitori elegge 3 rappresentanti che entrano a far parte del Comitato Consultivo del Nido, insieme a rappresentanti del personale del nido e dell'Amministrazione Comunale, per la verifica dell'andamento del Servizio ed il mantenimento dell'uniformità degli standard di qualità.

Allontanamento dal nido

Qualora risulti necessario allontanare il bambino, il personale avverte i genitori che sono obbligati a provvedere tempestivamente.

Il personale è autorizzato ad allontanare il bambino dal nido, affidandolo ai genitori, nel caso di:

- ✚ febbre (temperatura superiore ai 37.5°)
- ✚ diarrea
- ✚ vomito insistente
- ✚ affezioni gravi delle vie respiratorie (rinite muco-purulenta, tosse insistente, episodi asmatici, ecc.)
- ✚ pediculosi accertata dal medico curante
- ✚ eruzioni cutanee di tipo esantematiche
- ✚ secrezioni muco-purulenti congiuntivali
- ✚ pianto reiterato insolito e non motivato.

Il bambino sarà riammesso dietro presentazione di certificato del pediatra, che attesta l'avvenuta guarigione. Nel caso di situazioni di particolare gravità, il personale educativo è tenuto ad avvertire in primo luogo il 118 e quindi i genitori.

Dimissioni

I genitori possono in qualsiasi momento rinunciare al servizio Nido presentando l'apposita documentazione. E', comunque, preferibile uscire dal Nido nel terzo anno d'età, concludendo il ciclo annuale. La rinuncia va presentata il mese precedente la cessazione; in caso contrario la quota fissa va versata per intero.

Si ha comunque una dimissione d'ufficio nel caso di prolungate assenze ingiustificate, frequenti trasgressioni agli orari di funzionamento del Nido, mancato rispetto delle norme che regolano l'ammissione, l'inserimento o altre disposizioni come previste dal Regolamento.

I bambini frequentanti il Nido che compiono il terzo anno di età nel corso dell'anno educativo, possono completare il percorso iniziato fino alla chiusura per le vacanze estive, previa richiesta scritta.

Costo del servizio

Le rette sono stabilite dall'Amministrazione Comunale e si compongono di una quota fissa più una quota pasto.

6. Indicatori e standard

In questo paragrafo sono presentati gli indicatori e gli standard per poter misurare e valutare in maniera concreta il servizio.

Il servizio è scomposto in dimensioni della qualità, che rappresentano le caratteristiche determinanti del servizio. A loro volta le dimensioni della qualità si dividono in sotto-dimensioni, cioè gli elementi rilevanti che costituiscono la dimensione e che quindi determinano le caratteristiche del servizio. Ciascuna sotto-dimensione è poi descritta da uno o più indicatori, che rappresentano gli standard di qualità e permettono di misurare la qualità del servizio.

Standard ed impegni di qualità generali

Dimensioni di qualità	Indicatori	Standard
Qualità e sicurezza	Sicurezza	OHSAS 18001:2007
	Qualità	ISO 9001:2008 + ISO 11034:2001
	Personale formato	100% personale formato
	Ore formazione sicurezza	20 ore di formazione obbligatoria a persona
Igiene	Presenza Piano di Sanificazione	Revisione biennale del Piano
	Presenza Sistema di Controllo HACCP	Controllo e compilazione periodica (giornaliera/settimanale/mensile) come da Manuale di Gestione HACCP
Trasparenza	Diffusione ai genitori della Carta del Servizio	Revisione biennale della Carta
	Gestione reclami/suggerimenti	Controllo periodico (quindicinale) dei reclami ricevuti.
		Risposta fornita entro 30gg dalla presa in carico del reclamo
	Rilevazione della Soddisfazione	Rilevazione annuale attraverso questionario
Comunicazione dei risultati durante la riunione di inizio anno con i genitori		

Standard ed impegni di qualità del Nido

Dimensioni di qualità	Indicatori	Standard
Accessibilità	Apertura del servizio nido	32,5 ore settimanali
	Flessibilità in ingresso	2 ore di fascia oraria in entrata (7.30-9.30)
Programmazione e coordinamento	Riunioni collegiali (collettivi) di programmazione educativa e di raccordo	1 al mese
	Controllo, valutazione e verifica della programmazione e dei progetti educativi	2 verifiche (1 intermedia e 1 finale)
	Coordinamento educativo del nido	1 coordinatore
Attività educative	Attività educative strutturate e di gioco libero	1 programma settimanale
	Suddivisione dell'ambiente in angoli di attività	1 revisione annuale della disposizione degli spazi
Inserimento	Possibilità di effettuare colloqui informativi con le educatrici di riferimento	Almeno 1 all'anno
	Programma di inserimento definito e concordato fra educatrici e genitori	Almeno 5 giorni di percorso di inserimento
	Inserimenti a buon fine	Almeno 80% dei bambini
Personale	Il personale è in possesso del titolo richiesto dalle normative vigenti	100% del personale
	Continuità educativa dalla presa in carico del bambino (turnover degli	Non oltre il 30%

	educatori)	
	Formazione pedagogica del personale	Almeno 10 ore all'anno
Igiene personale dei bambini	Pantofole per il nido	Cambio scarpe giornaliero all'ingresso
	Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno
	Cambio pannolino	Almeno 2 cambi al giorno
Igiene personale operatori	Indumenti dedicati al nido	Cambio abbigliamento inizio turno
	Calzature dedicate al nido	Cambio calzature inizio turno
	Utilizzo dei guanti monouso	Ogni cambio pannolini
	Protezioni di abrasioni, ferite	Completa copertura dell'abrasione o ferita
Materiali	Presenza di giocattoli, materiale povero di recupero, materiali naturali e qualsiasi oggetto concepito a fini didattici	Materiale acquistato da ditta specializzata e certificato per la sicurezza dei bambini
Documentazione	Documentazione dei lavori dei bambini	1 cartella individuale con foto e materiale realizzato dal bambino
		1 apparecchio foto e/o video per documentare le attività del bambino
	Programmazione Educativa	1 Programma Educativo del nido
	Raccolta informazioni individuali del bambino (anagrafiche, sanitarie, alimentari, etc.)	1 cartella individuale per ciascun bambino
Partecipazione e comunicazione	Partecipazione della famiglia alle attività educative del nido	Almeno 80% delle famiglie
	Proposte di incontri tematici e/o laboratori con i genitori	Almeno 2 all'anno
	Presenza di una bacheca all'ingresso del nido per le Comunicazioni ai	1 bacheca ben visibile all'ingresso

	genitori in merito a iniziative e attività del nido	
	Possibilità di richiedere colloqui con le educatrici	Su domanda
Organi di gestione	Nomina e funzionamento del Comitato di partecipazione composto da 1 rappresentante Comune, 3 rappresentanti dei genitori, 1 referenti del nido	Almeno 1 volta all'anno
	Costituzione dell'Assemblea dei Genitori	Almeno 1 volta all'anno

7. Diritti dei bambini e dei genitori

Nel Nido d'Infanzia "Il Girotondo" i bambini e le bambine hanno diritto a:

- I. esprimersi liberamente;
- II. crescere in un ambiente rispettoso dei bisogni;
- III. essere protagonisti e vivere liberamente l'ambiente;
- IV. essere aiutati, senza che le educatrici si sostituiscano a loro;
- V. avere un'alimentazione adeguata e un menu variato;
- VI. muoversi in un ambiente sereno e sicuro dal punto di vista igienico e sanitario.
- VII. giocare con materiali sicuri e naturali.

Nel Nido d'Infanzia "Il Girotondo" i genitori hanno diritto a:

- I. partecipare attivamente alla vita dei bambini, attraverso gli incontri e i comitati di gestione;
- II. visitare e conoscere l'ambiente dove sono accolti i bambini;
- III. partecipare all'ambientamento dei bambini al nido;
- IV. approfondire la conoscenza del servizio attraverso incontri tematici specifici;
- V. conoscere e affrontare qualsiasi eventuale problema, anche con colloqui individuali.

8. Segnalazioni, reclami, proposte

I genitori e i familiari dei bambini e delle bambine del Nido d'Infanzia "Il Girotondo" possono segnalare una qualsiasi disfunzione del servizio, reclamare per il mancato rispetto degli impegni presentati nella Carta del Servizio, proporre interventi e suggerire miglioramenti della qualità del servizio.

Eventuali segnalazioni, reclami e proposte possono essere presentati presso uno dei seguenti recapiti:

* Nido d'Infanzia "Il Girotondo"

Via XXV Aprile n.52, 60022 Castelfidardo

* Cooperativa Sociale COOSS Marche Onlus

Via Saffi n. 4, 60121 Ancona

* Comune di Castelfidardo

Settore Servizi Socio Educativi

Via Mordini n. 15, 60022 Castelfidardo

9. Rilevazione della soddisfazione

Al fine di meglio garantire la qualità del servizio offerto, il Nido d'Infanzia "Il Girotondo" si è dotato di un sistema per la rilevazione della soddisfazione dei genitori, che si affianca alla presente Carta del Servizio e che si colloca all'interno del più vasto progetto per la qualità del servizio.

Il monitoraggio della soddisfazione dei genitori risulta fondamentale per misurare la qualità percepita dai genitori, ovvero la sensazione di ricevere risposte adeguate ai bisogni e alle aspettative. In tal senso l'elaborazione dei risultati della rilevazione della soddisfazione può diventare lo strumento idoneo per veicolare interventi ed azioni di miglioramento.

La rilevazione della soddisfazione è un monitoraggio annuale; ai genitori è chiesto di compilare un questionario di indagine predisposto dalla cooperativa affidataria in collaborazione con l'Amministrazione Comunale e il personale del Nido. Una volta raccolta la totalità dei questionari compilati, le informazioni e i dati in essi contenuti vengono elaborati statisticamente.

10. Numeri utili

Per ulteriori informazioni o delucidazioni, si prega di contattare:

Nido d'Infanzia "Il Girotondo"

Via XXV Aprile n.52
60020 Castelfidardo
Tel. 071 7820964

Cooperativa Sociale COOSS Marche Onlus

Via Saffi 4
60121 Ancona
Tel. 071 501031
Fax. 071 50103206

Comune di Castelfidardo
Settore Servizi Socio Educativi
Via Mordini n. 15,
60022 Castelfidardo
Tel. 071 7829356
Fax 071 7829331

