

# Carta del Servizio

Nido d'infanzia Filonido





# Infanzia

## Crescere insieme

La prima gestione di un nido d'infanzia della cooperativa risale al 1994, da allora Società Dolce si è sempre più specializzata nei servizi rivolti all'infanzia con l'obiettivo di garantire risposte educative di qualità, individuando insieme alle famiglie soluzioni vicine e attente alle loro esigenze, attraverso modelli organizzativi flessibili e personalizzati.

Un costante lavoro di sviluppo di progetti e ricerca delle migliori professionalità per dare vita a servizi innovativi e avanzati, in grado di mettere al centro i bisogni dei più piccoli. Un impegno grazie al quale Società Dolce rappresenta oggi, nel panorama nazionale, un'importante offerta di servizi rivolti ai bambini e alle loro famiglie, con all'attivo la gestione di:

**55 nidi d'infanzia, 6 scuole dell'infanzia, 9 centri per bambini e genitori, 1 spazi bambino e 2 ludoteche.**

### I SERVIZI

**Nidi d'Infanzia**

**Scuole dell'Infanzia**

**Servizi 06**

**Spazi Bambino**

**Centri per Bambini e Genitori**

**Ludoteche**

**ASCOLTO**  
**i bambini e le famiglie al centro**

**SOSTENIBILITÀ**  
**strutture, servizi e azioni eco-orientate**

**CONTESTI**  
**spazi, arredi e materiali progettati  
per l'agire educativo**

**RELAZIONI**  
**incontro e condivisione  
dei percorsi educativi**

**RICERCA**  
**progetti e modelli di servizio innovativi**

# ETICA, LEGALITÀ, QUALITÀ, SALUTE, SICUREZZA E TRASPARENZA

## POLITICA PER LA QUALITÀ

La direzione di Società Dolce, coerentemente con lo statuto e la mission aziendale, si impegna a perseguire una politica per la qualità fondata sui principi di mutualità, centralità del cliente (committente e fruitore dei servizi) e responsabilità sociale. Pertanto la Direzione, nello specifico, opera affinché il coinvolgimento di tutte le risorse sia costante e orientato al perseguitamento delle seguenti priorità:

- **attenzione focalizzata alle risorse umane**
- **attenzione focalizzata al cliente**
- **promozione di un welfare comunitario**

e si impegna ad assicurare l'applicazione della politica per la qualità a tutti i livelli organizzativi e a provvedere periodicamente al riesame, con lo scopo di verificare il conseguimento degli obiettivi aziendali in un'ottica di miglioramento continuo.

## POLITICA PER LA SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

La direzione di Società Dolce persegue obiettivi di miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro, mettendo a disposizione adeguate risorse organizzative, strumentali ed economiche. Si impegna costantemente, affinché tutti i lavoratori siano coinvolti e partecipi, secondo le proprie responsabilità e competenze, nel raggiungimento degli obiettivi fondamentali di sicurezza:

- **il rispetto delle leggi vigenti in materia di salute e sicurezza del lavoro e l'implementazione del sistema digestione adottato secondo le linee guida UNI-INAIL;**
- **la formazione, informazione e sensibilizzazione di tutti i lavoratori sui rischi presenti nei luoghi di lavoro, sulle responsabilità connesse alle attività di competenza e sui compiti di verifica e sorveglianza;**
- **la gestione delle attività con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali, anche nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni nel campo della salute e sicurezza;**
- **l'aggiornamento periodico della politica, degli obiettivi e dell'attuazione del sistema, allo scopo di ottenere un miglioramento continuo del livello di sicurezza e salute.**

## **SISTEMI DI GESTIONE INTEGRATI QUALITÀ, SALUTE E SICUREZZA**

Tra i principi base di Società Dolce c'è la ferma convinzione che i servizi alla persona debbano rispettare le più severe certificazioni per garantire i migliori livelli qualitativi sia in termini di erogazione del servizio che di sicurezza. Per questo motivo Cooperativa Sociale Società Dolce sin dal 2003 è certificata ISO 9001 e negli anni successivi ha adottato specifiche certificazioni di settore:

- **UNI 11034 per i SERVIZI ALL'INFANZIA**
- **UNI 11010 per i SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI PER DISABILI**
- **UNI 10881 per l'ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI**

Inoltre, Società Dolce adotta da anni le "Linee Guida per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro" elaborate e validate da CGIL, CISL, CNA, CONFAGRICOLTURA, CONFAPI, CONFARTIGIANATO, CONFCOMMERCIO, CONFINDUSTRIA, INAIL, ISPESL, UIL e UNI.

## **RATING DI LEGALITÀ**

Società Dolce ha ricevuto dall'autorità garante della concorrenza e del mercato il bollino blu di impresa virtuosa sul piano economico e della legge. Le tre stelle assegnate col Rating di legalità alla cooperativa sono il maggior punteggio previsto dallo Stato alla capacità imprenditoriale rispettosa delle normative e mirano a sostenere i migliori. Il rating è il mezzo con cui si attribuisce un punteggio ad aziende che fatturino più di due milioni di euro, con specifici requisiti, tra cui nessun precedente penale per illecito amministrativo, reati tributari o di stampo mafioso, né condanne per illeciti Antitrust, o verso i consumatori, tracciabilità dei pagamenti, rispetto delle norme sulla tutela e la salute sul lavoro e l'adozione di forme di corporate social responsibility.

## **CODICE ETICO**

Il Codice Etico, approvato dall'Assemblea dei Soci il 28 maggio 2013, descrive i principi e le norme di comportamento che arricchiscono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti dei dirigenti, quadri, soci, dipendenti e dei diversi gruppi di stakeholder.

Il Codice Etico è documento integrante del Modello di Organizzazione e Gestione (M.O.G.), redatto da Società Dolce ai sensi del D.Lgs 231/01.

## **CARTA DEL SERVIZIO**

La Carta dei Servizi è stata redatta, coerentemente alle indicazioni di legge (L. 328/2000 e leggi regionali laddove presenti) con l'obiettivo di svolgere in modo efficace tre importanti funzioni:

- **garantire informazione, tutela e trasparenza nell'erogazione dei servizi**
- **assicurare lo sviluppo della partecipazione nella gestione dei servizi**
- **improntare il servizio e la sua organizzazione alla ricerca continua del miglioramento della qualità.**



# AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA DI SERVIZIO

## AIUTO HO UN'EMERGENZA

È un servizio aggiuntivo che prevede il prolungamento del modulo orario standard previsto per la frequenza del servizio: nido, scuola dell'infanzia, servizio educativo sperimentale 06, Giochi in Città. Il servizio si rivolge alle famiglie di tutti i bambini frequentanti, indipendentemente dalla tipologia d'iscrizione (privato o convenzionato) ed è erogato nella struttura dove il bambino è iscritto e frequentante. La famiglia può usufruire del servizio al bisogno, da lunedì a venerdì, rimanendo all'interno dell'orario di apertura della struttura e secondo il calendario educativo specifico.

## GIOCHI IN CITTÀ

Durante NATALE e PASQUA offriamo l'apertura straordinaria dei nostri servizi all'infanzia per per bambini da 1 a 5 anni scolarizzati, frequentanti o meno le nostre strutture. Il programma si articola in singole giornate con promozioni per iscrizioni a più giornate, anche non consecutive. Il nostro personale educativo attento e qualificato propone attività dedicate alle diverse età, rispettando le routine del nido e della scuola, stimolando la fantasia dei bambini con laboratori e tanto divertimento. LUGLIO, AGOSTO e SETTEMBRE sono invece i mesi di Giochi in città per tipi da spiaggia! I nostri centri estivi, sempre pensati per i bambini da 1 a 5 anni, rimangono aperti tutta l'estate proponendo settimane o pacchetti di più settimane per trascorrere un'estate divertente in città. Ogni struttura è dotata di spazi esterni per attività e giochi all'aperto.

Ogni singola giornata invernale o settimana estiva può essere prenotata in forma modulare scegliendo la frequenza part-time o tempo pieno, a seconda delle proprie necessità.

## SABATO MATTINA\*

A fronte di un numero minimo di richieste è possibile richiedere l'apertura straordinaria del servizio il sabato mattina (dalle ore 8.00 alle ore 13.00).

## FESTE DI COMPLEANNO\*

Presso i nostri servizi per l'infanzia è possibile organizzare feste per bambini da 1 a 6 anni. Sono messi a disposizione i locali con o senza allestimento e animazione, durante tutto l'anno nelle giornate di sabato e domenica non festivi.

## PICCOLI PASSI

Piccoli Passi è un nuovo servizio educativo con affido che ha l'intento di far vivere ai bambini un'esperienza di socializzazione all'interno di un contesto di gruppo. Sono proposte attività laboratoriali grafico-pittoriche, manipolative, musicali, di costruzione e riciclo. È previsto un preliminare incontro di conoscenza con visita della struttura e un breve periodo di ambientamento iniziale.

## SERVIZIO DI CONSULENZA EDUCATIVA

È disponibile su richiesta un servizio di consulenza educativa, condotto da pedagogisti esperti, e rivolto a chi svolge compiti educativi (genitori, familiari ed educatori) e vuole accrescere le proprie competenze, confrontarsi, ascoltare suggerimenti e individuare strategie utili nell'affrontare i propri compiti di cura. Per ulteriori informazioni [www.societadolce.it](http://www.societadolce.it)

\* non attivi per emergenza sanitaria

## Nido d'infanzia

### Filonido

#### ETÀ

dai 3 ai 36 mesi

#### RICETTIVITÀ

61 posti convenzionati, 20 privati e con tariffa calmierata residenti del comune di Bologna

#### SEZIONI

4

#### PASTI

cucina esterna per i bambini sopra l'anno di età  
preparazione dei pasti con derrate per i bambini 0-12 mesi

#### CALENDARIO E ORARIO DI FUNZIONAMENTO

da settembre a 21 luglio

da lunedì a venerdì

7.30 - 17.45

#### TIPOLOGIE DI FREQUENZA

tempo pieno lungo (7.30 - 17.45)

#### CONTATTI E ALTRE INFORMAZIONI

##### Coordinatrice pedagogica:

Cristiana Gattai 3409958255

##### coordinatrice gestionale

Francesca Ricci 3666305848

##### Ufficio Infanzia Privati:

3371177466 - 0516441211

[www.societadolce.it/nidi](http://www.societadolce.it/nidi)

# ORIENTAMENTI, METODOLOGIA, STANDARD E MIGLIORAMENTO CONTINUO

## ORIENTAMENTI PEDAGOGICI

Le finalità e i valori che fondano la cultura di Società Dolce in ambito educativo si sostanziano nel pensare i servizi all'infanzia come una comunità educante in cui ai bambini e alle bambine viene riconosciuto il diritto all'educazione, alla cura e all'inclusione, in quanto soggetti con diritti individuali, civili e sociali. Pensiamo ai bambini come soggetti non disgiunti dalle loro famiglie con le quali il servizio si pone in una posizione di apertura e dialogo, offrendo loro contesti partecipati e risposte diversificate, coerentemente alla pluralità dei bisogni e delle culture che le famiglie esprimono. La realizzazione di questi diritti, s'intende esplicata attraverso l'offerta di un sistema integrato dei servizi 06 da noi gestiti, che pur nella loro specificità, debbano avere carattere di sistema che opera in interazione con il contesto. La nostra è una visione del bambino come costruttore di cultura e di conoscenze, così come evidenziano i recenti studi psicologici in materia di competenze interattive precoci: già molto piccolo il bambino possiede, in germe, la capacità di interagire con due partner contemporaneamente e che nel sistema triadico costruisce le proprie competenze intersoggettive. Il nostro progetto pedagogico tiene conto del bisogno di unitarietà nell'esperienza infantile, pertanto predispone contesti in cui spazi, tempi, interventi e materiali sono tutti progettati per favorire l'attivazione integrata di relazioni, affetti e apprendimenti.

## PRINCIPI METODOLOGICI

Un servizio educativo all'infanzia è un sistema complesso, la trama che tiene connesse le parti è la progettazione educativa annuale, frutto del lavoro collegiale di tutto il gruppo di lavoro (educatori, operatori, coordinatore pedagogico) in condivisione con le famiglie. È un processo organico, articolato e aperto nella ricerca, dove osservazione azione, teoria e prassi educativa sono inscindibili. Segue un approccio olistico che richiede il pieno coinvolgimento di tutti gli 'attori', attraverso le modalità della ricerca-azione: osservare>planificare>agire>valutare per poi ripianificare>agire>osservare e quindi rivalutare e riflettere di nuovo. Il lavoro collegiale è pertanto il metodo su cui si fonda il gruppo di lavoro, basato sull'ascolto attivo, sulla condivisione dei percorsi formativi e sulla disponibilità al cambiamento, in una dimensione di coevoluzione. Il ruolo dell'educatore consiste nella capacità di stare in relazione, di osservare e di promuovere contesti di apprendimento a sostegno dello sviluppo cognitivo e socio-emotivo del bambino. La documentazione delle esperienze è un tassello centrale del "fare educazione", poiché consente al gruppo di lavoro di riflettere sul proprio agire e rilanciare i percorsi educativi durante l'anno, in una dimensione di miglioramento continuo. Documentazione, intesa anche come importante strumento di comunicazione, valorizzazione e promozione della cultura dell'infanzia, a vari livelli: bambini, famiglie e territorio.

## STANDARD MINIMI

Standard minimi di gestione complessiva del servizio:

- **Personalizzazione l'inserimento:** il servizio s'impegna a modificare le procedure di inserimento in caso di particolari necessità dei bambini e della famiglia.
- **Continuità del servizio dal nido alla scuola dell'infanzia:** il servizio s'impegna, nel passaggio del bambino dal nido alla scuola dell'infanzia, a garantire la continuità attraverso i momenti di scambio e di attività integrate previste dalle scuole dell'infanzia del territorio.
- **Continuità educativa:** il servizio s'impegna a garantire la continuità educativa, per i servizi ordinari, attraverso la definizione di un gruppo di educatrici titolari e di alcune educatrici di riferimento per le sostituzioni nonché attraverso la partecipazione di tutte le educatrici alle attività di programmazione, di verifica e formazione.
- **Adeguatezza numerica del personale educativo:** il servizio s'impegna a garantire la presenza del personale educativo secondo quanto stabilito dalla normativa di riferimento territoriale.
- **Integrazione e inclusione:** il servizio s'impegna a garantire la presenza del personale specializzato dedicato all'accoglienza e integrazione dei bambini con bisogni educativi speciali, diversamente abili e certificati, ai sensi della legge 104/92, col fine di favorirne l'inclusione nel contesto educativo.
- **Coordinamento pedagogico:** il servizio s'impegna a garantire la presenza della Coordinatrice Pedagogica nei seguenti momenti di attività: programmazione delle attività educativo pedagogiche, assemblee con i familiari dei bambini, partecipazione all'incontri dell'équipe di lavoro, osservazione e supervisione dell'attività educativa, programmazione della formazione del personale.
- **Aggiornamento del personale:** il servizio assicura l'aggiornamento di tutto il personale attraverso la partecipazione alle iniziative proposte dal coordinamento pedagogico territoriale, l'organizzazione delle iniziative formative interne, la partecipazione a convegni e seminari organizzati da enti qualificati.
- **Trasparenza delle informazioni:** il servizio s'impegna a garantire trasparenza nelle informazioni alle famiglie.
- **Segnalazioni e reclami:** il servizio assicura la presa in carico e la risposta a suggerimenti e reclami in massimo 15 giorni dalla comunicazione formale
- **Rilevazione soddisfazione:** annualmente è prevista la consegna alle famiglie di un questionario per rilevare la soddisfazione del servizio. I dati di sintesi saranno messi a disposizione delle famiglie e forniranno la base per le azioni di miglioramento.

## MIGLIORAMENTO CONTINUO

All'inizio di ogni anno educativo vengono definite le azioni volte al miglioramento del servizio. Esse vengono comunicati in forma scritta e consegnati alle famiglie all'inizio di ogni anno educativo. La definizione annuale degli obiettivi emerge dal confronto con il gruppo di lavoro e le famiglie, confronto che avviene sia nei momenti di incontro istituzionali (collettivi, assemblee, comitato di gestione e colloqui individuali), sia attraverso la rilevazione di eventuali segnalazioni e/o reclami, sia dall'analisi dei dati in uscita dalla rilevazione annuale della soddisfazione degli utenti del servizio. Gli obiettivi vengono monitorati tramite osservazione e misurazione degli indicatori specificati per singolo obiettivo. I risultati di tale monitoraggio vengono analizzati e restituiti annualmente alle famiglie di norma in occasione dell'assemblea di fine anno.

## RELAZIONI CON LE FAMIGLIE

Società Dolce garantisce il confronto sulle scelte e la partecipazione delle famiglie attraverso:

**Comitato di gestione:** organo consultivo nel quale un rappresentante dei familiari, eletto dall'Assemblea Generale dei genitori del servizio, porta le istanze e le richieste delle famiglie. I compiti del Comitato di Gestione sono essere così riassunti:

- **promuovere, in un'ottica di solidarietà, di attenzione e di comprensione verso gli altri, la partecipazione dei genitori, favorendo scambi comunicativi che permettano una reale conoscenza, maggiori rapporti interpersonali e aggregazione;**
- **stabilire un programma di lavoro fondato sulle aspettative ed interessi dei genitori e degli operatori, identificando e coordinando concrete strategie comunicative ed operative, tra cui anche i momenti di aggregazione (feste, gite, incontri di lavoro, ecc.) e quelli di informazione / formazione (assemblee culturali, seminari o corsi di genitori, piccoli gruppi di lavoro, ecc.);**
- **orientare la gestione delle risorse materiali destinate al servizio, delle eventuali risorse reperite attraverso forme di finanziamento interne ed esterne;**
- **esprimere pareri, inoltrare richieste, formulare osservazioni e proposte relativamente a questioni che riguardano il servizio nel suo funzionamento e nella sua struttura;**
- **decidere in merito ai compiti eventualmente affidati e ad interventi o progetti finalizzati a migliorare il livello qualitativo del servizio, che non contrastino con le norme di organizzazione del servizio stesso.**
- **La convocazione del Comitato può essere richiesta dai genitori.**

**Assemblee Generali**, a cui sono presenti tutti gli operatori, la coordinatrice, e i genitori, sono finalizzate alla presentazione del progetto educativo del servizio, eleggere il Comitato di Gestione e affrontare tematiche di comune interesse.

**Riunioni del nido:** coinvolgono i genitori e le educatrici del servizio; allo scopo di affrontare contenuti legati al piccolo gruppo, problematiche relative all'inserimento, alle relazioni interne ad un gruppo di bambini/e, ai progetti educativi del servizio, ecc. I genitori sono invitati a partecipare indicativamente a tre incontri:

- **ad inizio anno per la presentazione della programmazione annuale;**
- **a metà anno come momento di verifica e confronto sull'andamento delle attività, sul gruppo, sui tempi, gli spazi e le esperienze significative;**
- **al termine come verifica e valutazione conclusiva, momento di confronto sul futuro. In tale occasione è consegnata la documentazione dell'attività svolta nel corso dell'anno scolastico.**

**Colloqui individuali.** Sono previsti prima dell'inizio dell'anno per compilare la scheda del bambino ed in itinere; rappresentano uno spazio di incontro privilegiato per la conoscenza del bambino.

**Restituzione alle famiglie dell'esperienza che il loro bambino fa al nido.** Ai familiari riteniamo debba essere data la possibilità di osservare e conoscere da vicino "cosa si fa e come lo si fa", attraverso un'opportuna documentazione di tutti i percorsi, delle attività e delle iniziative, che vengono promosse all'interno del nido. Il nido si avvale per il raggiungimento di questo obiettivo di opportuna modulistica e di specifici strumenti per documentare le esperienze quali: esposizione dei "prodotti" realizzati dai bambini; fotografie; riprese video, etc, elaborati specifici di documentazione. La documentazione prodotta consentirà alle famiglie di entrare maggiormente in relazione con la progettazione dei percorsi educativi, con le tappe evolutive del bambino, con i modi e i tempi del loro bambino all'interno di un contesto diverso da quello familiare.

## SERVIZI GENERALI

Sono assicurati i servizi generali di mensa, lavanderia, pulizie, manutenzione ordinaria e straordinaria mediante utilizzo di personale proprio o attraverso contratto di fornitura con ditte esterne specializzate e certificate. Tutte le attività connesse ai servizi generali sono svolte in ottemperanza alle normative vigenti.

Il menù settimanale (esposto, in luogo visibile ai genitori, all'interno del servizio) è elaborato tenendo conto delle esigenze nutrizionali dell'età infantile. Le tabelle nutrizionali sono sottoposte al controllo dall'Azienda sanitaria competente. In caso di allergie, intolleranze alimentari o esigenze dietetiche particolari legate a problemi di salute che devono essere documentate nei modi previsti dai regolamenti locali, ovvero a scelte etico/religiose, è possibile effettuare variazioni dal menù standard. Per ragioni di igiene è fatto divieto ai bambini e ai genitori di portare cibi dall'esterno, di accedere al locale cucina e di manipolare personalmente cibi o stoviglie destinati all'uso comune. I pasti somministrati ai bambini devono essere consumati esclusivamente all'interno del servizio.

Il servizio di mensa può essere erogato attraverso un servizio di cucina interna oppure erogato attraverso la fornitura di pasti veicolati, grazie a partner esterni che garantiscono la qualità delle materie prime e della filiera alimentare dedicata alla prima infanzia.

I materiali di consumo scelti nelle nostre strutture per l'infanzia rispettano l'impegno di Società Dolce nella riduzione di sprechi di risorse naturali e rispetto ambientale. In tal senso sono utilizzati prodotti di pulizia ecocompatibili e laddove è attivato il progetto specifico sono stati addottati pannolini lavabili, biodegradabili e compostabili.

## TUTELA E SICUREZZA

Il servizio pone particolare attenzione alla sicurezza dei bambini e degli ambienti in cui sono ospitati mediante:

- accurate scelte costruttive, è privilegiata la preferenza di plessi in cui la struttura e gli arredi siano ispirati a criteri di bioedilizia.
- i fornitori sono selezionati in base alla capacità di assicurare arredi e giochi progettati per stimolare la creatività dei bambini e realizzati con materiali atossici, biologici e a norma CE.
- sono attivati specifici contratti assicurativi volti a garantire un'ampia copertura in caso di incidenti o altri eventi che abbiano procurato danni.

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO

### NORMATIVA DI SETTORE

La gestione è improntata al rispetto delle norme regolamentari, come definito negli atti all'uopo deliberati dal Comune di pertinenza, ed è pienamente conforme alle normative regionali e nazionali, che disciplinano il settore dei servizi educativi all'infanzia nelle regioni in cui è situato il servizio. La responsabilità istituzionale e gestionale del pubblico servizio fornito dalla struttura compete alla Cooperativa Sociale Società Dolce.

### SORVEGLIANZA SANITARIA

Il servizio è sottoposto alla sorveglianza sanitaria da parte dell'Azienda Sanitaria del territorio di pertinenza. Per le procedure di allontanamento e di riammissione dei bambini in caso di malattia, si fa riferimento alle modalità indicate dal medico scolastico per ogni fascia d'età. La normativa specifica elaborata dal Comune di pertinenza viene consegnata alle famiglie all'inizio dell'anno scolastico.

### NORMATIVE PRIVACY, IGIENE E SICUREZZA

Società Dolce effettua il trattamento dei dati di tutti i soggetti interessati che fruiscono dei servizi del Nido d'infanzia nel rispetto del Regolamento Europeo sulla Privacy 2016/679. Società Dolce si obbliga a rispettare, per gli operatori impiegati nella gestione del servizio, le normative di legge ed il C.C.N.L. delle cooperative sociali e ad osservare le norme in materia di prevenzione e protezione dei lavoratori ai sensi del D.lgs. 81/2008 e successive modificazioni. Il personale che svolge attività di preparazione, porzionamento e scodellemento dei pasti è in possesso dell'attestato di formazione rilasciato dall'Azienda Sanitaria competente che viene rinnovato nei tempi previsti dalle leggi regionali vigenti.



# Report soddisfazione e azioni di miglioramento

## Nido d'infanzia Filonido

Nell'ottica del miglioramento continuo del servizio, all'inizio di ogni anno vengono definiti gli obiettivi di miglioramento, che possono riguardare diversi aspetti attinenti sia l'ambito strutturale ed organizzativo sia quello educativo-pedagogico.

La definizione annuale degli obiettivi emerge dal confronto con il gruppo di lavoro e le famiglie, confronto che avviene sia nei momenti di incontro istituzionali (collettivi, assemblee, comitato di gestione e colloqui individuali), sia attraverso la rilevazione di eventuali segnalazioni e/o reclami, sia dall'analisi annuale della soddisfazione degli utenti del servizio, raccolta attraverso i questionari di soddisfazione.

Gli obiettivi vengono monitorati tramite osservazione e misurazione degli indicatori specificati per singolo obiettivo. I risultati di tale monitoraggio vengono restituiti annualmente alle famiglie di norma in occasione dell'assemblea di fine anno.



# RESTITUZIONE DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO anno precedente

 <b>Risultati INDAGINE DI SODDISFAZIONE del servizio da parte degli utenti</b>	
Periodo di indagine: maggio 2021	
Caratteristiche del servizio	Valutazione del servizio
E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento del primo colloquio?	3,65
E' soddisfatto delle modalità di ambientamento del bambino attuate dal gruppo di lavoro?	3,75
E' soddisfatto dell'organizzazione degli spazi interni rispetto alle esigenze dei bambini e delle famiglie?	3,65
E' soddisfatto di come sono organizzati gli spazi esterni?	3,79
E' soddisfatto del livello di igiene, di cura e di manutenzione degli ambienti, degli arredi e dei giochi?	3,75
E' soddisfatto del livello di cura e di igiene assicurato al bambino?	3,65
E' soddisfatto dell'accoglienza che il gruppo di lavoro garantisce ogni mattina?	3,88
E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del gruppo di lavoro?	3,9
E' soddisfatto del livello di discrezione e di riservatezza del gruppo di lavoro?	3,8
E' soddisfatto di come il gruppo di lavoro risponde alle aspettative educative dei familiari?	3,82
E' soddisfatto complessivamente della relazione tra il gruppo di lavoro e i bambini?	3,86
E' soddisfatto dei momenti di confronto, di condivisione e di interazione tra genitori, gruppo di lavoro e bambini?	3,44
E' soddisfatto della documentazione prodotta sulle esperienze vissute dal bambino?	3,59
E' soddisfatto della qualità del menù proposto e del programma nutrizionale?	3,48
E' soddisfatto dell'orario del servizio e del calendario di apertura annuale?	3,47
E' soddisfatto della flessibilità degli orari di ingresso e di uscita?	3,49
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO USUFRUITO NEL SUO COMPLESSO?	3,78
<i>L'indagine si è svolta attraverso la compilazione di un questionario di soddisfazione da parte degli utenti del servizio</i>	
<i>La valutazione di ciascuna caratteristica del servizio è indicata con un valore compreso tra 1 e 4, dove 1=per niente soddisfatto, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto</i> <i>A valore medio elevato (vicino a 4) corrisponde soddisfazione elevata</i>	
Numero utenti del servizio: 78 - Numero questionari raccolti: 51 - Redemption: 65,4%	

## VERIFICA OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO anno precedente

Oggetto/ambito	COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE E SUPPORTO ALLA GENITORIALITA'
Obiettivo	Ridurre da un lato la distanza tra servizio e famiglie e parallelamente sostenere i genitori nel loro ruolo rispetto allo sviluppo dei bambini anche se non lo possono vedere e vivere direttamente dentro il nido
Verifica risultato	abbiamo realizzato piu incontri anche telefonici con le famiglie e attraverso i meet accorciato le distanze dalle famiglie
Note e rilanci	riteniamo che l'obiettivo sia ancora da perseguire

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO anno corrente

Oggetto/ambito	COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE E SUPPORTO ALLA GENITORIALITA'
Analisi delle esigenze di miglioramento rilevate	La distanza fisica delle famiglie dal servizio per esigenze sanitarie comporta la necessità di ridurre questa distanza attraverso forme di condivisione e supporto alle famiglie alternative
Obiettivo	Ridurre da un lato la distanza tra servizio e famiglie e parallelamente sostenere i genitori nel loro ruolo rispetto allo sviluppo dei bambini anche se non lo possono vedere e vivere direttamente dentro la scuola
Modalità di attuazione	Attraverso l'ampliamento di momenti di condivisione che vengono meglio specificati nella sezione progetti specifici: 1) rinforzo di momenti di confronto individuali; 2) potenziamento dei contatti telefonici; 3 ) incontri coleggiali su meet 4) produzione video
Tempi di realizzazione e indicatori di efficacia del risultato	tutto l'anno educativo 21/22. Questionario di gradimento alle famiglie