

HOME

CARTA

CHI SIAMO

PROGETTO

SERVIZIO

PERSONALE

SPAZI E
AMBIENTI

QUALITÀ

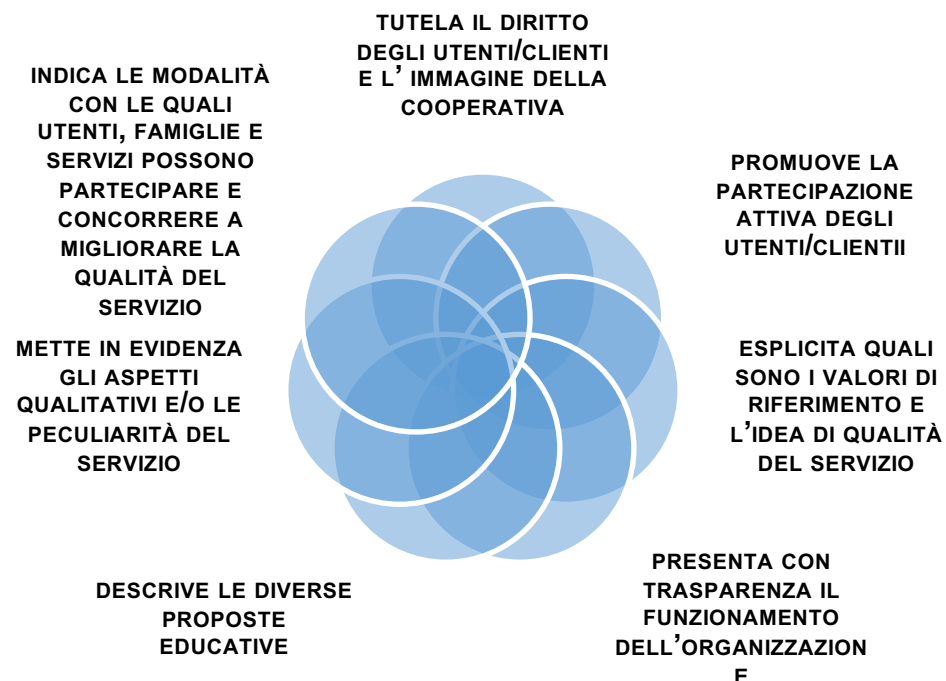
VALUTAZION
E



Carta dei Servizi
ASILO NIDO
«LUOGO PIO GRATTAROLI»

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento di dialogo tra la Cooperativa che eroga il servizio e gli utenti dei servizi.

La **Carta** illustra in dettaglio quali caratteristiche e standard di qualità contraddistinguono concretamente i servizi e con quali modalità gli utenti possono contribuire a far sì che tali standard siano rispettati. In questo modo si esplicitano gli obiettivi, si verifica e si migliora la qualità del servizio e la **Carta** diventa uno strumento per la partecipazione attiva, informata e consapevole della Cooperativa, del personale, dei clienti, della committenza pubblica, degli utenti e delle loro famiglie.



La Cooperativa Sociale **Cascina & Persona FA** si propone “di promuovere con ogni mezzo, ispirandosi ai principi cristiani, l'educazione globale dei minori a rischio, di prevenire il disadattamento e la devianza, di sensibilizzare persone e le strutture ai bisogni psico-sociali dei minori privi di idonee cure familiari”, riaffermando a fondamento delle proprie attività la centralità della persona nel pieno rispetto delle diversità individuali, l'accoglienza, la famiglia, la tutela dei minori e delle loro famiglie.

Cascina & Persona FA è una Cooperativa Sociale di tipo misto. La parte A della Cooperativa si occupa di bambini, adolescenti e famiglie, con particolare attenzione a quei soggetti che si trovano in situazione di fragilità.

Opera tutela attraverso l'accoglienza dei minori in piccole comunità residenziali. Opera prevenzione gestendo servizi territoriali rivolti ai minori ed alle loro famiglie. Gli interventi sono strutturati in progetti individualizzati e/o territoriali.

Si occupa di servizi educativi rivolti ai minori e di servizi socio-assistenziali a favore di persone anziane e pazienti psichiatrici, anche residenziali.

Le nostre equipe sono formate da psicologi, assistenti sociali, pedagogisti ed educatori professionali che hanno l'obiettivo di lavorare a sostegno dei minori e delle loro famiglie. La Cooperativa intende la famiglia come primo luogo dell'umanizzazione della persona e come luogo privilegiato per la costruzione dell'identità.

La parte B della Cooperativa si occupa invece di inserimento lavorativo e realizzazione di percorsi di propedeutica al lavoro per persone in situazione di difficoltà.

Cascina & Persona FA è parte del gruppo FA Famiglie e Accoglienza, costituito dal Consorzio FA e da altre due Cooperative Sociali (Fili FA e Generazioni FA). Attualmente Il Consorzio e le Cooperative associate impiegano più di 200 operatori suddivisi su circa 25 unità operative.

L'Asilo Nido «Luogo Pio Grattaroli» è un servizio educativo per bambini dai 3 mesi ai 3 anni di età, la cui funzione è quella di affiancare la famiglia nel compito educativo. I minori hanno libertà di accesso senza distinzione di sesso, di diverse abilità, nazionalità, etnia, religione e condizioni economiche.

All'interno del servizio sono presenti due sezioni: la sezione Piccoli/Mezzani e quella Grandi.

Gli aspetti qualificanti che contraddistinguono l'offerta del servizio possono essere riassunti in alcune parole-chiave: **competenza, accoglienza, sicurezza ed affidabilità.**

- la **competenza** è frutto di una solida esperienza acquisita nel tempo e garantita dalla cura della professionalità degli operatori
- L'**accoglienza** si traduce in un'attenzione personalizzata grazie alla cura della relazione, dei particolari, e ad un'organizzazione che

consente nel rapporto quotidiano di tenere conto il più possibile delle caratteristiche e delle domande di ciascuno

- **sicurezza e affidabilità** contraddistinguono gli ambienti ampi e sicuri che sono stati pensati per favorire il benessere e l'espressione delle potenzialità del bambino



I protagonisti del Nido sono pertanto: i bambini, la famiglia e gli educatori.



I BAMBINI: L'IMMAGINE DI BAMBINO È QUELLA DI UN INDIVIDUO ATTIVO E COMPETENTE, DOTATO DI CAPACITÀ INTERATTIVE, SOCIALI E COGNITIVE FIN DALLA NASCITA.

LA FAMIGLIA: IMPRESCINDIBILE E FONDAMENTALE PUNTO DI PARTENZA OLTRE CHE CONTINUO E COSTANTE RIFERIMENTO. SI PARTE DALLA CONSAPEVOLEZZA CHE GLI INTERVENTI EDUCATIVI SARANNO TANTO PIU' EFFICACI QUANTO PRODUTTIVI QUANTO PIU' VI È IL COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

GLI EDUCATORI: IL GRUPPO DI LAVORO È COSTITUITO DAGLI EDUCATORI, LA COORDINATRICE E L'AUSILIARIA CHE, NELLA SPECIFICITÀ DELLE RISPETTIVE PROFESSIONALITÀ, COLLABORANO COLLEGIALMENTE AL BENESSERE DEI PICCOLI UTENTI.

«ogni bambino al Nido viene accolto come persona, con le sue caratteristiche e particolarità»

L'AMBIENTAMENTO AL NIDO E' UN MOMENTO DELICATO PER TUTTE LE PERSONE CHE NE SONO COINVOLTE: IL BAMBINO, IL GENITORE, L'EDUCATORE.

Nello specifico, l'intervento dei nostri operatori nei confronti del bambino è rivolto a:

- Favorire un distacco graduale dalla figura di riferimento primaria (il genitore)
- Favorire la graduale esplorazione e conoscenza dello spazio e dei materiali di gioco attraverso la mediazione dell'educatore
- Favorire la relazione con le educatrici
- Favorire la relazione con i coetanei

L'intervento dei nostri operatori nei confronti del genitore è rivolto a:

- Favorire il distacco graduale dal proprio bambino
- Permettere la conoscenza degli educatori che accompagneranno il bambino nel suo percorso all'asilo nido
- Permettere la conoscenza del Nido e della sua organizzazione
- Favorire la conoscenza reciproca tra genitori

Gli strumenti attraverso i quali gli operatori cercano di perseguire l'obiettivo di un buon inserimento al nido della coppia bambino/genitore sono i seguenti:

- l'assemblea di inizio anno per i genitori dei nuovi iscritti
- il colloquio per l'inserimento
- il questionario per la raccolta dei dati e delle informazioni significative sul bambino
- la procedura per l'inserimento



LE PROPOSTE PER I GENITORI

Fondamentale è favorire la **corresponsabilità e l'alleanza educativa tra servizio e famiglia** per aiutare il bambino a sentire il filo che lega le diverse esperienze che fa a casa ed al Nido. Insieme alla famiglia si avvia una collaborazione utile a costruire modalità di lettura e comprensione del bambino e del proprio essere genitori ed educatori.

La cura della costruzione del progetto educativo per ogni singolo bambino si concretizza attraverso lo scambio quotidiano e la proposta di colloqui individuali.

- Sono programmati due/tre colloqui individuali all'anno e su richiesta
- Due riunioni all'anno
- Due feste all'anno
- Una gita di fine anno con tutte le famiglie



HOME

CARTA

CHI SIAMO

PROGETTO

SERVIZIO

PERSONALE

SPAZI E
AMBIENTI

QUALITÀ

VALUTAZION
E

La metodologia adottata prevede che l'educatore dell'Asilo nido abbia nei confronti del bambino un ruolo di:



ACCOGLIENZA CONSAPEVOLE DELL'INDIVIDUALITA' E SINGOLARITA' DI CIASCUN BAMBINO

PRESENZA RASSICURANTE CHE SA QUANDO INTERVENIRE IN MANIERA ANCHE AUTOREVOLE O ASPETTARE L'INIZIATIVA DEL BAMBINO

CONTENITORE EMOTIVO CHE SI SINTONIZZA CON IL REGISTRO EMOTIVO DEL BAMBINO ATTRAVERSO UN ATTEGGIAMENTO EMPATICO

ORGANIZZATORE DI OPPORTUNITA' CAPACE DI TRASFORMARE LA CURIOSITA' DEI BAMBINI IN INTERESSE E DI CREARE SITUAZIONI DI APPRENDIMENTO

OSSERVATORE PARTECIPANTE CHE NON ENTRA DIRETTAMENTE NEL GIOCO DEI BAMBINI, MA SI OFFRE COME ESEMPIO IMITABILE

PROMOTORE DELLA DIDATTICA DEI PROCESSI ACCOMPAGNA I BAMBINI NEL FARE ESPERIENZE, NON NEL PRODURRE RISULTATI.

- L'organizzazione flessibile garantisce le condizioni necessarie per la realizzazione del progetto educativo ed è attenta a coniugare le esigenze organizzative della famiglia con i bisogni e le richieste dei bambini
- L'asilo Nido è autorizzato ad accogliere 26 bambini; Ogni anno verranno inseriti nel servizio un numero massimo di 14 bambini. A partire dalla 15° iscrizione verrà istituita una lista d'attesa. Si attingerà dalla lista d'attesa solo al raggiungimento di almeno 4 iscrizioni e per un massimo di 7 bambini.. La lista d'attesa avrà come unico criterio quello della data di consegna dell'iscrizione.
- I bambini sono suddivisi per fascia d'età e il rapporto numerico è di un operatore ogni 7 bambini.

- L'Asilo Nido è aperto per 220 giorni annue, dalla prima settimana di settembre alla fine di luglio. Dopo il 205° giorno le attività dell'asilo nido proseguono con la medesima organizzazione pedagogica e non modificando la sua finalità. Alle famiglie viene annualmente consegnato il calendario (Modulo A).
- Le iscrizioni si ricevono direttamente in servizio a partire dal giorno dell'Open Day
- La residenza nel comune di Bariano costituisce titolo preferenziale per l'inserimento in graduatoria
- in caso di esubero delle domande rispetto ai posti disponibili (oltre la 26° iscrizione), è possibile che venga stilata una lista d'attesa con formazione di una graduatoria di accesso che viene stilata in base ai criteri che sono stati definiti all'interno del regolamento dell'Asilo Nido

Il servizio di **Asilo Nido** è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 16.30 e vengono garantite almeno 7 ore di attività finalizzate. Nell'arco di questo tempo d'apertura la famiglia può scegliere tra diverse fasce orarie. In corso d'anno è possibile il cambio del modulo orario dietro presentazione di specifica richiesta scritta dei genitori, che verrà accordato in base alla disponibilità di posti. E' inoltre possibile richiedere il prolungamento fino alle ore 18.00, che verrà garantito al raggiungimento di un numero minimo di 5 richieste. All'atto dell'iscrizione, in ottemperanza del decreto legge 7 giugno 2017 «disposizioni urgenti in materia di prevenzione vaccinale» il genitore dovrà presentare una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà nella quale vengono indicati i vaccini obbligatori che sono stati eseguiti, la copia del libretto vaccinale oppure l'esonero o l'omissione certificate da documentazione medica allegata, che dovrà essere ripresentata ad ogni anno educativo di frequenza.

TEMPO PIENO DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE ORE 07.30 ALLE ORE 16.30

PART-TIME MATTINO DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE ORE 07.30 ALLE ORE 13.00

PART-TIME POMERIGGIO DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE ORE 13.00 ALLE ORE 16.30

FREQUENZA RIDOTTA DALLE ORE 07.30 ALLE ORE 13.00 PER TRE GIORNI A SETTIMANA A SCELTA

FREQUENZA LEGGERA DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE ORE 07.30 ALLE ORE 11.30

I COSTI DEL NIDO

La **retta** è fissa e deve essere corrisposta mensilmente. Al costo della retta va aggiunto il **buono pasto** di euro 4,39 per ogni giorno di frequenza a tempo pieno, di euro 4,20 per il part-time, e di 0,42 centesimi per il part-time pomeriggio.

E' prevista una quota di iscrizione di 100 euro.

La richiesta del **tempo prolungato** fino alle ore 18.00 viene garantito al raggiungimento di un numero minimo di adesioni ed ha un costo di 50 euro mensili.

costo	FULL TIME	PART -TIME MATTINO	PART-TIME POMERIGGIO	FREQUENZA RIDOTTA	FREQUENZA LEGGERA
	E 430,00	E 370,00	E 360,00	E 270,00	E 330,00

LA GIORNATA AL NIDO

- dalle 07.30 alle 09.30 accoglienza e gioco libero
- ore 09.30 spuntino a base di frutta
- dalle 09.45 alle 10.00 momento di igiene in bagno
- dalle 10.00 alle 11.00 giochi e attività programmate con suddivisione in gruppi per fasce d'età
- dalle 11.00 alle 11.30 igiene
- ore 11.30 pranzo
- dalle 12.30 alle 13.00 igiene, possibilità di gioco libero, uscita per i part-time ed entrata dei part-time pomeridiani
- dalle 13.00 alle 15.00 sonno
- ore 15.00 igiene
- ore 15.15 merenda e gioco libero
- dalle 15.45 alle 16.30 gioco libero e uscita dei full-time

I RITUALI

Sono definiti «rituali» quei momenti di vita del Nido che si ripetono più volte durante la giornata, come ad esempio il cambio, il pasto, l'addormentamento. I rituali scandiscono con regolarità e prevedibilità il tempo del Nido, sono rassicuranti per il bambino, poiché gli danno stabilità e continuità rispetto al fluire degli eventi, contribuiscono a creare momenti di attenzione individualizzata educatore-bambino, favorendo la relazione, il rapporto di fiducia ed il dialogo verbale e non verbale, concorrono al raggiungimento dell'autonomia.

LE PROPOSTE DI GIOCO

All'interno del contesto del Nido il gioco riveste un'importanza fondamentale nella creazione delle relazioni e della comunicazione: tra bambini e tra bambini e educatori.

Le attività possono essere libere o strutturate. Le attività libere sono quelle in cui l'educatore assume il ruolo di regia: predispone l'ambiente, facilita le relazioni e le comunicazioni tra bambini, favorisce e sostiene la libera espressività e l'attività esplorativa dei bambini.

Le attività strutturate sono proposte di gioco o esperienze proposte in un determinato tempo e modo dall'educatore.

Ogni attività, sia libera che strutturata, è mirata ad arricchire le competenze e lo sviluppo di alcune aree: area del movimento, della comunicazione e del linguaggio, della sensorialità, della percezione e della logica, della identità e della relazione.

Siamo consapevoli che la **competenza e l'affidabilità degli operatori** rappresenta un **fattore di qualità** fondamentale per i nostri portatori di interesse. Per questo la nostra organizzazione è particolarmente attenta a garantire la costante formazione del personale e gli ambiti di lavoro (incontri di gruppo, equipe...), che consentono di sviluppare e di valorizzare le competenze relazionali ed educative e la capacità di attenzione alla cura dei particolari da parte degli operatori.

Ogni educatore ha a disposizione 4 ore mensili di lavoro per gli **incontri d'equipe**, la progettazione educativa e le relazioni con i diversi servizi. È inoltre possibile attivare una **supervisione pedagogica e/o psicologica** durante l'anno al bisogno.

Le **sostituzioni** del personale assente sono garantite in giornata e generalmente avvengono con personale interno.

1 COORDINATORE CHE GESTISCE L'EQUIPE EDUCATIVA

5 EDUCATORI CHE GARANTISCONO IL LAVORO EDUCATIVO QUOTIDIANO CON I BIMBI

1 ADDETTA ALLE PULIZIE CHE GARANTISCE IL RIORDINO E L'IGIENIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI

TIROCINANTI E VOLONTARI

L'ASILO NIDO «LUOGO PIO GRATTAROLI» è situato in un'ampia struttura al primo piano dello stabile dell'omonima scuola dell'Infanzia. All'entrata vi è uno spazio destinato all'accoglienza, due spaziose sezioni destinate ad ogni gruppo. La sezione destinata al gruppo piccoli/mezzani, nel pomeriggio, viene attrezzata con materassi che vengono posti su due grandi pedane in legno per poter far riposare i bambini, la zona del bagno ed una cucina per lo sporzionamento dei pasti che vengono forniti dalla ditta esterna "Centro Cottura".

Al piano terra un grande giardino alberato è a disposizione degli utenti per il gioco libero o lo svolgimento delle attività all'aperto.

L'organizzazione dello spazio dà un preciso messaggio educativo e orienta l'agire educativo stesso. Il pensiero e l'organizzazione dello spazio deve essere parte integrante del progetto educativo e tenere in considerazione i bisogni dei bambini.

Lo spazio deve quindi essere:

- Riconoscibile
- Flessibile
- Coerente nell'organizzazione delle proposte ludiche
- Personalizzato
- Sicuro, protettivo ma con una spinta all'autonomia
- Accessibile

Tale attenzione si concretizza all'interno del Nido con la strutturazione dello spazio per **angoli di interesse**

Lo spazio, i **colori e gli arredi** sono pensati per ricreare un ambiente sereno e confortevole ed un clima di tipo familiare

La Cooperativa ha sempre reputato fondamentale il rispetto delle **norme di sicurezza** al fine di evitare, per quanto possibile, infortuni ai propri utenti, ai lavoratori o a terzi.

A tal fine, nell'ottica di una responsabilizzazione dell'intera organizzazione, sono state messe in atto una serie di azioni tese ad implementare il controllo ed il governo degli adempimenti previsti e delle **misure necessarie** per una **corretta gestione della sicurezza** all'interno dei Servizi:

ADEGUAMENTO DEI DISPOSITIVI DI SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

ADOZIONE DEI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE PER I LAVORATORI

IDONEE ASSICURAZIONI ANTINFORTUNISTICHE

PERIODICI CONTROLLI ALLA SALUTE DEI LAVORATORI

CORSI DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE

Per noi la **qualità** è:

- la capacità di soddisfare i bisogni dichiarati o impliciti dei nostri portatori di interesse, ovvero degli utenti che accogliamo, delle loro famiglie, delle istituzioni, della rete dei servizi, dei nostri soci, dei dipendenti e di tutti coloro che con noi collaborano
- la capacità di garantire che i nostri servizi soddisfino i requisiti e le attese di coloro che a noi si rivolgono
- la capacità di predisporre le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione ed alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone ed ai loro bisogni

L'orientamento alla Qualità coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.

La **qualità organizzativa** è determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività.

La **professionalità del personale** è determinata dalle possibilità di crescita, in un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita lavorativa.

La **qualità del progetto pedagogico** è determinata dalla capacità di definire gli obiettivi educativi ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento. È orientata allo sviluppo dell'autonomia degli utenti, al rispetto dei loro bisogni individuali ed all'elaborazione del loro "progetto di vita".

Il sistema di gestione per la qualità dei servizi della Cooperativa è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008



HOME

CARTA

CHI SIAMO

PROGETTO

SERVIZIO

PERSONALE

SPAZI E
AMBIENTI

QUALITÀ

VALUTAZIONE

QUALITÀ

TITOLO DI STUDIO

- IL TITOLO DI STUDIO DEL PERSONALE EDUCATIVO E DEL PERSONALE DI SUPPORTO È QUELLO PREVISTO DALLE NORMATIVE DI LEGGE VIGENTI
- È INCENTIVATA LA FORMAZIONE PERMANENTE DEL PERSONALE E GARANTITO IL DIRITTO ALLO STUDIO

ESPERIENZA PROFESSIONALE

- I COLLOQUI PER L'ASSUNZIONE DEL PERSONALE SONO GESTITI MEDIANTE PROCEDURE DI CONTROLLO DEDICATE
- ALL'INTERNO DEI GRUPPI È GARANTITA LA PRESENZA DI PERSONALE EDUCATIVO CON ESPERIENZA LAVORATIVA MATURATA NEI SERVIZI
- IL PERSONALE EDUCATIVO CON MAGGIORE ESPERIENZA AFFIANCA SEMPRE, CON FUNZIONI DI FORMAZIONE, IL PERSONALE NEOASSUNTO

AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE

- E' GARANTITO ANNUALMENTE L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE EDUCATIVO ALMENO PER 16 ORE PRO CAPITE. E' GARANTITO L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE AUSILIARIO
- ANNUALMENTE VIENE SVOLTA LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE E DEI RESPONSABILI; VALUTATI I BISOGNI FORMATIVI, VIENE PROGRAMMATO UN PIANO ANNUALE PER LA FORMAZIONE

AMBIENTAMENTO E INSERIMENTO

- IL COORDINATORE DEL SERVIZIO SEGUE UNA PROCEDURA CODIFICATA PER LA FASE DI INSERIMENTO E DI VALUTAZIONE DEL BISOGNO
- VIENE EFFETTUATO UN PERIODO DI OSSERVAZIONE E VALUTAZIONE

ATTIVITÀ EDUCATIVE

- LE ATTIVITÀ VENGONO PROGRAMMATE ALL'INTERNO DELLA PROGETTAZIONE ANNUALE INDIVIDUALE, CONSIDERANDO LA SPECIFICITÀ DI OGNI SINGOLO UTENTE
- LE ATTIVITÀ VENGONO MONITORATE DALL'ÉQUIPE EDUCATIVA E VENGONO VERIFICATE A CADENZA REGOLARE

MODALITÀ EDUCATIVE

- IL LAVORO EDUCATIVO È GOVERNATO E CONTROLLATO DA ISTRUZIONI OPERATIVE E PROCEDURE SPECIFICHE
- SONO FORMALIZZATI I PASSAGGI OPERATIVI E GLI STRUMENTI IN FASE DI AVVIO DEL SERVIZIO
- LA PRESA IN CARICO E LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ AVVENGONO CON MODALITÀ STRUTTURATE E CONTROLLATE
- LE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE, PROGETTAZIONE E VERIFICA SONO STABILITE A CADENZA PROGRAMMATA, MEDIANTE L'UTILIZZO DI STRUMENTI E MODALITÀ SPECIFICHE
- LA DOCUMENTAZIONE SOCIO-EDUCATIVA E GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE INTERNA SONO RINTRACCIABILI E CONTROLLATI
- SONO PREVISTE E PROGRAMMATE SIA RIUNIONI D'EQUIPE E DI COORDINAMENTO, SIA MOMENTI DI SUPERVISIONE E DI FORMAZIONE ALL'EQUIPE
- SONO PROGRAMMATI E GOVERNATI GLI INCONTRI E I COLLOQUI CON GLI ENTI E I SERVIZI

DOCUMENTAZIONE

- TUTTA LA DOCUMENTAZIONE E LE REGISTRAZIONI RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO SONO GESTITE MEDIANTE PROCEDURE DI CONTROLLO DEDICATE
- I DATI PERSONALI E LE INFORMAZIONI RISERVATE SONO GESTITI NEL RISPETTO E NELLA TUTELA DELLA PRIVACY, SECONDO I CRITERI DEL D. LGS 196/03

Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la qualità del servizio erogato sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario.

La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia. A questo scopo ha

definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi.

Tali indicatori consentono di stabilire gli obiettivi della Qualità, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e quindi definire le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso.

La valutazione della soddisfazione degli utenti/clienti è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi durante l'intero ciclo di vita: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione.

Il coinvolgimento e la partecipazione dei diversi portatori di interesse sono ritenuti essenziali: i risultati dei questionari di soddisfazione (modulo B), i rilievi e le proposte degli utenti e della committenza vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative.

Annualmente l'Assistente sociale della Comunità propone alla rete dei Servizi Sociali la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione degli stakeholder rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio.

In qualsiasi momento gli interessati possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi al Responsabile, al Coordinatore ed agli operatori.

Gli utenti ed i familiari degli utenti possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità.

Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni ed i reclami, di cui si inserisce allegato.

AGGIORNAMENTO SETTEMBRE 2023