

CARTA dei SERVIZI ASILO E. GIANI NIDO "I FOLLETTI"

Via D. B. Parietti, 8 - 21020 Barasso - VA

Tel.: 0332 743342 - Cell.: 366 6372734
2019-2020



L'Albero di Melem

Cooperativa sociale ONLUS

Via D. B. Parietti n.8 - 21020 Barasso, Va

tel: 0332 743342 - cell: 3666372734

www.alberodimelem.it - info@alberodimelem.it



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi vuole essere uno strumento di presentazione, di informazione chiara e trasparente del servizio con lo scopo di dichiarare gli impegni che ci si assume, di tutelare i diritti dell'utenza e di garantire la possibilità di un continuo miglioramento del servizio.

E' concepita, in linea con le indicazioni contenute nell'art. 9 della legge regionale n. 3/2008, come contratto che si stipula con la cittadinanza e come strumento di cambiamento del modo di intendere i servizi alla persona e del modo di erogare gli stessi, riservando attenzione ai processi che portano alla realizzazione, al controllo e al miglioramento dell'offerta.

La scrittura della Carta è frutto del lavoro del consiglio di amministrazione della cooperativa, tenendo conto dei contributi dell'equipe delle educatrici. In particolare, si desidera incrementare il processo di costruzione di questo documento in un'ottica di coinvolgimento di tutti i soggetti interessati e che partecipano alla vita del nido.

INDICE

Pagina 1

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

Pagina 2

I PRINCIPI FONDAMENTALI I DIRITTI DEI BAMBINI I DIRITTI DELLE FAMIGLIE

Pagina 3

CHI SIAMO

Pagina 4

I SERVIZI NIDO - FINALITA' - IL PROGETTO EDUCATIVO - IL PERSONALE

Pagina 5

- GLI ORARI DI APERTURA - LA VITA AL NIDO

Pagina 6

- GLI SPAZI E LE ATTIVITA' - LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

Pagina 7

GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITA'

Pagina 8

I PROCESSI VALUTATIVI MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE GLI IMPEGNI

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel rispetto di quanto previsto dalla legge, la Cooperativa garantisce i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza dei diritti dei bambini e bambine e delle loro famiglie. Tale uguaglianza si fonda sulla diversità considerata ricchezza per tutti. Nessuna discriminazione all'interno del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche, ecc...

Imparzialità nei confronti di tutti i cittadini verso i quali vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Su questi principi basilari si fondano i diritti dei bambini e delle famiglie.

Continuità : è garantita ai bambini continuità educativa, sociale e relazionale sia rispetto alle figure professionali di riferimento che rispetto al progetto educativo; alle famiglie regolare e continua erogazione del servizio

Diritto di Scelta: il servizio è presentato attraverso informazioni chiare, esaustive e trasparenti che garantiscono alla famiglia la possibilità di orientarsi nella scelta.

Partecipazione: alle famiglie è garantita la partecipazione al servizio attraverso l'accesso alle informazioni e alla predisposizione di strumenti che gli permettono di esprimere opinioni, osservazioni e suggerimenti relativi al servizio.

Efficienza ed efficacia: il servizio viene erogato rispettando standard di qualità verificati e verificabili

I DIRITTI DEI BAMBINI

all'essere ascoltato

all'interno del contesto relazionale del nido. L'ascolto dei bisogni del bambino è un presupposto di continuità nido famiglia, dai bisogni primari di cura e tutela, ai bisogni socio-affettivi che vedono il bambino protagonista

al benessere e alla salute

è assicurata alla comunità nido garanzia di salute sociale, psico-fisica attraverso il monitoraggio continuo dell'ambiente strutturale e relazionale

alla privacy

è garantito un progetto individualizzato a ogni bambino, una scheda d'ingresso con i dati essenziali per l'inserimento positivo. Ciascun dato è trattato con la massima riservatezza

I DIRITTI DELLE FAMIGLIE

di partecipazione attiva

nelle forme e nei modi previsti dal regolamento e dal progetto pedagogico

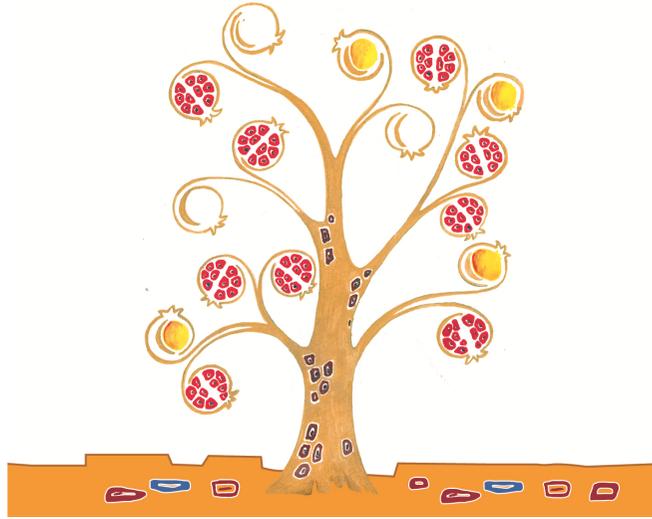
di informazione

rispetto ai principi educativi che ispirano il servizio e sulle attività svolte dai propri figli

di trasparenza

sul progetto individuale del bambino, sulle comunicazioni che interessano il servizio e le modalità di partecipazione

CHI SIAMO



L'Albero di Melem è una cooperativa sociale nata nel dicembre 2007 dalla trasformazione della omonima società, presente dal 2003 con lo scopo di gestire servizi educativi rivolti alla prima infanzia, alla coppia adulto/bambino oltre ad attività di tipo educativo e formativo a favore della famiglia.

La missione sociale della Cooperativa L'Albero di Melem si esplica, infatti, nel perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la promozione della genitorialità, la tutela del bambino e della sua famiglia, la prevenzione del disagio giovanile e familiare.

Il nome scelto è evocativo: un **albero**, un'immagine che parla della vita, del miracolo di un piccolo seme che si trasforma fino a diventare pianta, un mistero che si ammira quotidianamente nell'accompagnare nel percorso di crescita bambini e adulti. Un albero ha radici forti: così gli obiettivi che la cooperativa si pone sono quelli di contribuire al rafforzamento delle persone, delle relazioni genitori / figli, delle situazioni di benessere personale e familiare. Infine, come l'albero produce frutti, così la cooperativa desidera essere una realtà feconda di stimoli e iniziative.

Melem sta per Monica, Elena, Emanuela, palindromo che deriva dal nome delle tre socie fondatrici.

Alcuni dei valori di riferimento della cooperativa sono rappresentati da:

DIMENSIONE RELAZIONALE

Necessaria affinché le relazioni all'interno della cooperativa possano essere "significative" in termini di partecipazione consapevole, reale e diretta e di gestione democratica dell'impresa da parte dei soci, anche fruitori.

TERRITORIALITÀ

Intesa come radicamento sul territorio in cui si opera, conoscenza delle problematiche reali e partecipazione attiva alla comunità locale.

PASSIONE

Andare incontro all'altro con entusiasmo, utilizzando il proprio desiderio come motore del cambiamento.

LAVORARE IN RETE

Ossia essere coordinati e orientati verso un obiettivo comune e condiviso, diffondere e confrontare la propria esperienza e le pratiche migliori.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Mettere al centro dell'azione organizzativa il soggetto destinatario del servizio, la sua storia e il suo vissuto.

PROFESSIONALITÀ

Ogni intervento nel sociale deve essere orientato da competenze tecniche e professionali per garantire un intervento di qualità alle persone destinatarie del nostro servizio.

IL SERVIZIO NIDO

FINALITA'

L'asilo nido è un servizio educativo e sociale a sostegno della famiglia. È uno spazio per bambini da 3 mesi a 3 anni che concorre alla formazione dei bambini favorendone il benessere, l'armonico sviluppo fisico, psichico, sollecitando l'apprendimento di competenze nel rispetto dei tempi individuali.

Concorre al raggiungimento dell'autonomia in una dimensione di gioco e di ascolto dei bisogni alla presenza di educatori qualificati.

L'asilo nido è infatti un ambiente educativo, opportunamente progettato, all'interno del quale il gruppo degli adulti opera affinché ogni bambino possa trovare la possibilità di crescere globalmente secondo i tempi, i ritmi e le esigenze proprie dell'età. Tra le finalità dell'asilo nido è di primaria importanza la creazione di un contesto relazionale e ludico nel quale il bambino possa trovarsi a proprio agio e progredire nella percezione di sé, grazie ad un processo di interazione che a partire dall'adulto si apre ai compagni. Pertanto, il compito educativo della famiglia trova nell'asilo nido un luogo di sostegno e confronto, di integrazione e di continuità nel rispetto delle diversità, affinché il bambino possa trarre stimolo ed arricchimento sia sul piano affettivo-emozionale, sia nel campo delle esperienze e, di conseguenza, della conoscenza. L'asilo nido si rivolge quindi al bambino ed alla sua famiglia, intendendo proporsi come contesto e luogo specifici, nel quale sia possibile, tanto al bambino che agli adulti, sviluppare una dinamica relazionale positiva e propositiva. Ne derivano così la prevenzione del disagio ed un'importante occasione di stimolo, di compagnia e di supporto rispetto alle famiglie; viene così favorita l'integrazione tra queste, il servizio ed il territorio, ricco delle sue particolarità e tradizioni adeguatamente valorizzate.

IL PROGETTO EDUCATIVO

Il progetto educativo ha come punto fondamentale la centralità del bambino visto come persona nella sua complessità.

Elementi di forza del progetto sono l'attenzione ai bisogni e lo stimolo delle competenze socio-relazionali di ogni bambino, gli strumenti pedagogici, la condivisione con le famiglie e la qualità professionale.

Obiettivo è lo sviluppo armonico e globale del bambino nell'area cognitiva, emotiva, relazionale, psicomotoria e comunicativa. Il contesto fisico è articolato in angoli funzionali alle attività ludiche, esplorative e simboliche del bambino.

Lo spazio, i materiali utilizzati e proposti sono complementi fondamentali per l'attivazione del progetto.

Ogni angolo educativo strutturato avrà un'identità in cui il bambino può riconoscersi e sviluppare la propria autonomia.

La routine (pranzo, igiene, sonno) è organizzata nel rispetto dei tempi e dei ritmi sociali del bambino.

Il nido diventa luogo di relazioni, di apprendimenti, di socializzazione significativo nell'esperienza autobiografica del bambino e della famiglia.

Nello sviluppare gli obiettivi generali e definire le strategie educative cui si ispira il progetto pedagogico del nostro servizio si fa riferimento al paradigma metodologico di M. Montessori e di E. Goldschmied.

In sintesi i principi a cui ci ispiriamo:

Il bambino va rispettato per ciò che effettivamente è: *“una nuova persona in formazione con un bisogno di cure fisiche, di rapporti umani e di stimoli materiali”*.

“Le mani del bambino sono il suo maestro”: il bambino conosce attraverso il fare, le attività proposte mirano a sviluppare la sua creatività.

La modalità educativa è volta a prendersi cura e a favorire l'autonomia del bambino, permettendogli di scegliere liberamente il gioco da svolgere, nel rispetto dei suoi tempi e delle sue competenze, come se il bambino dicesse: *“Aiutami a fare da solo”*.

L'educatore offre una presenza discreta e incoraggiante, rispetta le iniziative del bambino, non lo precede, osserva per entrare in relazione con lui e per capire senza giudicare.

Il progetto educativo viene poi declinato in una programmazione mensile e annuale flessibile e aperta per rispondere ai bisogni dei bambini e si attua come un processo di sviluppo costante che vede la costruzione di legami significativi tra bambini, educatori e genitori.

IL PERSONALE

Il personale che opera nel nido è qualificato e motivato a raggiungere gli obiettivi di armonico sviluppo psico-fisico, di socializzazione del bambino e di integrazione dell'azione educativa della famiglia.

Nel nido sono impegnate:

Personale educativo

Coordinatrice

Personale ausiliario

Personale amministrativo

Il personale educativo è costituito dagli educatori che si occupano dell'educazione e della cura dei bambini. Tale personale, dotato dei titoli professionali previsti dalle norme vigenti, deve assicurare, anche per quantità, il rispetto dei requisiti prescritti, in materia, dalla normativa regionale. Il personale educativo è presente nel nido con il rapporto educativo di 1:08, cioè un educatore ogni 08 bambini.

Il personale educativo si riunisce poi in "Equipe educativa" alla quale compete:

- programmare e verificare l'attività educativa e l'organizzazione interna del Nido;
- predisporre le forme di collaborazione organizzata con i genitori;
- formulare proposte di formazione e aggiornamento del personale;
- attuare incontri con altri colleghi, scambi di esperienze e quant'altro sia utile all'attività didattico/educativa;
- proporre modalità d'impiego delle risorse disponibili.

L'Equipe educativa è aperta anche al personale di supporto.

Il personale ausiliario addetto al nido svolge le funzioni complementari atte a rendere il servizio stesso completo e idoneo secondo le norme. Svolge le funzioni relative alla pulizia degli ambienti e alla preparazione e somministrazione dei pasti.

GLI ORARI DI APERTURA

Il nido sé aperto dalle 7.30 alle 17.30 con possibilità di richiedere il servizio di pre-asilo dalle 7:30 alle 8:00 e di post-asilo dalle 16:00 alle 17:30; dal lunedì al venerdì con diverse possibilità di frequenza.

Il nido apre a settembre e chiude alla fine di luglio.

COME SI ACCEDE AL NIDO

Le iscrizioni sono aperte tutto l'anno e verranno accolte fino alla completa copertura di tutti i posti disponibili: 16 bambini complessivi. Le iscrizioni si ricevono direttamente al Nido o via mail all'indirizzo della Cooperativa.

Ai genitori viene consegnata prima la scheda di adesione dove sono riportate le informazioni relative al nido (rette e frequenze) e il calendario di apertura (definito di anno in anno), tale scheda di adesione allegata alla presente è parte integrante della Carta del Servizio. Una volta presa la decisione di iscrivere il proprio bambino o la propria bambina nella struttura verrà consegnata alle Famiglie l'iscrizione.

LA VITA AL NIDO

Il bambino vive la quotidianità come un insieme di esperienze sia attraverso i momenti di routine che attraverso i momenti di gioco.

La ripetitività delle azioni, l'utilizzo di regole chiare, semplici e condivise da tutti gli adulti e la disponibilità all'ascolto danno al bambino stabilità nel rapporto e la sicurezza che chi c'è si cura di lui.

Per *routines* si intendono le attività quotidiane che rappresentano delle sequenze fisse; esse si riferiscono ad alcuni momenti della vita al nido: l'accoglienza, la cura e l'igiene, l'alimentazione, il riposo e l'uscita.

Dalla regolarità delle azioni che il bambino compie attraverso determinati rituali nasce il ricordo, la previsione di quello che sta per accadere.

L'accoglienza e il saluto.

Parlare delle routines di entrata e di uscita è parlare "della separazione e del ri-congiungimento". Le educatrici nel momento dell'accoglienza cercano di rendere il distacco il più sereno possibile, scambiano con i genitori alcune informazioni riguardanti il bambino. E' importante che il genitore sia semplice e chiaro al momento del distacco e che quando saluta il bambino non abbia incertezze.

L'igiene.

Le componenti affettive e di relazione che si instaurano durante il cambio, anche attraverso il contatto fisico, sono molto importanti. Questo è per il bambino un momento di contatto con il proprio corpo ma anche con l'adulto che si prende cura di lui.

Il pasto.

Organizzare il pasto al nido significa rispettare i tempi dei bambini: i loro bisogni di esplorazione del cibo e le possibilità di comunicazione verbale che si instaurano in questi momenti.

E' necessaria un'atmosfera tranquilla con la presenza di adulti seduti con loro per tutto il tempo che occorre. Ad esempio durante il pasto il bambino esplora il cibo e, con la guida dell'adulto, impara ad usare le posate e il bicchiere acquisendo nuove conoscenze e sempre maggiore autonomia.

Il sonno.

Anche il sonno che sembra così “naturale”, è un momento importante: addormentarsi significa abbandonare uno stato di veglia, un posto conosciuto, per farvi ritorno solo al risveglio. Per questo motivo i primi “riposini” sono un po' faticosi. L'adulto deve avere una particolare attenzione alle esigenze individuali dando al sonno caratteristiche meno anonime e più rispondenti ai bisogni di bambini: la necessità di portarsi un giocattolo con sé, avere un posto fisso, essere accanto agli stessi compagni oppure stare da soli, garantendo anche un tranquillo e graduale risveglio. Una musica di sottofondo, la lettura di una storia, una filastrocca e le coccole delle educatrici, fanno compagnia e invitano i bimbi al riposo.

Il rito della candela.

La giornata dei bambini si apre e si chiude con il “rito della candela”, momento che permette ai bambini di concepire il trascorrere del tempo: l'inizio (la candela viene accesa), la durata (la candela rimane accesa su di una mensola o mobile in modo che ogni bambino possa vederla) e la fine della giornata al nido (la candela viene spenta). Durante questo rito sono proposte canzoni e filastrocche.



La giornata tipo:

7:30 - 8:00 servizio di pre-asilo arichiesta

8:00 - 9:30 Accoglienza:

momento di comunicazione tra genitore ed educatore rispetto al bambino, al tempo trascorso a casa ed eventuali richieste

9:30 Rito della candela e merenda condivisa tra tutti i bambini

10:15 Attività educative

in piccolo gruppo, individualmente o nel grande gruppo;
per i “piccolini” riposo

11.30 Riordino e igiene personale e preparazione al pranzo

Pranzo

facendo attenzione a creare un clima sereno perché sia un momento piacevole e stimolante per l'autonomia dei bambini

13.00 Riposo

accompagnamento nella stanza della nanna e al sonno

13:10 Rito di chiusura con canzoni e filastrocche per il saluto dei bambini che frequentano il nido part-time e racconto della giornata a ciascun genitore

15.00 Risveglio e cure personali

15.15 Rito di chiusura con canzoni e filastrocche per il saluto dei bambini che frequentano il nido per l'intera giornata e racconto della giornata a ciascun genitore

15.30-16.00 gioco libero, saluti e chiusura
proposta di attività di gioco nel piccolo gruppo o individuale

16.00-17.30 servizio di post-asilo a richiesta

GLI SPAZI E LE ATTIVITA'

L'organizzazione degli ambienti del nido è un aspetto rilevante della progettazione educativa ed è pensato per differenziare gli spazi in funzione delle età e delle proposte di attività. Lo spazio all'interno del nido si articola per angoli strutturati e non modificabili con l'introduzione di materiali nuovi e attrezzature diverse.

Ci sono spazi per favorire il gioco simbolico (es. : angolo della cucina, travestimento); ci sono angoli per favorire lo sviluppo del linguaggio dove leggere e fare conversazione; c'è l'angolo creativo, c'è la zona per i giochi di movimento e per raggiungere la sicurezza motoria. Gli arredi e i materiali sono scelti avvalendosi dell'esperienza e della professionalità del personale che opera all'interno del nido.

L'AMBIENTAMENTO

E' un periodo delicato e ricco di emozioni e cambiamenti; spesso rappresenta la prima separazione dalla dimensione familiare per abbracciare un sistema sociale più allargato. E' un tempo prezioso per tutti: il bambino si affaccia ad una realtà nuova e tutta da scoprire; il genitore deve fare i conti con le proprie ansie e le paure per il distacco dal proprio bambino; l'educatrice ha bisogno di tempo e giuste condizioni per stabilire una relazione vera. Questa separazione è graduale, si svolge nell'arco di due settimane, viene curata con attenzione per aiutare il bambino a vivere bene il tempo passato al nido e ad attendere con serenità il ritorno del genitore.

In questa fase fondamentale è la "figura di riferimento" in quanto è la prima persona del nido che il bambino conoscerà; è colei che seguirà l'ambientamento, che curerà la separazione facilitandola. Questa figura è molto importante per garantire la serenità dei bambini e dei loro genitori. Il bambino dopo aver instaurato una relazione affettivamente stabile con l'educatrice di riferimento, sarà in grado di affidarsi con fiducia alle altre educatrici del nido.

LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

Il Progetto Educativo del nido prevede il confronto con le famiglie attraverso una relazione di reciprocità, che eviti il rischio di autoreferenzialità per le educatrici e di delega dei genitori. All'interno della giornata è riservata molta attenzione ai momenti dell'accoglienza e del saluto finale dei bambini; questo permette di creare un sereno rapporto con le famiglie, garantendo una disponibilità ad accogliere anche le loro preoccupazioni e necessità.

Un importante strumento è il colloquio individuale con i genitori per affrontare difficoltà che via via emergono o semplicemente in alcuni casi per rassicurare o permettere ai genitori di affrontare con serenità alcuni passaggi e alcune scelte rispetto alla cura, alla crescita, alla relazione con i loro figli.

Vengono proposti incontri collettivi per affrontare tematiche specifiche, momenti conviviali di festa aperti a genitori e familiari.



GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITA'

Il servizio "Asilo Nido I Folletti" garantisce tutti gli standard previsti dal DGR N°20588 del 11/02/2005 e dalla circolare attuativa n°45 del 18/10/2005 che detta i requisiti strutturali e organizzativi per le strutture rivolte alla prima infanzia, rispetta il Decreto Legislativo n. 626/94 e applica il Piano di autocontrollo HACCP.

La cooperativa L'Albero di Melem, consapevole che la qualità percepita dall'utente non è l'unico parametro di lettura e valutazione del servizio asilo nido, individua alcuni indicatori "strategici" che possono misurare la qualità del servizio asilo nido.

Si evidenziano i seguenti misuratori di qualità:

ELEMENTI SIGNIFICATIVI/ OBIETTIVI DI QUALITA'	MISURA DELLA QUALITA' (INDICATORI)	STANDARD
Diversificazione spazi	Presenza di giochi diversificati adeguati all'età ed al numero dei bambini frequentanti e divisi a seconda delle attività: giochi di movimento, acquaticità, angoli gioco simbolico...	Spazio interno
Funzionalità/Cura Spazi	Spazi particolarmente curati ed adeguatamente arredati, personalizzazione armadietti, attaccapanni e spazi per oggetti del bambino	Spazio accoglienza
	Separazione di aree con diverso utilizzo facilmente controllabili da parte degli operatori e nelle quali i bambini possono muoversi autonomamente.	Spazi interni
	Stanza appositamente adibita per il sonno; giochi in materiali diversi, atossici, ignifughi e comunque conformi alle norme CEE e tesi a sviluppare manualità, movimento, musicalità...	Spazi gioco

Varietà e qualità delle proposte	Proposta di molteplici attività che permettono esperienze nei differenti campi di esperienza Attività specifiche quali l'attività musicale Attività specifiche per il passaggio nido materna	Attività
Apertura servizio	Opzioni e possibilità di frequenza flessibili compatibili con i bisogni di bambini e famiglie Apertura del servizio tutto il mese di luglio e 2 settimane nel mese di agosto (con un numero minimo di richieste)	Calendario
Personale	Scelta del personale in base ai titoli e agli anni di esperienza Partecipazione annuale del personale a corsi di aggiornamento E' garantita sempre la compresenza minima di due educatori;	Requisiti professionali/ qualificazione personale Compresenza
Gestione servizi	Regolamento dei servizi consegnato a ciascun utente	Regolamento
Accesso al servizio	In diversi periodi dell'anno	Ambientamento
Alimentazione	Menù stagionali (invernale ed estivo) su 4 settimane; menù per i piccolissimi; diete personalizzate;	Tablette dietetiche concordate con l'ASL
Migliorare il servizio offerto	Valutazione del servizio: somministrazione di questionari della soddisfazione	Ogni anno viene raccolto il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio attraverso un questionario

Trasparenza nei rapporti con utenza	<p>Accordi chiari tra famiglia e servizio, anche tramite la Carta del servizio, per un miglior utilizzo dello stesso</p> <p>Informazione quotidiana e reciproca tra il nido e la famiglia per ciascun bambino</p> <p>Realizzazione da parte delle educatrici di riferimento di almeno due colloqui annuali individuali con i genitori</p> <p>Referente amministrativa del servizio e coordinatrice del servizio</p>	<p>Famiglie/servizio</p> <p>Educatori/genitori</p> <p>Comunicazione utenti/servizio</p>
Prevenzione	<p>E' obbligatorio il certificato medico per la riammissione al nido dopo malattia superiore ai cinque giorni</p> <p>Integrale applicazione delle norme suggerite dall'ASL come specificate nel regolamento in merito a particolari situazioni (sospetta malattia contagiosa, congiuntivite, diarrea...)</p> <p>Dotazione di copritermosifoni, tappeti antiscivolo; rispetto norme CEE su impianti elettrici, rispetto norme antincendio, presenze vie d'uscita alternative</p>	<p>Prevenzione malattie</p> <p>Sicurezza</p>

I PROCESSI VALUTATIVI

E' l'amministrazione della Cooperativa che discute e approva il piano di valutazione attraverso un processo partecipato:
 soddisfazione utenza: questionario (customer satisfaction)
 soddisfazione degli operatori (job satisfaction)

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

L'Asilo nido "I Folletti" s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio attraverso la collaborazione degli utenti i quali potranno compilare online un questionario di Customer Satisfaction su Google per la valutazione della qualità percepita. Dall'elaborazione dei questionari verrà redatto un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e verranno presi in considerazione tutti gli eventuali suggerimenti e commenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

Annualmente il questionario viene valutato ed eventualmente modificato al fine di avere sempre uno strumento attendibile per il riscontro della qualità percepita dagli utenti.

GLI IMPEGNI

La cooperativa L'Albero di Melem si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

L'obiettivo generale di miglioramento di questo documento sarà quello di aggiornare il processo in una logica partecipativa, mediante un coinvolgimento continuo dei gruppi interessati.

la cooperativa si propone alcune azioni specifiche:

- desidera migliorare il servizio offerto attraverso l'aggiornamento professionale e tecnologico e lo sviluppo di ulteriori strumenti di rilevazione e analisi della qualità delle prestazioni, considerandone gli esiti come parte integrante, mantenendo inoltre viva l'attenzione alla soddisfazione delle persone assistite.
- ritiene un proprio compito saper ascoltare i propri interlocutori nelle scelte relative all'educazione dei minori e saper fornire le informazioni necessarie per promuovere il sostegno alla genitorialità.
- considera importante la partecipazione alla vita sociale della comunità a cui appartiene e si prefigge lo scopo di contribuire ad iniziative di solidarietà.