

"la casetta"

**Carta dei
Servizi
per l'infanzia**

Indice

Presentazione della Carta dei Servizi	pag.	3
La Carta dei Servizi	”	4
Le modalità di accesso all’Asilo Nido	”	5
<i> Criteri e procedura di ammissione</i>	”	5
<i> Graduatoria</i>	”	6
<i> Comunicazione dell’accoglimento</i>	”	6
<i> Costi</i>	”	6
<i> Assenze</i>	”	7
<i> Modalità di fine frequenza</i>	“	8
La qualità che ci impegniamo a garantire	”	9
<i> Qualità degli ambienti</i>	”	9
<i> Servizio mensa</i>	”	10
<i> Qualità organizzativa</i>	”	11
<i> Orario – Funzionamento del Servizio</i>	”	13
<i> Calendario – Festività</i>	”	14
Il nostro Sistema	”	15
Il nostro Metodo	”	16
<i> Gli operatori</i>	”	17
<i> L’educatrice di riferimento</i>	”	17
<i> L’inserimento</i>	”	18
<i> La Progettazione circolare</i>	”	18
<i> La Formazione e Supervisione</i>	”	19
<i> Il Servizio per i Bambini</i>	”	20
<i> Il Servizio per le Famiglie</i>	”	21
<i> Comitato di Gestione</i>	“	21
Rilevazione della soddisfazione	”	22
La Qualità del Servizio	”	22
Gestione dei reclami	“	23

Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi descrive sinteticamente i servizi offerti, e definisce gli standard di qualità che la Cooperativa La Casetta si impegna a garantire. I principi su cui si basa questa Carta dei Servizi sono la trasparenza e la certezza del servizio.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire informazioni chiare
- informare sulle procedure per accedere al servizio
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

La Carta dei Servizi diventa un metodo a garanzia della qualità del lavoro con i bambini e le famiglie e tende a favorire la partecipazione dei genitori.

La Carta dei Servizi viene aggiornata sistematicamente in occasione dell'avvio di ciascun anno educativo (mese di settembre) ed ogni qualvolta si rendesse necessaria la revisione dei suoi contenuti.

La Carta dei Servizi

Informa

- sui servizi offerti da La Casetta
- sulle modalità per accedervi

Impegna

la Cooperativa La Casetta a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità

Indica

le regole in base alle quali Cooperativa, operatori e famiglie espletano le loro funzioni

È in sintesi

un patto tra la Cooperativa e i Genitori

I destinatari della Carta

La carta dei Servizi é uno strumento per le famiglie e per coloro che desiderano conoscere le modalità di risposta ai bisogni.

La Carta dei Servizi è parte integrante del Progetto Educativo e del Regolamento.

Si invita pertanto a far riferimento a tali documenti per quanto non espressamente qui esplicitato.

Le modalità di accesso



Il Nido d'infanzia accoglie bambini in età compresa tra i tredici mesi e i tre anni.

Il servizio di Nido Integrato alla Scuola dell'Infanzia ha sede in Via Besenghi 27.

La *Scuola dell'infanzia* (materna) accoglie bambini in età dai tre ai sei anni.

Il servizio viene proposto nella sede di Via Besenghi 27.

Criteria e procedura di ammissione

Le richieste per l'accoglimento vanno presentate al Coordinatore, presente:

- nelle giornate dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.30 presso la sede di via Besenghi 27;

Si può telefonare:

- al n. 040 / 300300 per la sede di via Besenghi 27;

oppure, inviare una mail all'indirizzo:

lacassetta@consorziolarca.it

per richiedere informazioni o concordare un appuntamento con il Coordinatore per presentare la richiesta di ammissione.

Graduatoria

Il Coordinatore provvederà a verificare la presenza dei requisiti di ammissione (età) per formulare una lista d'iscrizione.

Costituisce **requisito di accesso al nido e alla scuola dell'infanzia l'assolvimento dell'obbligo vaccinale** come da legge approvata il 28 luglio 2017. La vaccinazione può essere omessa solo nel caso di concreto pericolo per la salute del minore, che deve essere certificato dal medico di base privato o convenzionato con il Servizio Sanitario o dalla ASUITS di competenza.

I criteri per la formulazione della lista d'iscrizione sono l'ordine cronologico delle richieste di ammissione e la disponibilità dei posti, in base all'età dei bimbi.

I bambini frequentanti si intendono già iscritti agli anni scolastici successivi.

Le eventuali richieste in esubero, rispetto ai posti disponibili, vengono registrate in una lista d'attesa gestita con gli stessi criteri della lista d'iscrizione. Le aziende per esercitare il diritto di prelazione sui posti nido disponibili, dovranno comunicare le loro richieste entro il mese di febbraio di ogni anno.

Comunicazione dell'accoglimento

Degli accoglimenti all'Asilo Nido o alla Scuola dell'Infanzia è data comunicazione telefonica una volta verificata la disponibilità dei posti. Con le famiglie de bambini accolti viene quindi stipulato il contratto di iscrizione.

Costi

Il **Nido d'Infanzia** prevede il pagamento di una retta mensile pari a:

€ 714,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 13.30;

€ 794,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 16.00;

€ 860,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 17.30.

Per servizi di nido aziendale le rette sono concordate con l'ente convenzionato.

Per quanto riguarda i posti nido, una rete di convenzioni con Organizzazioni di Volontariato ci consente, qualora ci fossero richieste precise, di adottare tariffe agevolate per situazioni di svantaggio socio-economico.

Per la **Scuola Materna** la retta mensile è pari a:

€ 430,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 13.30;

€ 530,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 16.00;

€ 560,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 17.30.

In caso di assenze superiori ai 12 giorni lavorativi, la retta (nido e materna) viene ridotta in ragione del 20%.

Il pagamento della retta deve avvenire entro il giorno 5 di ogni mese. È previsto il pagamento presso la sede de "La Casetta" con le seguenti modalità: bonifico bancario, assegni, contanti.

La retta comprende, oltre alla gestione educativa e il sostegno alla famiglia, i pasti, le merende e la fornitura di tutto il materiale didattico e dei prodotti necessari per la cura e l'igiene dei bambini.

Assenze

Nel caso di assenza del bambino per qualsiasi motivo, i genitori sono invitati ad informare tempestivamente il nido / materna.

In caso di febbre o malattie esantematiche o comunque infettive, i bambini non possono frequentare il nido e deve essere contattato il medico di famiglia. Per il rientro, previo parere positivo del pediatra, non deve essere presentato il

Carta dei servizi de LA CASETTA

certificato medico che ne attesti l'avvenuta guarigione.

- Per quanto riguardante il trattamento economico relativo alle assenze del bambino si fa riferimento a quanto esplicitato nel Regolamento e nel contratto.

Modalità di fine frequenza

L'iscrizione a "La Casetta", come da contratto, è valida fino a che non intervenga disdetta per iscritto con lettera raccomandata A.R. almeno trenta giorni prima del termine della frequenza.

Convenzione con il Comune di Trieste

Per l'anno 2024/25 presso il nido La Casetta sono a disposizione delle famiglie inserite nelle graduatorie comunali 10 posti. Il Comune provvede alle iscrizioni, alla compilazione delle graduatorie e all'invio delle famiglie presso il nido.

La qualità che ci impegniamo a garantire (i nostri standard)

Qualità degli ambienti

L'Asilo Nido / Materna è stato strutturato secondo le norme di sicurezza previste (D.leg 81/08).
Gli ambienti sono tutti a dimensione di bambino:

- gli spazi dell'accettazione sono dotati di scaffetti personalizzati, un fasciatoio, appendini e una bacheca per le informazioni ai genitori.

- i bagnetti dei bambini sono forniti di fasciatoio, vaschetta, piccoli sanitari e lavandini

- gli spazi per il riposo sono arredati con brandine impilabili e materassini per poter usufruire di tale spazio anche per giochi in piccolo gruppo

- gli spazi per i diversi tipi di attività sono locali attrezzati con più angoli per vari tipi di gioco e con tavolini per il gioco e per il pranzo

- il giardino è diviso in tre zone. Una a prato per i giochi liberi dei bambini e attrezzato con casette, scivoli e una grande struttura dove arrampicarsi, nascondersi, scivolare e l'altro con la zona sabbia per i travasi e giochi di manipolazione. La terza zona è con la ghiaia dove sono state messi piccoli scivoli, casette e strutture. Questa zona in particolare è molto adatta ai bambini più piccoli.



I locali di ciascuna sezione vengono puliti più volte al giorno, gli spazi comuni vengono puliti una volta al giorno.

Servizio mensa



Il servizio mensa garantisce la puntuale consegna dei pasti da parte del Consorzio L'Arca, dal centro di cottura di Via Morpurgo 7/2.

I pasti vengono veicolati tempestivamente a seguito cottura / preparazione, raggiungendo il nido e la scuola dell'infanzia in meno di 30 minuti.

I genitori possono richiedere per i propri figli, mediante comunicazione scritta e firmata, la somministrazione di diete speciali per rispondere alle esigenze nutrizionali dei bambini che presentano problemi di alimentazione o alle esigenze collegate alle convinzioni religiose delle famiglie. *In caso di allergie o intolleranze alimentari, sarà necessario presentare il certificato medico.*

Tali diete, richieste per bambini affetti da determinate patologie, in particolare quelle per celiaci, saranno distinte dalle altre produzioni sia in termini di processo che di attrezzature utilizzate.

- 
- ✚ *I pasti* sono serviti nei seguenti orari:
- Merenda tra le ore 9.30 e le ore 10.15
 - Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
 - Merenda tra le ore 15.00 e le ore 16.00

L'igiene

- La biancheria di uso quotidiano per uso personale (bavaglino, lenzuola ...) è fornita dalle strutture.
- Tutto il materiale per l'igiene personale del bimbo (pannolini, creme, detergenti) vengono anch'essi forniti dalle strutture.

Qualità organizzativa

La continuità della presenza del personale educativo è da intendersi quale requisito fondamentale e caratterizzante della qualità di un servizio come quello del nido e della scuola dell'infanzia.

Si intende quindi operare in modo tale da garantire tale requisito attraverso un sovradimensionamento dell'organico, in modo da assicurare, per mezzo delle educatrici, regolarmente presenti in servizio e conosciute dai bambini (e dalle famiglie), la copertura delle necessità ordinarie di sostituzioni (ferie, malattie, permessi, ecc.).

La normativa vigente nella nostra regione in materia di *nido d'infanzia* (rif. D.P.Reg. 230/2011 art.11 commi 3 e 4) prevede un rapporto numerico di 1/7 per il gruppo 13- 23 mesi mentre per il gruppo da 24 ai 36 mesi il rapporto numerico è 1/10

Il *nido d'infanzia* può ospitare:

28 bambini (più il 15% di over booking come da regolamento) di età compresa tra i 13 e i 36 mesi.

Nei servizi di nido d'infanzia, il numero di educatori impiegato è:

- per la fascia 13 – 24 mesi, 1 educatore per 7 bambini.
- Per la fascia 25 – 36 mesi 1 educatore per 10 bambini.
- 1 educatore da impiegare nei diversi gruppi in sostituzione di educatori assenti, oppure in periodi di particolare necessità (ad es. durante gli inserimenti);

per un totale complessivo, in pianta organica, di:

Carta dei servizi de LA CASETTA

- 7 educatori per la sede di via Besenghi .

Il gruppo di lavoro è seguito da 1 coordinatore pedagogico ed è supportato da personale addetto ai servizi ausiliari.

Sono assicurati tre livelli di progettazione: di *servizio*; di *gruppo*; *individuale*. Ogni bimbo è perciò seguito nel suo personale percorso di crescita

Il servizio della *scuola dell'infanzia (materna)* può ospitare 53 bambini presso la struttura di via Besenghi 27, di età compresa tra i 3 anni e i 6 anni;

- per la fascia 3 – 6 anni, si osserva un rapporto numerico di 1 educatore per 12 bambini che, nel corso dell'articolazione oraria dell'intera giornata porta ad un totale di 6 educatori dedicati.



Nel caso di inserimento di bambini con disabilità o con problematiche particolari, saranno attivati tutti i contatti in rete (servizi sociali, assistenza psicologica, azienda sanitaria, tribunale, ecc.) necessari per il miglior sostegno nel percorso evolutivo del bambino e della famiglia.

Di tutte queste modalità di appoggio se ne occupa il coordinatore della struttura, attivando rapporti di collegamento e collaborazione con i servizi territoriali, collaborando ed integrando la progettazione individuale a favore della persona, predisposta dai soggetti competenti.

A seconda delle difficoltà e delle problematiche del caso affrontato si valuterà la necessità di abbassare il rapporto numerico educatore/bambino per garantire la miglior gestione del gruppo e il miglior accudimento del bambino in difficoltà.

Orario - Funzionamento del servizio



L'orario di funzionamento è previsto dalle ore 7.30 alle ore 17.30 con una flessibilità che permette l'entrata fino alle ore 9.15.

Nel rispetto dei ritmi dei bambini sono previsti orari di uscita intermedi: dopo il pranzo (dalle 12.45 alle 13.30) o dopo la nanna (dalle ore 15.00 alle 16.00 o ancora entro le ore 17.30).

La permanenza dei bambini all'interno della struttura è prevista per un massimo di 10 ore.

Gli orari indicati non sono ampliabili, nemmeno a fronte della richiesta di un certo numero di utenti, in quanto una maggior estensione della permanenza al nido dei bimbi non sarebbe coerente con i nostri approcci educativi.

Il bambino all'uscita è consegnato unicamente a chi esercita la potestà parentale o a persone appositamente incaricate e identificate con delega scritta.

Il calendario e l'orario di funzionamento del nido non potrà essere variato. E' possibile invece per la famiglia modificare la fascia oraria di frequenza del minore.

Calendario – Festività

È prevista la chiusura della struttura:

- La settimana comprendente il giorno di Ferragosto
- Le giornate lavorative tra Natale e Capodanno
- Epifania (6 gennaio)
- Anniversario della liberazione (25 aprile)
- Domenica di Pasqua e Lunedì dopo la Pasqua Cattolica
- Festa del lavoro (1 maggio)
- Ognissanti (1 novembre)
- San Giusto (Santo Patrono, 3 novembre)
- Immacolata Concezione (8 dicembre)
- Vigilia e Natività di N.S. (24 e 25 dicembre), Santo Stefano (26 dicembre)



La chiusura della struttura per Festività non dà luogo a riduzioni della retta di frequenza. Le giornate di chiusura della struttura vengono considerate assenze dei bambini, che andranno a cumulare con eventuali altri giorni di assenza per l'eventuale riduzione della retta.

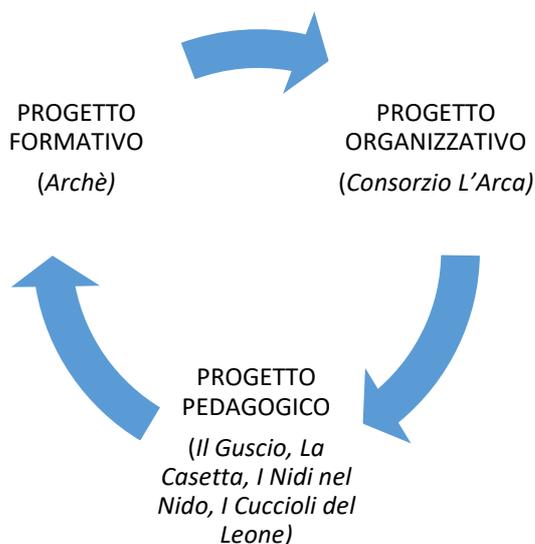
Il nostro Sistema

La Casetta aderisce al Consorzio L'Arca che "ha messo a *sistema*" le competenze dei propri consorziati maturate nel corso delle rispettive pluriennali esperienze.

Attraverso un metodo condiviso di lavoro e formazione, seppur rispettoso delle singole peculiarità, il Consorzio promuove una sensibile e curata cultura dell'infanzia, il sostegno alle famiglie coinvolte, la formazione e la supervisione del lavoro di tutte le educatrici ed educatori che vi partecipano.

Negli anni, forti dei contenuti importanti del progetto formativo, hanno formato e sensibilizzato a questa filosofia altre persone che hanno fatto crescere il gruppo e ne hanno diffuso i contenuti professionali.

Dal punto di vista operativo, il sistema si sviluppa su tre progetti:



Il nostro metodo

Il raggiungimento del benessere psicofisico di bambini e famiglie attraverso percorsi di sviluppo individuali adeguati ed equilibrati

Per il raggiungimento dell'obiettivo gli educatori professionisti della cooperativa si impegnano a promuovere e sostenere i percorsi di sviluppo creando ambienti favorevoli ad esso.

L'ascolto e l'accoglienza sono le due modalità principali attraverso le quali questo lavoro può essere svolto. Ascolto e accoglienza che devono essere riservati a ciascuno (adulto o bambino) in maniera adeguata, ma soprattutto individuale, originale per ognuno.

Si propone dunque, un concetto di educazione che, seppur agita in un contesto di comunità, sia rispettosa delle individualità e consideri la differenza tra le persone il suo valore più importante.

Le modalità chiave attraverso le quali si sviluppa tutto il lavoro quotidiano sono: l'ascolto, l'osservazione, l'elaborazione.

L'educatore è quindi colui che:

- ascolta
- osserva
- elabora

la complessità delle relazioni umane nel nido, per il raggiungimento di quel *benessere* di cui si è detto.

Gli operatori

Le figure professionali che operano nella struttura di via Besenghi 27 sono:

-  1 Coordinatrice Pedagogica
-  12 Educatrici
-  1 Ausiliaria

La struttura dispone di professionisti per la formazione, supervisione e consulenza.

Il personale educativo si incontra due o tre volte al mese per la formazione e la supervisione.

Tutte le educatrici sono in possesso dei titoli di studio richiesti dalla legge.

L'educatrice di riferimento

Per potersi evolvere nel migliore dei modi ogni bambino deve avere relazioni umane stabili e sane. Quindi accogliere, comprendere e sostenere i bambini piccolissimi e i loro genitori fa sì che nel nido si attivi una "silenziosa" ma potentissima forma di prevenzione delle difficoltà evolutive.

Fino dalla prima fase di frequenza il bambino viene seguito in maniera particolare da un'educatrice che rimarrà il suo riferimento all'interno dell'asilo.

L'educatrice di riferimento avrà cura di instaurare anche un dialogo privilegiato con la mamma.

Questo avverrà in special modo durante il periodo dell'inserimento, periodo in cui la mamma e il bambino (o papà) frequentano il nido assieme per permettere loro un distacco graduale ma cosciente.

L'inserimento



Per tutti i bambini accolti è previsto un periodo di inserimento, che può avvenire in qualsiasi momento nel corso dell'anno educativo.

Vista la complessità e la ricchezza delle relazioni in gioco, il percorso di conoscenza e distacco viene personalizzato per ogni singola coppia madre-bambino sia nei tempi che nelle modalità.

L'esperienza ci suggerisce tuttavia che il distacco dalla mamma di un bambino piccolo normalmente avviene in non meno di due settimane di frequenza continuata. Ciò significa che alla fine della seconda settimana di frequenza il bambino può eventualmente restare con l'educatrice in assenza della mamma per la sola frequenza mattutina.

In questo primo periodo anche l'ambiente che il bambino inizia a conoscere deve rimanere sempre lo stesso.

La progettazione circolare

L'ascolto e l'accoglienza di ciascun bambino si concretano attraverso l'osservazione quotidiana del suo personale processo di crescita; solo un'attenta osservazione può permettere di cogliere il significato, a volte confuso, dei segnali che un bambino manda.

Per poter leggere tali segnali bisogna sintonizzarsi affettivamente con lui e costruire un'alleanza di lavoro con la sua famiglia, aiutando e facendosi aiutare a leggere questi segnali.



Su queste osservazioni, sull'accoglienza dei bisogni e attraverso i tempi e le modalità di sviluppo del singolo bambino si costruisce la progettazione educativa.

Progettazione che non può essere rigida e formulata a priori ma quanto mai flessibile, una progettazione circolare: osservo, progetto, verifico in corso d'opera e ripenso, modifico.

La Formazione e Supervisione



Gli educatori che operano nel Nido/Materna, possiedono i titoli di studio richiesti dalla Legge e sono stati formati alla metodologia di lavoro sopra indicata.

A garantire quell'arricchimento personale indispensabile nel lavoro quotidiano di ogni educatore e del coordinatore è stabilito per tutti gli operatori un percorso di formazione e supervisione permanente.

L'intero gruppo di lavoro partecipa alla formazione che viene condotta quasi esclusivamente da un unico docente che diventa il principale referente formativo.

Durante l'anno inoltre gli educatori a turno partecipano alle attività formative programmate dal Consorzio L'Arca per tutte le strutture associate.

La supervisione del lavoro è necessaria per il raggiungimento di un buon equilibrio personale e lavorativo, assicurando una giusta professionalità educativa non solo al singolo ma all'intero gruppo.

Alle riunioni, nelle quali viene verificato sia il lavoro quotidiano con i bambini e le famiglie che le relazioni all'interno del gruppo, partecipano la coordinatrice, le educatrici e un supervisore esterno.

Il servizio per i bambini



Gli spazi messi a disposizione dei bambini sono suddivisi tra una sezione 13-24 mesi e una sezione 24-36 mesi pensati secondo le competenze e i bisogni dei bambini.

Per la scuola dell'infanzia i bambini sono divisi in tre sezioni omogenee per età. Quindi: Piccoli, Medi e Grandi



Lo spazio dedicato ai *divezzi* viene concepito in maniera più aperta in quanto in questa età aumentano le capacità motorie e di autonomia del bambino.

Viene data molta importanza allo sviluppo della capacità di gioco simbolico come inizio del pensiero creativo e cognitivo.



Le attività proposte, adeguate all'età e al momento di crescita di ciascun bambino sono, oltre al gioco libero, la manipolazione di vari materiali, il disegno e la pittura, la drammatizzazione, il gioco motorio, il gioco della casa, la musica e il canto, il racconto, le costruzioni, il gioco con gli animali.

Le attività di cura del quotidiano (il cambio, l'alimentazione, il sonno) sono seguite con attenzione dalle educatrici di riferimento e osservate anch'esse come momenti in cui poter riconoscere un sereno sviluppo psicofisico del bambino.



Il servizio per le Famiglie



L'istaurarsi di una buona relazione tra gli adulti (genitore/educatore) che si occupano della crescita e dell'educazione costituisce il primo presupposto per una serena e completa fruizione del Servizio del Nido/Materna. Per questo vengono previsti alcuni incontri tra educatori e famiglia.

Il primo incontro è una riunione collettiva che vede come protagonisti tutti i genitori dei bambini nuovi iscritti e tutti gli educatori in modo che i genitori possano conoscere le modalità di lavoro del Nido/Sc. Dell'Infanzia. Nel corso di questa riunione vengono approfonditi i temi e le richieste di comune interesse, poiché molti sono i dubbi e le curiosità dei genitori che si apprestano a lasciare per la prima volta i loro bambini a persone estranee.

Il coordinatore e l'educatore di riferimento saranno a disposizione durante l'anno per ulteriori colloqui.

Nel corso dell'anno saranno previsti altri momenti di incontro: feste per i bambini e le famiglie e riunioni a tema su argomenti pedagogici. Il tema verrà scelto prendendo spunto dalle richieste e dalle osservazioni delle famiglie nella comunicazione quotidiana.

La nascita di un figlio è un evento lieto ma modifica fortemente i rapporti di coppia e trasforma la famiglia. Qualora ci fosse la necessità, il servizio propone di offrire un percorso continuativo di sostegno alle famiglie.



Comitato di gestione

Esiste un organismo di rappresentanza dei genitori, che si incontra almeno tre volte all'anno. Le sue attività sono definite in uno specifico regolamento e le risultanze delle sue convocazioni sono registrate in appositi verbali, a disposizione dell'utenza.

Rilevazione della soddisfazione



La Casetta attua sistematicamente la rilevazione della soddisfazione dei genitori dei bimbi accolti nelle proprie strutture.

Le famiglie sono coinvolte fin dai primi momenti di contatto, illustrando loro le caratteristiche dei servizi, l'approccio metodologico che li caratterizza, le modalità operative che vengono impiegate.

Il grado di soddisfacimento delle *aspettative* dei genitori viene monitorato, sia attraverso la comunicazione breve quotidiana, sia attraverso la somministrazione di questionari che favoriscono l'espressione delle famiglie in merito al percorso dei loro bimbi, presso le nostre strutture.

La Qualità del Servizio



La Casetta è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La conformità del Sistema di Gestione per la Qualità è stata verificata ad opera dell'Organismo di certificazione TÜV Italia, che ha rilasciato uno specifico certificato e ne verifica il mantenimento attraverso verifiche annue di sorveglianza.

Il Sistema di Gestione per la Qualità definisce strumenti e procedure di valutazione nonché le modalità del loro impiego nel tempo. Prevede un piano annuale per la formazione continua del personale in servizio, nonché la verifica dell'efficacia della formazione fruita. Prevede, altresì, come anticipato al § precedente, la somministrazione, presso le famiglie, di questionari sulla qualità percepita, ogni anno, con la relativa analisi dei risultati e la restituzione degli stessi ai genitori.

Gestione dei reclami

Le comunicazioni provenienti dall'utenza e riguardanti le sue insoddisfazioni, le sue difficoltà, le sue richieste d'intervento, le sue manifestazioni d'interesse, l'espressione dei suoi punti di vista, sono elementi a cui sarà sempre data la massima importanza, in termini di ascolto.

Chi può presentare reclamo ?

I genitori e i famigliari dei bimbi possono presentare reclami con le modalità qui di seguito descritte.

Come può essere presentato il reclamo ?

In forma verbale.

Comunicando direttamente con la coordinatrice Federica Seghini o alla vice coordinatrice Elisabetta Bernich, presenti presso la struttura

o telefonando al numero 040 300300

dalle ore 9 alle ore 13 dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi).

I reclami così ricevuti verranno immediatamente trascritti e tradotti in una scheda reclamo da parte della stessa persona che lo ha recepito.

In forma scritta

Presso la struttura è sempre disponibile (in forma cartacea ed elettronica) una scheda reclami che, una volta compilata, può essere:

- consegnata presso la struttura
- inviata agli indirizzi e-mail:
lacasetta@consorziolarca.it
lacasetta@gigapec.it

Naturalmente il reclamo può essere presentato in qualsiasi altra forma scritta, recapitata direttamente presso la struttura per via postale, indirizzandolo a:

La Casetta cooperativa sociale – Via Besenghi,27

Come viene data risposta al reclamo ?

La risposta al reclamo viene data dalla coordinatrice
Nella stessa modalità con cui il reclamo viene recepito, a questo viene data risposta:

- in forma verbale – per mezzo di un colloquio dedicato, con la persona che lo ha formulato;
- in forma scritta – per mezzo di una comunicazione, spedita al domicilio della persona che ha formulato il reclamo;

in ogni caso, entro 7 giorni di calendario dalla data della ricezione.

Nella risposta viene data informazione su come è stato gestito il reclamo, su cosa sia stato fatto o cosa si stia facendo e chi sta provvedendo al soddisfacimento del reclamo stesso.

La Casetta