



Carta dei Servizi

Asilo Nido "Il Castello Incantato"

2015/2016

INDICE

Che cos'è la carta dei servizi pag.3
I valori di riferimento pag.3
Il servizio
Cif- Il Castello Incantato pag.4
Che cos'è e a chi si rivolge pag.5
Finalità pag.5
L'organizzazione
Modalità di accesso e iscrizione pag.6
Rette mensili pag.7
Altre informazioni
Materiali e corredo pag.9
Frequenza pag.9
Ruoli e mansioni pag.10
La struttura, gli spazi, gli ambienti pag.11
Le proposte per i bambini pag.13
Le proposte per i genitori pag.16
Relazione e collaborazione con il territorio pag.17
La qualità del servizio pag.18
Numeri utili e contatti pag.19

Che cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è uno strumento che fornisce tutte le informazioni sul nido, rappresenta un "contratto" tra il Servizio e i propri utenti, per garantire la loro soddisfazione sulla base delle caratteristiche descritte.

La Carta del Servizio ha quindi le seguenti finalità:

- Fornire informazioni chiare
- Informare sulle procedure per accedere al servizio
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- Individuare gli obiettivi del Servizio e controllare che vengano raggiunti

I valori di riferimento

La Carta dei Servizi adottata dall'Asilo Nido 'Il Castello Incantato' si ispira e risponde ai principi di

- UGUAGLIANZA

il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni per motivi riguardanti il sesso, la razza, la religione, la lingua, le opinioni politiche

- IMPARZIALITA'

tutti coloro che usufruiscono dei servizi sono trattati con imparzialità, obiettività e giustizia

- CONTINUITA'

l'erogazione del servizio è regolare e continua, secondo gli orari e il calendario indicati

- PARTECIPAZIONE

è favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento dei servizi; è assicurato il diritto ad avere informazioni, a dare suggerimenti, a presentare reclami

- EFFICIENZA ED EFFICACIA

i servizi sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscano un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le prestazioni erogate e i risultati ottenuti.

IL SERVIZIO

CIF Centro Italiano Femminile – Il Castello Incantato

Il Centro Italiano Femminile nasce sul territorio nazionale nel 1944 come collegamento di donne e associazioni ed è presente sul territorio di Chiavari dal 1979. L'azione dell'associazione si radica nel tessuto sociale sostenendo iniziative culturali e civili per una politica di pari opportunità e promozione della condizione femminile, dell'infanzia e della famiglia.

Nel settembre 2005 nasce il Centro Bimbi 'Il Castello Incantato' su progetto dell'allora presidente Cif-Chiavari Mariarosa Razeto e di alcune socie dell'associazione; il progetto muove dalla considerazione della crescente necessità delle famiglie chiavaresi di strutture integrative agli asili nido con flessibilità di frequenza, per una migliore conciliazione dei tempi familiari e professionali. La continua richiesta di asili nido e le lunghe liste d'attesa nel comprensorio hanno portato il CIF a partecipare nella primavera 2008 a un bando di progetto Regionale per la costituzione di nuovi nidi e nel settembre 2008 apre il Micro nido 'Il Castello Incantato'. Nell'autunno 2012 il Cif ottiene l'approvazione per il cambio d'uso del Centro Bimbi che diviene Nido autorizzato all'accoglienza di 30 bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 36.

Che cos'è e a chi si rivolge

L'Asilo Nido "Il Castello Incantato" è un servizio rivolto alla prima infanzia, a carattere socio-educativo e formativo; favorisce l'armonico sviluppo psicofisico e l'integrazione sociale delle bambine e dei bambini nei loro primi anni di vita, nel rispetto delle loro identità culturali e consente l'affidamento quotidiano e continuativo dei bambini a figure diverse da quelle parentali, con specifica competenza professionale. Costituisce un'esperienza ricca e stimolante per i bambini e le bambine che hanno l'opportunità di condividere in gruppo il gioco, le scoperte, la crescita emotiva e cognitiva, e risponde al bisogno di cura e socializzazione delle famiglie, sostiene inoltre la conciliazione delle scelte professionali e familiari di entrambi i genitori, in un quadro di pari opportunità di genere.

Il servizio Asilo Nido assicura la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e svolge nella comunità locale una funzione di formazione permanente per la promozione della cultura dell'infanzia, ricercando la collaborazione con gli altri servizi educativi, nello specifico con la scuola dell'infanzia.

Le finalità

L'asilo nido vuole essere un servizio in grado di assicurare un adeguato sviluppo psico-fisico e relazionale di tutti i bambini in collaborazione con le famiglie e l'ambiente sociale. È un'opportunità educativa che favorisce lo sviluppo armonico dei bambini e delle bambine attraverso la promozione:

- dell'autonomia e dell'identità, la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali;
- della personalità del bambino e della bambina nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della comunicazione tra bambini e tra bambini e adulti, per consentire un confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;

- di una educazione orientata al rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, del rispetto delle diversità;
- di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità di ciascun bambino e bambina, rendendoli capaci di esprimerle e sostenendoli nella formazione della loro identità e conoscenza.

L'ORGANIZZAZIONE

L'Asilo Nido Il Castello Incantato può accogliere fino a 30 bambini, dai 3 ai 36 mesi.

Il servizio è aperto:

- dal 1 settembre al 14 agosto, chiusura solo nei giorni festivi
- dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18
- il sabato su richiesta dalle 8 alle 13 (escluso servizio mensa e fuori retta) tariffa € 25,00
- apertura serale l'ultimo venerdì del mese dalle 20 alle 24 (fuori retta) tariffa € 25,00

disponibilità di feste di compleanno il sabato e la domenica pomeriggio. Per chi lo desidera pensiamo anche al riferisco e alla torta speciale personalizzata del castello incantato. Intrattenimento ludico.

Modalità di accesso e iscrizione

Per fruire e accedere al servizio è necessario inserirsi nella lista d'attesa mediante un colloquio preliminare su appuntamento con la responsabile della struttura. Il colloquio è volto a conoscere la famiglia, le abitudini e le esigenze del bambino per favorire al meglio l'inserimento presso il nostro servizio.

Al momento dell'accesso dovrà essere versata la quota di iscrizione annuale, valida per l'anno scolastico, pari a 120,00 euro (comprensiva di assicurazione, materiale didattico, consulenza pediatrica).

Nel caso in cui in corso d'anno il bambino/a venga ritirato dal servizio , per qualsiasi motivo , si dovrà provvedere a pagare una penale pari ad una mensilità.

All'atto dell'inserimento dovrà essere prodotto un certificato del pediatra indicante i medicinali da somministrare in caso di febbre.

Nell'ambito dei tempi di apertura è prevista la flessibilità degli orari e della frequenza concordata con gli operatori del servizio. Alle famiglie è data facoltà, in base alle proprie esigenze di scegliere la frequenza a tempo pieno o a tempo parziale e di avvalersi o meno del servizio mensa.

La retta non sarà comprensiva di pannolini. Le esperienze sviluppate nel corso degli anni ci hanno portato ad escludere i pannolini a causa di allergie, irritazioni epidermiche che molti bambini sviluppano. Ogni genitore porterà i pannolini preferiti dal suo bambino che verranno conservati nell'armadietto personale.

Rette mensili

Frequenza 5 giorni full time	350,00€ + buoni pasto di € 4 giornalieri
------------------------------	--

Frequenza 4 giorni full time	340,00 € +buoni pasto di €4 giornalieri
------------------------------	---

Le rette dovranno essere versate tramite bonifico bancario : **Banca CREDEM**
IBAN IT66X0303231950010000003284 indicando nella causale il nome del bambino/ a e il riferimento del mese.

Il pagamento della quota dovrà avvenire entro e non oltre il 5 di ogni mese.

Il pagamento dei buoni pasto dovrà avvenire in concomitanza con il pagamento della retta del mese successivo. Il costo del buono pasto.(comprende spuntino a metà mattinata, pranzo e merenda) è di € 4 giornalieri

Ogni genitore potrà consultare la griglia presenze per poter così calcolare l'importo da versare.

Non sono previste riduzioni o rimborsi qualora il bambino rimanga assente per motivi di salute o altro, o nei mesi in cui si presentano eventuali chiusure del servizio ad esempio il mese di agosto. Per le famiglie che hanno scelto la flessibilità di frequenza dei quattro giorni non sono previsti recuperi

Per chi ha due figli frequentanti il secondo avrà uno sconto del 20% sulla retta.

Non sono previste riduzioni per i secondi figli nei buoni pasto

La frequenza nel mese di agosto è facoltativa; chi non frequenta il servizio in questo periodo non dovrà versare la retta

Per chi volesse versare l'intero importo annuo delle rette avrà una riduzione mensile di € 20,00. Per chi volesse versarlo in due rate la riduzione sarà di

€ 10,00.

PAGAMENTO IN UNICA SOLUZIONE	€ 330,00 MENSILI
PAGAMENTO IN DUE TRANCE	€ 340,00 MENSILI

Es. Frequenza da settembre ad agosto in unica soluzione € 3.960,00

Per usufruire del servizio il sabato mattina è necessario comunicarne la prenotazione entro metà settimana.

Rinuncia/dimissioni

In caso di ripensamento durante il periodo di inserimento (il quale non deve essere considerato una prova) o la non soddisfazione essi verranno considerati ritiro volontario e quindi dovrà essere versata una penale pari ad una mensilità.

In caso di ripensamento o ritiro in corso d'anno per vari motivi, la famiglia dovrà darne comunicazione in forma scritta alla direzione del servizio, e versare una penale pari ad una mensilità.

ALTRE INFORMAZIONI

Materiali e corredo bambini

L'Asilo Nido 'Il Castello Incantato' fornisce ogni tipo di materiale per lo svolgimento delle attività educative.

Alle famiglie è richiesto un corredo composto di:

- Pannolini
- Un cambio completo comprensivo di un asciugamano intimo
- Biberon/bicchiere con beccuccio

- Bavaglino per il pasto
- Ciuccio per la nanna se necessario
- Lenzuola per lettino (sopra e sotto), eventuale copertina
- Un paio di pantofole/scarpine o calze antiscivolo (per chi non cammina ancora) da indossare all'interno della struttura

Ogni indumento del bambino portato all'asilo dovrà essere siglato. perché in caso di smarrimento o scambio le educatrici e il servizio non ne risponderanno.

Frequenza

- L'orario di entrata mattutina è dalle ore 7,30 alle 9,30; è prevista un'entrata pomeridiana dalle 12.30 alle 13
- L'uscita pomeridiana prevede una prima uscita dalle ore 12.30 alle ore 13 e una seconda uscita dalle 16 alle 18
- L'assenza del bambino deve essere sempre comunicata alle educatrici entro le 9,30 al numero 3275787015
- In caso di comunicazioni con la Direzione utilizzare il numero 3491677564 oppure la e-mail **castelloincantato@cifchiavari.it**
- In caso di malattia vige la normativa ASL 4, quindi dopo i cinque giorni di assenza dovrà essere presentato il certificato medico per la riammissione
- In caso di allontanamento dal servizio per malessere del bambino (febbre, diarrea/scariche liquide, episodi ripetuti di vomito, pediculosi, malattie infettive..ecc) per la riammissione il giorno successivo dovrà essere presentato un certificato medico

- Il personale ha la possibilità di somministrare paracetamolo (es. tachipirina) ai bambini con febbre superiore ai 38°C solo con certificato del pediatra curante che ne indica la somministrazione e il dosaggio. Prima della sua somministrazione sarà cura del personale contattare i genitori del bambino malato

Ruoli e mansioni al nido

All'interno del nido operano quotidianamente le seguenti figure:

- Le educatrici: promuovono il benessere e l'armonico sviluppo psicofisico del bambino e ne curano la crescita integrando l'azione educativa con la famiglia
- Il coordinatore pedagogico: si occupa del servizio e svolge le seguenti attività:
 - È referente per il coordinamento del distretto socio sanitario di appartenenza
 - Cura e predispone gli incontri del gruppo degli educatori per la programmazione e verifica delle attività
 - Collabora alla realizzazione delle attività educative
 - Cura e predispone gli incontri del gruppo di lavoro con i responsabili di struttura e con le famiglie
 - È responsabile del progetto pedagogico
 - È referente tutor per tirocini formativi con studenti facoltà Scienze della Formazione dell'Università di Genova
- I responsabili del servizio: la presidente del CIF-Chiavari è la legale rappresentante del servizio; la responsabile del servizio si occupa della gestione del personale, dei rapporti con le famiglie ed è presente in struttura quotidianamente
- Il personale ausiliario: è in servizio presso l'Asilo Nido un operatore con funzioni ausiliarie che provvede alla pulizia degli ambienti e degli oggetti,

presiede alla cura e all'ordine della biancheria necessaria per lo svolgimento delle attività, collabora alla distribuzione dei pasti e al successivo riordino dei locali. Collabora con la coordinatrice e le educatrici per il buon funzionamento del servizio

- Il servizio mensa: è presente all'interno della struttura una cucina attrezzata. Quotidianamente una cuoca cucina e prepara i pasti freschi somministrati ai bambini nel rispetto delle normative vigenti e dei menù concordati con l'ASL.

LA STRUTTURA, GLI SPAZI, GLI AMBIENTI

La strutturazione degli spazi all'interno de 'Il Castello Incantato' è volta a stimolare la curiosità del bambino, l'esplorazione e la conoscenza, ma risponde anche ad esigenze di rassicurazione e riconoscimento evitando così situazioni di disorientamento. Lo spazio è organizzato in funzione della percezione del bambino, quindi raccolto e facilmente identificabile in quanto lo spazio, allo stesso modo delle ritualità, rappresenta per il bambino una mappa che rassicura, contiene e nello stesso tempo consente libertà di movimento.

L'Asilo Nido ospita le seguenti sezioni:

- *Sezione Folletti* che accoglie bambini fino ai 14 mesi
- *Sezione Gnomi* che accoglie bambini fino ai 36 mesi.

La sezione Folletti ospita bambini che ancora non deambulano in modo autonomo; ed è caratterizzata quindi da mobili bassi con appigli che favoriscono e stimolano il movimento e l'esplorazione dell'ambiente. Lo spazio morbido è fornito di grandi cuscini, tappeti di strutture morbide, specchio a parete e un tappeto tattile.

La sezione *Gnomi* è organizzata in “angoli” dedicati ai campi dell’esperienza educativa e ludica quali: l’angolo della lettura/narrazione, l’angolo dei laboratori, l’angolo dei giochi di finzione, l’angolo del corpo in movimento.

L’Asilo Nido ‘Il Castello Incantato’ dispone inoltre di due ingressi, sala mensa, cucina interna, bagni per i bambini, stanze del riposo, sale delle attività e sale polifunzionali, salone. Ogni spazio ha specifiche caratteristiche di arredamento e dispone di specifici materiali.

All’esterno della struttura è presente una zona adeguatamente protetta immersa nel verde utilizzata per promuovere e stimolare nei bimbi il contatto con *l’ambiente natura*: curare un piccolo orticello-giardino, raccogliere i “tesori” che la natura e le stagioni offrono.

Presso l’adiacente casa del custode, inoltre è possibile per i bambini osservare e conoscere alcuni animali della fattoria come galline, pesciolini rossi, conigli e caprette nane.

LE PROPOSTE PER I BAMBINI

Il *Progetto Pedagogico* guida le attività del nido: raccoglie tutte le informazioni che regolano la strutturazione dei tempi, degli spazi e dei materiali per offrire ai bambini l’esperienza più ricca e armonica possibile.

Partendo dal progetto pedagogico, da ottobre si definisce una programmazione educativa che delinea le attività che nel corso dei mesi verranno proposte al gruppo dei bambini. La programmazione educativa viene definita e progettata a partire dall’osservazione e conoscenza del gruppo stesso perché possa rispondere alle esigenze e peculiarità di quel gruppo di bambini, e per questo motivo viene continuamente adeguata e ridefinita.

Scansione e tempi delle ritualità

Le ritualità rappresentano un elemento fondamentale perché permettono al bambino di costruirsi spazi e luoghi di relazione stabili e rassicuranti; la scansione del tempo rappresenta una sorta di "orologio interno" che permettere di fare esperienza del tempo che trascorre attraverso esperienze conosciute e acquisite.

La giornata tipo e i momenti di cura:

dalle 7,30 alle 9,30	accoglienza, gioco libero
dalle 9,30 alle 10,00	raggruppamento e benvenuto, presenze
dalle 10,00 alle 11,15	Spuntino attività e laboratori
dalle 11,00 alle 11,15	igiene personale preparazione al pranzo
dalle 11,15 alle 12,30	pranzo e successiva igiene personale gioco preparazione al sonno
dalle 12,30 alle 12,45	Prima uscita
dalle 13,00 alle 15,00	riposo
dalle 15,00 alle 16,00	risveglio merenda e igiene personale
dalle 16,00 alle 18,00	uscita e contestualmente semplici attività, gioco

L'accoglienza

È il momento in cui il bambino quotidianamente arriva all'asilo, e deve garantire a bambini e genitori un ingresso gradevole e sereno; generalmente è caratterizzata dal gioco spontaneo, e permette all'educatrice di dedicare attenzione alle comunicazioni con le famiglie (come è andata la notte, salute del bambino, richieste ed esigenze particolari..).

Il congedo

Al momento del congedo le educatrici possono affidare i bambini solo ai genitori o alle persone autorizzate indicate dalla famiglie tramite apposito

modulo/delega. Durante il ricongiungimento le educatrici effettuano un breve resoconto sull'andamento della giornata alla famiglia.

L'inserimento e l'ambientamento

Il periodo di ambientamento permette al bambino, sostenuto dai genitori, di creare una relazione significativa con il nuovo contesto soprattutto con le educatrici e il gruppo degli altri bambini. È un momento delicato in cui grandi e piccini si trovano di fronte ad una nuova e ricca esperienza: il bambino fa il suo primo ingresso in un nuovo ambiente diverso da quello familiare. Per questo e per garantire al bambino un'integrazione il più possibile serena è importante limitare al massimo lo stato di ansia causato dalla separazione delle figure familiari e dal contesto di vita abituale. Il bambino ha diritto di trovare in questo nuovo ambiente punti di riferimento anche sul piano affettivo e sicurezze precise; è all'interno di una relazione affettiva privilegiata e stabile che nascono e si fortificano nel bambino i sentimenti di sicurezza che sono alla base di uno sviluppo armonico. L'inserimento infatti avviene in piccoli gruppi.

Generalmente all'inserimento si dedicano circa 2/3 settimane, in particolar modo nella prima settimana la figura genitoriale di riferimento è presente al nido insieme al bimbo per poche ore, progressivamente si allungano e modulano i tempi di permanenza in struttura del bambino fino al graduale e completo inserimento. In questa fase:

- si raccolgono informazioni e la documentazione necessaria per ciascun bambino
- si osservano le reazioni del bambino cercando di ridurre la possibilità di frustrazione legata al fenomeno del distacco familiare
- si cerca di far vivere l'ambiente del nido come luogo di crescita a bambini e genitori
- si crea un clima di fiducia fra educatori e genitori

Le attività

Le attività proposte fanno riferimento al progetto pedagogico e sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino, esse comprendono principalmente attività di gioco, attività di laboratorio, attività di socialità.

Nel quadro delle attività il gioco riveste un'importanza centrale perché è la modalità con cui il bambino scopre, conosce e possiede la realtà. Il nido attraverso molteplici proposte e situazioni favorisce il benessere relazionale del bambino, è luogo di esplorazione, espressione e relazione con coetanei e adulti. Inoltre vengono proposte attività di lettura, racconto animato, burattini, attività motorie, linguistiche (laboratorio lingua inglese) e musicali.

Per lo svolgimento delle attività viene privilegiata la suddivisione del gruppo dei bambini in ulteriori piccoli gruppi per favorire la partecipazione e una buona relazione tra i bambini contribuendo a favorire senso di identificazione e appartenenza.

LE PROPOSTE PER I GENITORI

I rapporti con le famiglie all'interno del nido vengono mantenuti attraverso i seguenti momenti:

- *Colloquio iniziale*: tra genitore e responsabile del servizio; avviene prima di inserire il bambino in lista d'attesa, al fine di valutare le esigenze della famiglia e concordare le modalità di inserimento, indicare quali documenti siano richiesti (ad es. moduli di iscrizione, ecc). Inoltre la famiglia potrà visitare i locali attrezzati per le attività del servizio
- *Colloquio conoscitivo*: tra genitore, bambino, educatori e responsabili; avviene di solito prima dell'inizio dell'anno scolastico per illustrare la metodologia e i percorsi che si intendono affrontare durante la fase di inserimento e poi durante l'anno scolastico, ma soprattutto è utile per

conoscere le abitudini di ogni bimbo, in modo da predisporre un inserimento il più possibile "personalizzato"

- *Consegne giornaliere*: si hanno sia al momento dell'accoglienza quotidiana del bambino al nido (consegne casa-nido) sia al momento dell'uscita dove l'educatore relaziona i genitori sull'andamento della giornata al nido (consegne nido-casa)
- *Colloquio individuale*: momento di conoscenza e condivisione con i genitori del percorso del bambino al nido

Le famiglie sono attivamente coinvolte nella vita del nido attraverso:

- *Riunioni informative* con il gruppo degli educatori e i responsabili del servizio
- *I genitori incontrano....* Sono previsti durante l'anno momenti di discussione, confronto e formazione sulle tematiche proprie della prima infanzia. I genitori sono guidati da alcuni specialisti (psicologo, nutrizionista, pediatra..)
- *Progetti laboratoriali per le famiglie*: a cadenza mensile un pomeriggio all'asilo con mamma e papà per stare insieme, giocare, conoscersi e fare nuove esperienze
- *Le nostre feste...a* Natale e a fine anno scolastico
- *Apertura serale ...* : a cadenza mensile l'ultimo venerdì del mese la famiglia potrà usufruire dell' asilo dalle ore 20 alle ore 24

Nei primi mesi di ogni anno scolastico vengono eletti, tra i genitori dei bambini, un rappresentante per ogni sezione: essi sono portavoce delle esigenze e delle

proposte delle famiglie, prenderanno parte alle riunioni dello staff del servizio con cadenza quadrimestrale.

RELAZIONI E COLLABORAZIONI CON IL TERRITORIO

Sono previsti momenti di collaborazione e confronto con gli altri servizi educativi rivolti alla prima infanzia presenti sul territorio.

In particolare con la vicina Scuola dell'Infanzia "San Pietro" il nostro nido prevede un progetto all'insegna della continuità verticale. I bambini frequentanti l'ultimo anno partecipano ad un progetto di integrazione e continuità tra Nido e Scuola dell'infanzia. Tale progetto risulta utile anche agli educatori per una formazione e scambio reciproci. Attraverso incontri con gli educatori e i docenti si procederà alla stesura di progetti, iniziative, visite.

Inoltre il nido vive attivamente la realtà di quartiere partecipando a riunioni con altre associazioni quali la parrocchia, la scuola elementare, promuovendo insieme la realizzazione di iniziative ludico ricreative.

Gli educatori partecipano agli incontri di formazione promossi dalla Regione Liguria e dal comune di Chiavari come aggiornamento delle proprie conoscenze.

LA QUALITA' DEL SERVIZIO

I principali aspetti che definiscono la qualità del servizio: qualità della sicurezza, qualità alimentare, qualità professionale, qualità ambientale, qualità della partecipazione delle famiglie.

- Qualità della sicurezza: possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici in struttura
- Qualità alimentare: rispetto delle norme igienico-sanitarie nella preparazione e distribuzione degli alimenti, attenzione nell'elaborazione del menù

- Qualità professionale: possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale
- Qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti
- Qualità della partecipazione delle famiglie: relazioni, attività

Ulteriore supporto alla qualità dell'offerta è l'attività di formazione e aggiornamento che coinvolge tutti gli operatori della struttura: la formazione è caratterizzata da corsi di aggiornamento, seminari, incontri con esperti e specialisti, ed è finalizzata alla costante riqualifica professionale.

Come viene rilevata la soddisfazione delle famiglie

Tutte le famiglie possono esprimere il grado di soddisfazione in merito al servizio ricevuto, a tal fine si effettua una rilevazione annuale tramite questionari. Detti questionari, che vertono su aspetti organizzativi ed educativi, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare suggerimenti. I dati raccolti vengono elaborati dalla Segreteria e analizzati dai responsabili di struttura e dal gruppo di lavoro degli operatori, che formula le conseguenti proposte di intervento. Le famiglie sono fatte partecipi dei risultati durante riunione specifica.

Ogni genitore può avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo il funzionamento del servizio o sporgere reclami:

- Direttamente, alla segreteria del 'Castello Incantato'
- Indirettamente, inviando una email all'indirizzo di posta elettronica del nido

Indirizzi e recapiti sono riportati in calce alla voce 'Numeri utili e contatti'.

Numeri utili e contatti

Asilo Nido "Il Castello Incantato" c/o Piccola Opera Regina Apostolorum

Via San Pier di Canne 3 16043 Chiavari

Tel. e fax 0185/324628

Cell. 3491644564

mail castelloincantato@cifchiavari.it

www.cifchiavari.it/castelloincantato

www.facebook.com/ilcastelloIncantatoasilonido