



C'era una volta s.n.c

Viale Brigate Bisagno 14/7
Tel. 3457989225
P.IVA 01172100990

La carta dei servizi

L'asilo C'era una volta attraverso la carta dei servizi, vuole garantire trasparenza e chiarezza verso le famiglie informandole di ciò che è in grado di offrire, descrivendo le caratteristiche e l'organizzazione di ogni singolo servizio.

PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE

1.1 Mission

Fiducia perché siamo mamme anche noi e sappiamo che vuol dire affidare i propri figli ad altri nella speranza che tutto vada bene ogni giorno mentre siamo al lavoro. Fiducia perché lavoriamo nella consapevolezza di avere la responsabilità dei vostri bimbi. Fiducia perché ci piace collaborare con i genitori e seguire la crescita passo dopo passo tutti insieme. Fiducia perché ci piace pensare che il nostro lavoro non si debba limitare a fare babysitteraggio ma che sia un creare all'interno del nido uno spirito di "Famiglia Felice". Fiducia perché lavoriamo per e con la famiglia, bambini e genitori, e solo con la fiducia reciproca un cammino si può definire tale.

1.2 Storia

L'asilo nido **C'era una volta** ha iniziato la sua attività nel settembre 2001 con l'intento di affiancare le famiglie nell'educazione dei figli. Mira a favorire lo sviluppo fisico, cognitivo, sociale ed affettivo del bambino, attraverso la dolce e naturale esperienza della crescita personale e di relazione, in ambienti accoglienti, colorati, stimolanti, ludici e sicuri con materiali naturali ed innovativi,

seguiti da educatrici capaci, affettuosi e con esperienza. Dopo diversi anni e cambiamenti siamo arrivate ad avere un gruppo di lavoro coeso che condivide e collabora ogni giorno nel raggiungimento dell'obiettivo prefissato: il benessere del bimbo e della sua famiglia. Il personale educativo è in possesso dei titoli di studio adeguati e segue un percorso di formazione e aggiornamento continuo; si confronta mensilmente in equipe.

1.3 La struttura

La struttura si trova al secondo piano in un appartamento di quasi 200 mq completamente ristrutturato. Ospita 22 bambini dai 4 mesi ai 3 anni, divisi in tre sezioni: i Leoncini, gli Orsetti e i Ranocchi. Gli spazi sono stati creati a misura di bambino e tengono in considerazione delle nuove idee educative. I bambini possono muoversi in piena autonomia e sicurezza esplorando vari ambienti. L'asilo comprende due stanze gioco, con spazio per la consumazione dei pasti, spazi per atelier, due stanze nanna e la stanza della sabbia. Sullo stesso piano della struttura vi è un terrazzo sicuro e attrezzato; i bambini hanno tutto l'anno la possibilità di trascorrere alcune ore all'aria aperta, giocando e divertendosi con i propri amici.

1.3 Gli arredi

La scelta degli arredi avviene in un'ottica di coerenza con la filosofia del nido, il materiale utilizzato è il legno e i colori scelti sono prevalentemente quelli naturali, rilassanti e leggeri/pastello. Anche gli arredi riflettono una finalità pedagogica:

permettono, per esempio, ai bambini di accedere liberamente ai giochi messi loro a disposizione, divengono tane e angoli dove i piccoli possono ritagliarsi momenti di privacy, rispondendo sempre ai bisogni di sicurezza, protezione e autonomia.

Alcuni componenti d'arredo possono poi essere spostati e riposizionati nello spazio, creando così particolari e sempre nuovi angoli che danno risposta alle diverse attitudini dei bambini.

La struttura è a norma con tutti gli standard previsti dalla legislazione regionale in materia di prima infanzia



PARTE SECONDA: IL SERVIZIO

2.1 Informazioni preliminari

Si tratta di un servizio di tipo diurno privato con finalità educative e sociali assicurato in forma continuativa attraverso personale qualificato.

Possono essere inseriti bimbi di età compresa tra i 4 mesi e i 3 anni

2.2. Calendario di apertura

L'asilo nido apre all'inizio di settembre e chiude a fine luglio. I primi 10 giorni di agosto viene normalmente offerto un "servizio integrativo" di cui vengono comunicate le date precise di anno in anno. Tale servizio viene attivato al raggiungimento di almeno 5 iscrizioni. Il costo viene definito a seconda dei giorni comprensivi. L'adesione al servizio deve essere data entro maggio e nel caso in cui la famiglia facente richiesta, dovesse rinunciare a tale servizio, sarà comunque tenuta a pagare la quota prevista.

Prima dell'inizio dell'anno scolastico vengono comunicati i giorni di chiusura per festività, ponti e vacanze natalizie e pasquali.

2.3 Orari di apertura

L'asilo nido è aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 e accoglie i bimbi e le bimbe fino alle ore 9.30. Il primo riaffido(part-time) è entro le ore 14.30. Dalle 14:30 i bambini potranno uscire fino le 17:00. È possibile fare richiesta di un'entrata anticipata dalle 7.30 alle 7:59.

PARTE TERZA: MODALITÀ DI ACCESSO ALL'ASILO E FREQUENZA

3.1 Iscrivarsi

Chi fosse interessato ad iscriversi all'asilo nido è invitato a contattare telefonicamente la struttura. Durante l'anno verranno organizzate giornate di visita dell'asilo durante le quali si potrà visionare gli spazi, conoscere il personale e ricevere tutte le informazioni indispensabili a comprendere le caratteristiche del servizio, in vista di una scelta serena.

L'iscrizione può essere effettuata in ogni momento dell'anno (fino ad esaurimento posti) ed avviene tramite la compilazione di un modulo e il versamento della quota di iscrizione di 250€ con validità annuale. Tale quota non verrà restituita in nessun caso e per qualsiasi causa di rinuncia.

Viene data priorità alle richieste di iscrizione che prevedano l'inizio di frequenza a settembre.

All'atto dell'iscrizione i genitori indicano il tipo di frequenza (part-time, 7ore, 8 ore o tempo pieno, se intendono avvalersi o meno del servizio aggiuntivo (pre-asilo) e il mese da cui intendono iniziare (settembre o ottobre) l'ambientamento del loro bimbo. La data precisa di inizio della frequenza viene stabilita mediando tra le esigenze della famiglia e l'assetto organizzativo dell'asilo nido.

Prima dell'inizio effettivo della frequenza avrà luogo un incontro tra educatrici e genitori per un primo scambio

d'informazioni reciproco e sarà un momento per confrontarsi con altri genitori.

3.2. Lista d'attesa

Qualora le richieste superino i posti disponibili verrà redatta una lista d'attesa. Sarà cura della coordinatrice contattare le famiglie in attesa appena si rende disponibile un posto.

3.3. Quanto costa frequentare

Il pagamento della retta deve essere effettuato tramite bonifico (CODICE IBAN IT07B0306901400100000126571 intestato a C'era una volta S.n.c) il 1 giorno feriale del mese.

La retta mensile è calcolata su una media di 20gg/mese, e resta invariata per ogni mese dell'anno.

La retta comprende la fornitura di pannolini, biancheria da bagno, da camera e tutto l'occorrente per la pulizia personale dei bambini.

La retta non è comprensiva del costo del pasto, il quale viene addebitato solo se il bambino è presente al nido.

E' prevista annualmente una quota d'iscrizione/rinnovo che è comprensiva di Assicurazione Infortuni e Responsabilità Civile, pari a 250€

La quota d'iscrizione/rinnovo non è rimborsabile nel caso di mancata frequenza.

Non sono previsti sconti e riduzioni sulla retta in casi di mancata frequenza anche prolungata, fatta eccezione dell'intero mese (vedi punto 3.5)

Non sono previsti sconti e riduzioni sulla retta per le chiusure del nido previste dal calendario o imposte dalle autorità.

Rette mensili (pasti esclusi)

Part-time(dalle 8:30 alle 14:30).....	420 €
Entro le 7 ore.....	450€
Entro le 8 ore.....	470€
Full-time(più di 8 ore).....	490€
Ingresso anticipato alle 7:30.....	25€
Tessera 20 pasti.....	120€

3.4. Servizio di pre-asilo

E' possibile usufruire del servizio di ingresso anticipato dalle 7:30 alle 7:59 con un costo pari a 25€ mensili. Chi vuole usufruirne deve comunicarlo al momento dell'ambientamento o al giorno uno del

mese. Se non vi è una precisa comunicazione l'ingresso è alla 8:00

3.5. Assenze prolungate

In caso di assenza del bambino o della bambina per un intero mese verrà chiesto il pagamento della tariffa più bassa (tariffa part-time) mentre non è previste nessuna scontistica per chi frequenta solo alcuni giorni del mese.

3.6. Rinuncia o rinvio ambientamento

Nel caso la famiglia di un bimbo già iscritto decida di rinunciare all'inserimento dovrà informare la coordinatrice dandone comunicazione scritta il mese precedente, altrimenti dovrà essere ugualmente pagata la retta mensile.

Nel caso si volesse rimandare il mese dell'ambientamento concordato al momento dell'iscrizione o alla riunione conoscitiva, si dovrà comunicare tale intenzione e la nuova data terrà inconsiderazioni sia le esigenze della struttura che della famiglia: comunque il pagamento delle rette mensili partiranno dalla prima data accordata.

3.7. Interruzione del contratto

L'interruzione della frequenza deve essere comunicata per iscritto alla coordinatrice con il preavviso di 2 mesi di calendario rispetto al momento di effettiva interruzione (ad esempio, se la frequenza verrà interrotta nel mese di aprile, la comunicazione di interruzione dovrà essere consegnata alla coordinatrice entro il 1 di febbraio). Il mancato rispetto del periodo di preavviso, cioè l'interruzione della frequenza prima dei due mesi stabiliti, comporta comunque il pagamento della retta, salvo che il posto rimasto libero venga occupato da un altro bimbo in lista d'attesa.



PARTE QUARTA: ORGANIZZAZIONE

4.1 Personale

Riportiamo di seguito alcuni aspetti dell'organizzazione del servizio, in particolare quelli utili ai fini di comprendere in modo essenziale le caratteristiche e le regole del funzionamento dello stesso.

L'équipe educativa è composta da:

- 1 coordinatrice in possesso di adeguato titolo di studi, a tempo pieno;

- 3 educatrici professionali, in possesso di adeguato titolo di studio, presenti con i bambini e le bambine in numero proporzionato al numero di utenti presenti, osservando il rapporto numerico in almeno 7 ore di ciascuna giornata di apertura, come previsto dalla normativa in vigore.

L'équipe educativa lavora dedicando sistematicamente del tempo alla progettazione pedagogica condivisa. Ha inoltre incontri di supervisione/formazione pedagogica e appuntamenti formativi multidisciplinari.

Lo staff di lavoro è inoltre composto da professionisti esterni per alcune collaborazioni in particolare per i laboratori.



4.2 Ambientamento

L'ambientamento costituisce un momento molto importante e delicato, emotivamente non facile sia per il bambino che per il genitore. Affinché il bambino si integri dolcemente tra gli altri, sarà effettuato gradualmente, con orario progressivamente crescente e con la presenza per alcuni giorni di uno dei genitori.

Per i bambini in fase d'ambientamento è previsto il seguente iter:

primo giorno: prevista 1 ora di permanenza per bambini e genitori insieme. In questo tempo i genitori hanno la possibilità di conoscersi mentre i bambini giocano liberamente nella stanza e se vogliono possono stare vicini all'adulto familiare che li accompagna;

secondo giorno: prevista 1 ora di permanenza per bambini e genitori insieme. In questo tempo le educatrici propongono ai genitori una breve uscita dalla sezione pur rimanendo nell'asilo; intanto i bambini giocano liberamente nella stanza;

terzo e quarto giorno: prevista 1 ora e mezza di permanenza per bambini. Ai bambini viene proposta un'attività e un piccolo spuntino (frutta);

quinto giorno: Sono previste circa 3 ore. se l'ambientamento procede senza difficoltà viene introdotto il pranzo.

dal sesto al decimo giorno: il tempo di permanenza è proposto dall'educatrice secondo le necessità e le capacità del bambino di adattarsi al nuovo ambiente.

4.3 Giornata tipo

La giornata al nido è scandita dai momenti dedicati alle routine. I cosiddetti "laboratori" e "giochi guidati" si incastrano dentro l'impalcatura costituita dalle routine e si adeguano alle loro esigenze. Sono infatti i momenti "riconoscibili e noti", le routine appunto, che "fanno nido", che manifestano come il servizio si adoperi per cogliere e valorizzare le singole specificità di ogni bambino e bambina, che mostrano come gli adulti accettano i diversi gradi di competenze maturate dai bambini nella gestione della propria stanchezza, della fame, del sonno, del distacco dai familiari, nel ricongiungimento con essi.

8:00-9:30 accoglienza e attività ludico-educative libere

I bambini vengono accolti nello spazio comune(ingresso). L'educatrice accoglie la coppia genitore-bambino e favorisce il processo di separazione in maniera graduale

10:00-1030 merenda e cambio

Non appena finito il gioco si va in bagno per prepararsi al momento della merenda.

E' il primo momento di condivisione a tavola in cui si reciteranno una serie di canzoncine che giorno dopo giorno creano un rituale molto divertente. Dopo la merenda arriva il momento del cambio. E' una pratica in cui il contatto quotidiano diretto con l'educatrice crea un rapporto di fiducia per il bambino e gli permette una più serena vita all'interno del nido.

10:30-11:30 gioco e attività guidate in sezione o in terrazzo

E' il momento delle attività strutturate o gioco guidato dall'educatrice in base agli obiettivi pedagogici pensati. Le attività variano dall'atelier artistico-creative (pittura, gessetti, colori, collage e manipolazione con materiali naturali e di riciclo) al gioco destrutturato (gioco sensoriale con materiali di diversa origine), attività sulla lavagna luminosa, al gioco euristico, al laboratorio musicale, dei travasi, dei travestimenti e motorio.

11:30-12:30 cure igieniche e pranzo

A questo punto è arrivato il momento del lavaggio delle manine in preparazione della pappa.

Si va a tavola negli spazi previsti per il pranzo. Mangiare tutti insieme sarà un'importante occasione di scambi verbali e di socializzazione tra i bambini e le educatrici. I bambini più grandi si siederanno da soli ai propri posti e verranno responsabilizzati con piccole consegne come quella di portare ai compagni i bavaglino e le posate.

12:30 cure igieniche e cambio

Dopo il pasto si va in bagno per eventuali cambi, per il lavaggio delle mani e dei denti per i bambini dai 2 anni.

12:30-1430 attività rilassanti e riposo

Ha inizio il momento del riposo, i bambini vengono portati nelle due stanze nanna dove sono previsti giochi di luci rilassanti o la lettura di brevi racconti per predisporre serenamente e tranquillamente alla nanna.

14:30 prima uscita

14:30-15:00 gioco in sezione o in terrazzo

15:00-15:15 cambio e cure igieniche

E' arrivato il momento del cambio in preparazione alla merenda e all'uscita.

15:30-15:45 merenda

La merenda è a base di yogurt, passata di frutta, succo di frutta, torta o biscotti

15:45-17:00 gioco libero e uscite

4.5 Progetto educativo e filo conduttore

Il Progetto Educativo è quell'insieme di interventi e strategie che l'equipe educativa, in un rapporto di stretta condivisione e collaborazione con le famiglie, attua per raggiungere gli obiettivi individuali e di gruppo prefissati.

Partendo dall'osservazione del singolo bambino, del gruppo e delle dinamiche che si vengono a creare, le educatrici delineano un percorso da seguire, stabiliscono finalità e obiettivi, analizzano e calibrano le modalità, progettano e programmano le attività e condividono strategie.

Tutto questo sia a livello macro, cioè di gruppo, sia a livello micro, individuale e personale per ogni singolo bambino.

La comunicazione efficace con le famiglie permette di condividere con loro ogni intervento, adattando e modulando le strategie al contesto.

All'interno del Progetto Educativo, l'equipe organizza alcune attività intorno a un tema specifico che funge da Filo Conduttore dell'Anno Educativo.

La scelta del Filo Conduttore parte da alcune ipotesi proposte dal gruppo educativo e dagli spunti di interesse offerti dai bambini che frequentano il nido.

Una volta stabilito il tema, vengono pensate, ideate e progettate delle attività inerenti ad esso: più volte alla settimana, quindi, i bambini saranno coinvolti in giochi guidati che si sviluppano seguendo le tappe evolutive dei bambini.

La presentazione del tema dell'anno viene fatta durante la riunione di presentazione dell'anno, inoltre i genitori possono vedere lo sviluppo del progetto annuale anche attraverso le foto inviate alle famiglie o dal diario di bordo Inbuonemani.

Durante l'anno si svolgono 3 feste a cui sono invitati i parenti dei bambini:

- la festa di Natale
- festa di carnevale
- la festa del di Fine Anno

In occasione del compleanno, ogni bambino avrà la possibilità di festeggiare l'evento assieme ai suoi piccoli amici. E' consentito portare alimenti molto semplici rigorosamente confezionati in pasticceria o panificio.

Per i bambini dell'ultimo anno sono previste uscite nel quartiere per visitare luoghi che riteniamo possano soddisfare la curiosità dei bambini ed aumentarne l'autonomia.



4.4 Le attività

Gioco libero

Per permettere ai bambini di esprimersi secondo le modalità che preferiscono in quel determinato momento, viene lasciato spazio al gioco libero: i piccoli hanno libero e comodo accesso alla maggior parte dei materiali e dei giochi (che vengono ciclicamente cambiati) e trovano nell'educatrice un punto di riferimento pronto ad accoglierli che li osserva attivamente lasciando loro la massima libertà possibile.

Il bambino durante il gioco libero compie scelte autonome. Questi momenti favoriscono sempre scambi e relazioni a prescindere dall'età.

Gioco guidato

I momenti di gioco guidato si rivolgono ai bambini divisi in gruppi omogenei per età. In genere vengono effettuati, in stanze diverse, come l'atelier, per permettere ai

bambini di potersi concentrare e impegnarsi nel massimo della tranquillità. I giochi guidati, ideati e realizzati secondo progetto, devono avere caratteristiche di varietà (devono cioè riguardare tutte le aree di sviluppo del bambino, come l'aspetto motorio, il linguaggio, la creatività, ecc...), di progressione (devono partire più semplici ed adeguarsi progressivamente all'età dei bambini, al loro interesse e alle abilità raggiunte), di regolarità (questa permette di aggiungere al livello raggiunto dal bambino sempre più competenze), di ludicità (devono essere per i bambini veri momenti di gioco, dove i piccoli non devono essere costretti ma invogliati e incuriositi a fare)

Gioco euristico

il verbo greco "Eurisko", da cui il termine euristico, significa "riuscire a scoprire" (il famoso "Eureka!"-"Ho scoperto!" di Archimede), questo è esattamente ciò che i bambini fanno da soli senza bisogno che gli adulti li indirizzino. Questo gioco prevede l'uso di materiale, apparentemente povero, che il bambino può combinare.

Si tratta di una molteplicità di materiale diverso presentato all'interno di un cestino di vimini. Si differenzia dal gioco euristico perchè in questo caso non si pone attenzione alla possibilità di abbinamento del materiale, ma soltanto alla varietà e alla numerosità degli elementi.

4.6. Regole per il riaffido

Al momento dell'uscita l'educatrice fornisce un breve racconto personalizzato della giornata al nido di quel bimbo o bimba.

I bambini e le bambine in uscita vengono affidati solo a persone maggiorenni. Se la persona che verrà a prendere il bimbo o bimba al nido non è il genitore, tale persona dovrà essere in precedenza presentata dai genitori al personale del nido (ad es. se si tratta di nonni, zii, baby sitter che verranno spesso a prendere il bimbo al nido) e dovrà essere fornita al nido la delega (modulo apposito) con firma dei genitori e copia dei documenti di identità delle persone delegate.

4.7. Il corredo

È opportuno far indossare indumenti comodi e facili da indossare (evitare cinture, salopette, jeans stretti), così che non siano ostacolate la sperimentazione corporea e l'esperienza dell'autonomia. Per motivi di sicurezza chiediamo anche di evitare di far indossare ai bimbi collanine, braccialetti, orecchini, fermagli o altri oggetti che possano risultare pericolosi. Viene richiesto ai genitori:

1 cambio completo invernale e 1 estivo, 1 paio di ciabattine, 1 paio di stivaletti per la pioggia, 1 ciuccio con catenella, 1 biberon, 2 bavaglino con elastico e nome, 1 busta porta bavaglino con nome, 1 spazzolino (dai 18 mesi).

4.8. La comunicazione delle assenze

In caso di assenza prevedibile i genitori sono invitati ad avvisare preventivamente le educatrici e a precisare la presumibile durata dell'assenza.

Negli altri casi i genitori sono tenuti ad avvertire telefonicamente entro le ore 9.00 in caso contrario verrà addebitato il costo del pasto.

4.9. La puntualità

Si chiede ai genitori di rispettare gli orari di ingresso e di uscita e in caso di ritardo imprevisto di avvisare telefonicamente le educatrici. Si ricorda che l'ingresso è entro le 9:30 e solo in casi particolari come visite mediche o altro si potrà entrare entro le 11:00, avvisando la struttura tempestivamente. Anche in caso di ritardo nel venire a prendere il proprio figlio bisognerà avvisare telefonicamente le educatrici, in quanto queste ultime dovranno prolungare l'orario di lavoro.

4.10. Il menù

Fin dai primi anni di vita che si consolidano le abitudini alimentari del bambino, pertanto è in questa fase della vita che la famiglia e il nido devono contribuire allo sviluppo di uno stile alimentare salutare, che permanga nell'età adulta. Le Linee Guida di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica sottolineano l'importanza di facilitare sin dall'infanzia, l'adozione di abitudini alimentari corrette per la

promozione della salute e la prevenzione delle patologie cronico-degenerative (diabete, malattie cardiovascolari, obesità, ecc) di cui l'alimentazione scorretta è uno dei principali fattori di rischio. Per questo il menù che viene proposto ai bimbi è stato curato dalla Dott.ssa Francesca Argellati, Biologa Nutrizionista

"La varietà nelle scelte degli alimenti e nella razione settimanale, deve diventare un'abitudine di vita se si vuole non solo soddisfare i piaceri del palato ma soprattutto garantire uno sviluppo armonico, rimanendo in buona salute e in forma"

Lo spuntino di metà mattina A metà mattina viene sempre data frutta fresca di stagione: mela, pera, uva, banana e mandarini.

Il pranzo Ai bambini viene sempre proposto un primo, un secondo, un contorno di verdure e pane fresco. Tra i possibili primi: pastasciutta al pesto, al pomodoro, all'olio, pasta con ragù di lenticchie o di vitellone, risotto agli spinaci, pasta al pomodoro e ricotta, riso allo zafferano, minestra di verdura con farro, Tra i secondi: polpettone di patate e fagiolini, hamburger di vitello, platessa al verde o impanata al forno, nasello in umido, scaloppine di pollo al limone, arrosto di vitello, spezzatino di vitello con piselli, petto di pollo ai ferri aromatico, mozzarelline con pomodori, tortino di verdura, polpette di vitello, tacchino impanato al forno, prosciutto cotto. Tra i contorni: carote bollite, piselli, purè, fagiolini, pomodori, patate al forno, spinaci. **La merenda** tra le possibili alternative: spremuta fresca e biscotti, pane e marmellata, macedonia di frutta, yogurt, pane e olio, latte e biscotti, banana e cereali.

Durante il colloquio pre-ambientamento vengono raccolte informazioni relative alla dieta dei piccoli, con particolare riguardo agli alimenti non ancora introdotti nel caso di bambini e bambine in corso di svezzamento. Sarà poi cura della famiglia segnalare al personale le evoluzioni dell'alimentazione dei loro figli, relative al procedere dello

svezzamento (a questo proposito, infatti, l'asilo nido si attiene scrupolosamente alle indicazioni fornite da ciascuna famiglia).



4.11. Allontanamento e riammissione al nido

L'allontanamento dal nido viene effettuato allo scopo di tutelare la salute del bambino e della comunità in cui è inserito.

Il regolamento per l'allontanamento è il seguente;

- febbre superiore a 38°
- dopo 2 o più episodi di vomito
- dopo 2 o più scariche di dissenteria in 3 ore
- sospetta congiuntivite con occhi arrossati e secrezione purulenta
- esantema di esordio improvviso e non motivato da patologie preesistenti
- tosse intensa che non permette al bambino di riposare.

In tutti questi casi il genitore dovrà venire tempestivamente a prendere il proprio figlio al nido. I bambini allontanati dovranno rimanere a casa almeno 24 ore affinché venga monitorata la condizione di salute.

Non viene ammesso al nido un bimbo o bimba che abbia già febbre e/o presenti in modo evidente i sintomi suddetti.

In caso di assenza per malattia infettiva i genitori sono tenuti a darne comunicazione alle educatrici.

4.12. Strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Annualmente viene distribuito alle famiglie dei bambini frequentanti un questionario di rilevazione della customer satisfaction. Tale questionario costituisce uno strumento prezioso di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, finalizzato al miglioramento delle prestazioni e degli interventi.