

# ***LO SAI CHE AL NIDO....***

## **LA CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI**

**LA COOPERATIVA SOCIALE IL PONTE**

La Cooperativa Sociale Il Ponte nasce nel 1988 dall'associazione "Lassa che i zuga" e promuove da 16 anni attività di carattere sociale, educativo, culturale e di animazione del territorio, in convenzione con diversi Enti Locali, scuole e privati.

Dal 1990 si occupa di centri per minori, diurni e aperti, in Verona e provincia.

Dal 1995 al 2015 ha gestito l'Asilo Nido Collodi del Comune di San Martino Buon Albergo.

Nel 2002 ha fondato il "Centro Psico-pedagogico Il Ponte" che si occupa di formazione, consulenza individuale e di gruppo, progettazione e ricerca.

Dal 2009 gestisce l'Asilo Nido del Comune di Garda.

Dal 2012 gestisce l'Asilo Nido del Comune di Cavaion Veronese.

Da settembre 2016 gestisce l'Asilo Nido Integrato del Comune di Sanguinetto.

### **L'ASILO NIDO INTEGRATO "RAGGIO DI SOLE"**

Il nido è un'istituzione educativa che si propone di soddisfare i bisogni affettivi, relazionali, cognitivi dei bambini oltre che la loro cura e il loro accudimento. Questo principio, enunciato nella legge regionale n.32 del 1990, deriva dalla conoscenza delle caratteristiche delle fasi di sviluppo dei bambini sotto i tre anni.

In questi anni di gestione dell'asilo abbiamo progettato un servizio che vada a favorire l'armonica formazione del sé considerando il bambino nella sua totalità.

Il bambino, all'interno dell'asilo nido verrà visto come protagonista della propria crescita, rispettando i suoi tempi e le sue modalità. Il ruolo dell'educatrice sarà quello di accompagnarlo nel suo percorso personale ed individuale, permettendogli di "tirar fuori" le sue caratteristiche e potenzialità.

L'asilo nido si articola ed opera in sezioni a loro volta suddivise in gruppi, che vengono costituiti in relazione all'età e al quadro di sviluppo psico-motorio dei bambini e denominate: Piccoli (dai 12 ai 24 mesi) e Grandi (dai 24 ai 36 mesi).

Il nido accoglie 24 bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi sia comunali che extra comunali. Il nido integrato ha ottenuto l'accreditamento dalla regione veneto nel mese di ottobre 2007.

Per tanto, in estrema sintesi possiamo definire l'asilo nido come:

- a) un luogo protetto di educazione, cura, crescita del bambino, dove gli spazi sono pensati e adeguati alla fase evolutiva;
- b) una agenzia educativa per soddisfare bisogni e desideri affettivi, relazionali, cognitivi e psicomotori del bambino, attraverso l'osservazione e l'ascolto;
- c) un servizio rivolto alla prima infanzia di sostegno alla famiglia nell'educazione e nella cura dei figli al fine di favorire le scelte professionali dei genitori;
- d) una agenzia educativa che favorisce la prevenzione di situazione di disagio sociale promuovendo la cultura dell'infanzia nel territorio;
- e) un servizio che intende intrecciare una rete di relazioni sinergiche con i Servizi Sociali, il Comune, Scuole, parrocchia e le Asl.

#### **OBIETTIVI EDUCATIVI**

Gli obiettivi che il nido si propone vengono illustrati e suddivisi in:

- obiettivi che riguardano i bambini;
- obiettivi con i genitori;
- obiettivi che riguardano gli operatori.

#### **Obiettivi con i bambini**

- 1) Riconoscere ad ogni bambino la sua unicità favorendo la libera espressione e offrendo l'opportunità educativa di essere protagonista della propria crescita;

- 2) Facilitare la comunicazione valorizzando il linguaggio verbale e non verbale nella sua globalità;
- 3) Promuovere l'instaurarsi di relazioni significative/positive fra i bambini e gli adulti;
- 4) Contribuire al benessere psicofisico del bambino attraverso gesti pensati e significativi;
- 5) Favorire l'autonomia personale del bambino intesa come meta da raggiungere, con sicurezza e fiducia in sé e nell'altro, nel rispetto del suo percorso di crescita;
- 6) Valorizzare il contesto educativo inteso come stile di lavoro che sostiene il bambino nel suo percorso di crescita;
- 7) Promuovere l'accoglienza delle diversità nel rispetto reciproco di regole e valori.
- 8) Strutturare gli spazi sezione e i materiali per rispondere più adeguatamente alle esigenze evolutive dei bambini

### Con i genitori

- ◆ Utilizzare la comunicazione continua come canale privilegiato di scambio al fine di favorire il benessere del bambino.
- ◆ Instaurare con i genitori una relazione positiva costruita sull'accoglienza, la conoscenza e la fiducia reciproca.
- ◆ Riconoscere reciprocamente l'importanza di entrambe i ruoli.

### Obiettivi tra operatori

- 1) Favorire una comunicazione chiara e diretta all'interno di incontri periodici, dove il dialogo e l'ascolto siano strumenti privilegiati di confronto fra le diverse individualità per una professionalità condivisa;
- 2) Garantire ad ogni bambino il rispetto e l'ascolto attraverso l'osservazione partecipata e un atteggiamento empatico;
- 3) Instaurare con i genitori una relazione positiva basata sulla fiducia, la comunicazione continua, la collaborazione nel rispetto reciproco dei diversi ruoli;
- 4) Essere promotori di una rete di relazioni tra le agenzie educative presenti nel territorio per lo sviluppo di una comunità attenta e sensibile all'infanzia;
- 5) Arricchire le nostre conoscenze professionali attraverso un percorso formativo legato alle esigenze del gruppo operatori;
- 6) Confidare nella forza creativa della collegialità a sostegno delle diverse scelte educative;
- 7) Fidarsi e affidarsi alle colleghe riconoscendone limiti e potenzialità di ciascuna;
- 8) Sostenere il personale del nido attraverso la supervisione relazionale.

## LA GIORNATA AL NIDO

La vita al Nido è costituita dalla ripetizione di gesti quotidiani riconoscibili, prevedibili e costanti che nel tempo assumono una connotazione di ritualità.

La suddivisione dei tempi nell'arco della giornata è così suddivisa:

- l'accoglimento dalle 7.30 alle 9.15
- la merenda del mattino con la frutta
- le attività ludiche proposte a seconda dell'età dei bambini
- le cure personali
- Il pranzo alle ore 11.00
- Le cure personali
- Uscita dei bambini del part-time mattina dalle 12.30 alle 13.00
- Il riposo
- La merenda del pomeriggio

- L'uscita dalle 15.30 alle 16.00
- Prolungamento d'orario 16.00/18.00

Per il buon funzionamento del Nido, per il benessere del bambino e del gruppo, è indispensabile il **RISPETTO** degli orari di entrata e di uscita.

Eventuali ritardi sull'orario d'entrata vanno comunicati telefonicamente e sono considerarsi fatti straordinari.

In caso di visita medica è possibile portare i bambini entro le ore 10.30 avendo preventivamente informato il personale educativo.

### **SIGNIFICATO DELL'AMBIENTAMENTO**

All'interno del nido il bambino viene a contatto con diverse categorie di persone: da un lato con diversi adulti tra cui educatori, personale di servizio, genitori; dall'altro con bambini di eguale età, di entrambi i sessi, di diversa età.

Proprio per il fatto che il bambino passa da un ambito relazionale ristretto (famiglia) ed entra in un contesto ricco di figure (nido) è bene graduare l'inserimento al nido.

L'ambientamento offrirà al bambino attraverso la presenza di una figura familiare, la possibilità di conoscere la nuova realtà e di instaurare delle nuove e significative relazioni con persone diverse da quelle consuete.

La separazione avverrà a piccoli passi, garantendo al bambino la continuità della vita familiare e un passaggio graduale tra casa e nido. Questo per dargli la possibilità di conoscere le nuove persone e di esprimere positivamente le proprie emozioni in un contesto facilitante.

Per favorire tale passaggio, il nido prevede un percorso articolato in tre momenti: accoglimento, ambientamento e consolidamento.

#### ACCOGLIMENTO

In questa fase l'educatore si porrà come osservatore del bambino e delle sue abitudini per coglierne specifiche individualità.

Saranno utilizzate come tramite di relazione lo sguardo, la voce, gli oggetti e lo spazio.

Attenzione particolare sarà data al momento della separazione affinché avvenga in modo graduale senza traumi. A questo proposito sarà importante la comunicazione con la famiglia affinché siano dati al bambino messaggi chiari e coerenti di quello che sta avvenendo (come ad esempio salutare il proprio bambino prima di uscire dalla stanza evidenziando l'importanza del momento del distacco).

#### AMBIENTAMENTO

Per ambientamento intendiamo la fase in cui il bambino troverà nell'educatore il tramite per interiorizzare tempi e ritmi del nido, attraverso una relazione affettiva che gli trasmetta tranquillità e sicurezza.

L'educatore si farà carico delle richieste del bambino e utilizzerà il gioco, le attività, lo spazio, gli oggetti come tramite di relazione.

#### CONSOLIDAMENTO

Quest'ultima fase, detta di consolidamento, avviene quando il bambino si riconosce nello spazio-nido e dimostra di aver instaurato legami stabili con l'educatore, i pari, gli spazi, gli oggetti ed i giochi.

Ora manifesta curiosità ed interessi autentici nei confronti degli adulti e degli altri bambini. I gesti della vita quotidiana diventano ora significativi per il bambino e pur nel rispetto delle particolarità di

ciascuno, si cercherà di far acquisire con gradualità le sequenze e i tempi della giornata al nido.

### INSERIMENTO AL NIDO

#### Calendario Ambientamento Nido

Attraverso una graduale ambientamento il bambino/a potrà realizzare che ad ogni distacco segue un ritorno e questo verrà attuato attraverso la seguente modalità.

#### 1^ SETTIMANA

<b>LUNEDI'</b>	Con il genitore presente il bambino/a rimarrà circa un'ora, dalle ore 10.00 alle ore 11.00.
<b>MARTEDI'</b>	Con il genitore presente il bambino/a potrà fermarsi anche per il pasto che avverrà alle ore 11. La frequenza sarà dalle ore 10 alle ore 12.
<b>MERCOLEDI'</b>	La presenza al nido sarà uguale al giorno precedente. Con l'educatrice si concorderà un breve tempo di uscita del genitore che rientrerà al momento del pasto. La frequenza sarà dalle ore 10 alle ore 12.
<b>GIOVEDI'</b>	La presenza al nido sarà uguale al giorno precedente. Con l'educatrice si concorderà il tempo di uscita del genitore che rientrerà dopo il momento del pasto. La frequenza sarà dalle ore 10 alle ore 12.
<b>VENERDI'</b>	Si ripete la giornata precedente anticipando l'orario di entrata alle ore 09.30.

#### 2^ SETTIMANA

<b>LUNEDI'</b>	Il bambino entrerà alle ore 09.00 e rimarrà con la propria educatrice fino alla fine del pasto. L'uscita è prevista alle ore 12.00.
----------------	---

Durante il resto della settimana si ripeteranno i ritmi del lunedì.

#### Sonno Al Nido

Questa è l'ultima tappa per un buon ambientamento, poiché solo in condizioni di raggiunta sicurezza il bambino/a sarà in grado di abbandonarsi al sonno.

Dato che i bambini piccoli hanno tempi di elaborazione più dilatati, sarà opportuno concordare con l'educatrice "quando il sonno al nido".

Tenendo conto di dover conciliare le esigenze della famiglia e del bambino, è opportuno che il "sonno" al nido non sia proposto prima della terza settimana di frequenza.

Per i bambini più piccoli verrà rispettata l'esigenza del sonno al mattino già dalla prima settimana. Nella seconda settimana sarà l'educatrice che si farà carico di questo momento.

### LO SPAZIO

Lo spazio all'asilo nido deve essere vissuto sia dagli adulti che dai bambini, come strumento facilitante lo scambio comunicativo e nel contempo come situazione proponete la sperimentazione di capacità e conoscenze. Sarà dunque uno spazio da abitare, non solo gradevole e accogliente, ma anche ricco di calore e significati, d'opportunità e di scoperte.

L'ambiente del nido è caratterizzato tenendo conto del fatto che non è facile per un bambino piccolo trovare un "proprio posto" in un luogo abitato da molti, così come non è semplice per lui procedere nel percorso verso l'individuazione.

Proprio per favorire questo aspetto gli spazi dell'asilo nido (il soggiorno di appartenenza, la

cameretta, il bagno, l'ingresso) prevedono accanto agli spazi di gruppo, situazioni personali riconoscibili: l'armadietto personalizzato con la foto, il lettino riconoscibile, il cambio nel sacchettino personalizzato, il posto a tavola, le cartelline contenenti le produzioni dei bambini, la scatola personale).

### LA PROGRAMMAZIONE

L'obiettivo primario del lavoro al nido è di favorire la crescita del bambino in modo sereno, in un ambiente stimolante, che sappia integrarsi l'attività della famiglia. Punto chiave per la traduzione di questo principio è la programmazione educativa, che viene strutturata individuando, grazie all'osservazione, alcuni obiettivi specifici. Attraverso questa metodologia di osservazione è possibile incontrare e conoscere veramente e in modo profondo il bambino, e stabilire così obiettivi individualizzati rispondendo alla domanda: "Di che cosa hanno realmente bisogno ora questi bambini?" Per ogni obiettivo così definito vengono quindi individuati gli interventi, le attività e le esperienze e predisposti condizioni e contesti idonei ad uno sviluppo armonico di tutte le dimensioni. La programmazione non è rigida, ma deve essere considerata flessibile, perché in ogni bambino o nel gruppo possono insorgere bisogni imprevisi, per cui è necessario adattare il programma al bambino/i e non viceversa. La stesura della programmazione, la sua valutazione e la possibile revisione viene fatta dall'equipe durante la riunione mensile che denominiamo "collegio". Quest'ultimo è il gruppo di lavoro costituito da tutte le persone che operano all'interno del nido: coordinatore, educatrici e personale ausiliario. Al suo interno si distinguono: il collegio organizzativo formato da tutti gli operatori; il collegio metodologico formato dal coordinatore e dagli educatori.

La programmazione con gli obiettivi educativi viene inoltre condivisa con i genitori all'inizio di ogni anno educativo.

In sintesi possiamo dire che il **piano pedagogico** annuale prevede:

- Accoglienza delle nuove famiglie e ritrovo dei bambini già frequentanti (Progetto ambiente)
- Formazione dei Gruppi di bambini
- Osservazione dei bambini
- Stesura della Programmazione Educativa e successiva presentazione alle Famiglie
- Realizzazione Progetti didattici e delle attività.
- Incontri con le famiglie e colloqui individuali
- Verifica in itinere e finale della Programmazione Educativa e dei Progetti didattici;
- Successiva presentazione alla Famiglie
- Festa di fine anno.

### LE ATTIVITA' EDUCATIVE

L'agito educativo con i bambini si concretizza attraverso attività strutturate (campi di esperienza) che vanno a toccare tutte le otto intelligenze previste da Gardner (personale, musicale, naturalistica, corporea, linguistica, logico-matematica, spaziale, esistenziale) e anche attraverso le routines che scandiscono la giornata al nido.

Per "campi di esperienza" si intendono degli ambiti di azione in cui il bambino può sperimentare ed acquisire nuove competenze, attribuendo significato alle diverse attività, raggiungendo traguardi di apprendimento e di formazione, all'interno di situazioni definite e chiare in cui il bambino è attivo protagonista. Ogni campo mette in luce una sfaccettatura della persona e focalizza l'intervento su una specifica "intelligenza".

Le attività proposte ai bambini avranno una scansione settimanale e possono essere proposte ai bambini a piccoli gruppi (6/8 bambini a seconda dell'età).

Lunedì attività legata alla stimolazione dell'Intelligenza Linguistica nell'angolo della lettura;

Martedì attività legata alla stimolazione dell'intelligenza logico-matematica e spaziale;

Mercoledì attività legata alla stimolazione dell'intelligenza corporea cinestetica (attività fine e grosso motoria, psicomotricità);

Giovedì attività legata alla stimolazione dell'intelligenza personale ed esistenziale

Venerdì attività legata alla stimolazione dell'intelligenza musicale e naturalistica.

### IL GRUPPO OPERATORI

Il gruppo operativo del nido è formato dalle educatrici, dalla coordinatrice, dalla cuoca e dalle ausiliarie. La complessità e delicatezza del lavoro educativo richiede una elevata qualificazione professionale sia sul versante delle conoscenze pedagogiche e metodologiche sia su quello della pratica educativa e dell'osservazione.

Le **educatrici** dell'Asilo Nido sono tutte qualificate e con almeno due anni di esperienza di lavoro nei servizi rivolti alla prima infanzia. Il rapporto numerico educatrice-bambino rispetta quanto indicato dalla legge regionale 32/90 ed è di 1/8.

La **coordinatrice** coordina e sostiene il lavoro collegiale degli operatori ed ha la responsabilità del funzionamento organizzativo e metodologico del servizio. Il personale d'appoggio garantisce un ambiente confortevole che accoglie le persone che abitano il nido. Condivide il contesto educativo in cui lavora e dove ogni gesto, è finalizzato al benessere del bambino.

### CRITERI PER L'ACCESSO E GRADUATORIE

Si fa diretto riferimento al Regolamento Comunale per la gestione dell'asilo nido integrato consultabile nella bacheca della struttura.

### RETTE

Si fa diretto riferimento al Regolamento Comunale per la gestione dell'asilo nido integrato.

### CALENDARIO

Il calendario di apertura annuale prevede l'apertura del servizio tutti i giorni non festivi, dal lunedì al venerdì, da inizio settembre a fine luglio. Il calendario delle chiusure del Nido viene deciso dal Comitato di Gestione, comunicato alle famiglie e affisso in bacheca.

### SERVIZIO PASTI

Il servizio dispone di mensa esterna con pasti confezionati dalla cuoca della scuola dell'infanzia, adiacente al nido. Il menù dell'asilo nido è stato elaborato da una dietista e viene vidimato dal Servizio Igiene e Alimenti dell'ULSS di Competenza.

### NORME IGIENICO SANITARIE PER L'AMMISSIONE E LA FREQUENZA ALL'ASILO NIDO

Per l'ammissione al nido occorre presentare:

- Modulo compilato dal pediatra di libera scelta, in data non anteriore a tre giorni dall'ingresso, contenente le notizie relative allo stato di salute del bambino e la mancanza di malattie infettive contagiose.
- aggiornamento delle vaccinazioni, rilasciato dal distretto sanitario competente o autocertificazione da parte dei genitori delle avvenute vaccinazioni; o modulo del dissenso informato, rilasciato dal Distretto Sanitario, indirizzato al Responsabile dell'Asilo Nido. Il bambino non vaccinato, ai sensi dell'art. 47 del DPR n. 355 del 26.01.1999, può frequentare la comunità; tuttavia, al verificarsi di particolari situazioni epidemiologiche, il Servizio Igiene e Sanità Pubblica, quale misura di prevenzione, potrà consigliare il temporaneo allontanamento dei bambini non vaccinati.

#### Allontanamento

I genitori non devono accompagnare il figlio all'asilo nido quando presenta sintomi di malattia acuta in atto: febbre a 38° C o più, vomito, diarrea, manifestazioni cutanee, congiuntivite, parassitosi. Qualora insorga una malattia acuta o si verifichi un trauma durante l'attività scolastica, il Coordinatore o

il suo delegato avvisa tempestivamente il genitore o l'adulto di riferimento delegato affinché provveda al rientro in famiglia o al trasporto presso strutture sanitarie.

Sono state individuate nella seguente tabella le condizioni per le quali il Personale Educativo dell'Asilo Nido può disporre l'allontanamento:

- a) Febbre, malessere: se la temperatura è  $> 0 = a 38^{\circ} C$  (temp. esterna)
- b) Diarrea (se  $> 0 = a 3$  scariche liquide in 3 ore)
- c) Esantema o eruzione cutanea (se di esordio improvviso e non altrimenti motivato da patologie preesistenti)
- d) Congiuntivite purulenta (in caso di occhi arrossati e secrezione purulenta)
- e) Vomito (in caso di vomito ripetuto)
- f) Vescicole alla bocca (in presenza di due o più vesciche con salivazione)
- g) Pediculosi (in presenza di pidocchi e lendini)

#### Norme per la riammissione al nido:

- I bambini allontanati dal Nido per una malattia acuta in atto vengono riammessi senza certificazione medica ma con autodichiarazione del genitore, se l'assenza non supera i 6 giorni;
- Qualunque assenza per malattia della durata superiore a cinque giorni consecutivi, con rientro quindi dal settimo giorno in poi (compresi sabato, domenica, festivi) necessita di certificato medico che attesti l'idoneità alla frequenza in comunità (D.P.R. 22.12.1967, n. 1518, art. 42 e DPR 314/90 art. 19); ciò significa che per 5 giorni di assenza non è richiesto il certificato, mentre per 6 giorni di assenza è richiesto il certificato. Le assenze per motivi non di salute non richiedono il certificato di riammissione, purché la famiglia abbia informato, precedentemente, il personale della scuola.
- I bambini che portano apparecchi gessati, ortopedici, protesici o presentino punti di sutura possono frequentare il nido, previa presentazione di certificato medico e dichiarazione dei genitori che sollevano le educatrici da eventuali inconvenienti che possono accadere al Nido.
- Il bambino con Pediculosi può essere riammesso in comunità il pag. n. 11 giorno dopo l'avvio di idoneo trattamento disinfestante, autodichiarato dal genitore

#### Inoltre si ricorda che:

- nel caso in cui il bambino **necessiti di diete speciali** (allergie o intolleranze gravi) i genitori presentano al Nido il Certificato del Medico curante, in cui viene indicato l'alimento o gli alimenti che non devono essere somministrati al bambino e per quanto tempo. Nel caso in cui non venga indicato un termine, la dieta speciale verrà somministrata fino a quando non venga prodotta nuova certificazione medica attestante il ritorno della dieta normale.
- Il personale del Nido non può somministrare medicinali, in caso il bambino **necessiti di farmaci salvavita**, la prescrizione deve essere fatta dal Pediatra di libera scelta. Solo in seguito ad autorizzazione del Medico dell'ente, l'educatore potrà, nell'emergenza, somministrare il farmaco.
- I genitori sono invitati a portare in occasione delle feste di compleanno o altro, solo torte confezionate.
- Nel caso il bambino presenti una malattia infettiva i genitori, con certificazione medica, ne dà tempestivo comunicazione al Distretto sanitario competente e avvisa telefonicamente la Coordinatrice del Nido.

#### **COSA PORTARE AL NIDO**

- ✓ il ciuccio;
- ✓ un biberon piccolo;
- ✓ un sacchettino per il cambio riconoscibile completo di : body, maglia, pantaloni, calzine, calze antiscivolo.
- ✓ Un paio di lenzuola
- ✓ Bavaglie



✓ Asciugamano (a perdere)

### **ABBIGLIAMENTO**

Per un bambino che frequenta il nido, l'abbigliamento dovrebbe essere comodo e che possa facilitare la libertà nei movimenti e la progressiva autonomia nel vestirsi e svestirsi. Inoltre le attività che vengono proposte, potrebbero essere "sporchevoli" per l'uso di colori a dita, colla, sabbia, etc..

Ogni sezione fornirà l'elenco degli indumenti di ricambio che i genitori devono lasciare al nido. Su tutti i vestiti sarebbe opportuno scrivere il nome dei bambini.

### **VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO E STRUMENTI DI TUTELA E VERIFICA**

La qualità dell'offerta educativa verrà rilevata in modo sistematico in sintonia con la certificazione Qualità di cui ci siamo dotati dal 2014. All'interno del manuale delle procedure è definito un processo specifico di valutazione della qualità didattica che, attraverso alcuni indicatori permetterà di monitorare le attività. Si tratta di una valutazione con funzione educativa e di autoregolazione, perché favorisce, tramite la comparazione, l'indicazione di quelli che possono essere gli strumenti critici, ma anche quelli che sono gli elementi di progresso del progetto.

La verifica permetterà di: identificare quanto di ciò che è stato previsto si è realizzato nel tempo e quanto sarà perseguito in futuro; riconoscere e condividere quanto si è raggiunto e approfondito; valutare la rispondenza del progetto del nido. Data questa premessa il percorso di verifica sarà identificato prevedendo un'analisi dal punto di vista organizzativo e metodologico.

Oltre alla verifica della programmazione educativa è prevista, con cadenza annuale, una verifica del grado di soddisfazione delle famiglie, dell'istituzione comunale, e del personale impiegato attraverso la distribuzione di questionari dedicati (in caso di aggiudicazione metteremo a disposizione i 3 questionari citati).

#### Suggerimenti e Reclami.

In ingresso verrà messa a disposizione una cassetta dove le famiglie potranno compilare il modulo "suggerimenti e reclami" per evidenziare eventuali criticità e/o disservizi. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità del servizio.