

## **Monitoraggio standard Carte dei Servizi 2014**

FATTORE DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	CONSUNTIVO 2014
AMMISSIONE AL SERVIZIO	Assistenza personalizzata all'utenza, assicurata dagli uffici, in occasione della presentazione della domanda di ammissione.	100% utenti	100% utenti
RELAZIONE EDUCATORE/ ALUNNO	Continuità del rapporto tra educatore e gruppo di bambini ad esso affidati durante l'anno.	Si	Si
	Rispetto dei rapporti numerici educatore/bambini previsti dal Manifesto informativo.	100%	100%
RELAZIONE SCUOLE/ EDUCATORE/ GENITORI E PARTECIPAZIONE FAMIGLIE	Attività regolare del Comitato di Verifica della qualità del servizio di doposcuola	Almeno 2 volte all'anno in ogni plesso scolastico	Dall'anno scolastico 2013/1014 lo strumento "Comitato di Verifica della qualità del servizio" (uno per scuola) è stato sostituito dallo strumento dei Focus Group (uno per Istituto). Nell'anno scolastico 2013/2014 si sono svolti 5 Focus Group nel mese di febbraio.
	Presenza di pannelli per i genitori con avvisi e fogli informativi, i progetti educativi in atto, la documentazione delle esperienze realizzate	Tutte le scuole interessate	Tutte le scuole interessate
	Possibilità per i genitori di ottenere un colloquio individuale con l'educatore (previo appuntamento)	100% richieste evase	100% richieste evase
	Presentazione del servizio ai genitori dei nuovi iscritti	Una prima dell'inizio dell'a.s.	Una prima dell'inizio dell'a.s.
	Scambio di informazioni educatore/insegnanti per evidenziare eventuali problematiche	quotidiano	quotidiano
EDUCATORE REFERENTE	Presenza di un referente degli educatori che svolge il ruolo di capogruppo degli educatori operanti nella sede e di interfaccia, per le questioni inerenti all'organizzazione e al funzionamento quotidiano ed ordinario del servizio con il coordinatore responsabile, con i referenti scolastici e comunali	100% servizi attivati	100% servizi attivati

FATTORE DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	CONSUNTIVO 2014
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI	Somministrazione del questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza (scala di valutazione da 1 a 5).	Esito media ottenuta: 4 su 5	<b>8,77/10</b> (Esiti questionario somministrato dalla cooperativa a gennaio 2014 facendo la media ponderata dei voti espressi da genitori e bambini su una scala da 1 a 10)