



ALLEGATO A - INDICATORI DI QUALITÀ

FATTORE	INDICATORE	PERIODICITÀ DI RILEVAZIONE	VALORE STANDARD	VALORE OBIETTIVO	FATTORE
1 - Continuità di erogazione	Rispetto degli orari di apertura giornaliera (%)	annuale	100%	100%	
	Disservizi inerenti impianti tecnologici (n)	annuale	7	5	
2 - Qualità del progetto educativo	Progettazione educativa di gruppo (n)	annuale	10	12	
	Presenza educatori nei collettivi (%)	annuale	85%	90%	
	Presenza collaboratori nei collettivi (%)	annuale	85%	90%	
	Incontri collettivi del personale educativo ed ausiliario (n)	annuale	10	10	
	Media ore di formazione per operatore (n)	annuale	20	30	
	Ore settimanali di coordinamento pedagogico (n)	annuale	12	12	
	Disponibilità del coordinatore pedagogico per incontri su richiesta delle famiglie (%)	annuale	100%	100%	
	Osservazioni per bambino nel primo anno di inserimento (n)	annuale	2	3	
	Tempo medio per la definizione dell'inserimento (gg)	annuale	21	21	
3 - Qualità delle relazioni con la famiglia	Colloqui pre inserimento con educatore di riferimento (n)	annuale	1	1	
	Riunioni/incontri/iniziativa con i genitori	annuale	5	7	
	Tempi presentazione programmazione educativa – entro	annuale	dicembre	novembre	
4 - Qualità del menù	Rispetto del menù di base – variazioni (%)	annuale	10%	10	
	Sistema di autocontrollo HACCP – verifiche effettuate rispetto al programma (%)	annuale	100%	100%	
	Controlli igienico sanitari – prelievi (n)	annuale	4	4	
	Tempi di adozione diete dal ricevimento del certificato (gg)		2	2	
5 - Qualità dell'igiene del bambino	Cambi giornalieri (minimi) per bambini ad orario pieno (n)	annuale	3	3	

FATTORE	INDICATORE	PERIODICITÀ DI RILEVAZIONE	VALORE STANDARD	VALORE OBIETTIVO	FATTORE
6 -Qualità delle procedure amministrative	Publicazione Bando per l'ammissione al servizio - entro	annuale	marzo	marzo	
	Tempo di comunicazione ammissione - graduatoria ordinaria (gg. da pubblicazione)	annuale	16	15	
	Tempo minimo tra emissione bollettini mensili e scadenza pagamenti (gg)	annuale	30	30	
7 - Qualità complessiva	Numero questionari raccolti (%)	annuale	64%	80%	
	Questionari di valutazione periodo di inserimento – giudizi positivi (%)	annuale	85%	90%	
	Questionari di valutazione della soddisfazione delle famiglie - giudizi positivi (%)	annuale	85%	90%	
	Questionari di valutazione della soddisfazione degli operatori – giudizi positivi (%)	annuale	85%	90%	
	Verifica con Assemblea/Comitato di gestione sugli standard di qualità sui questionari erogati	annuale	1	2	
8 - Qualità della comunicazione	Risposte a reclami entro i termini (%)	annuale	100%	100%	
9 - Efficacia sociale	Tasso di copertura della domanda potenziale di servizi per la popolazione in età (%)	annuale	35%	35%	