



Area 3 - Politiche sociali, casa e lavoro

Analisi dei questionari di soddisfazione anno 2018/2019

Il questionario di soddisfazione viene proposto in tutti i servizi nel mese di maggio-giugno per consentire la raccolta e l'elaborazione dei dati, che vengono analizzati e verificati con le educatrici identificando gli elementi di maggior rilevanza su cui intervenire.

La lettura dei dati viene elaborata dai servizi comunali sia congiuntamente, identificando le possibili criticità trasversali su cui intervenire, che da parte di ogni servizio su criticità strettamente legate alla propria specificità.

Le azioni di miglioramento identificate sia di tipo gestionale/organizzativo che di tipo educativo vengono dichiarate nel "report questionari di soddisfazione" che insieme ai grafici dei risultati delle diverse voci vengono esposti nella bacheca di ogni servizio. Tali azioni vengono monitorate e verificate nel corso dell'anno all'interno dei servizi.

La risposta delle famiglie per l'anno scolastico 2018 2019 è stata significativa con il raggiungimento in tutti i servizi dell'indice generale di soddisfazione superiore al 90%.

Pur di fronte ad un valore medio di soddisfazione molto alto, i servizi si sono interrogati evidenziando alcune aree in cui appare qualche criticità e su cui riteniamo importante intervenire per dare una risposta più efficace alle famiglie.

Nell'anno 2018/2019 una delle voci che ha segnalato qualche criticità trasversalmente su tutti i servizi è relativa a:

"informazione sull'esistenza delle agevolazioni".

Negli ultimi anni sono stati diversi gli interventi di sostegno alle famiglie attraverso bonus o misure ad hoc come "nidi gratis". Sono misure che hanno l'obiettivo di facilitare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle famiglie o di alleggerire il carico economico in alcune fasi della vita (gravidezza, numero dei figli, accesso ai servizi o ad altre forme di cura...).

Le molte famiglie che frequentano i servizi spesso ci segnalano la difficoltà nell'essere aggiornate sulle novità o nel capire come muoversi tra le diverse possibilità.

Per questo si è pensato ad una azione migliorativa:

- avere in ogni servizio una locandina regolarmente aggiornata con tutte le informazioni utili per conoscere le diverse possibilità di sostegno economico per le famiglie con bambini piccoli.

Azioni specifiche individuate da ogni servizio

ASILO NIDO ARCOBALENO

Il nido Arcobaleno nell'anno 2018 2019 ha segnalato un innalzamento della soddisfazione generale del servizio che ha raggiunto il 94,99%. Nonostante questo, il gruppo educativo ha evidenziato alcune aree su cui intervenire rispondendo alle sollecitazioni portate dalle famiglie e condivise dalle educatrici.

Il giardino e le sue attrezzature sono curati? 93,17%

Rispetto all'area della struttura e organizzazione degli spazi esterni la soddisfazione delle famiglie pur essendo buona richiama l'attenzione del gruppo educativo che sente la necessità di investire maggiormente in quello spazio anche in sintonia con gli altri servizi che ne usufruiscono.

Azioni migliorative

- ✓ Cura dello spazio del giardino coinvolgendo le famiglie nella progettazione e costruzione di giochi ideati con materiale di recupero.
- ✓ Creazione di un centro di interesse delimitato nella zona dell'orto dove i bambini possano giocare con la terra.
- ✓ Tinteggiatura dei giochi del giardino

Sono rispettate le specifiche esigenze alimentari del vostro bambino? 94,67%

La varietà dei cibi proposti è soddisfacente? 95,17%

Nei servizi alla prima infanzia la cura dell'alimentazione riguarda diversi aspetti. Si concretizza nell'offerta di un menù vario ed equilibrato, nelle modalità relazionali, nelle prassi, nella preparazione degli spazi, negli accorgimenti organizzativi e coinvolge tutto il personale del nido (educatrici, cuoche ausiliarie...) che insieme partecipa alla realizzazione di un progetto educativo condiviso.

Intendiamo quest'anno dedicare particolare attenzione ai momenti dedicati al pasto

Azioni migliorative

- ✓ Maggior attenzione agli aspetti organizzativi per limitare i tempi di attesa e offrire situazioni tranquille che rispettino il più possibile i ritmi del piccolo gruppo e di ogni bambino.
- ✓ Maggior cura nella preparazione dello spazio per favorire gli scambi relazionali e per incentivare la sperimentazione dei bambini permettendogli di sentirsi protagonisti (per i più grandi saranno introdotti piatti di ceramica, bicchieri e brocche di vetro).
- ✓ Monitoraggio del menù proposto per verificare il gradimento dei bambini e proporre eventuali modifiche.
- ✓ Condivisione e confronto con le famiglie rispetto ai pensieri educativi e alle proposte.

ASILO NIDO L'ARCA DI NOE'

Il nido L'arca di Noè nell'anno scolastico 2018/2019 ha raggiunto una soddisfazione generale del 92,46%.

Dal lavoro di lettura dei dati le aree definite critiche in quanto inferiori al 90% di soddisfazione sono:

- **varietà dei cibi proposti (89,50%)** e il giardino (87,50 %) sono due temi importanti che entrano a pieno titolo nei nostri orientamenti culturali.

Sulla varietà dei cibi proposti la possibilità di intervenire è molto complessa e con tempi lunghi in quanto molti sono gli attori in gioco rispetto alla definizione delle tabelle dietetiche. Sicuramente è nostro interesse curare il momento del pasto per renderlo un momento di cura in cui passare ai bambini momenti di piacevolezza nelle relazioni, di curiosità verso il cibo e di sperimentazione di nuove competenze.

Le azioni migliorative su cui il gruppo educativo si attiverà sono:

- ✓ maggior cura della preparazione della tavola e dello sparecchiamento coinvolgendo i bambini più grandi nelle piccole azioni di cura come portare i piatti, chiedere quello che manca a tavola..., e il personale ausiliario che sarà coinvolto con l'attenzione a dare tempo, rispondere alle richieste dei bambini, rinforzare le loro competenze...
- ✓ incentivare la sperimentazione dei bambini permettendogli di sentirsi protagonisti anche attraverso l'uso di materiale per loro inconsueto come piatti di ceramica, bicchieri e brocche di vetro.
- ✓ Monitoraggio del menù proposto per verificare il gradimento dei bambini e proporre eventuali modifiche.
- ✓ Legare al momento del pasto le proposte di gioco con alimenti e con ciò che l'orto produce coinvolgendo anche il personale di cucina nel "far finta" di cucinare ciò che i bambini portano in cucina da cuocere e che poi possono ritrovare sulla tavola. Un modo per incuriosire i bambini al cibo e cogliere il processo di trasformazione.

- **giardino (87,50 %)**

Questo tema era già presente nel report delle azioni migliorative dell'anno scorso. Pur essendo passati dall' 83% del 2018 all'87% di quest'anno resta ancora un'insoddisfazione sul tema.

Nell'anno scolastico passato ci siamo impegnate in modo particolare sul ri-allestimento del portico per renderlo più funzionale predisponendo angoli attrezzati per il motorio e tavoli per la manipolazione.

Quest'anno le azioni migliorative che il gruppo si pone sono:

- ✓ miglioramento della cura dell'orto per renderlo più ricco e variegato anche per renderlo più efficace rispetto all'azione legata al cibo e alla sua trasformazione.
- ✓ Predisposizione di angoli d'interesse nella zona ombrosa sotto i pini
- ✓ allestimento di pannelli lungo la ringhiera per trasformarla da vincolo a opportunità.

CENTRO PRIMA INFANZIA FLORIDO'

Il Centro prima infanzia Florido si caratterizza per un indicatore di soddisfazione generale delle famiglie sempre molto significativo, in quest'anno l'indice generale di soddisfazione è stato del 91,57%.

il gruppo educativo condivide in particolare la necessità segnalata dalle famiglie di progettare con maggior cura il giardino prevedendo delle azioni migliorative

Il giardino e le sue attrezzature sono curati? (81.50%)

Azioni migliorative:

- Si prevede un intervento da parte dell'ufficio Manutenzione del Comune di Lecco, riguardante la sistemazione del corridoio di passaggio adiacente al giardino che va messo in sicurezza per l'accrescimento in superficie di radici di un albero.
- Prevedere la disposizione di aree di percorsi sensoriali a terra, da realizzare con materiali naturali, tali da offrire ai bambini differenti percezioni, in una parte del giardino che si presenta completamente libera.
- Definire la progettazione e la realizzazione sulla ringhiera di materiali che creino sonorità e sollecitazioni visive tali da diventare motivo di interesse e scoperta da parte dei bambini di età differenti.

CENTRO PER LE FAMIGLIE "DIRE, FARE, GIOCARE..."

Pur registrando una soddisfazione generale del servizio pari al 92,24% la lettura dei questionari di soddisfazione delle famiglie congiuntamente alle verifiche dell'anno da parte del personale educativo hanno evidenziato alcune aree di intervento su cui lavorare nell'anno scolastico 2019 2020

In particolare:

Informazioni in merito al servizio 87%

si prevede di rendere più visibile l'ingresso attivando i servizi comunali preposti ad installare la cartellonistica necessaria per segnalare la presenza del servizio attualmente molto nascosto.

Il giardino e le sue attrezzature 86,33%

Il problema del giardino è sicuramente molto riconosciuto anche da tutto il gruppo educativo che si propone di lavorare insieme ai referenti del Nido e del CPI Floridò per migliorarne maggiormente la fruibilità.

- ✓ Una prima ipotesi progettuale è quella della creazione di un centro di interesse delimitato nella zona dell'orto dove i bambini possano giocare con la terra.

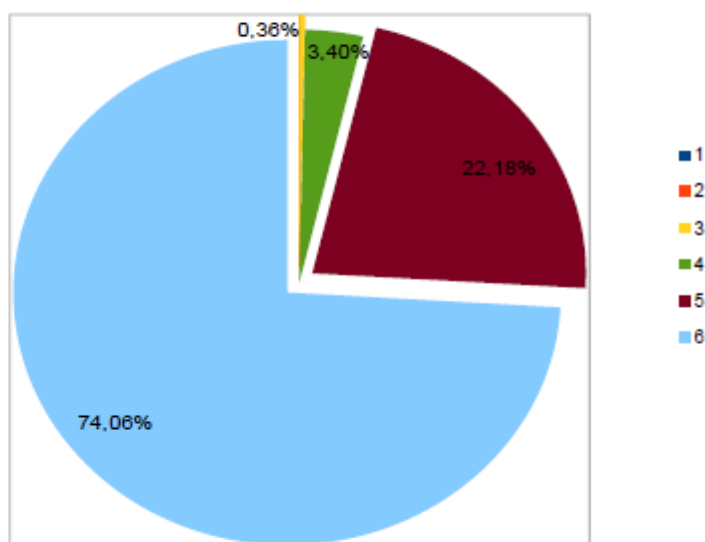
Lecco, novembre 2019

Grafici

ASILO NIDO ARCOBALENO

Elaborazione dati customer satisfaction 2019

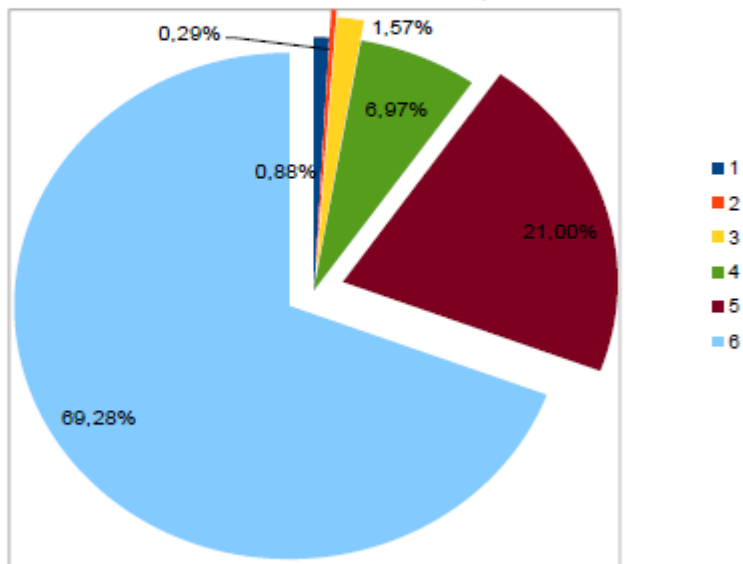
Percezione sintetica e complessiva



Soddisfazione complessiva del giudizio massimo: 94,99%

ASILO NIDO L'ARCA DI NOE'
Elaborazione dati customer satisfaction 2019

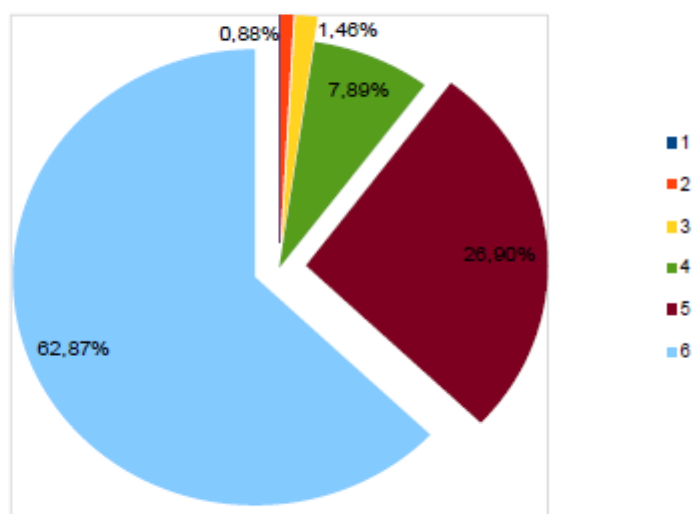
Percezione sintetica e complessiva



Soddisfazione complessiva del giudizio massimo: 92,46%

CENTRO PER L'INFANZIA FLORIDO'
Elaborazione dati customer satisfaction 2019

Percezione sintetica e complessiva

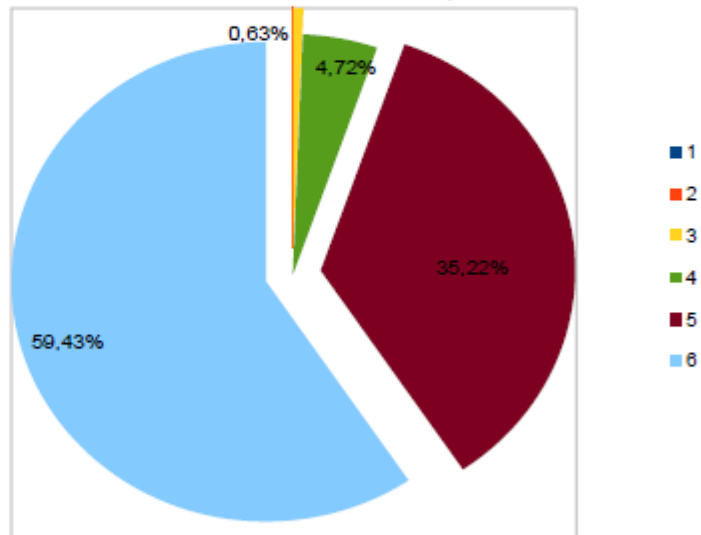


Soddisfazione complessiva del giudizio massimo: 91,57%

CENTRO PER LE FAMIGLIE "DIRE, FARE, GIOCARE ..."

Elaborazione dati customer satisfaction 2019

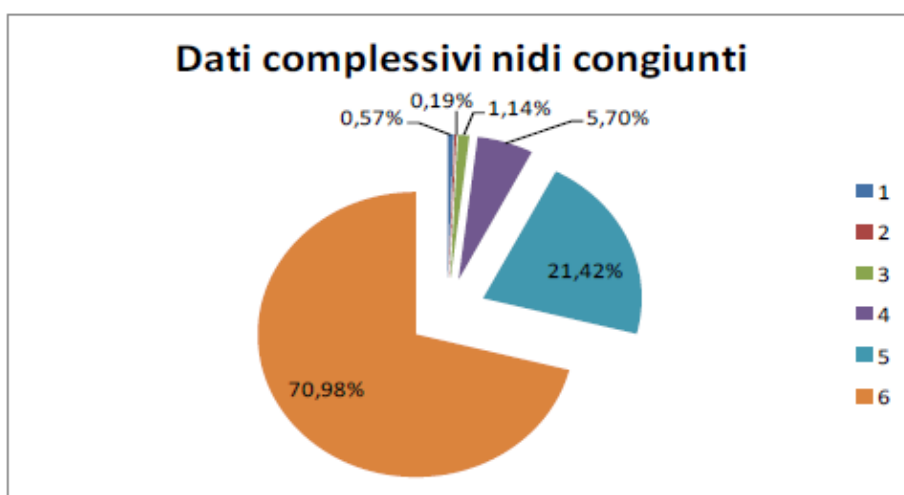
Percezione sintetica e complessiva



Soddisfazione complessiva del giudizio massimo: 92,24%

NIDI DATI CONGIUNTI

Elaborazione dati customer satisfaction 2019



Soddisfazione complessiva del giudizio massimo: 93,36%