

Vimercate, 24 aprile 2009

Prot.n. 17354

Oggetto : questionario sulla qualità del Servizio "Asilo Nido"

Gentili Genitori,

chiediamo la vostra collaborazione per la compilazione dell'allegato questionario inerente il funzionamento dell'Asilo Nido "Girotondo". Il questionario è diviso in 4 sezioni:

- A) ASPETTI DEL SERVIZIO DELL'ASILO NIDO;
- B) PROPOSTE, CRITICHE O OSSERVAZIONI GENERALI;
- C) VALUTAZIONE GLOBALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO;
- D) NOTIZIE RIGUARDANTI CHI COMPILA IL QUESTIONARIO.

Nella prima sezione è previsto un giudizio sintetico (buono, sufficiente, scarso) ed è disponibile uno spazio per suggerimenti, critiche o commenti ad ogni domanda. Se qualche argomento non fosse adeguatamente conosciuto per esprimere il vostro giudizio, vi preghiamo di passare alla domanda successiva.

Lo scopo del questionario è quello di apportare, laddove possibile, cambiamenti o migliorie utili a rispondere in modo sempre più adeguato alle vostre necessità ed aspettative. Riteniamo che esso possa anche aiutarci a programmare meglio l'organizzazione del servizio. Il questionario è anonimo e dovrà essere depositato nell'urna posta all'ingresso dell'Asilo Nido.

L'iniziativa fa parte del più generale Progetto Qualità del Comune di Vimercate.

Ringraziandovi in anticipo vi porgiamo cordiali saluti.

IL RESPONSABILE SETTORE
EDUCAZIONE E FORMAZIONE
Dr.ssa Laura Barzaghi

IL DIRIGENTE SETTORE
SERVIZI ALLA PERSONA
Dr.ssa Maria Clotilde Mauri

IL PERSONALE
ASILO NIDO
A.S. Matilde Paleari

Questionario sulla conoscenza ed il gradimento del Servizio "Asilo Nido"



SEZIONE "A": La preghiamo di esprimere il suo giudizio di merito sui seguenti aspetti del servizio

1 INIZIATIVE ATTE A PROMUOVERE IL SERVIZIO DELL'ASILO NIDO (open-day, materiale informativo, visite al nido, manifesti)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

2 ISCRIZIONI (informazioni preliminari, conoscenza del regolamento, delle "informazioni" per l'anno scolastico)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni _____

3 ORARI (estensione, flessibilità)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

4 PERSONALE - COORDINAMENTO (organizzazione, relazione quotidiana con i genitori)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

5 PERSONALE - EDUCATRICI (professionalità, accoglienza, disponibilità)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

6 INSERIMENTO (modalità, durata, presenza dei genitori)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

7 ALIMENTAZIONE (menù, flessibilità diete, varietà dei cibi)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

8 ATTIVITA' (programmazione, attività di apprendimento come manipolazione, pittura, travasi, travestimenti, giochi)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

9 PROGETTI (pet-therapy - ricordo "nido/scuola infanzia", "mi leggi un libro?", pittura integrale con mamma e papà ...)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

10 NIDO ESTIVO (orari, organizzazione)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

11 IGIENE E PULIZIA DEL BAMBINO (ordine e cura dell'igiene personale, materiali usati)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

12 LOCALI E STRUTTURA (accoglienti, sicuri, adeguati)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

13 GIARDINO (sicuro, attrezzato, curato)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

14 IGIENE E PULIZIA (dei locali, dei giochi, delle attrezzature)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

15 INFORMAZIONI AI GENITORI (tempestività e frequenza, informazioni sulle attività svolte)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

16 RELAZIONE TRA I GENITORI (amicizie, conoscenze, momenti di confronto di esperienze)



BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

Suggerimenti e motivazioni: _____

SEZIONE "B": la preghiamo di esprimere sue eventuali ulteriori proposte, critiche o osservazioni anche al di fuori degli aspetti trattati nelle domande della sezione A



16 PROPOSTE , SUGGERIMENTI, ASPETTATIVE (innovazioni da apportare)



17 PUNTI DI DEBOLEZZA O ASPETTI NON GRADITI DEL SERVIZIO (ostacoli da rimuovere)



18 ALTRE ANNOTAZIONI/OSSERVAZIONI



SEZIONE "C": Valutazione del servizio



Le chiediamo di esprimere (barrando la casella sottostante) una valutazione globale sulla qualità del Servizio dell'Asilo Nido "Girotondo" in una scala da 1 (pessimo) a 10 (ottimo). Tale giudizio costituirà per noi il riferimento iniziale della "soddisfazione delle famiglie", rispetto al quale misureremo i risultati dei prossimi anni.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Periodo di utilizzo del servizio : _____

SEZIONE "D": Notizie riguardanti il genitore (o chi ne fa le veci) che compila il questionario



1. **SESSO:** Maschile Femminile

2. **ETA':** _____

3. Professione o occupazione impiegato
 dirigente
 libera professione
 imprenditore
 operaio
 altro -----

4. **E' il primo anno di frequenza del bambino?** SI NO

5. **E' la prima volta che usufruisce del servizio?** SI NO

6. **Perchè Vostro figlio frequenta l'Asilo Nido? (sono possibili più risposte):**

- esigenze lavorative dei genitori
- per far fare al bambino un'esperienza di socializzazione e di crescita
- non sono disponibili altre soluzioni (nonni, baby-sitter, balia ecc.)
- altro

**Questionario 2009 sulla conoscenza ed il gradimento
del Servizio Asilo Nido “GIROTONDO” di Vimercate,
valutazione delle richieste delle famiglie e ipotesi di
intervento**

CUSTOMER SATISFACTION 2009 DEL SERVIZIO ASILO NIDO“ GIROTONDO”

L'indagine è stata condotta nel mese di maggio/giugno 2009 ed è l'ottava consecutiva dopo le precedenti del giugno 2008, 2007, 2006, 2005, 2004, 2003 e giugno 2002. E' stato usato lo stesso questionario dello scorso anno.

Su 67 questionari consegnati ne sono stati restituiti 38, pari al 56,72%.

Anni precedenti

Anno	Questionari distribuiti	Questionari restituiti	% restituiti
2008	69	49	71,01%
2007	66	43	65,15%
2006	69	40	57,98%
2005	68	47	69,12%
2004	66	47	71,00%
2003	65	41	63,00%
2002	66	43	65,00%

Il documento allegato riporta i risultati ed è suddiviso in 4 Sezioni:

- o Sezione A): riporta le valutazioni sulle 15 caratteristiche del servizio ed i commenti, critiche o suggerimenti forniti per ciascun aspetto. Le 15 caratteristiche sono anche ordinate secondo una scala di apprezzamento crescente.
- o Sezione B): riporta proposte, critiche o osservazioni fornite dai genitori al di fuori degli aspetti trattati nelle domande della sezione precedente.
- o Sezione C): riporta distribuzione e medie delle valutazioni globali sulla qualità del servizio, in una scala da 0 (pessimo) a 10 (ottimo). Le medie sono anche riportate per segmenti sesso, età, professione e anzianità di fruizione del servizio.
- o Sezione D): contiene le statistiche relative alle famiglie che hanno compilato il questionario.

I dati 2009 sono confrontati con quelli del 2008, 2007, 2006 e 2005.

In generale sia nella sezione A) sia nella sezione B) i genitori hanno fornito commenti, critiche, lodi e suggerimenti a conferma della partecipazione al questionario. In particolare i temi più critici riguardano la richiesta di una maggior flessibilità nell'orario (introduzione del part-time), il periodo di inserimento troppo lungo, l'aumento elevato delle rette di frequenza, la manutenzione del giardino (in particolare per le reti divisorie), una maggior varietà nel menu, la mancanza di un locale dove lasciare i passeggini, migliorare le comunicazioni giornaliere con la famiglia, più momenti d'incontro con le famiglie.

Dalla sez.C), tabella C1), si rileva una buona valutazione generale del servizio, leggermente inferiore a quella dello scorso anno, e cioè di 8,1/10 (nel 2008 la media è stata pari a 8,5/10).

SEZIONE A: La preghiamo di esprimere il Suo giudizio di merito sui seguenti aspetti del servizio dell'Asilo Nido

TAB A1) VALUTAZIONI SU 15 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E COMMENTI

(tra parentesi i dati del 2008, 2007, 2006 e 2005)

1 – INIZIATIVE ATTE A PROMUOVERE IL SERVIZIO DELL'ASILO NIDO (open-day, Città dei ragazzi, materiale informativo, visite al nido, manifesti)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
Scarso	0 (1) (0) (2) (3)
Sufficiente	8 (5) (4) (9) (10)
Buono	27 (43) (38) (21) (34)
Non hanno risposto	3
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • dovete imparare ad essere più “vanitose”, non passa l'eccellenza qualitativa. 	

2 - ISCRIZIONI (informazioni preliminari, conoscenza del regolamento)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
Scarso	0 (0) (1) (0) (2)
Sufficiente	6 (3) (5) (7) (14)
Buono	31 (46) (36) (22) (30)
Non hanno risposto	1
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • Alcune informazioni non sono chiare per tutti; • : per “programmarci” noi genitori ne abbiamo bisogno quanto prima. Ad es.: a settembre quando riapre?; • non ci è stato detto ad oggi come comportarci per l'iscrizione del prossimo anno e quando presentare il mod.ISEE; • sono migliorate perché più semplici. 	

3 – ORARI (estensione, flessibilità)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
<i>Scarso</i>	2 (0) (0) (3) (1)
<i>Sufficiente</i>	6 (7) (4) (9)
<i>Buono</i>	28 (36) (25) (37)
<i>Non hanno risposto</i>	0
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • Gradita l'introduzione del part-time; • possibilità di fare la mezza giornata; • maggior personalizzazione orari in base alle diverse esigenze familiari; • poca flessibilità : non è previsto il part-time; • buono per chi ha bisogno del tempo pieno. Peccato non ci sia l'opportunità di fare mezza giornata o mattino o pomeriggio; • meglio se fino ore 18,30; <p>per quanto riguarda la giornata intera, gli orari sono molto buoni : si potrebbe però inserire la possibilità della mezza giornata;</p> <ul style="list-style-type: none"> • difficile pretendere di più Anche se alcune realtà private offrono ancor più flessibilità. 	

4 - PERSONALE – COORDINAMENTO (orari, organizzazione, relazione quotidiana con i genitori)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
<i>Scarso</i>	*1 (0) (0) (0) (1)
<i>Sufficiente</i>	2 (4) (12) (8) (7)
<i>Buono</i>	33 (45) (31) (32) (39)
<i>Non hanno risposto</i>	1
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • In alcuni orari personale non sufficiente per ogni classe;* • molto buono; • serve una bacheca che raccolga le info/comunicazioni; • quando sono presenti le maestre del bambino; • mettere un cartello esposto fuori o dietro la porta con scritto se ha mangiato e in che quantità, se ha fatto i bisogni fisiologici; • molto utile la lavagnetta con l'elenco delle attività svolte durante la giornata. 	

5 – PERSONALE – EDUCATRICI (professionalità, accoglienza, disponibilità)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
<i>Scarso</i>	0 (0) (0) (0) (0)
<i>Sufficiente</i>	3 (2) (2) (7) (6)
<i>Buono</i>	34 (47) (41) (33) (41)
<i>Non hanno risposto</i>	1
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • Le educatrici sono ottime; • serie, professionali, cordiali, creative, umane, sono gli aggettivi che qualificano il personale, educatrici e coordinatrice dell'asilo Girotondo; • molto buono; • eccellente! 	

6 – INSERIMENTO (modalità, durata, presenza dei genitori)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
<i>Scarso</i>	0 (2) (0) (1) (0)
<i>Sufficiente</i>	6 (4) (4) (8) (10)
<i>Buono</i>	31 (43) (38) (37) (36)
<i>Non hanno risposto</i>	1
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • Periodo troppo esteso nel tempo; • troppo dilatato nel lungo periodo. Dovrebbe essere precisato meglio in fase di presentazione; • magari prolungare un po' il calendario dato che quasi tutti gli inserimenti si interrompono per malattia. 	

7 – ALIMENTAZIONE (menù, flessibilità diete, varietà dei cibi)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
<i>Scarso</i>	0 (1) (0) (0) (0)
<i>Sufficiente</i>	10 (8) (5) (5) (8)
<i>Buono</i>	27 (40) (38) (38) (32)
<i>Non hanno risposto</i>	1
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • Se fosse possibile, dovrete introdurre più cibi adatti alla stagione es.insalata di riso in estate; • manca un feed-back da parte della società appaltatrice. Sulle scelte sarebbe più facile se settimanalmente fosse affisso il menù in essere o per lo meno visibile; • inserirei nella dieta dei lattanti uova, carne rossa, legumi, compatibilmente con le esigenze di ognuno. 	

8 – ATTIVITA' (programmazione, attività di apprendimento come manipolazione, pittura, travasi, travestimenti, giochi)	
	2009 (2008)(2007)(2006(2005)
<i>Scarso</i>	0 (0) (0) (1) (1)
<i>Sufficiente</i>	0 (7) (6) (5) (6)
<i>Buono</i>	33 (40) (34) (33) (39)
<i>Non hanno risposto</i>	5
<i>Suggerimenti e motivazioni:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Non fatte ancora – non valutabili. 	

9 – NIDO ESTIVO (orari, organizzazione)	
	2009 (2008) (2007) (2006)(2005)
<i>Scarso</i>	0 (0) (2) (2) (9)
<i>Sufficiente</i>	6 (5) (5) (8) (10)
<i>Buono</i>	19 (29) (26) (18) (21)
<i>Non hanno risposto</i>	13
<i>Suggerimenti e motivazioni:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Troppo caro!; • forse anche per colpa del brutto tempo, erano state organizzate poche attività ricreative; • come per i nidi privati, dovrebbe proseguire l'anno scolastico fino al 30 luglio pagando il mese in questione come gli altri mesi. 	

10 – IGIENE E PULIZIA DEL BAMBINO (ordine e cura dell'igiene personale, materiali usati)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
Scarso	0 (0)(1) (1) (1)
Sufficiente	11 (12) (8)(11) (9)
Buono	27 (35) (34) (28) (37)
Non hanno risposto	0
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di portare creme x i bimbi con dermatite; • è impossibile che un bimbo resti pulito! • credo non si usi per niente o poco la crema per il sederino. Non viene utilizzata acqua fisiologica per pulire il naso quando i bambini sono raffreddati. Sarebbe molto utile; • solo un appunto : trovo non corretto non mettere pomata “arnicagel” nel caso di caduta del bimbo. 	

11 – LOCALI E STRUTTURA (accoglienti, sicuri, adeguati)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
Scarso	0 (2)(1) (1) (4)
Sufficiente	7 (6) (13) (8) (10)
Buono	30 (40) (29) (31) (33)
Non hanno risposto	
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • In alcune circostanze denunciano l'età; • strutture accoglienti forse un po' piccola la sala Rossa per 19 bambini. Nella sala Gialla si dovrebbe abbassare il soffitto in modo da renderla meno fredda in inverno. 	

12 – GIARDINO (sicuro, attrezzato, curato)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
Scarso	2 (0)(1) (0) (6)
Sufficiente	5 (9)(11) (9) (9)
Buono	28 (39) (31) (28) (31))
Non hanno risposto	2
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • I giochi (tricycli, scivolo ...)sono troppo vecchi e a volte sporchi; • inaccettabile la possibilità di vedere/contattare i bambini dal lato “Gussi”; • manca la rete vicino al cancello; • presenza eccessiva di zanzare; • la piccola rampa re la porta blindata potrebbero essere pericolosi; mettendo una piccola barriera tra la fine della rampa ed il giardino si eviterebbe ai bimbi di accedere ai pericoli; • più pulizia del verde; • ottimo lo spazio e ben curato ed attrezzato.Due suggerimenti : coprire con una rete il cancello che da sulla strada dove i bimbi vanno a guardare. Poter mettere creme solari e/o creme contro zanzare. 	

13 –IGIENE E PULIZIA (dei locali, dei giochi, delle attrezzature)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
Scarso	0 (0) (1) (0) (1)
Sufficiente	5 (4) (2) (8) (11)
Buono	32 (45) (40) (31) (35)
Non hanno risposto	0
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • sarebbe più igienico se non si entrasse con le scarpe ma usando dei soprascarpe soprattutto nelle aule dei bambini. 	

14 – INFORMAZIONE AI GENITORI (tempestività e frequenza, informazioni sulle attività svolte)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
Scarso	0 (0) (2) (2) (3)
Sufficiente	6 (4) (5) (9) (12)
Buono	31 (45) (6)(26) (32))
Non hanno risposto	0
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • Mancanza di informazioni precise personali giornaliere; • ottima la lavagnetta con le attività svolte durante la giornata. 	

15 – RELAZIONE TRA I GENITORI (amicizie, conoscenze, momenti di confronto di esperienze)	
	2009 (2008) (2007) (2006) (2005)
Scarso	4 (8) (8) (8) (6)
Sufficiente	13 (21) (13) (11) (16)
Buono	21 (16) (19) (20) (23)
Non hanno risposto	0
Suggerimenti e motivazioni:	
<ul style="list-style-type: none"> • Pochi incontri per approfondire la conoscenza; • va bene così, bisogna privilegiare la relazione tra i bimbi; • ovviamente dipende dai genitori! • ottima la disponibilità delle educatrici. Purtroppo non sempre noi genitori siamo così disponibili ... ma non è colpa del nido!. 	

TAB A2) GRADUATORIA SULLE 15 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

NB: Indice di gradimento I = differenza tra numero di valutazioni buono e scarso

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	I=(B – SC)
15. RELAZIONE TRA I GENITORI (amicizie, conoscenze, momenti di confronto di esperienze)	4	13	21	17
9. NIDO ESTIVO (orari, organizzazione) n.b.: solo parte delle famiglie usufruiscono del servizio e quindi esprimono giudizio	0	6	19	19
3. ORARI (estensione, flessibilità)	2	6	28	26
12. GIARDINO (sicuro, attrezzato, curato)	2	5	28	26
4. PERSONALE - COORDINAMENTO (orari, organizzazione ..)	2	6	28	26
10. IGIENE E PULIZIA DEL BAMBINO (ordine e cura dell'igiene personale, materiali usati)	0	11	27	27
7. ALIMENTAZIONE (menù, flessibilità diete, varietà cibi usati)	02	10	27	27
1. INIZIATIVE ATTE A PROMUOVERE IL SERVIZIO ASILO NIDO (open-day, informazioni)	0	8	27	27
11. LOCALI E STRUTTURA (accoglienti, sicuri, adeguati)	0	7	30	30
14. INFORMAZIONE AI GENITORI (tempestività e frequenza, info sulle attività svolte)	0	6	31	31
2. ISCRIZIONI (info preliminari, conoscenza del regolamento)	0	6	31	31
6. INSERIMENTO (modalità, durata)	0	6	31	31
13. IGIENE E PULIZIA (dei locali, dei giochi, delle attrezzature)	0	5	32	32
8. ATTIVITA' (programmazione, attività di apprendimento, pittura ...)	0	0	33	33
5. PERSONALE EDUCATRICI (professionalità, accoglienza)	0	3	34	34

SEZIONE B): La preghiamo di esprimere Sue eventuali ulteriori proposte, critiche o osservazioni anche al di fuori degli aspetti trattati nelle domande della sezione A)

16 – PROPOSTE, SUGGERIMENTI, ASPETTATIVE

(innovazioni da apportare)

- Maggiori incontri tra genitori e incontri con psicologi-educatori;
- minor numero di giorni di chiusura allineandosi con il privato;
- maggior accortezza nel non mescolare oggetti personali quali vestiario, ciucci ed altro;
- creazione di un locale dove poter lasciare anche per tutto il periodo di permanenza al nido del bambino, il passeggino;
- parcheggio x i passeggini;
- inserire possibilità di part-time e fasce d'uscita pomeridiana; reinserire la tariffa ridotta fin dal primo giorno di assenza; per le classi dei grandi, durante il periodo estivo (maggio/giugno) sarebbe bello portare una volta alla settimana i bimbi in piscina; portare i bimbi grandi in una fattoria a vedere gli animali;
- a mio parere sarebbe meglio che almeno nella sala Gialla dei più piccolini, i genitori non entrino con le scarpe sporche visto che poi i bimbi a terra ci camminano con le mani e le mettono in bocca, ancora sono poco immuni. Bisognerebbe a fornire parascarpe (tipo quelle della piscina) o farli entrare senza scarpe o non farli entrare per niente; inoltre sarebbe carino per un genitore almeno una volta spiare a distanza come si comporta tutto il giorno quando non ci siamo. Vedere come mangia, come gioca in compagnia, come si addormenta, che ne so tramite uno specchio da cui da un lato si vede e dall'altro no oppure tramite un oblò o una telecamera;
- alle riunioni vorrei vedere anche qualche filmato sulle attività e metodologie applicate; potrebbe aiutarci anche a casa;
- la mia valutazione è ottima sotto tutti i punti di vista. Al momento non mi vengono particolari suggerimenti da proporre, in quanto l'asilo nido Girotondo da mio punto di vista, risponde appieno a tutte le aspettative presenti e anzi, talvolta le supera per iniziative e proposte che vanno al di là delle esigenze di accadimento essenziali verso i bimbi così piccoli. Che dire ... complimenti e grazie!!
- non sarebbe male poter usufruire del nido anche part-time;
- questo nido nonché servizio comunale è parecchio apprezzato dai genitori di Vimercate. L'importante è che continui ad essere promosso, che non raggiunga i prezzi dei privati e che non venga privatizzato! Il comune di Vimercate ha il gran vanto di poter offrire questo servizio. E' importante non sopprimerlo e continuare a renderlo servizio comunale (prezzi, graduatorie ecc.);
- un servizio eccellente che rende onore all'amministrazione comunale!

17 - PUNTI DI DEBOLEZZA O ASPETTI NON GRADITI DEL SERVIZIO

(ostacoli da rimuovere)

- Scarsa flessibilità orario (non è possibile fare nido part-time);
- attività non sempre svolte con tempistiche adeguate alle stagioni/tempo (pittura integrale a febbraio); uscita in giardino con vestiario non sempre idoneo specie nei cambi di stagione con forti sbalzi di temperatura;
- sala Blu un po' fredda ed umida in inverno;
- il parcheggio delle auto per lo scarico/carico dei bambini è sempre più difficoltoso negli orari di punta;
- rette molto alte;
- più cura delle condizioni atmosferiche quando si portano in giardino i bambini : giacca, cappellino (se

c'è vento); crema per il sole (protettiva) quando c'è il sole;

- da settembre aumenterà la retta. Mi sembra un aumento eccessivo pari ad un asilo privato. Trovo inoltre ingiusto togliere la presenza/assenza in quanto non usando pannolini e non usufruendo del pasto non vedo il motivo per far pagare la giornata come se il bambino fosse presente;
- la retta che aumenterà notevolmente l'anno prossimo colpendo la fascia media dei lavoratori ! A questo punto, non solo verranno penalizzati i genitori dipendenti con reddito medio ma a parità di costi con i privati non verranno forniti stessi servizi! In effetti a parte la professionalità delle educatrici, l'asilo nido comunale non osserverà stessi orari più flessibili che offrono i privati, oltre a chiusure annuali limitate, insegnamento di 2 lingue (?). Nonostante noi siamo interessati relativamente al servizio in più offerto dal privato, c'è da prendere atto che a parità di costi il Girotondo npn potrà vantare tutto ciò che offrono gli altri. A questo punto si rischia che una famiglia opti per una struttura privata e che al momento di votare possa PENSARCI MOLTO BENE. E' difficile da accettare per una cittadina di sinistra, che dopo tante battaglie contro la riforma Gelmini, la stessa giunta di sinistra vada a colpire un asilo nido che per asilo nido si intende : istruzione!!
- è indispensabile isolare meglio il giardino dal parco e creare una recinzione che impedisca il contatto e/o l'introduzione di oggetti dall'esterno. E' una lacuna francamente incomprensibile!!! Se poi il manto erboso fosse più curato ... saremmo al top!

18 - ALTRE ANNOTAZIONI/OSSERVAZIONI

- Il servizio che proponete è per noi insostituibile avendo entrambi impegni lavorativi che ci occupano per buona parte della giornata. E' evidente che la scelta di far frequentare l'asilo a nostra figlia è dettato, oltre al fatto di fare esperienza di socializzazione, da esigenze lavorative. Ci è sembrata quanto meno inopportuna la scelta di aumentare le rette dell'asilo per il prossimo anno. E' noto a tutti che stiamo vivendo un periodo di crisi in cui anche il minimo ritocco delle spese familiari si fa sentire in maniera evidente; e questo ci porterà a valutare con attenzione l'iscrizione per il prossimo anno. L'aumento previsto è notevole se noi mettiamo in conto l'abolizione della retta di presenza e di assenza che comporterà un innalzamento della spesa annuale. Da una piccola verifica sulle rette da noi versate nel corso di quest'anno, l'aumento relativo alla sola abolizione della differenziazione della retta è di almeno € 500,00 se sommato all'aumento che subiremo in base alla valutazione del reddito, ci avvicineremo ai 1.000 €. su base annua. Chiediamo, se possibile, una rivalutazione della scelta operata, per fare in modo di poter continuare anche per il prossimo anno l'esperienza positiva intrapresa. Cordiali saluti.
- Le rette mensili sono troppo alte;
- dovete "inventarvi" qualche soluzione per far capire ai genitori l'eccellenza del servizio ed il mix passione/professionalità che sono straordinarie ma date troppo per scontate !!! Il questionario manca dei giudizi : INSUFFICIENTE – OTTIMO: così è troppo limitante.

SEZIONE C): Le chiediamo di esprimere nella casella sottostante una valutazione globale sulla qualità del Servizio dell'Asilo Nido "Girotondo" in una scala da 0 (pessimo) a 10 (ottimo). Tale giudizio costituirà per noi la misurazione iniziale di "soddisfazione della clientela", rispetto a cui misureremo i risultati dei prossimi anni.

TAB C1) DISTRIBUZIONE E MEDIE

VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MEDIA
2009*	0	0	0	0	0	1	8	16	9	3	8,1
2008	0	0	0	0	0	0	3	20	17	6	8,5
2007	0	0	0	0	0	0	3	18	14	6	8,5
2006	0	0	0	0	0	0	3	19	11	7	8,5
2005	0	0	0	0	0	0	4	17	13	12	8,7
2004	0	0	0	0	0	0	6	16	16	9	8,6
2003	0	0	0	0	0	0	5	13	10	11	8,7

* n.1 fam. non ha espresso punteggio.

TAB C2) SEGMENTAZIONI

(medie delle valutazioni globali della qualità del servizio per segmenti)

1. PER SESSO ED ETA'

	2009	2008	2007	2006	2005
F. 23/30 anni	5	8	6	8	4
31/40 anni	19	22	24	25	28
>40 anni/N.I.	4	8	8	6	3
Maschi	10	8	5	1	3
Non Identif.	--	3	--	--	5
TOTALE	38	49	43	40	47

MEDIE

	2009	2008	2007	2006	2005
F. 23/30 anni	8	8,9	8,8	8,6	8,2
31/40 anni	8,3	8,3	8,3	8,4	8,8
>40 anni/N.I.	8,6	9	8,8	8,5	8,1
Maschi	7,7	8,6	8,7	10	8,2
Non Identif.	--	--	--	--	8,8
TOTALE	8,1	8,7	8,6	8,5	8,6

2. PER PROFESSIONE/OCCUPAZIONE – ANNO 2009

PROFESSIONE	N.RISPOSTE	MEDIE
Lavoratori dipendenti	20	7,9
Insegnanti	--	--
Operai	5	7,6
Artigiani	--	--
Professionisti	6	8,3
Dirigenti	1	10
Imprenditori	2	7,5
Altri	4	9,2
N.I.(non identificati)	--	--
GENERALE	38	8,4

3. PER SUDDIVISIONE TRA CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO PER LA PRIMA VOLTA O MENO, E COLORO I CUI BAMBINI SONO AL PRIMO ANNO DI FREQUENZA O MENO

E' LA PRIMA VOLTA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO? - MEDIA

	2009 risposte	media	2008 risposte	media	2007 risposte	media	2006 risposte	media	2005 risposte	media
SI	14	8,1%	25	8,6%	15	8,5%	15	8,4%	15	8,4
NO	22	8,1	22	8,6	26	8,6	23	8,6	30	8.8
N.I.*	2	7	2	8	2	8,5	2	8,0	2	

E' IL PRIMO ANNO DI FREQUENZA DEL BAMBINO?

	2009 risposte	media	2008 risposte	media	2007 risposte	media	2006 risposte	media	2005 risposte	media
SI	10	7,9%	32	8,6%	21	8,3%	21	8,7%	29	8,3
NO	27	8,2	22	8,5	26	8,8	23	8,6	30	9
N.I.*	1	-	2	8	2	8,0	2	8,2	2	

(N.I.*= non identificati)

SEZIONE D)

notizie riguardanti chi compila il questionario

	2009	2008	2007	2006	2005
MASCHI	11	8	6	1	7
FEMMINE	27	38	37	37	36
NON.SPECIF.	0	3	0	2	4

PERCHÉ VOSTRO FIGLIO FREQUENTA L'ASILO NIDO? (sono possibili più risposte)

	2009	2008	2007	2006	2005
Esigenze lavoro	92,11%	83,67%	88,38%	92,50%	87,24%
Far fare esperienza socializzazione. e crescita	81,58%	71,42%	88,38%	82,50%	78,73%
Non sono disponibili altre soluzioni (nonni,baby- sitter..)	26,32%	25,87%	25,59%	15,00%	14,90%
Altro	0	2,04%	0	0	0

QUESTIONARIO QUALITA' – ANNO 2009
RICHIESTE GENITORI

RICHIESTA GENITORI	INTERVENTO	RISORSE NECESSARIE
2. ISCRIZIONI		
<p>Alcune informazioni non sono chiare per tutti. (n. 1 fam.)</p> <p>Calendario scolastico aperture/chiusure consegnato in ritardo. (n.1 fam.)</p> <p>Non è stato detto come comportarsi x iscrizione anno successivo e quando presentare mod.ISEE. (n.1 fam.)</p>	<p>Attualmente : vengono spiegate verbalmente all'atto dell'iscrizione le modalità di accesso al Nido. All'atto della conferma dell'iscrizione viene consegnato : Regolamento comunale; Fascicolo informativo; Piano educativo. Successivamente, prima dell'inserimento viene convocata una riunione di "sala" e poi un primo colloquio individuale con le famiglie. Si ritiene sufficiente quanto già in atto.</p> <p>Quest'anno il calendario è stato distribuito alle famiglie tra la metà di giugno e la metà di luglio per questioni organizzative. SI è trattato di una eccezione..</p> <p>Trasmessa ai genitori comunicazione datata 12 maggio 2009.</p>	
3. ORARI		
<p>Gradita introduzione del part-time. Possibilità di fare mezza giornata. Maggior personalizzazione orari in base alle diverse esigenze familiari. Poca flessibilità: non è previsto il part-time. Peccato non ci sia opportunità mezza giornata. Inserire possibilità mezza giornata. (n.6 fam.)</p>	<p>Ad oggi non si ritiene opportuno introdurre il PT al nido "Girotondo" nell'ottica di un differenziamento già in atto degli altri servizi presenti sul territorio.</p>	
4.PERSONALE-COORDINAMENTO		
<p>In alcuni orari personale non sufficiente in</p>	<p>Standard regionali</p>	

<p>classe. (n.1 fam.)</p> <p>Si richiede bacheca informazioni/cartello esposto con scritto se mangiato, bisogni fisiologici (n.2 fam.)</p>	<p>pienamente rispettati.</p> <p>Ogni “sala” è dotata di una lavagnetta sulla quale sono scritte le info importanti. Le informazioni relative alla pappa,nanna, bisogni vengono date verbalmente ai genitori o a chi ne fa le veci.</p>	
<p>6. INSERIMENTO</p> <p>Periodo troppo esteso nel tempo. (n.1 fam.)</p>	<p>Si ritiene che con bimbi così piccoli l’inserimento di 2 settimane sia opportuno. Naturalmente su ogni singolo caso si procede ad una valutazione più precisa. Inoltre la presenza di un genitore è richiesta solo nei primi giorni della 1^a settimana di inserimento. Successivamente può subentrare un sostituto.</p>	
<p>7. ALIMENTAZIONE</p> <p>Introdurre cibi più adatti alla stagione. (n.1 fam.)</p> <p>Richiesta che il menù sia affisso (n.1 fam.)</p>	<p>Il menù è stato rivisto ad agosto '09 ed ha ottenuto parere favorevole dell'ASL. E' in vigore da settembre '09.</p> <p>Copia del menù è affisso alla bacheca nella “sala dell'accettazione” ed una copia è esposta in ogni “sala”.</p>	
<p>10. NIDO ESTIVO</p> <p>Troppo caro! (n.1 fam.)</p> <p>Forse anche per colpa del brutto tempo erano state organizzate poche attività ricreative. (1 fam.)</p> <p>Come x i nidi privati dovrebbe proseguire l'anno scolastico fino al 30 luglio pagando il mese in questione come gli altri mesi. n.1 fam)</p>	<p>Essendo il Nido Estivo un servizio aggiuntivo a carico delle famiglie, i costi sono in relazione al numero degli iscritti.</p> <p>La programmazione è stata pienamente osservata.</p> <p>Calendario scolastico diverso.</p>	

--	--	--

<p>11. IGIENE E PULIZIA DEL BAMBINO.</p> <p>Possibilità di utilizzo creme apposite per i bimbi. (n.1 fam.) Utilizzo acqua fisiologica.(n.1 fam.) Utilizzo pomata “ArnicaGel” (n.1 fam.). Utilizzo creme solari o anti-zanzare.(n.1 fam.)</p>	<p>Non autorizzato dalla ASL.</p>	
<p>12. LOCALI E STRUTTURA</p> <p>Sala Gialla : abbassamento soffitto per contenere la dispersione di calore. (n.1 fam.)</p>	<p>Effettuato gennaio 2009.</p>	
<p>13. GIARDINO</p> <p>I giochi (triciclo, scivoli) sono troppo vecchi e a volte sporchi.(n.1 fam.)</p> <p>Inaccettabile la possibilità di vedere/contattare i bambini dal lato “Gussi”. (n.1 fam.)</p> <p>Manca rete vicino al cancello. (n 1 fam.)</p> <p>Presenza eccessiva zanzare.(n.1 fam.)</p> <p>Rampa di accesso al giardino e porta blindata : pericolosa (n.1 fam.)</p> <p>Più pulizia del verde (n.1 fam.)</p> <p>Più protezione nei lati fronte parco per evitare che siano buttati oggetti all’interno del giardino. (n.1 fam.)</p>	<p>E’ in programma una verifica ed una valutazione.</p> <p>Le Educatrici vigilano costantemente.</p> <p>Provveduto</p> <p>Effettuato più volte il trattamento.</p> <p>Richiesto ad educatrici maggior attenzione. La rampa è comunque a norma.</p> <p>Come da contratto (n.6 v.anno)</p> <p>Esiste una rete divisoria. Il personale ausiliario ogni mattina effettua un giro di ricognizione x il giardino.</p>	
<p>14. IGIENE E PULIZIA</p> <p>Utilizzare soprascarpe.(n.1 fam.)</p>	<p>Non previsto da ASL. E’ in corso verifica.</p>	
<p>15. INFORMAZIONI AI GENITORI</p> <p>Mancanza di info precise personali giornaliera.(n.1 fam.)</p>	<p>Vedi punto 4.</p>	

<p>16. RELAZIONE TRA GENITORI</p> <p>Pochi incontri per approfondire conoscenza tra genitori. (n.1 fam.)</p>	<p>Le proposte sono tante e varie. Non sempre c'è partecipazione</p>	
---	--	--

Vimercate, 17 dicembre 2009

Prot.n. 52256

Sigg.ri Genitori
dei bambini frequentanti
l'Asilo Nido "Girotondo"

Gentili Genitori,

lo scorso mese di giugno abbiamo chiesto il Vostro aiuto per la compilazione di un questionario inerente il funzionamento dell'Asilo Nido con lo scopo di apportare, laddove possibile, cambiamenti o migliorie utili a rispondere in modo più adeguato alle Vostre necessità.

Su 67 questionari consegnati ne sono stati restituiti 38, pari al 56,72% .

Complessivamente il giudizio generale sul Nido è molto positivo. In particolare è stata sottolineata l'alta professionalità delle Educatrici e la validità delle attività proposte.

Quanto agli aspetti da migliorare, vogliamo informarVi che tutte le Vostre segnalazioni sono state già analizzate e per alcune richieste sono già stati presi provvedimenti :

- **ISCRIZIONI:** è stato osservato che **"alcune informazioni non sono chiare per tutti"**: all'atto dell'iscrizione vengono fornite le informazioni essenziali. Successivamente, le "nuove famiglie" sono convocate ad una prima riunione di "sala"(giugno/luglio) durante la quale sono distribuiti i seguenti materiali :
 - Regolamento Comunale del servizio
 - il fascicolo "Il Servizio Asilo Nido"
 - la "Programmazione Educativa", che contengono tutte le informazioni necessarie.Inoltre pochi giorni prima dell'inserimento le famiglie effettuano un colloquio individuale con la coordinatrice e l'educatrice di riferimento durante il quale sono ulteriormente approfonditi gli argomenti "pratici" (pasto, nanna, materiali occorrenti ...).
- **"Il calendario scolastico apertura/chiusure è stato consegnato in ritardo"**: si tratta di questioni organizzative interne la struttura : eccezionalmente quest'anno è stato distribuito tra la metà di giugno e la metà di luglio.
- **ORARI : alcune famiglie hanno chiesto l'introduzione del part-time** : la richiesta sarà valutata e approfondita. Si segnala comunque come i servizi di nido presenti sul territorio (due dei quali gestiti dall'Amministrazione Comunale) prevedano la possibilità di orario part-time.
- **PERSONALE – COORDINAMENTO** : è stato rilevato che **"in alcuni orari il personale non è sufficiente in classe"** : in relazione a ciò si fa presente che gli standard regionali sono pienamente soddisfatti;
- **"Si richiede bacheca informazioni/cartello esposto con scritto se i bimbi hanno mangiato..."** : le informazioni personali (quanto un bimbo ha mangiato, ha dormito...) avvengono direttamente con l'Educatrice, mediante scambio verbale, all'atto del ritiro del bimbo/a. Qualora un genitore volesse avere informazioni più dettagliate sul suo bambino/a può richiedere, in qualsiasi momento dell'anno, un colloquio alle educatrici. Inoltre, ogni "Sala" ha affisso all'esterno della porta d'ingresso una lavagnetta, sulla quale giornalmente le Educatrici annotano l'attività svolta ed i gruppi dei bimbi che vi hanno partecipato; **chiediamo pertanto ai Genitori di prestare sempre attenzione a quanto riportato in bacheca. Ricordiamo ai Genitori di controllare quotidianamente la "casella" del proprio bimbo/a in quanto in essa potrebbero essere riposti avvisi o informazioni importanti;**
- **INSERIMENTO:** osservazione **"periodo troppo esteso nel tempo"** : riteniamo che con bimbi così piccoli l'inserimento di 2 settimane sia opportuno. Naturalmente su ogni singolo caso si procede ad una valutazione più precisa. Inoltre la presenza del genitore è richiesta solo nei primi giorni della prima settimana di inserimento. Successivamente può subentrare un sostituto.

- **ALIMENTAZIONE** : richiesta di **“introdurre cibi più adatti alla stagione” e “menù affisso”** : il menù è stato rivisto lo scorso mese di agosto '09 ed ha ottenuto il parere favorevole della ASL. E' in vigore da settembre '09 e copia dello stesso è stata regolarmente trasmessa a tutte le famiglie con lettera del 10 settembre '09, prot.n.37694. Inoltre la copia del menù, è affisso nella “bacheca “ nella “Sala accettazione” ed una copia è esposta in ogni singola Sala.
- **NIDO ESTIVO** : **“troppo caro”** : il nido estivo è un servizio aggiuntivo rispetto al calendario di funzionamento; i costi sono in relazione al numero degli iscritti e cioè al numero delle famiglie che lo utilizzano;
- **“forse anche per colpa del brutto tempo sono state organizzate poche attività”** : alle famiglie interessate è stato distribuito il programma delle attività del nido estivo che sono state pienamente svolte;
- **IGIENE E PULIZIA DEL BAMBINO** : **“possibilità di utilizzare creme apposite”, “utilizzo acqua fisiologica”, “utilizzo pomata ArnicaGel”, “utilizzo creme solari o anti zanzare”** : si ricorda che, come da indicazioni ASL, non è possibile somministrare al nido alcun tipo di farmaco (ad esclusione dei farmaci salvavita), compresi prodotti come creme per dermatiti, collirio ...
- **LOCALI E STRUTTURA** : **“Sala Gialla” : abbassamento soffitto per contenere la dispersione di calore** : l'intervento è stato effettuato a gennaio 2009.
GIARDINO : **“I giochi sono troppo vecchi e a volte sporchi”** : è in programma una verifica ed una valutazione per il loro rinnovo;
“Inaccettabile la possibilità di vedere/contattare i bambini dal lato del parco “Gussi” : le Educatrici vigilano costantemente sulla sicurezza dei bimbi;
“Manca rete vicino al cancello” : si è provveduto la scorsa estate all'installazione della rete;
“Presenza eccessiva di zanzare” : sono stati effettuati interventi, a cadenza settimanale, con prodotti adeguati, posti nei tombini del giardino del nido;
“ rampa di accesso al giardino e porta blindata pericolosa”: è stato richiesto alle educatrici di avere ancora una attenzione maggiore verso i bimbi. E' stato interpellato il tecnico della sicurezza e la rampa risulta “a norma”;
“più protezione nei lati fronte parco per evitare che siano buttati oggetti all'interno del giardino” : tra il parco ed il giardino del nido esiste una rete divisoria. Inoltre il personale ausiliario tutte le mattine effettua , attraverso il giardino, un giro di ricognizione.
- **IGIENE E PULIZIA** : **“utilizzo di soprascarpe”** : è stata posta la domanda all'ASL competente. La risposta è stata che l'utilizzo delle soprascarpe è richiesto solo nei reparti di terapia intensiva neonatale come riportato sul fascicolo ufficiale delle Regione Lombardia.
- **RELAZIONE TRA GENITORI**: **“ pochi incontri per approfondire la conoscenza tra genitori “** per lo scorso anno scolastico, oltre alle consuete riunioni di “Sala” (2 all'anno), alla festa di Natale e fine anno, alle “pizzate “ con le mamme, sono stati proposti :
 - incontri rivolti ai genitori con la psicologa, Dr.ssa Rei e la neuropsicomotricista Dr.ssa Mariani;
 - ad inizio d'anno (settembre) un momento di ritrovo e di benvenuto per tutte le famiglie del nido;
 - un incontro sulle “emergenze in età pediatrica” a cura dei istruttori/soccorritori della CROCE BIANCA MILANO – sez.di Merate;
 - una merenda con la Mamma, in occasione della festa della mamma;
 - per i genitori dei bimbi grandi, un laboratorio di “pittura integrale” con i loro bimbi.

Purtroppo non sempre c'è stata grande partecipazione. Vi invitiamo, dunque a “toccare con mano”, più da vicino, la vita del Nido: la Vostra partecipazione ci confermerà che apprezzate queste iniziative.

Naturalmente, non mancheremo di tenerVi informati sullo stato dei lavori e sui provvedimenti futuri che verranno adottati per migliorare il servizio.

RingraziandoVi nuovamente per la collaborazione, inviamo i nostri più cordiali saluti.

L'ASSESSORE ALLE
POLITICHE SOCIALI
Carla Riva

IL RESPONSABILE SETTORE
EDUCAZIONE E FORMAZIONE
Laura Barzaghi

p.IL PERSONALE
LA COORDINATRICE
Matilde Paleari

