

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA'

## UN ANNO DI NIDI 2009-2010

**A cura di**  
**Corrado Crepaldi Dirigente Settore Istruzione-Informativo**  
**Rosalba Agnese Responsabile Direzione Asili Nido Comunali**

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

## 1 AGIRE LA QUALITÀ

---

La Ditta KTP – che dal settembre 2005 ci ha seguito nel percorso volto all'ottenimento della certificazione secondo norma UNI EN ISO 9001:2000- ha eseguito nella primavera 2010 le visite ispettive interne.

Il 4 giugno 2010 SGS ha effettuato la visita ispettiva per le verifiche di rinnovo del sistema qualità che è stato rinnovato sino al giugno 2012..

## 2 ATTIVITÀ SVOLTE

---

- Presso il Nido Serena sezione Grandi da novembre 2009 a maggio 2010 è stata accolta una studentessa universitaria che ha svolto il tirocinio previsto dal suo percorso di studi.
- Presso il Nido Tabona sezione Grandi da novembre 2009 a marzo 2010 è stata accolta una tirocinante con mansioni di assistente nell'ambito di un progetto di inserimento lavorativo protetto formulato dal CISS.
- SONO STATI AFFIDATI I LAVORI PER LO SMANTELLAMENTO DEL TETTO IN ETERNIT DEL NIDO TABONA. L'INTERVENTO SI SVOLGERÀ DURANTE LA CHIUSURA ESTIVA DEL NIDO.
- E' continuato presso i due nidi il servizio di prestito libri ai bambini e famiglie gestito dalle Educatrici. I libri sono stati forniti libri dal Sistema Bibliotecario Intercomprensoriale.
- Si è svolta la terza edizione de "Il Nido del teatro" organizzato dalla Compagnia teatrale "Nonsoloteatro". Come lo scorso anno scolastico i due spettacoli sono stati proposti al teatro sociale di Pinerolo, due repliche la domenica mattina aperte alla città, dando una dignità ed una visibilità particolare al teatro per i piccolissimi. Il tutto esaurito ha confermato la riuscita dell'iniziativa.
- Presso il Nido Tabona è stato attivato il Laboratorio di Musica in culla curato dall'Associazione Solmiresol aperto ai non iscritti al Nido.

## RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

### 3 ISCRIZIONI -RAPPORTO MEDIO EDUCATORE/BAMBINO - DIMISSIONI

#### asilo nido tabona

	iscritti	media presenze bambini	media assenze bambini	media presenze educatori	rapporto medio educatore/bambino
set-09	68	51	17	11	1 a 5
ott-09	68	54	14	12	1 a 5
nov-09	68	49	19	11	1 a 4
dic-09	68	44	24	11	1 a 4
gen-10	67	54	13	11	1 a 5
feb-10	65	48	17	11	1 a 4
mar-10	66	49	17	10	1 a 5
apr-10	66	47	19	12	1 a 4
mag-10	64	54	10	9	1 a 6
giu-10	62	47	15	10	1 a 5
lug-10	60	39	21	9	1 a 4
media annuale	66	49	17	11	1 a 4

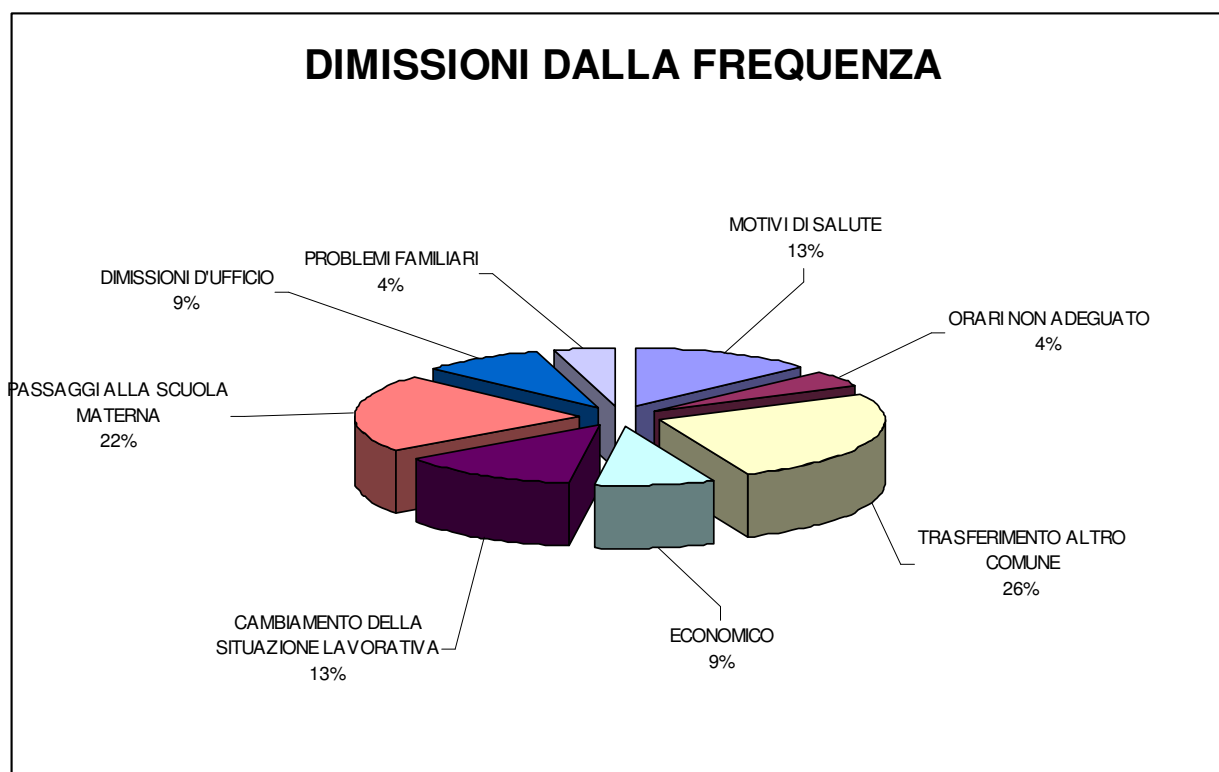
#### asilo nido serena

	iscritti	media presenze bambini	media assenze bambini	media presenze educatori	rapporto medio educatore/bambino
set-09	68	48	20	12	1 a 4
ott-09	68	49	19	11	1 a 4
nov-09	64	46	18	11	1 a 4
dic-09	63	45	18	10	1 a 4
gen-10	63	52	11	11	1 a 5
feb-10	63	45	18	11	1 a 4
mar-10	64	45	19	10	1 a 4
apr-10	64	54	10	12	1 a 4
mag-10	63	49	14	10	1 a 5
giu-10	62	45	17	7	1 a 6
lug-10	54	34	20	7	1 a 5
media annuale	63	46	17	10	1 a 5

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

Nel corso del presente anno scolastico sono stati dimessi 23 bambini dalla frequenza al Nido Serena e Nido Tabona.

Dimissioni dalla frequenza grafici e motivazioni percentuali



La crisi economica continua ad incidere sulla frequenza al Nido infatti il motivo principale di dimissione dal Nido è dato dai trasferimenti ad altro comune o nazione 26%: molte famiglie “straniere” sono tornata al Paese d’origine. A questo è da aggiungere il cambiamento della situazione lavorativa – 13% - che è da leggersi come perdita del lavoro da parte di uno dei due genitori.

Infine sono pervenute n.13 richieste di sostegno economico da parte di famiglie dove è presente un genitore disoccupato o in cassa integrazione guadagni ordinaria o straordinaria o in mobilità.

---

## 4 UTILIZZO E GESTIONE DEI PIANI DI LAVORO E DEI QUADERNI DEI BAMBINI

---

I piani di lavoro sono stati correttamente stilati e gestiti.

La compilazione dei piani di lavoro risulta curata. Risulta però estremamente dispendioso il metodo di compilazione puntuale e sistematica degli stessi e si sta valutando di introdurre una griglia osservativi e valutativa di più semplice ed immediata compilazione.

# **RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO**

---

## **5 EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE**

---

Premesso che negli ultimi anni è andato diminuendo il numero di famiglie che prendono parte attiva ai momenti collegiali e di partecipazione alla vita della scuola in genere, problema che emerge nel nido sia negli incontri di sezione che nella partecipazione alle commissioni di gestione, il numero di famiglie che partecipano alle riunioni si attesta su una partecipazione media che tocca un buon numero di presenze nella festa di fine anno .

Al fine di favorire la partecipazione sono state individuate nuove modalità e strategie comunicative, individuando orari maggiormente favorevoli e spazi in cui le famiglie hanno potuto presenziare con i propri figli.

Del resto anche dai questionari di cui al paragrafo seguente emerge che il momento ritenuto più importante dalle famiglie per la comunicazione è il momento dell'ingresso e del ricongiungimento.

---

## **6 I QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

---

Nel presente anno scolastico il questionario di soddisfazione dell'utenza è stato distribuito nel mese di maggio 2010 .

Le risposte sono state analizzate dal gruppo di lavoro composto dalle due referenti per la qualità dei nidi Tabona e Serena e dalla Coordinatrice.

I dati sono stati esposti nella bacheca dei due nidi.

---

## **7 I QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PERSONALE INTERNO**

---

L'analisi dei questionari è stata condotta dal gruppo qualità.

Abbiamo predisposto un documento con i dati quantificati ed evidenziando quelle che al noi parevano gli aspetti più evidentemente problematici e lo abbiamo distribuito a tutto il personale. In un apposito incontro abbiamo rivisto le osservazioni emerse e le priorità che si ritiene di evidenziare per il miglioramento in futuro del clima aziendale.

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

---

## 8 LA CUCINA: LA QUALITA' DEL CIBO, I CONTROLLI, LE VISITE ISPETTIVE

---

La gestione delle cucine è sicuramente uno dei processi più delicati del sistema nido. Per ciò l'A.Cle si è dotata di più strumenti di controllo affidandoli al Laboratorio Bioleader e Sicurezza Lavoro della Camera di Commercio, a cui si devono aggiungere quelli effettuati dall'ASL 10.

Inoltre al fine di monitorare con maggiore precisione e puntualità l'erogazione del servizio da settembre 2010 verrà utilizzata una check list di controllo della cucina da parte della Direzione Nidi.

La continuità gestionale con la Ditta Eutourist – e la continuità degli operatori della cucina sia del Nido Tabona che del Nido Serena -permette di offrire un buon servizio mensa.

Il menù risulta gradito ai bambini ed i rapporti con la ditta Eutourist sono buoni e rispettano il capitolato.

.

---

## 9 LE NON CONFORMITÀ/LE SEGNALAZIONI/I RECLAMI

---

### 9.1 I reclami e segnalazioni

Sono pervenute al servizio n.6 segnalazioni: 5 da parte degli educatori ed una da parte di una famiglia.

E' giunta a fine anno scolastico una lettera di ringraziamento da parte di una famiglia del Nido Serena sezione medi.

### 9.2 Le non conformità interne

E' stata rilevata una non conformità.

Attività/Processi	Nido Tabona	Nido Serena
Ditta Eutourist Grammatore non corrette e frutta non conforme	x	

---

## 10 EDIFICI, ARREDI E MATERIALI

---

Le strutture sono adeguate agli standard di sicurezza previsti.

Sono state effettuate le prove di evacuazione nei nidi Tabona e Serena nel luglio 2010 con esito positivo.

Sono stati effettuati gli interventi di manutenzione previsti (estintori, ascensori,...).

Le frequenti ed abbondanti piogge del giugno 2010 hanno fatto precipitare le condizioni del tetto provocando danni ai saloni accoglienza e salone medi del nido Tabona.

Gli interventi di rifacimento del tetto di un nido ed a seguire l'altro oltre all'eliminazione definitiva dell'amianto delle tegole permetterà una totale coibentazione e quindi eliminazione definitiva delle infiltrazioni che tanto danno stanno causando alle due strutture.

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

---

## 11 LA FORMAZIONE PERMANENTE

---

Nonostante le strettezze di bilancio si ritiene fondamentale la formazione del personale .  
Nel presente anno scolastico sono state attivate le sottoelencate attività formative:

Anno scolastico 2009-2010

Personale coinvolto	Corso/Finalità	Periodo/Durata
Educatori	Il Nido del Teatro	Febbraio 2010
Educatori	Musica in culla	Ottobre 2009/aprile 2010
Educatori	Nati per leggere	Ottobre 2009/febbraio 2010
Educatori	A scuola nel mondo	Novembre 2009/Marzo 2010
Educatori	Corso su alcool e droghe a cura del Medico del Lavoro	Ottobre 2009
Tutto il Personale	Sicurezza sul luogo di lavoro	aprile 2010

La valutazione dell'efficacia dei corsi effettuati ha dato risultati positivi.

---

## 12 PRODOTTI

---

Abbiamo prodotto:

1. Incontri con le famiglie
2. Quaderni di osservazione per tutti i bambini
3. Prestito libri

---

## 13 CRITICITÀ

---

Le maggiori criticità a tutt'oggi sussistono:

1. Nelle relazioni operative con i servizi esterni (UTC-Ufficio acquisti);
2. Articolazioni del rapporto di lavoro part-time pressoché "congelate" o difficili da gestire nell'ambito del servizio educativo – penso in particolare ai tre part-time verticali stagionali – che oggettivamente contraddicono i principi di continuità educativa e relazionale lasciando nei mesi di giugno e luglio le sezioni in mano a personale nuovo;

## RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

3. Scarseggiano progressivamente le risorse per la formazione, l'acquisto del materiale didattico e di consumo.

---

### 14 PIANO DI MIGLIORAMENTO

---

Gli obiettivi del precedente piano di miglioramento sono stati raggiunti. In particolare

<b>Obiettivi Qualità e Azioni da intraprendere</b>	<b>Responsabilità</b>	<b>Modalità Operative Indicatori e Sistema di Verifica</b>	<b>Tempistiche di Attuazione</b>	<b>Esito</b>
1. Verifiche ispettive affidate ad auditor esterno	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi	Affidamento incarico a Ditta specializzata	MAGGIO 2010	positivo
2. Apertura estiva del Nido	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Allungamento del servizio nel mese di luglio 2010	Entro luglio 2010	positivo
3. Rimozione amianto e rifacimento tetto nido Tabona	Lavori Pubblici	Affidamento incarico a Ditta specializzata	Settembre 2010	In corso
4. Teatro per i piccolissimi	Coordinatrice	Due rappresentazioni teatrali presso il Teatro sociale	FEBBRAIO 2010	POSITIVO

OBIETTIVI ANNO SCOLASTICO 2010-2011

<b>Obiettivi Qualità e Azioni da intraprendere</b>	<b>Responsabilità</b>	<b>Modalità Operative Indicatori e Sistema di Verifica</b>	<b>Tempistiche di Attuazione</b>	<b>Esito</b>
Verifiche ispettive affidate ad auditor esterno	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Affidamento incarico a Ditta specializzata	MAGGIO 2011	
Apertura estiva del Nido	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Allungamento del servizio nel mese di luglio 2010	Entro luglio 2011	
Formazione informatica	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Corso di 30 ore	Ottobre 2010 /APRILE 2011	
Controllo servizi in outsourcing	Dirigente Settore Istruzione Dott.Corrado Crepaldi Responsabile Direzione Asili Nido Rosalba Agnese	Check list mensili	Settembre 2010/Luglio 2011	



# **RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO**

## **ALLEGATI**

- Relazione sull'analisi dei questionari soddisfazione utenti
- La relazione sul questionario di soddisfazione interna

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

## ANALISI QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2009-2010

distribuiti

restituiti

avete scelto di portare il bambino perché

non avevamo alternative

ritenuto il nido più adeguato rispetto a baby sitter e familiari

esperienza positiva con un altro figlio

parlato bene del servizio amici e conoscenti

altro

Per dare un po' di tempo libero a noi e ai nonni

avevate informazioni sul funzionamento

Ufficio segreteria nidi

Educatrici

amici e parenti

Nessuna informazione

A DISTANZA DI TEMPO RITENETE CHE LE INFORMAZIONI RICEVUTE FOSSERO SOSTANZIALMENTE VERITIERE CHIARE ED ESAURIENTI

SI

NO

NON RISPONDE

QUANDO VI SIETE PRESENTATI AL SERVIZIO AVETE RICEVUTO INFORMAZIONI SODDIFACENTI SUL SUO FUNZIONAMENTO

COORDINATRICE

SEGRETARIA

EDUCATRICI

NESSUNA INFORMAZIONE

Credete che il personale abbia un livello di comunicazione e scambio con i genitori

buono

sufficiente

insufficiente

non risponde

Avete trovato rispondenza tra le informazioni ricevute e l'esperienza concreta che state vivendo con vostro figlio al nido

si

no

Non risponde

in generale vi sembra che il nido risponda alle vostre esigenze

si

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

no

in parte

non risponde

Poco dialogo con le educatrici: tempo limitato tante cose da dirci

Il nido vi sembra sia per il bambino

molto accogliente

abbastanza accogliente

poco accogliente

vi sembra che l'ambiente sia per l'adulto che accompagna il bambino

molto accogliente

abbastanza accogliente

poco accogliente

per niente accogliente

Siete soddisfatti delle condizioni igieniche dei locali ?

si

no

abbastanza

Ritenete che gli arredi siano adeguati

si

no

abbastanza

L'ambiente (spazi, arredi e giochi) complessivamente vi sembra

molto organizzato

abbastanza organizzato

poco organizzato

Per il benessere del bambino è molto importante l'ambiente, il calore umano, l'accoglienza. Ritenete che il nido da questo punto di vista sia soddisfatto ?

molto

abbastanza

poco

per niente

non risponde

Il rapporto affettivo e di cura che le educatrici hanno con il vostro bambino risponde alle vostre aspettative ?

si

no

in parte

Ritenete che, pur nella dimensione di gruppo, il vostro bambino riceva sufficienti attenzioni e stimoli da parte delle educatrici ?

SI

NO

IN parte

non risponde

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

Ritenete di essere sufficientemente informati su cosa mangia il bambino al nido?

si

no

abbastanza

Pensare che il menù sia

idoneo e vario?

abbastanza

poco

Mancano i prosciutti / Carne troppo dura/

Soddisfazio per alimenti proposti che a casa normalmente non vengono utilizzati: legumi, cous cous e polenta

Avete notato dei cambiamenti da quando il bambino viene al nido

più esigente nei vostri confronti

più nervoso

più tranquillo

più autonomo

non è cambiato

Le educatrici spiegano fglì obiettivi delle attività rivolte ai bambini

sempre

qualche volta

no solo se richiesto

no

non risposta

Avete la sensazione che le attività proposte ai bambini siano ben curate ?

si molto

si abbastanza

no

non saprei

Esistono occasioni per parlare con gli educatori della vita al nido

durante i momenti dell'ingresso e dell'uscita

durante i colloqui

durante gli incontri di sezione

mai

Rispetto a quello che vi aspettavate dal nido in questo momento potete dire di essere

molto soddisfatti

in parte soddisfatti

poco soddisfatti

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

---

1 SETTORE ISTRUZIONE

2 SERVIZIO ASILI NIDO  
CODICE SERVIZIO 06.01

---

## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE INTERNA Anno scolastico 2009-2010

La ricerca è stata condotta tramite questionario anonimo distribuito a tutte le lavoratrici dei nidi comunali. Il testo è stato elaborato partendo da un precedente questionario di soddisfazione interna già sperimentato all'interno degli asili nido dall'elaborazione del quale erano emersi limiti e criticità legate alla mancanza di graduazione delle risposte e dall'assenza di uno spazio per le proposte ed i suggerimenti di cambiamento. Il questionario è stato distribuito nel mese di aprile 2010.

	Questionari Distribuiti	Questionari restituiti
Serena	19	14
Tabona	14	14
	33	28
		85%

Il lavoro è stato condotto da Rosalba Agnese, Renata Passet e Maria Pia Passet-Gros e verrà presentato nel corso della riunione collegiale del 27 maggio 2010.

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

## SEI SODDIFATTO DEL TUO LAVORO

	1	2	3	4	5	6
serena		1		2	8	3
tabona				6	6	1
		1		8	14	4

**MEDIA DI SODDISFAZIONE NEI DUE SERVIZI = 4,5**

### Fattori di soddisfazione

1. rapporto con i bambini gratificante
2. emotivamente ricco e tutt'altro che monotono
3. Lavoro creativo con libertà d'azione ed espressione
4. turni e flessibilità
5. 4,5orario buono e comodo
6. contatti umani diversi
7. possibilità di mettersi in gioco
8. calendario scolastico
9. relazioni con le famiglie
10. ambiente sereno
11. lavoro vario e non ripetitivo
12. possibilità di gratificazione nella collaborazione con le colleghe per la realizzazione di un progetto comune
13. vicinanza a casa
14. esperienze sempre nuove che arricchiscono
15. autonomia
16. arricchimento personale
17. velocità nel trascorrere del tempo lavorativo
18. fare bene il proprio dovere
19. il pasto gratuito

### Fattori di insoddisfazione

1. grossa responsabilità verso i bambini – civile e penale -.
2. poca condivisione dei metodi di lavoro tra sezioni e nidi
3. fatica fisica e mentale
5. poco coordinamento dal punto di vista educativo
6. poca collaborazione e intesa tra colleghi
7. difficoltà di comprensione con le famiglie
8. rapporto numerico elevato in caso di assenza di personale
9. orario lungo
10. stress , stanchezza fisica e malattie professionali
12. carenza di materiali e di risorse
13. negatività tipiche di un ambiente di lavoro esclusivamente al femminile
14. ambiente poco sereno
15. lontananza dal luogo di residenza
16. mancanza di supervisione
17. corsi di formazione non sempre soddisfacenti per tempi e modalità

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

18. solitudine
19. noia
20. ansia per la paura di incidenti
21. mancanza di sostituzioni
22. perenne timore di una non continuità di questi servizi
23. poca comunicazione
24. incomprensioni con qualche collega
25. poco tempo e molte cose che si potrebbero fare
26. svalutazione da parte dei superiori
27. orari non certi e spesso modificati
28. turni
29. monte ore poco chiaro
30. programmazione standard
31. compilazione dei quaderni del bambino

## L'EQUIPE DI LAVORO

Sei soddisfatto della tua equipe di lavoro?						
	1	2	3	4	5	6
Serena		1	1	5	2	4
Tabona		1	1	2	5	6
		2	2	7	7	10

**MEDIA DI SODDISFAZIONE NEI DUE SERVIZI = 5**

## II RAPPORTO CON I COLLEGHI

E' questa un'area che presenta difficoltà maggiori che si evidenziano nella descrizione delle negatività (scarsa collaborazione tra sezioni, pettegolezzi, critiche, giudizi, metodi differenti)

Sei soddisfatto del rapporto con gli altri colleghi?						
	1	2	3	4	5	6
Serena			1	3	8	2
Tabona				1	8	4
			1	4	16	6

**MEDIA DI SODDISFAZIONE NEI DUE SERVIZI = 5**

## L'APPARTENENZA ALL'ENTE

Il dato rivela un senso medio di appartenenza all'ente.

Quanto ti senti appartenente all'Ente ?						
	1	2	3	4	5	6
Serena	1		4	1	3	4
Tabona		3	3	4	4	
	1	3	7	5	7	4

## SODDISFAZIONE E BENESSERE

La soddisfazione derivante dall'ambiente di lavoro è piuttosto elevata, sebbene 3 lavoratori si dichiarano piuttosto insoddisfatti.

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

## Le proposte migliorative sono le seguenti

1. Cura generale di spazi e laboratori (pulizia e tinteggiatura dei locali, giardini)
2. Manutenzione ordinaria
3. Rinnovo arredi ed attrezzature
4. Riunioni ed incontri collegiali per rinnovare e dare nuovi stimoli
5. Maggiore collaborazione tra sezioni (per supplenze e piccoli progetti)
6. Personale più motivato e più giovane
7. Presenza di un supervisore per gli aspetti educativi e relazionali
8. Sottogruppi e suddividersi le cose da fare
9. Creare gruppi di lavoro per carattere e metodi
10. Percorsi formativi che prevedano la realizzazione di progetti supportati dai formatori
11. liberare l'accesso alla lavanderia del nido Serena attraverso le scale

## SEI SODDISFATTO DEL TUO AMBIENTE DI LAVORO ?

Sei soddisfatto del tuo ambiente di lavoro ?						
	1	2	3	4	5	6
Serena		1	1	5	3	4
Tabona			1	8	3	2
		1	2	13	6	6

## STAI BENE AL LAVORO ?

Stai bene al lavoro ?						
	1	2	3	4	5	6
Serena		1	2	4	5	2
Tabona				8	5	1
		1	2	12	10	13

## LO STRESS

Sei stressato ?						
	1	2	3	4	5	6
Serena		2	4	5	1	1
Tabona			3	5	4	2
		2	7	10	5	3

Un nutrito gruppo di lavoratrici si sente stressata. I fattori di maggior stress risultano essere:

1. Incomprensioni e conflittualità tra colleghe.
2. Nervosismo delle colleghe.
3. Pettegolezzi.
4. Carichi di lavoro eccessivi per carenza di personale..
5. Ansia che i bambini si facciano male. Incidenti e cadute dei bambini
6. L'inserimento dei bambini. Troppi inserimenti alla volta
7. L'accoglienza nel salone comune
8. Burocrazia legata alla qualità
9. Gli internidi
10. I quaderni del bambino
11. La formazione al sabato ed alla domenica
12. Fare più di sette ore di lavoro nei mesi estivi
13. Lavorare nei mesi estivi
14. Il turno del pomeriggio
15. Tempi lunghi per manutenzione ed acquisti di materiale
16. pratiche in sospenso a causa di altri uffici
17. Problemi con i genitori . Sfiducia ed incomprensione da parte delle famiglie. Famiglie troppo esigenti
18. Fatica fisica



# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

19. Confusione, urla e pianti dei bambini
20. La frenesia

## Cosa viene proposto per diminuire lo stress ?

1. Più occasioni di dialogo con i genitori.
2. Maggior collaborazione tra le sezioni in caso di assenza di personale. più udibili
3. Definire ad inizio anno le date della formazioni
4. Definizione all'atto dell'iscrizione delle date di inserimento e non inserire più di quattro bambini a settimana
5. Semplificare al meglio tutte le procedure
6. Attuare le diverse proposte che i gruppi di lavoro propongono
7. Sostituire il personale assente
8. Omogeneità dei gruppi di lavoro
9. Meno chiacchiericci
10. Una comunicazione più efficace nella gestione quotidiana del rapporto numerico
11. Corsi di ginnastica a prezzi agevolati. Corsi di ginnastica correttiva. Cure termali . Convenzioni con centri benessere
12. Periodi in cui non lavorare a contatto con i bambini
13. Un miracolo
14. Andare presto in pensione
15. Ripristino dei certificati medici

## LA SICUREZZA NEL LUOGO DI LAVORO

Sei soddisfatto della sicurezza ?						
	1	2	3	4	5	6
Serena				6	5	1
Tabona		1		9	3	
		1		15	8	1

**La soddisfazione delle lavoratrici è sulla sicurezza sul posto di lavoro è alta, per aumentarlapropongono:**

1. Rinnovare materiali logori: tapparelle più leggere
2. Più corsi di formazione
3. Alzare di dieci centimetri le aperture a spinta delle uscite di sicurezza
4. Manutenzioni più rapida ed efficiente
5. Più attenzione e scrupolo da parte di tutti
6. Scarpe più adatte
7. Telecamera per controllare i movimenti esterni del nido
8. Reinserimento dei certificati di salute

## SEI SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO ?

L'organizzazione del lavoro						
	1	2	3	4	5	6
Serena			1	9	3	
Tabona			4	10		
			5	19	3	

Nessuna lavoratrice è insoddisfatta o poco soddisfatta ampia l'area di coloro che danno 4 punti all'organizzazione.

**GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO SONO NOTI AL 96% DELLE LAVORATRICI ed alta è la condivisione degli stessi.**

Conosci gli obiettivi ?		
	Si	no
Serena	14	
Tabona	13	1

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

27 1

Condividi gli obiettivi del servizio ?						
	1	2	3	4	5	6
Serena				3	4	6
Tabona			1	3	8	1
			1	6	12	7

## LA SODDISFAZIONE RISPETTO AL PASTO IN ASILO NIDO

Soddisfatto del cibo ?						
	1	2	3	4	5	6
Serena	2	2	3	3	2	
Tabona				5	9	
	2	2	3	8	11	

**Da queste risposte emerge una insoddisfazione rispetto alla qualità del cibo presso il Nido Serena**

Pulizia ?						
	1	2	3	4	5	6
Serena		1	2	1	4	6
Tabona	2		1	2	10	
	2	1	3	3	14	6

**Medio alta la soddisfazione per le pulizie al Nido Tabona dove il servizio è dato in appalto**

## IL RAPPORTO CON I SUPERIORI

risulta complessivamente soddisfacente e si articola come segue

Rapporto con superiori						
	1	2	3	4	5	6
Serena		1		4	4	5
Tabona		2	5	3	4	
		3	5	7	8	5

## I SUPERIORI SONO CORTESI ?

Superiori cortesi ?						
	1	2	3	4	5	6
Serena	1			3	5	5
Tabona			5	6	3	
	1		5	9	8	5

## L'ASCOLTO DEI SUPERIORI quando di fanno proposte

Ascolto dei superiori ?						
	1	2	3	4	5	6
Serena			1	3	4	5
Tabona		2	6	3	2	1
		2	7	6	6	6

## LA FIDUCIA NELLE COLLEGHE

Fiducia nelle colleghe ?						
--------------------------	--	--	--	--	--	--

# RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO

	1	2	3	4	5	6
Serena		1	2	6	3	2
Tabona			1	4	7	2
		1	3	10	10	4

## LA FIDUCIA NEI SUPERIORI

Fiducia nei superiori ?

	1	2	3	4	5	6
Serena	1		2	3	3	5
Tabona		2	4	4	3	1
	1	2	6	7	6	6

## TI SENTI ARRICCHITO DAI MOMENTI DI FORMAZIONE ?

Arricchimento ?

	1	2	3	4	5	6
Serena	1			7	4	1
Tabona			1	4	7	2
	1		1	11	11	3

## SU QUALI ARGOMENTI DESIDERI APPROFONDIRE LA TUA FORMAZIONE

Musica-canto	4
Informatica (applicativi per video e foto gestione della documentazione)	10
Manualità ,creatività e manipolazione	7
Fotografia	4
Lettura (nati per leggere)	2
Handicap	2
Teatro	1
Disegno del bambino	4
Psicomotricità	2
Pronto soccorso	2
Comunicazione interpersonale	3
Pedagogia	2
Psicologia dell'età evolutiva	1
Osservazione del bambino	1
Ginnastica per adulti	1
Supervisione	4
Lingua inglese	1
Aggiornamento legislativo	1

# **RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' - PIANO DI MIGLIORAMENTO**