



C.H.V. Cooperativa Sociale di
Solidarietà a r.l. Onlus

CENTRO DIURNO DISABILI DODIESIS

ANNO 2013 RELAZIONE ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Premessa. Come concordato anni fa con l'équipe ASL di vigilanza, l'analisi della cosiddetta customer satisfaction viene dedicata quest'anno alla situazione del gruppo operativo del C.D.D.. Da tempo si ragiona all'interno del servizio e della cooperativa delle complessità e delle fatiche del lavoro quotidiano all'interno del Centro, acuito anche dalla crescente anzianità lavorativa di una parte consistente del gruppo.

Per rendere più facile e immediata la comprensione, nelle pagine che seguono vengono riportati i grafici riassuntivi; come si può vedere le aree di esplorazione dei vissuti e delle opinioni degli operatori del C.D.D. sono concentrate sulla soddisfazione connessa ai rapporti con la cooperativa (grafici 1-6), all'organizzazione del servizio (grafici 7- 12) e , infine a quella relativa ai sistemi di relazione interni all'operatività quotidiana (grafici 13-15).

Un ambito estremamente critico risulta quello relativo ai rapporti con C.H.V.: sono dati che in se non stupiscono in quanto frequentemente le fatiche della quotidianità attivano processi proiettivi che investono i gruppi dirigenti delle organizzazioni. Ciò detto, non si può non rilevare come la densità del disagio abbia raggiunto livelli consistenti, comprensibili peraltro contestualizzando tale dato con la storia degli ultimi anni del servizio e con il dibattito interno a C.H.V.; non stupisce pertanto che il massimo della criticità si rilevi nell'insoddisfazione "per le occasioni di formazione, supervisione e crescita professionale" e per le "occasioni di mobilità professionale ed operativa".

Più complessa la valutazione relativamente all'organizzazione del servizio; spicca la evidente presenza di livelli di soddisfazione in merito all'autonomia progettuale ed operativa e all'organizzazione del servizio mensa, la quale lo scorso anno ha avuto un cambiamento gestionale; si è passati cioè dalla storica produzione di pasti interna al servizio alla fornitura attraverso un servizio di catering. Per contro sono evidenti livelli elevati di criticità in merito alle dimensioni più proprie dell'organizzazione del servizio e del supporto offerto al singolo operatore dagli incontri di équipe e degli incontri con altre figure professionali.

L'area che risulta dai dati quella più produttrice di insoddisfazione risulta essere quella dei sistemi di relazione interni al servizio e, segnatamente, alla relazione con gli utenti, diretti e indiretti. Anche in questo caso si tratta di un fenomeno alquanto frequente all'interno dei servizi alla persona: i vissuti di svalorizzazione, non riconoscimento, scarsa considerazione, immobilismo e assenza di futuro trovano spesso spazi simbolici di compensazione nella relazione con i fruitori dei servizi, con cioè il core business, come dicono gli aziendalisti, ahimè oramai diffusisi prepotentemente anche nel nostro piccolo mondo.

Al di là di queste considerazioni generali rimane comunque indubbio che anche questi ultimi dati ci consegnano un quadro di estrema complessità e disagio intorno al quale credo occorrerà lavorare nei prossimi anni.

Il presente rapporto 2013 verrà presentato e discusso in una riunione del CDA della cooperativa previsto per il prossimo febbraio.

Il coordinatore del C.D.D.

Dott. Marco Cerri

Gennaio 2014

Grafico 1 Valutazione complessiva soddisfazione rapporto con C.H.V. (%)

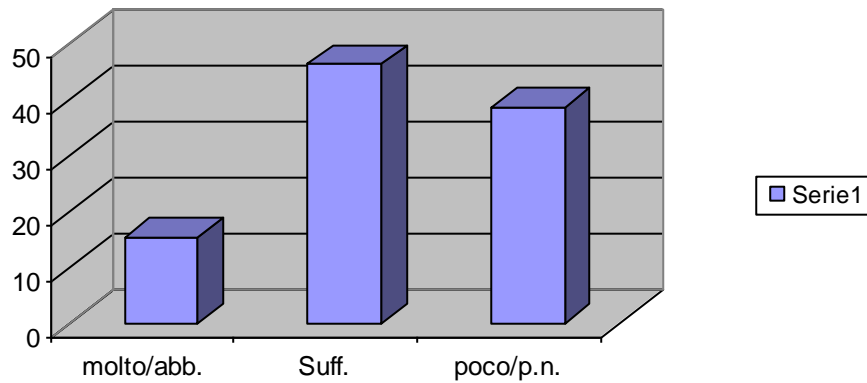


Grafico 2 Soddisfazione per riconoscimento e fiducia da parte di C.H.V.

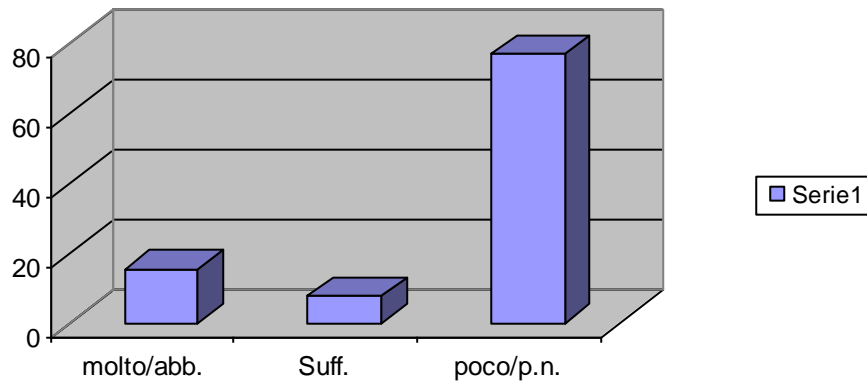


Grafico 3 Soddisfazione per riconoscimento economico e normativo (%)

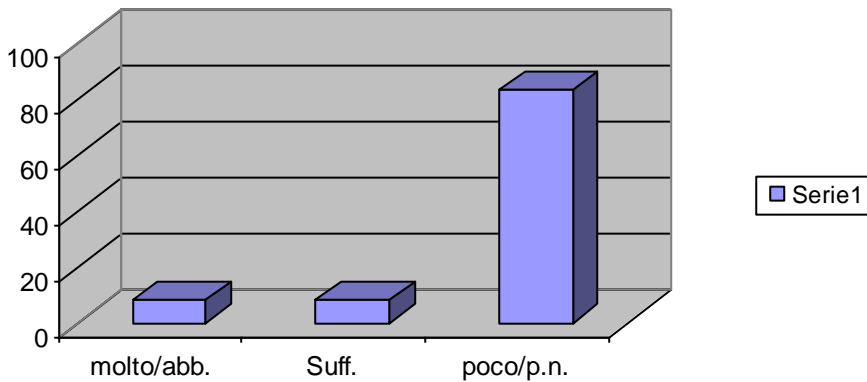


Grafico 4 Soddisfazione per occasioni di formazione, supervisione e crescita professionale (%)

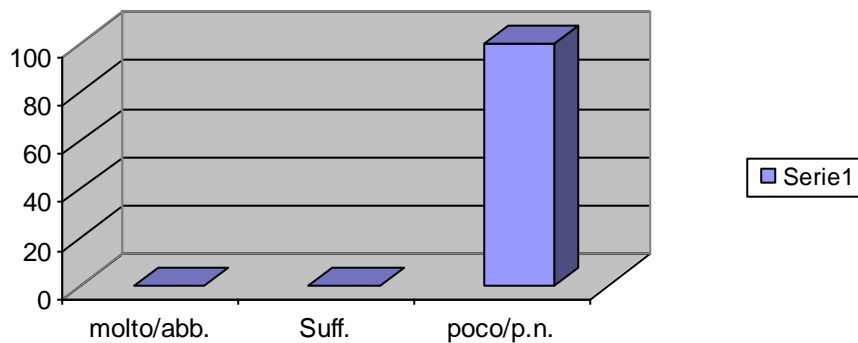


Grafico 5 Soddisfazione per occasioni di mobilità professionale ed operativa (%)

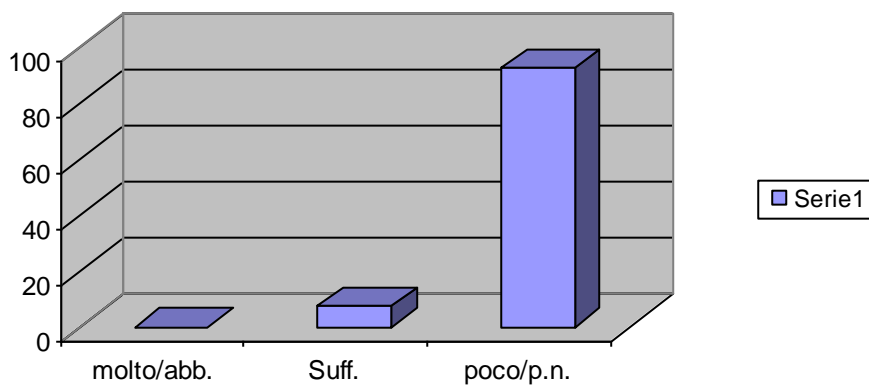
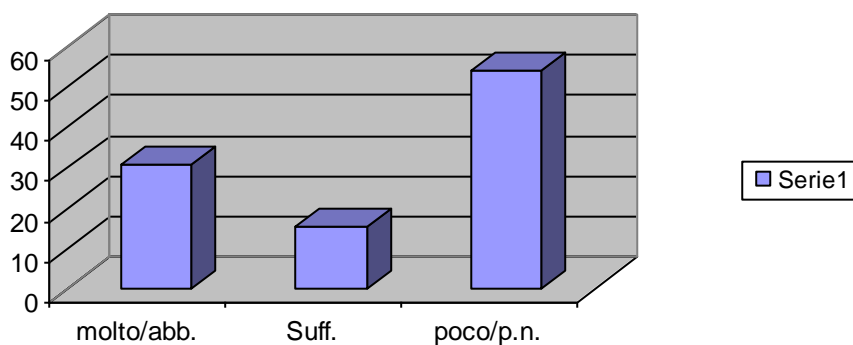
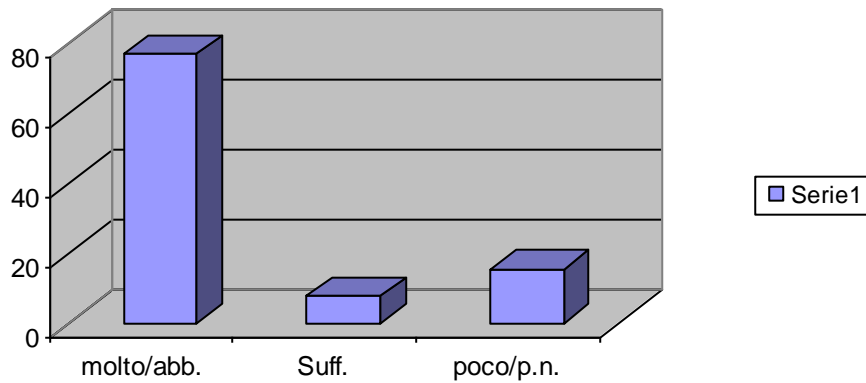


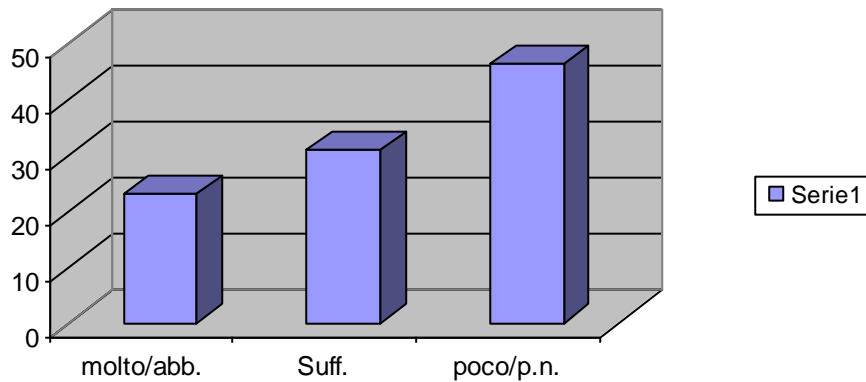
Grafico 6 Soddisfazione per coinvolgimento nelle informazioni e scelte decisionali di C.H.V. (%)



**Grafico 7 Soddisfazione per autonomia
progettuale ed operativa (%)**



**Grafico 8 Soddisfazione per adeguatezza
dell'organizzazione del servizio (%)**



**Grafico 9 Soddisfazione per l'adeguatezza del
servizio mensa (%)**

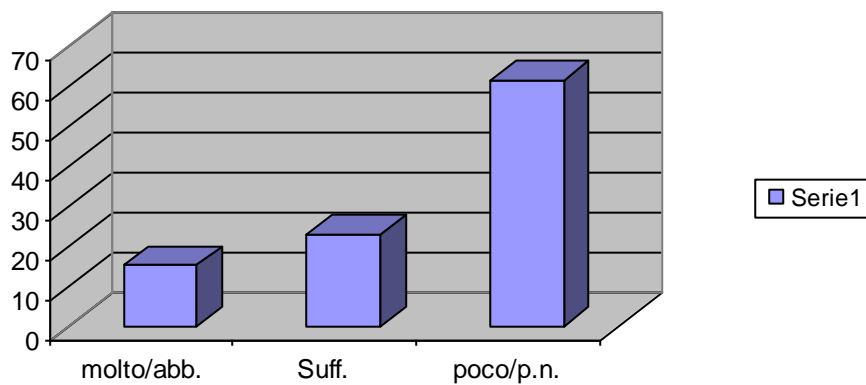


Grafico 10 Soddisfazione per l'adeguatezza del servizio trasporto (%)

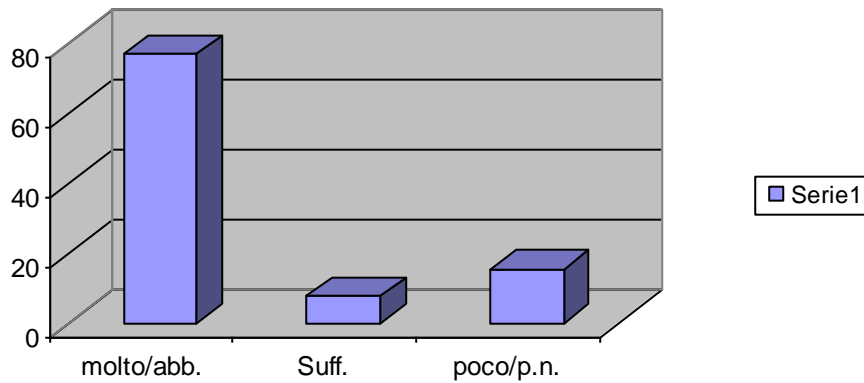


Grafico 11 Soddisfazione per l'adeguatezza degli incontri di équipe (%)

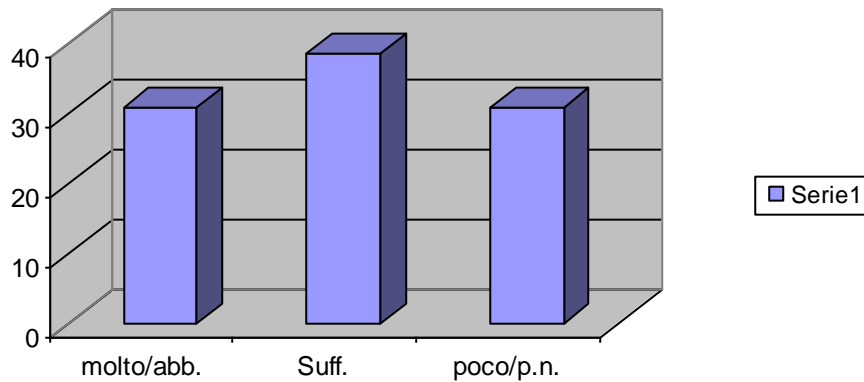


Grafico 12 Soddisfazione per l'adeguatezza degli incontri con altre figure professionali (medico, neuropsichiatra, fisioterapista) (%)

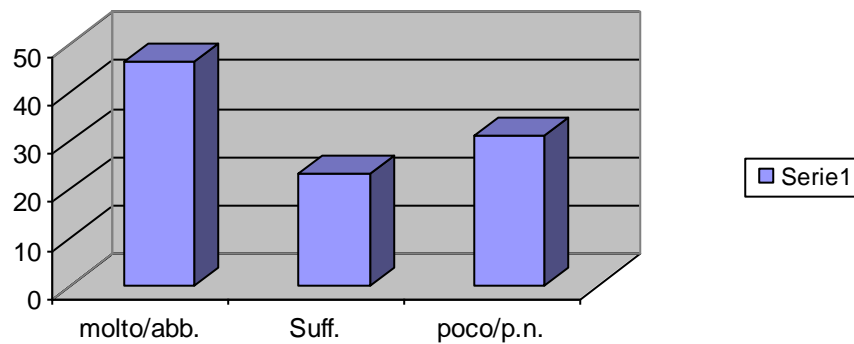


Grafico 13 Soddisfazione per i rapporti con le famiglie (%)

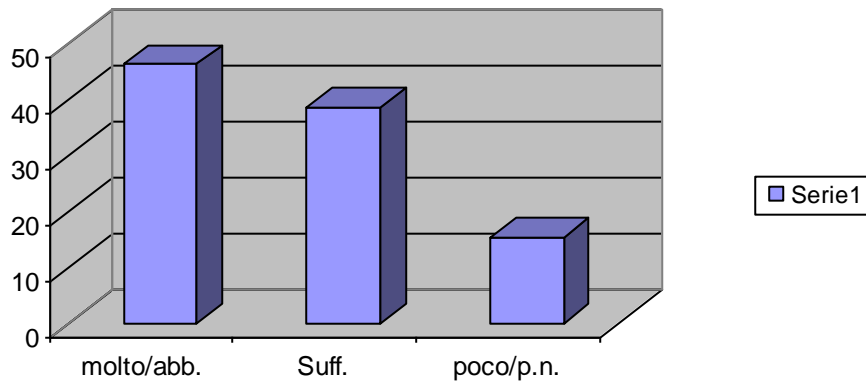


Grafico 14 Soddisfazione per il rapporto professionale all'interno dell'équipe (%)

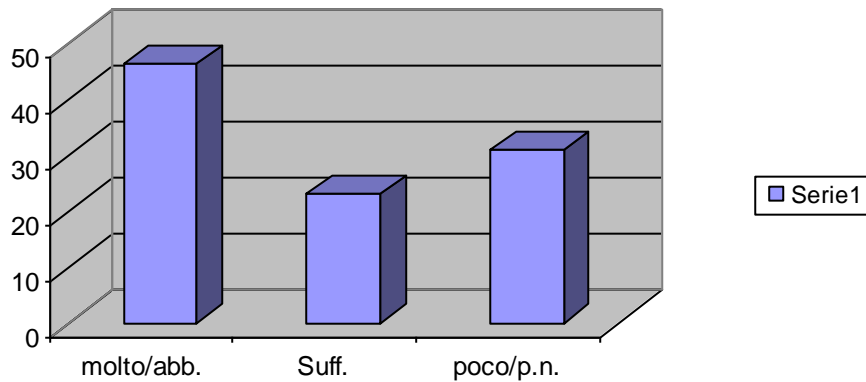


Grafico 15 Soddisfazione professionale e personale del rapporto con l'utenza (%)

