



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

CENTRO DIURNO DISABILI "Dodiesis"

***Elementi per un'analisi di soddisfazione
dell'utenza indiretta***

Dicembre 2012

Premessa

Lo scorso anno, su indicazione dell'ASL di Mantova, abbiamo analizzato la soddisfazione degli operatori; quest'anno siamo ritornati ad indagare i livelli di soddisfazione delle famiglie nei confronti dell'attività del servizio.

Come già gli scorsi anni, le aree di attenzione si sono concentrate in:

- **attività educative, assistenziali e riabilitative**
- **scambi informativi**
- **servizio di trasporto**
- **servizio mensa**

Non vi sono state significative modificazioni nella percezione della qualità del servizio e nella soddisfazione delle famiglie, che risultano complessivamente di elevato livello.

Al di là delle prescrizioni formali connesse all'accreditamento del servizio, lo scorso anno abbiamo provato a concordare con gli organismi di controllo ed ispezione dell'ASL forme di raccolta dati che consentissero una conoscenza meno formale dei bisogni, delle aspettative e delle valutazioni delle famiglie e che dessero la possibilità di esprimere valutazioni più puntuali e complesse.

Non ci è stato consentito questo approccio più qualitativo e pertanto abbiamo riproposto nuovamente il questionario; crediamo peraltro che questo strumento possa essere ridiscusso nel Consiglio di Amministrazione della Cooperativa per tararlo più efficacemente sui bisogni conoscitivi del Servizio e della stessa Cooperativa.

**Il coordinatore
dott. Marco Cerri**

Dicembre 2012

Il questionario è stato consegnato nel mese di novembre alle 21 famiglie che fruiscono del servizio; i questionari raccolti sono stati 19 pari al 90,5% del totale.

I dati qui analizzati verranno presentati al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa e alle famiglie nel corso di una riunione convocata in data il 14 dicembre 2012.

Analisi dei dati.

E' stato predisposto un questionario con 14 domande con opzioni di risposta graduate secondo la scala di Likert a cinque opzioni (*molto, abbastanza, sufficientemente, poco e per niente soddisfatto*), più una domanda relativa alla necessità di potenziamento delle attività con offerta di risposta dicotomica (Si o No).

Cinque domande hanno riguardato l'adeguatezza delle attività svolte dal servizio, tre l'adeguatezza del progetto e dei rapporti del servizio con le famiglie, cinque l'adeguatezza del servizio di trasporto e infine una relativa alla soddisfazione nei confronti delle informazioni sul menù della mensa.

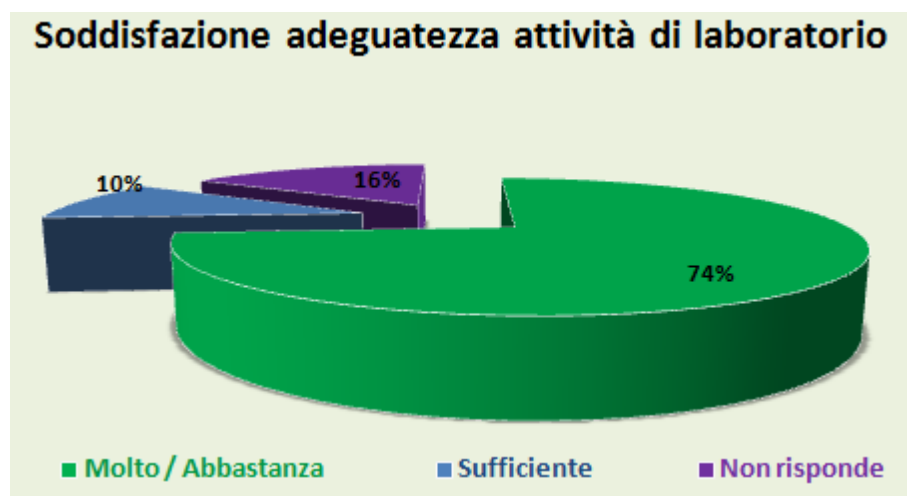
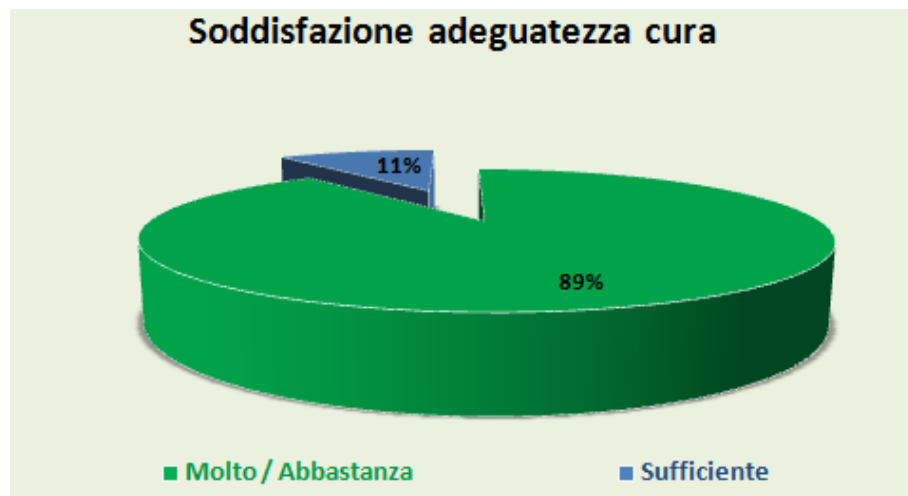
Nel questionario consegnato alle famiglie si sono suddivise le attività erogate all'utenza dal servizio in cinque tipologie:

- attività motorie
- attività riabilitative
- attività occupazionali di laboratorio
- attività di cura e assistenza della persona
- attività di socializzazione.

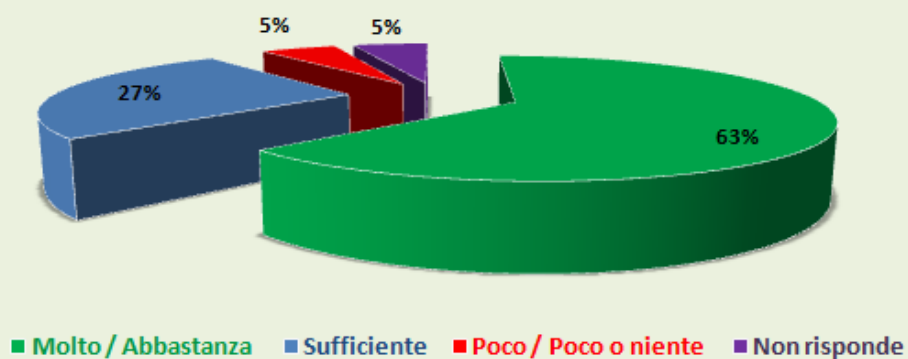
Si è inoltre verificato l'eventuale interesse ad un potenziamento delle attività.

Come evidenziato dai grafici seguenti , in generale la soddisfazione espressa dalle famiglie risulta essere alquanto elevata.

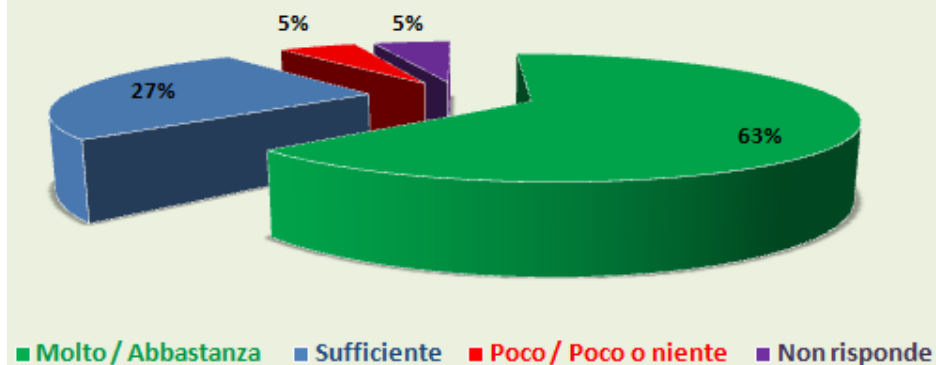
Nello specifico l'area che raccoglie la più elevata soddisfazione familiare risulta quella connessa alla cura della persona; infatti essa raccoglie quasi il 90% di valutazioni positive. Elevata anche la soddisfazione a riguardo delle attività di laboratorio, motorie e di socializzazione.



Soddisfazione adeguatezza attività motorie



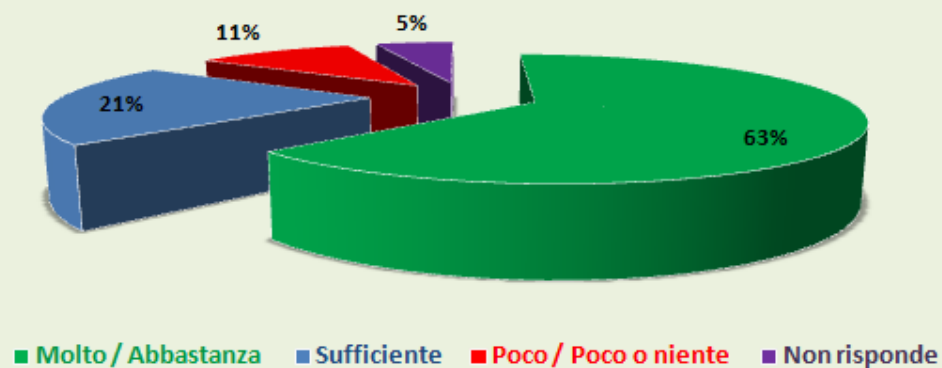
Soddisfazione adeguatezza attività di socializzazione



La tipologia di attività che, pur su di una base di soddisfazione piuttosto elevata (63%), raccoglie il maggior livello di valutazioni negative (10,5%) è quelle riabilitative.

Crediamo che ciò sia connesso, da una parte alle difficoltà croniche della cooperativa di assicurare la continuità del personale fisioterapico, dall'altra all'investimento di aspettative, a volte poco fondate, che spesso questa tipologia di attività suscita.

Soddisfazione attività riabilitative



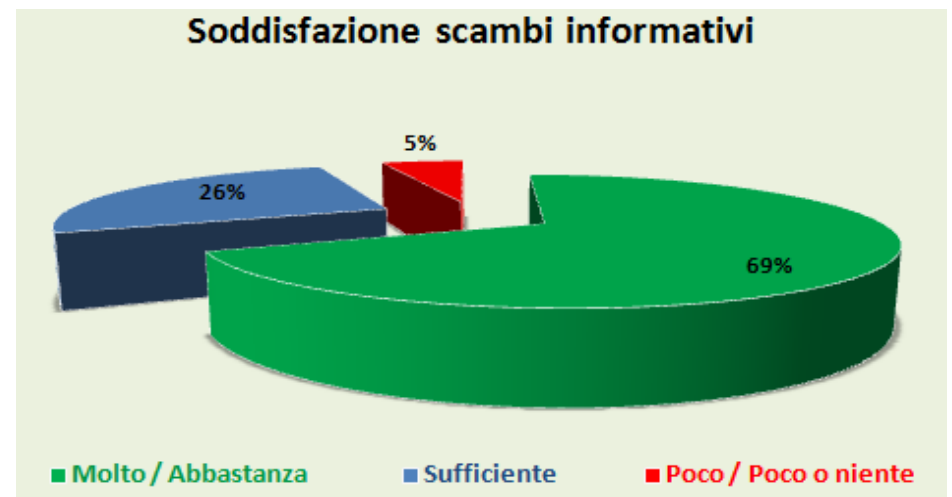
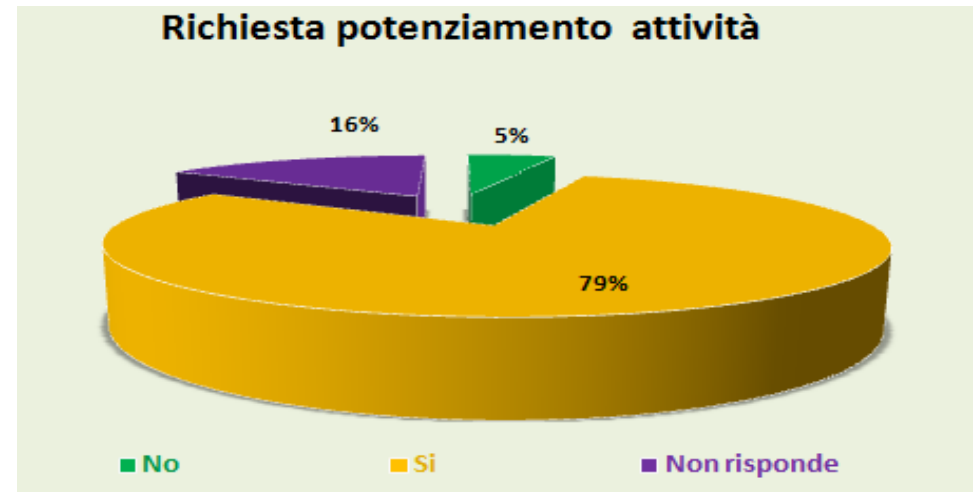
Infine una parte consistente delle famiglie pari a poco oltre i 3/4 di coloro che hanno risposto al questionario, ritengono sia auspicabile un potenziamento delle attività del servizio.

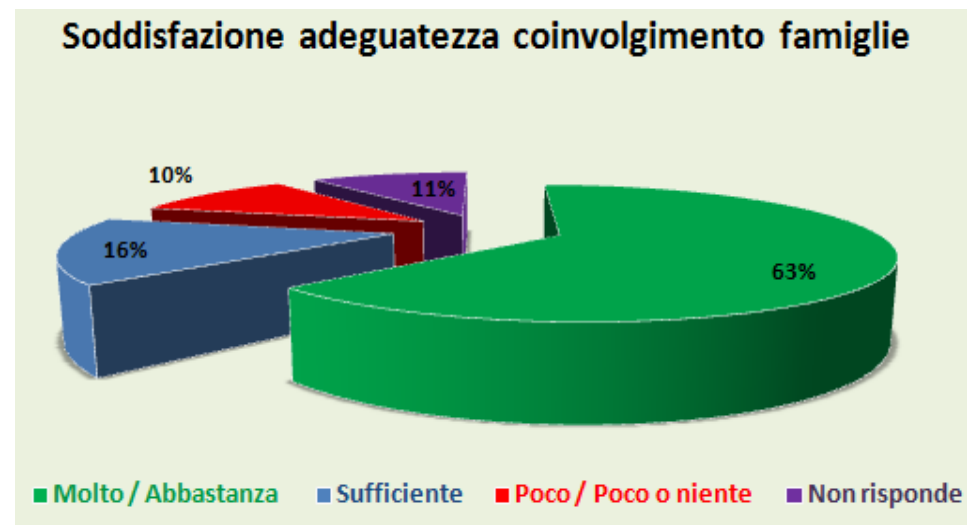
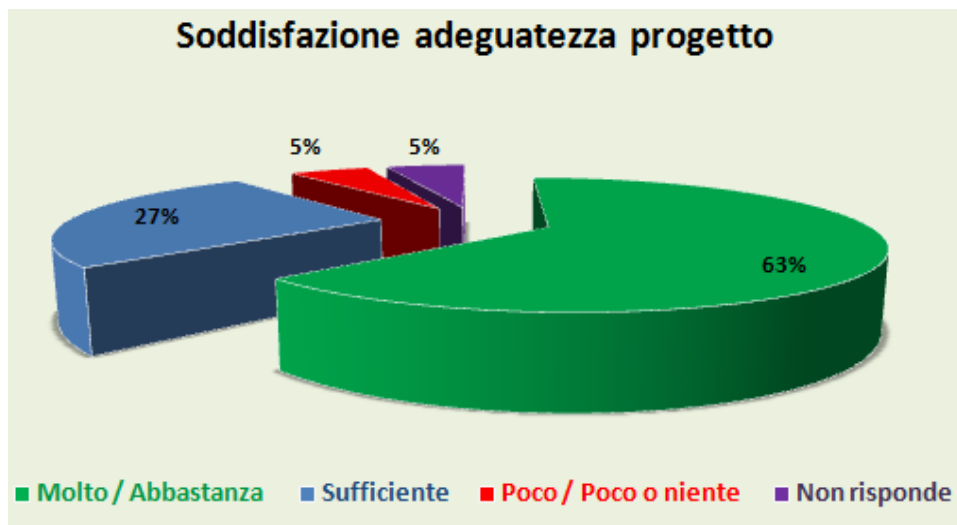
Nelle note a questa domanda sei famiglie hanno riportato le seguenti specificazioni: “soggiorni estivi”, “attività serali e uscite se è possibile il sabato o la domenica”, “ne abbiamo parlato all’infinito e scusate se sono sincera”, “attività musicali”, “di attività per i nostri figli ce ne vorrebbero tante però sappiamo che non ci sono i fondi”, “che gli fate fare quello che lui è capace di fare”.

Tre domande del questionario sono finalizzate ad offrire alle famiglie la possibilità di valutare la qualità della progettazione individualizzata, l’adeguatezza del loro coinvolgimento e, in generale, la qualità degli scambi comunicativi con il servizio.

In tutti i quesiti le risposte sono state di segno positivo per oltre il 60% dei questionari raccolti (nel 2010 era risultato l’80%).

Un grado di soddisfazione leggermente maggiore viene rilevato per quanto attiene l’adeguatezza degli scambi informativi tra famiglia e servizio (69%).





E' stata sottolineata da una famiglia la necessità di una differente articolazione della programmazione annuale: *“andrebbe fatta dopo aver raccolto i questionari di soddisfazione e soprattutto dovrebbe essere preceduta da un incontro con la famiglia...”*.

Un'altra ha auspicato un potenziamento *“degli incontri con la famiglia sul progetto”*.

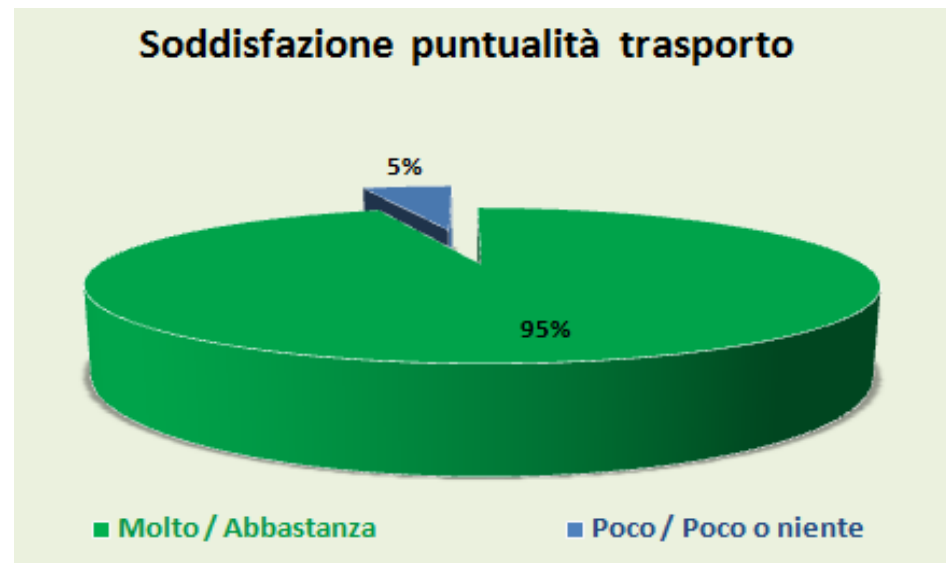
Altre due famiglie invece si sono auto-attribuite limiti nella capacità di coinvolgimento su una condivisione del progetto con il servizio: *“Si cerca di stare coinvolti”* e *“per mancanza di tempo non riesco a seguire di più”*.

Una sezione del questionario è stata dedicata alla valutazione familiare del servizio di trasporto; relativamente marginale nell'economia organizzativa del Centro, riveste per le famiglie una notevole importanza anche perché è in dialogo costante con loro e in ragione di ciò rappresenta l'incontro quotidiano e diretto con il C.D.D..

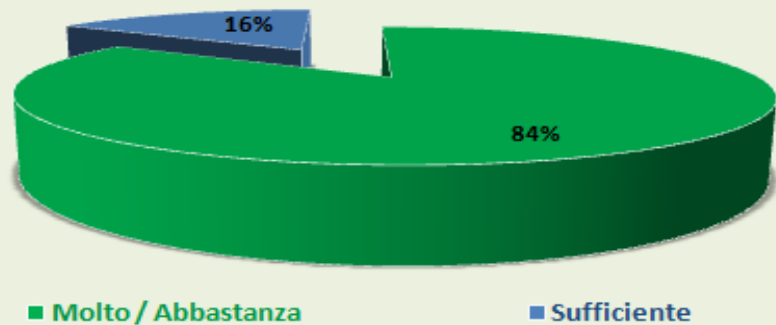
Le attenzioni si sono concentrate sulla qualità dell'assistenza durante il trasporto, la pulizia e manutenzione dei mezzi, la puntualità del servizio, il sistema di comunicazione fra famiglia e servizio di trasporto, infine la durata del tragitto.

La variabile che ottiene maggiori valutazioni positive è la puntualità del servizio (94,7%) seguita dalla qualità dell'assistenza (84,2%); quella invece che risulta più controversa è la gestione delle comunicazioni puntuali in occasione di eventuali ritardi o anticipi nei passaggi alla residenza degli utenti: a questa domanda specifica hanno risposto sufficientemente soddisfatto il 21,1 % e poco/per nulla soddisfatto il 26,3%; abbiamo già disposto agli accompagnatori sui mezzi di trasporto di provvedere più puntualmente a tali comunicazioni, attraverso i cellulari in dotazione.

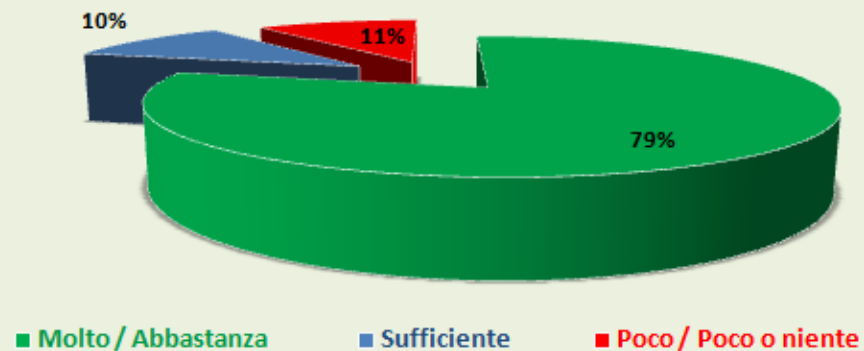
Infine per quanto concerne la durata del tragitto si rileva che oltre un quarto (26,3%) delle famiglie dichiara un livello di soddisfazione solo sufficiente. Si tenga in considerazione che la strutturazione dei giri tende a rispondere ad alcuni bisogni specifici, speculari e a volte antitetici tra loro; alcune famiglie infatti richiedono, al mattino, un passaggio da casa nella fase iniziale del giro e altri nella fase conclusiva. Le prime per contenere le difficoltà di gestione del figlio; le seconde per ragioni di vario tipo: organizzative oppure connesse alla difficoltà dell'utente a sostenere lunghe percorrenze. Spesso la composizione di tali bisogni non è semplice e rende il tragitto dei mezzi non particolarmente razionale.



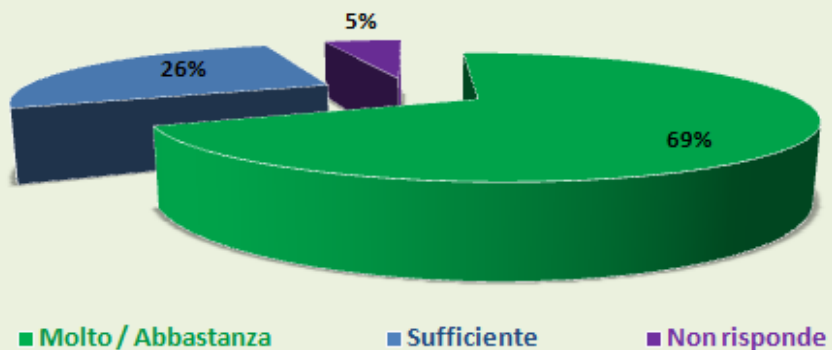
Soddisfazione qualità assistenza trasporto



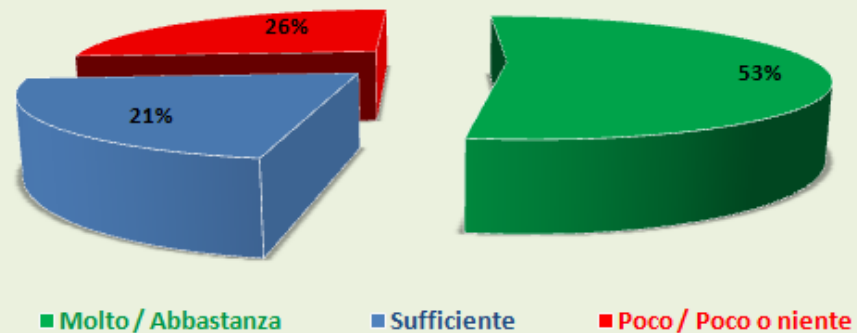
Soddisfazione pulizia mezzi



Soddisfazione durata tragitto trasporto

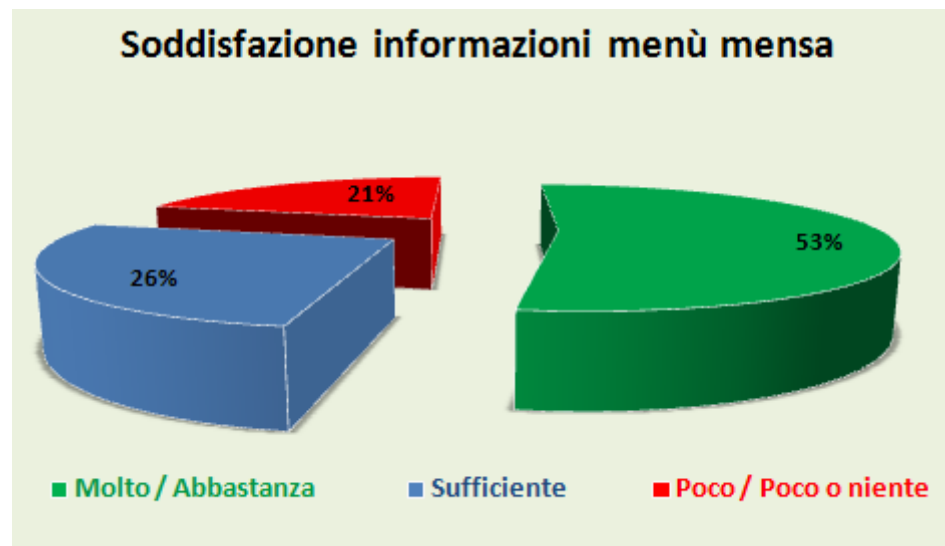


Soddisfazione comunicazione ritardi trasporto



L'ultima domanda ha riguardato l'informazione sul pasto erogato al Centro: il 26,3% ha dichiarato di essere *sufficientemente* e il 21,1% *poco o per nulla* informato.

Generalmente la comunicazione in merito avviene successivamente al pranzo, attraverso i tradizionali strumenti di comunicazione con le famiglie (diario, telefono, ecc.); ritengo probabile che si ritrovi in queste famiglie il 52,6% che si dichiarano soddisfatte.



Esistono alcuni utenti del CDD che sono in grado di comunicare alla propria famiglia ciò che hanno mangiato a pranzo e grazie a ciò consentire una variazione del menù serale per dare maggior completezza e varietà alla dieta.

Esiste peraltro una parte di utenti che non possiede tali capacità e con le cui famiglie non esiste una comunicazione quotidiana; credo si ritrovi in queste famiglie la relativa insoddisfazione in merito alle informazioni sul pasto: dai prossimi giorni provvederemo a dare a tutte le famiglie informazioni complete ed esaurienti.