Progetto Qualità

Questionario di gradimento rivolto alle famiglie degli utenti del Centro Socio Riabilitativo Diurno per Disabili Gestito dallôASP ñGiorgio Gaspariniódi Vignola

CSRD I Portici di Vignola

A distanza di 3 anni dallôultima rilevazione sul gradimento del servizio da parte dei famigliari degli utenti dei Centri Socio Riabilitativi per Disabili, analisi a suo tempo effettuata congiuntamente ai CSRD ñLe Querceò e ñI Tigliò, si è riproposta la valutazione con lôutilizzo di un questionario aggiornato, il quale comunque tocca le medesime aree di ricerca.
Il percorso di accreditamento dei servizi, avviatosi immediatamente dopo lôultima rilevazione effettuata a cavallo degli anni 2010/2011, ha ora portato ad una divisione di competenze gestionali sui CSRD; solo il CSRD ñI Porticiò permane ora nella competenza dellôASP ñGiorgio Gasparinió di Vignola. Questo ultimo percorso di rilevazione della qualità percepita si collega quindi al solo servizio di CSRD gestito dallôASP, il Centro ñI Porticiò di Vignola.

Lôattività si colloca nelle azioni già a suo tempo previste nellôambito del più generale progetto qualità collegato alla erogazione dei servizi per disabili, e è coerente con gli interventi previsti dalla DGR 514/09 sullôaccreditamento, area obiettivi di qualità n. 9 (Verifica dei risultati), in forma diretta, con ricadute contestuali sulle arre obiettivi di qualità n. 3 (Comunicazione, trasparenza e partecipazione) e n. 10 (Miglioramento).

Il citato percorso di accreditamento ha comportato una riorganizzazione nellôerogazione del servizio collegata a una diversa allocazione di risorse umana professionali destinate al Centro, in coerenza con i parametri indicati nella ditata delibera regionale.
Gli obiettivi strategici posti in capo allôASP dalla committenza territoriale si collegavano ad alcuni importanti elementi, tra i quali si riportano:
(é)

- ✓ Considerare le normali dinamiche di gestione della risorsa umana per facilitare le riallocazioni di personale previste dai piani di adeguamento, (é)
- ✓ Prestare la massima attenzione alla gestione dei servizi nella fase di cambiamento, valorizzando prioritariamente il contenimento delle possibili linee di frattura che dovessero manifestarsi nel passaggio dal pre accreditamento allôaccreditamento dei servizi; ridurre al minimo gli effetti sullôutenza dei servizi.
- ✓ Mantenere una costante attenzione al migliore equilibrio possibile tra risorse disponibili e servizi erogati, in unôottica di efficacia, efficienza e qualità del servizio prodotto.

Anche leggendo i risultati della valutazione che seguirà ci si sente certi nellôaffermare che, almeno in questa fase del ciclo di vita di questi servizi, lôobiettivo di evitare ricadute negative sullôutenza sia stato senzôaltro raggiunto.

Dato generale

I questionari sono stati distribuiti a tutte le famiglie degli utenti frequentanti il Centro I Portici nel mese di Ottobre 2013, n. 25, i questionari riconsegnati, garantendone l'anonimato, sono stati 20. La percentuale di partecipazione si è quindi attestata al 80%, dato in incremento rispetto alla precedente rilevazione, in cui il dato di partecipazione si attestava al 71%. Il periodo della rilevazione è analogo alla precedente esperienza.

Quesiti di tipo generale

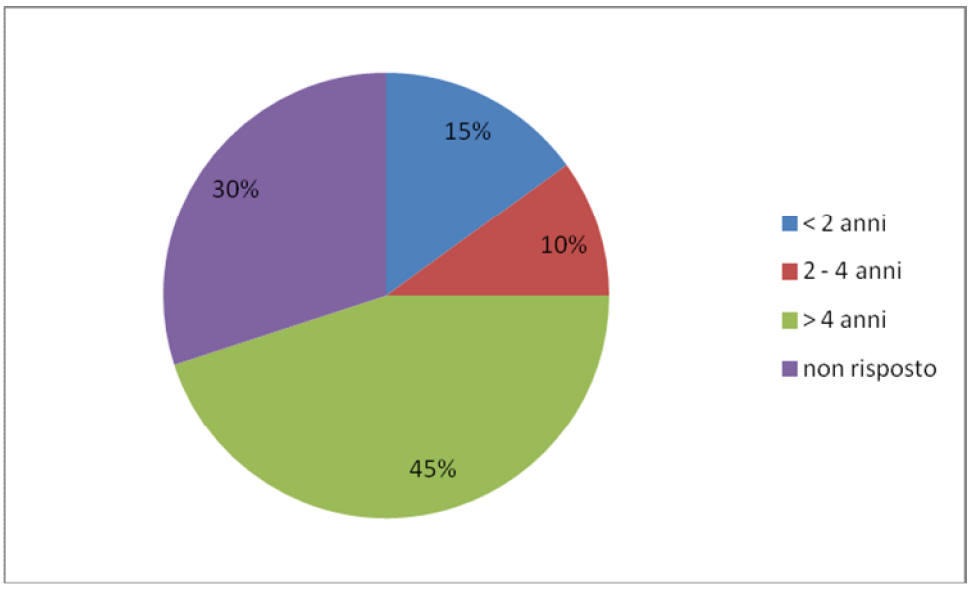
Chi ha compilato il questionario:

Tutti i questionari sono stati compilati dai "genitori", indicati nella opzione come "padre / madre"; per due situazioni viene indicata che la compilazione è stata congiunta tra "padre / madre" e "fratelli / sorella". In 8 casi, si segnala che il questionario è stato compilato "con la partecipazione dell'utente del centro". Il 40% degli utenti è stato direttamente coinvolto nella compilazione.

Da che anno frequenta il centro:

Sei famiglie su venti non hanno risposto al quesito. La media del periodo di frequenza al Centro di chi ha risposto risulta di 7,4 anni.

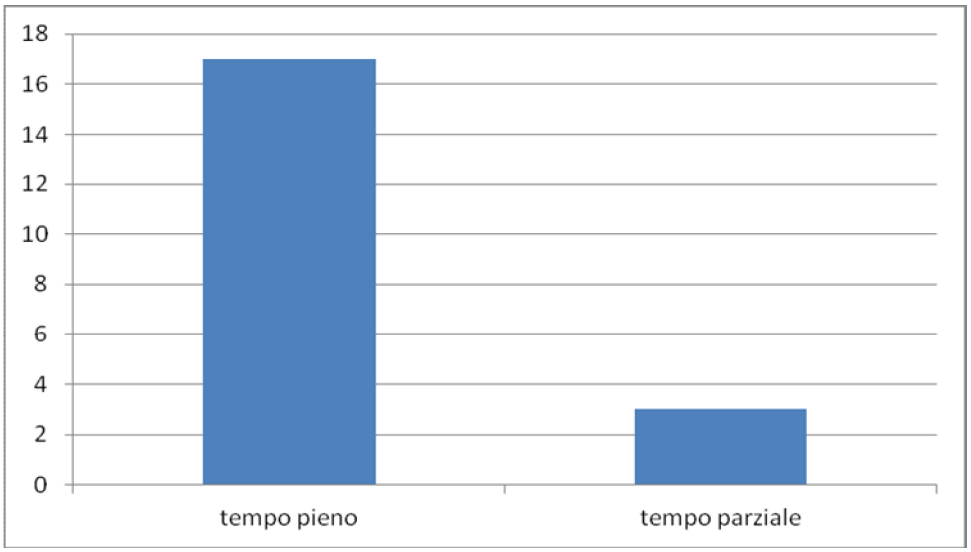
< 2 anno	3
2 ÷ 4 anni	2
> 4 anni	9
Non risposto	6
TOTALE	**20**



Rispetto alla precedente ricognizione vi è un incremento di "nuovi utenti", per tre famiglie è la "prima" esperienza di risposta ad un questionario di gradimento sul servizio. Si conferma, come atteso, che la caratteristica di questa tipologia di servizi vede lunghi periodi di permanenza degli utenti.

Tipo di frequenza (programma d'attività)

Tre sono gli utenti con programma di frequenza a tempo parziale, 17 sono gli utenti con programma d'attività a tempo pieno.



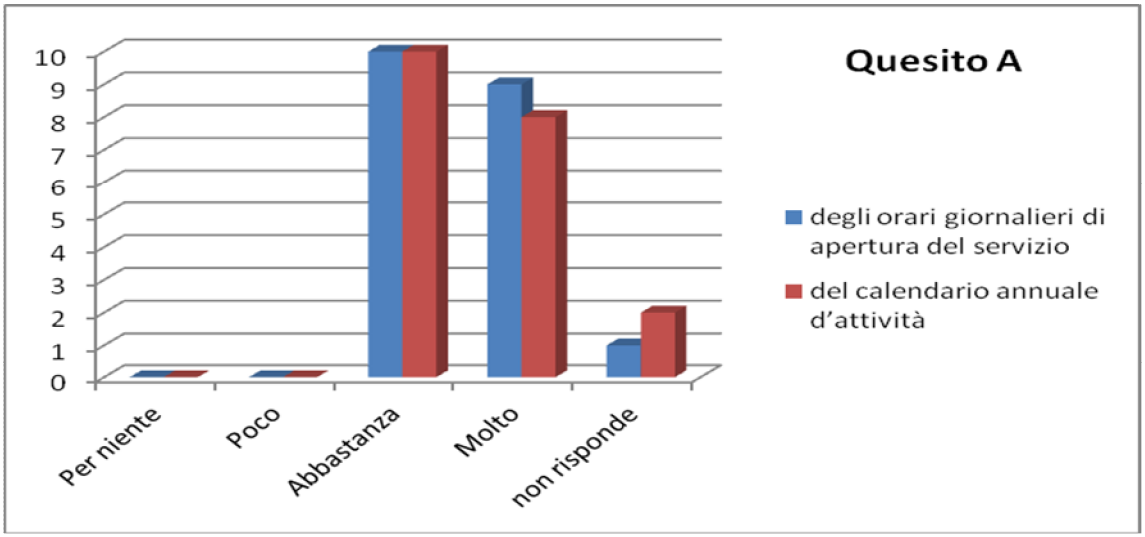
Si conferma una caratteristica specifica del Centro I Portici, da sempre caratterizzata da una marginale presenza di progetti d'attività a tempo parziale.

Quesiti specifici

Di seguito si riportano i questi posti nel questionario nella loro originale formulazione. Nelle opzioni "preferirei" viene riportato il numero delle scelte effettuate, e per la scelta con risposta aperta si riporta, ove presente il dettaglio.

A	**Calendario e orario di apertura del centro**				
	Quanto è soddisfatto …	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	degli orari giornalieri di apertura del servizio			10	9
2	del calendario annuale d'attività			10	8

Preferirei	□ che frequentasse meno di quanto fa adesso, per esempio: = 0 □ che continuasse con la frequenza attuale = 16 □ che frequentasse di più, per esempio: = 3* *) Ci vorrebbe una migliore gestione della chiusura estiva *) Se ci fosse possibilità di scegliere: l'uscita tutti i giorni alle 16,30 sarebbe ben accetta *) Il calendario annuale prevede periodi di chiusura anche prolungati, non facili da gestire



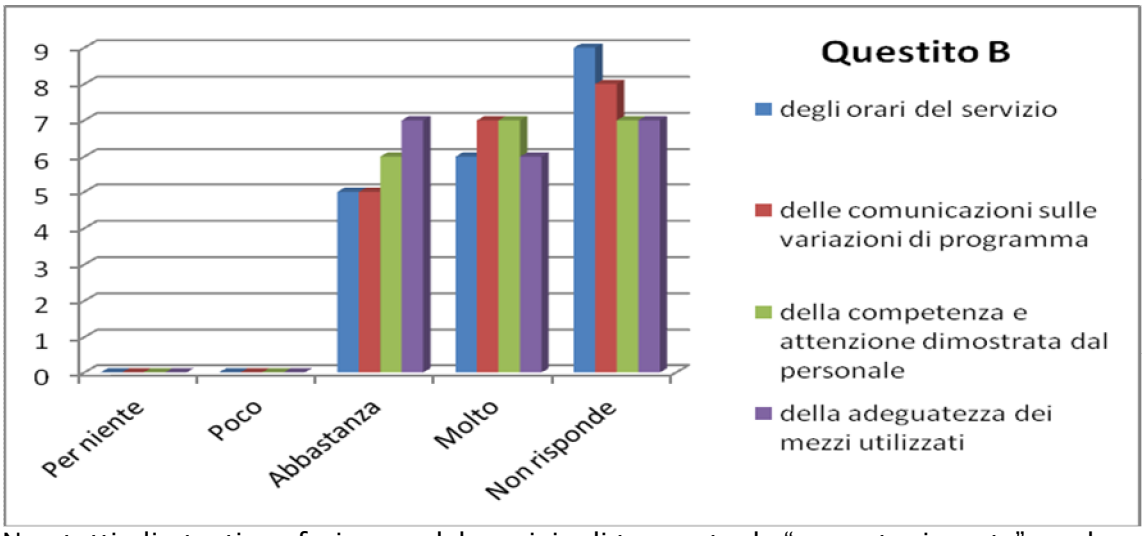
Una famiglia non ha risposto al quesito A.1; due non hanno risposto al quesito A.2; una non ha effettuato nessuna scelta nelle opzioni "preferirei".

****

B	**Servizio di trasporto**				
	Quanto è soddisfatto …	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	degli orari del servizio			5	6
2	delle comunicazioni sulle variazioni di programma			5	7
3	della competenza e attenzione dimostrata dal personale			6	7
4	della adeguatezza dei mezzi utilizzati			7	6

Commenti:

- Non usufruisce del trasporto ma viene accompagnato alla stazione *(questo commento è collegato alla risposta "molto" al quesito B.3)*
- Per quel poco che io ne usufruisco *(questo commento è collegato alla risposta "abbastanza" al quesito B.4)*
- Non usufruiamo del servizio, ma quando, occasionalmente, è stato necessario, c'è stata molta sollecitudine *(questo commento è collegato a una "non risposta" sui precedenti items)*



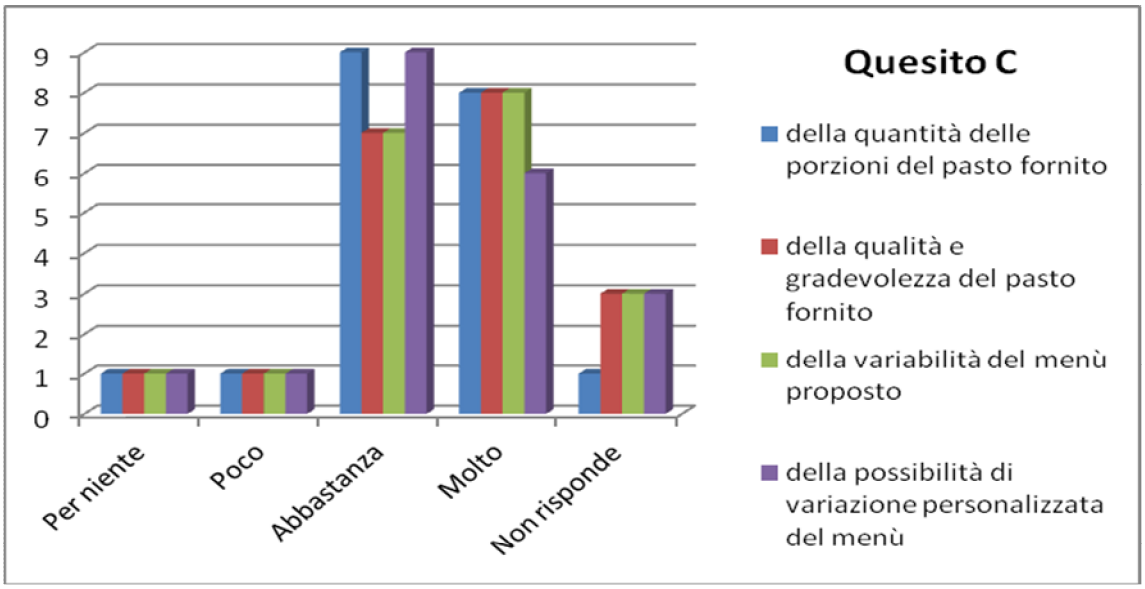
Non tutti gli utenti usufruiscono del servizio di trasporto, le "mancate risposte" sembrano coerenti con tale condizione, solo alcuni hanno specificato la situazione di specie.

****

C	**Servizio mensa**				
	Quanto è soddisfatto …	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	della quantità delle porzioni del pasto fornito	1	1	9	8
2	della qualità e gradevolezza del pasto fornito	1	1	7	8
3	della variabilità del menù proposto	1	1	7	8
4	della possibilità di variazione personalizzata del menù	1	1	9	6

Commenti:

- (nome utente) non si lamenta *(questo commento è collegato alla risposta "molto" ai quesiti precedenti)*
- Non posso rispondere perché mia figlia non è in grado di esprimersi *(questo commento è collegato alla "non risposta" ai quesiti precedenti)*



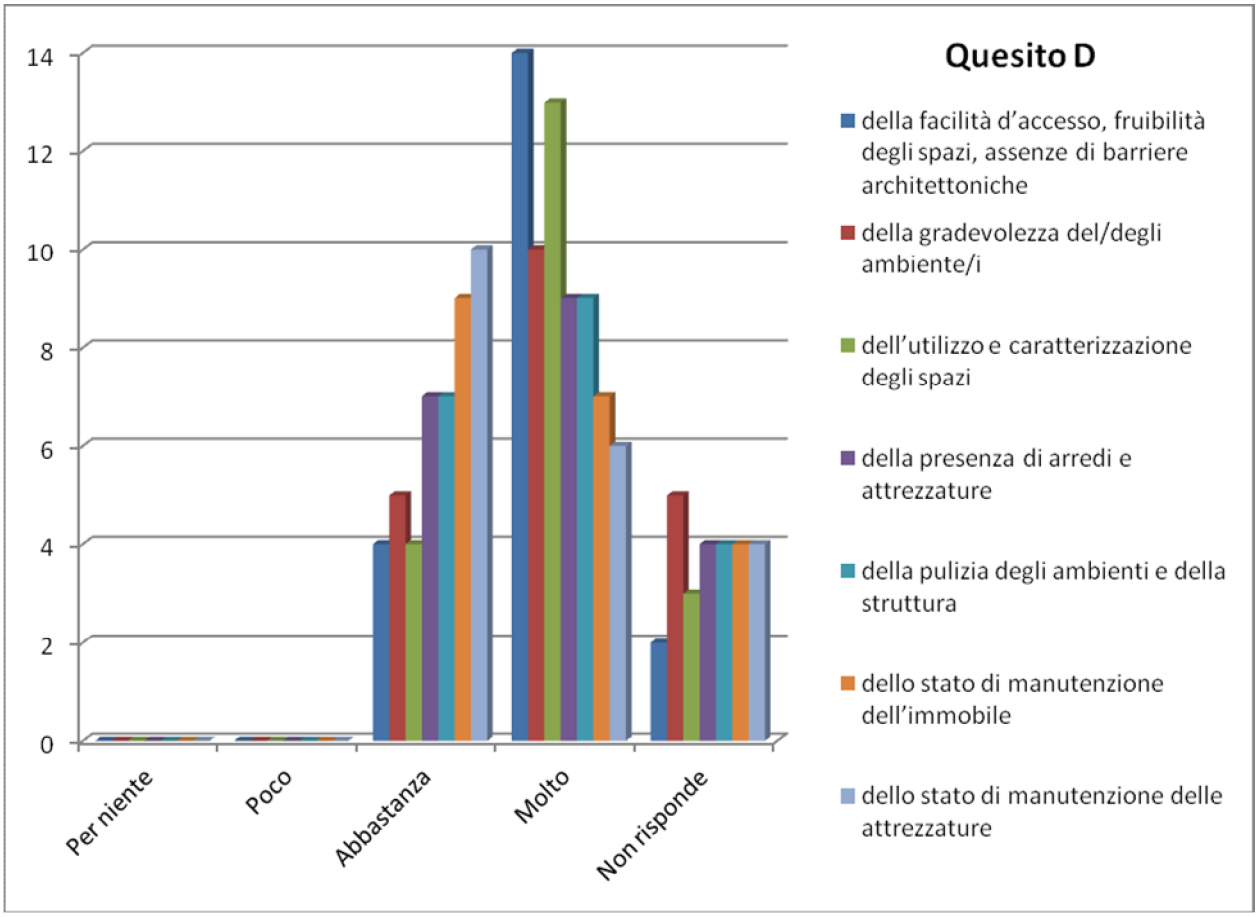
Le due risposte negative non sono collegate a nessun commento. La risposta "per niente" si collega ad un questionario che de facto risulta "non compilato"; questo quesito, unitamente al quesito "M" sogno gli unici compilati, il quesito "M" in modo contraddittorio (segnate tutte le opzioni presenti). La condizione merita comunque una indagine sulle informazioni in consegna interne al servizio e PEI, per verifica eventuali e specifiche criticità sul "pasto".

****

D	**Struttura**				
	Quanto è soddisfatto …	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	della facilità d'accesso, fruibilità degli spazi, assenze di barriere architettoniche			4	14
2	della gradevolezza del/degli ambiente/i			5	10
3	dell'utilizzo e caratterizzazione degli spazi			4	13
4	della presenza di arredi e attrezzature			7	9
5	della pulizia degli ambienti e della struttura			7	9
6	dello stato di manutenzione dell'immobile			9	7
7	dello stato di manutenzione delle attrezzature			10	6

Commenti:

- Per quanto riguarda pulizia degli ambienti suggerisco un maggiore impegno *(questo commento è collegato alla risposta "abbastanza" al quesito D.5)*
- Si potrebbe migliorare l'esterno *(questo commento è collegato alle risposte "abbastanza" ai quesiti D.5 e D.6)*
- Mi trovo bene per le varie comodità *(questo commento è collegato alla sola risposta "molto" al quesito D.1)*



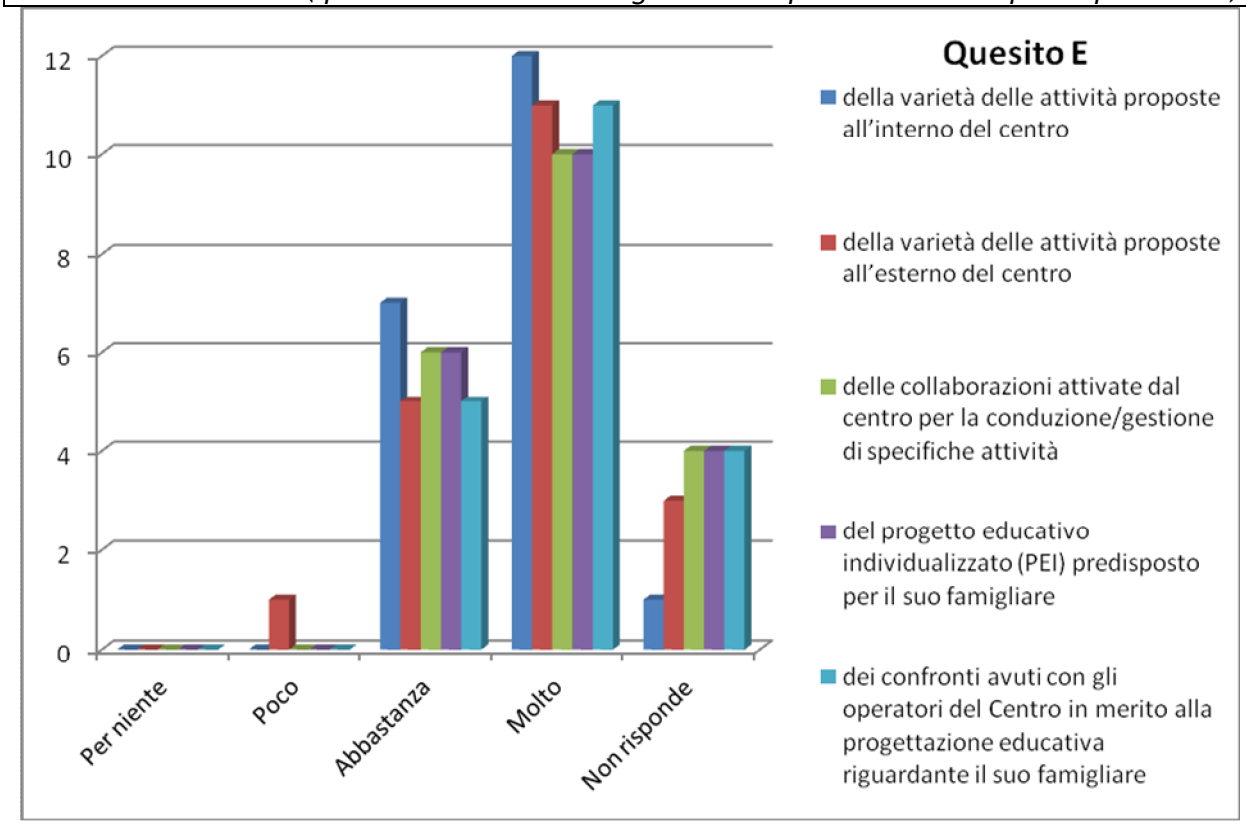
Pur essendo tutte le risposte nell'area di "positività", l'andamento della scelta può far emergere una opportunità di rivalutazione sugli interventi di natura "manutentiva" e "cura" degli ambienti. Tale considerazione deve poi comunque considerare la diversa destinazione d'uso dei vari spazi, per esempio gli spazi "laboratorio". Questi, devono avere parametri di riferimento diversi dagli altri ambienti di vita.

****

E	**Attività**				
	Quanto è soddisfatto …	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	della varietà delle attività proposte all'interno del centro			7	12
2	della varietà delle attività proposte all'esterno del centro		1	5	11
3	delle collaborazioni attivate dal centro per la conduzione/gestione di specifiche attività			6	10
4	del progetto educativo individualizzato (PEI) predisposto per il suo famigliare			6	10
5	dei confronti avuti con gli operatori del Centro in merito alla progettazione educativa riguardante il suo famigliare			5	11

Proporrei:
- Di inserire nuove attività, come ad esempio: = 2
- Sport
- Nessun esempio riportato
- Di ridurre le attuali attività, come ad esempio: = 0

Commenti:
- Ora sembra più difficile riuscire a mantenere le varie attività per cui è meglio tralasciarne alcune e fare meglio le altre *(questo commento è collegato alla risposta "molto" ai quesiti precedenti)*
- Complimenti! Siete molto bravi a ideare e realizzare *(questo commento è collegato alla risposta "molto" ai quesiti precedenti)*
- Penso che col numero di ragazzi e il personale presente riescano comunque a fare abbastanza attività *(questo commento è collegato alla risposta "molto" ai quesiti precedenti)*



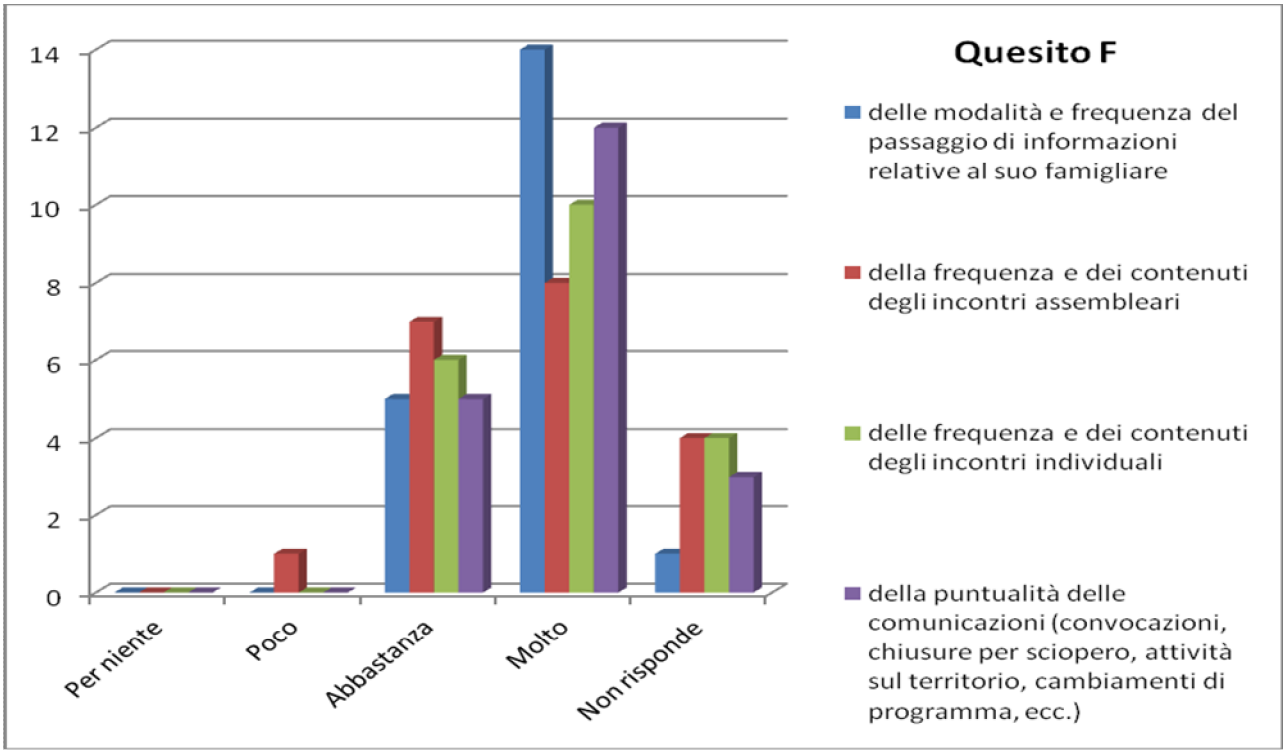
L'unica risposta negativa riportata, si collega in seguito con la segnalazione di inserire nuove attività, senza però evidenziare nessun esempio.
In generale, il quadro complessivo che emerge risulta estremamente positivo; situazione coerente con quanto si è evidenziato negli incontri con le famiglie (assembleari e individuali sul PEI).

****

F	**Comunicazione**				
	Quanto è soddisfatto …	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	delle modalità e frequenza del passaggio di informazioni relative al suo famigliare			5	14
2	della frequenza e dei contenuti degli incontri assembleari		1	7	8
3	delle frequenza e dei contenuti degli incontri individuali			6	10
4	della puntualità delle comunicazioni (convocazioni, chiusure per sciopero, attività sul territorio, cambiamenti di programma, ecc.)			5	12

Proporrei:
- Di … = 0

Commenti:
- Trovo che le assemblee con i dirigenti ASP e i rappresentanti del CDA siano poco costruttive le informazioni vengono date, ma sulla progettualità dei servizi non si esprime nessuno, tanto meno il presidente, che parla senza costrutto *(questo commento è collegato alla risposta "poco" al quesito F.2)*



La gestione della comunicazione appare, viste le risposte prodotte, sicuramente adeguata e coerente con gli obiettivi strategici aziendali e di servizio. Un pò ingeneroso appare il giudizio espresso nell'unico commento riportato. La situazione di cambiamento intervenuta a seguito del percorso di accreditamento ha sicuramente attivato diverse condizioni operative del servizio. Gioco forza lo stesso servizio ha dovuto rispondere ad esigenze di adeguamento a standard e parametri coerenti con la normativa regionale di riferimento. Le risposte prodotte dagli amministratori non potevano essere pienamente utili a rielaborare una generale resistenza, ingenerata dall'abbandono di modelli conosciuti e l'approcciarsi a nuove condizioni ancora non ben conosciute. Peraltro, l'elemento di criticità che si evidenzia rimane comunque ristretto in un area che appare di sicura marginalità.

****

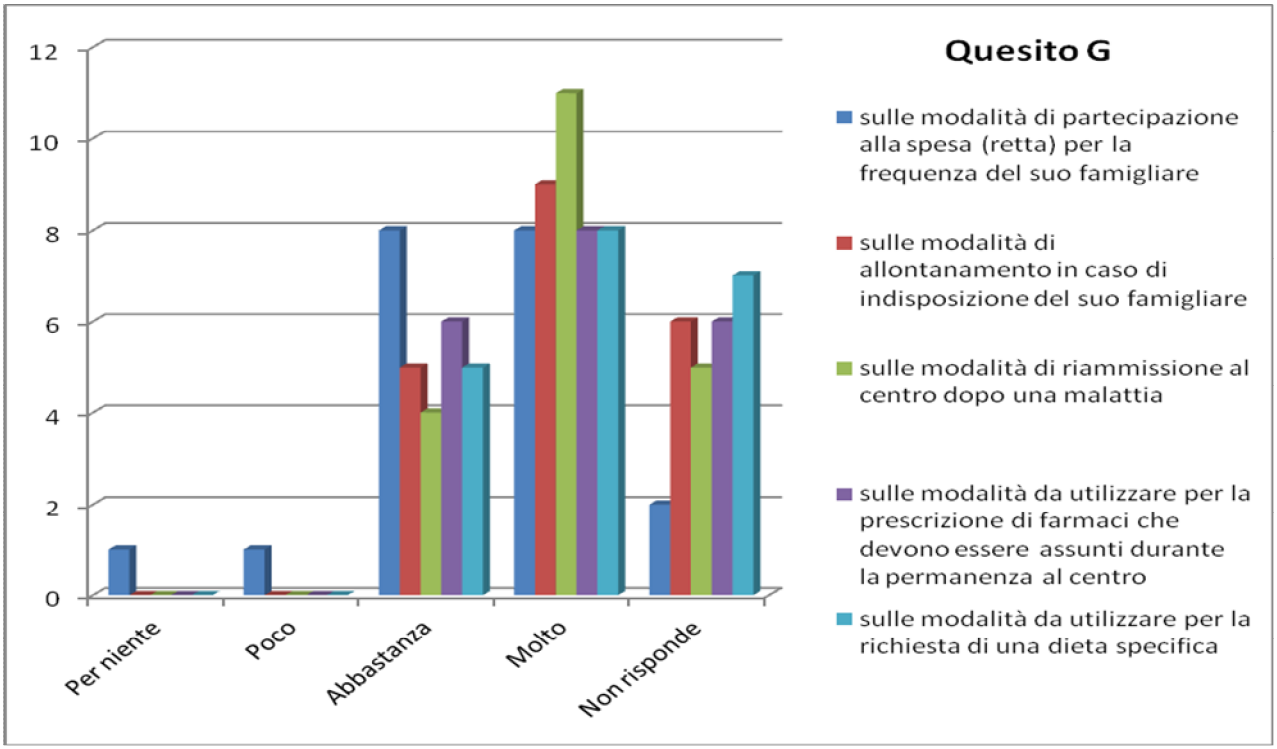
G	**Chiarezza sulle regole di gestione del centro**				
	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute …	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	sulle modalità di partecipazione alla spesa (retta) per la frequenza del suo famigliare	1	1	8	8
2	sulle modalità di allontanamento in caso di indisposizione del suo famigliare			5	9
3	sulle modalità di riammissione al centro dopo una malattia			4	11
4	sulle modalità da utilizzare per la prescrizione di farmaci che devono essere assunti durante la permanenza al centro			6	8
5	sulle modalità da utilizzare per la richiesta di una dieta specifica			5	8

Proporrei:

- Di approfondire … = 1
- per quanto riguarda i giorni di Bonus di non farli scalare ogni volta che ci sono assenza di malattia o ricovero, non vedo ragione!!! *(questo commento è collegato alla risposta "poco" al quesito G.1)*

Commenti:

- Spese (retta) ogni anno è sempre in crescita sempre più difficile Bisognerebbe venire incontro per il nostro famigliare *(questo commento è collegato alla risposta "poco" al quesito G.1)*
- Che la retta mensile è sempre più cara ogni anno e che per me genitore di (nome utente) diventa sempre più difficile pagarla *(questo commento è collegato alla risposta "per niente" al quesito G.1)*
- Le informazioni funzionano. Bisognerebbe chiedere il gradimento sulle modalità stesse. *(questo commento è collegato alla sola risposta "molto" al quesito G.1)*



Sembra emergere, confermando un dato già evidenziatosi nelle precedenti ricerche sul gradimento del servizio erogato, una particolare attenzione al livello di partecipazione alla spesa degli utenti e famiglie adottato in ambito territoriale. Le scelte in quest'area d'intervento non dipendono dall'ASP. Gli esiti della presente ricerca saranno trasmessi anche alla committenza del servizio che, per competenza, potrà valutare eventuali diverse scelte gestionali.

****

H	**Personale educativo assistenziale**				
	Quanto è soddisfatto …	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	della cortesia del personale			3	15
2	della capacità di accogliere lo stato emotivo degli ospiti e le loro comunicazioni			3	13
3	della capacità di gestire i momenti di crisi dell'utente			3	14
4	della capacità di gestire le attività (interne ed esterne) del centro		1	5	11
5	della disponibilità di dialogo con i familiari			3	14

Mi piace: = 2

- La disponibilità, la professionalità e la cura che ognuno degli educatori ha nei confronti dei ragazzi
- Si

(entrambi i commenti sono collegati alla risposta "molto" ai quesiti precedenti)

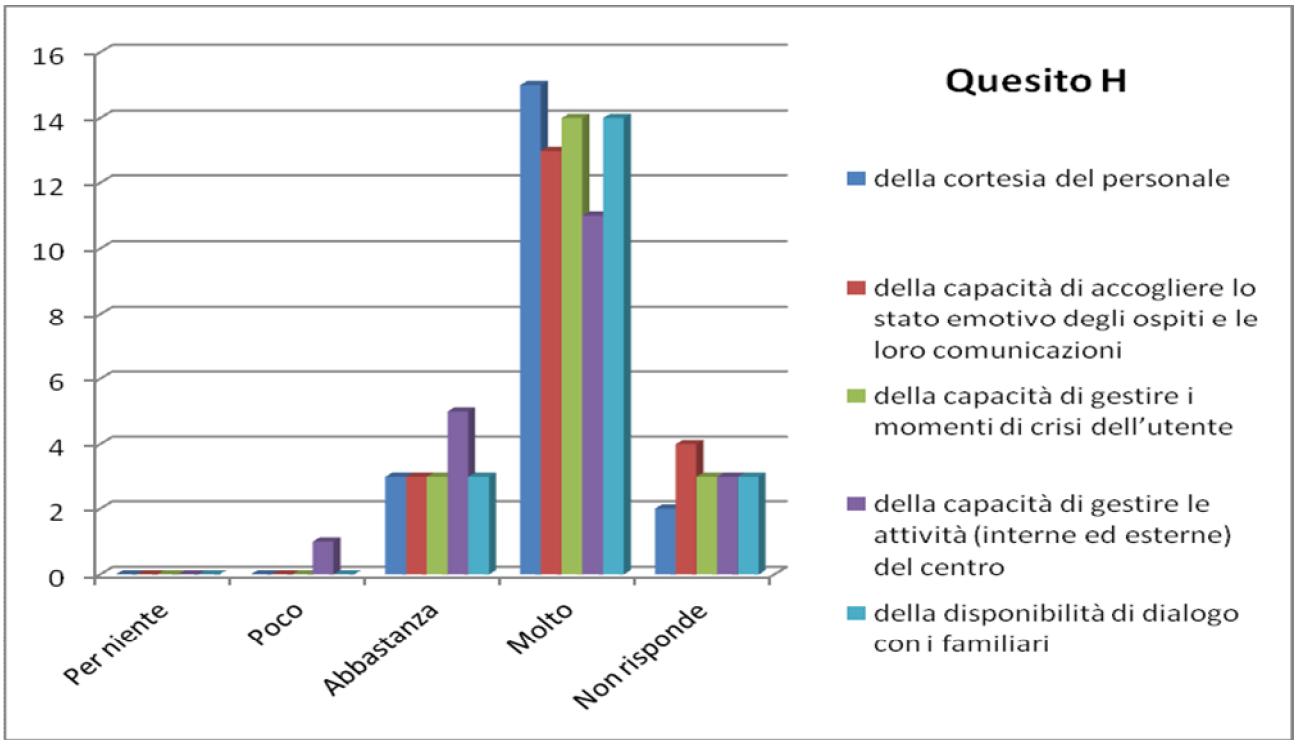
Non mi piace: = 1

- Per mancanza di personale e per mancanza di tempo non riescono a farmi camminare un po' più spesso *(questo commento è collegato alla risposta "poco" al quesito H.4, unica risposta data)*

Commenti:

- Sono molto riconoscente a tutti per aver ricevuto aiuto e sostegno nel momento del bisogno.
- Il personale è davvero idoneo in tutto e per tutto a quel lavoro, che non è certo facile! Complimenti e grazie!

(entrambi i commenti sono collegati alla risposta "molto" ai quesiti precedenti)



Complessivamente il dato conferma quanto emerso in occasione degli altri momenti istituzionali d'incontro con le famiglie, sia assembleari, sia individuali. L'unico commento negativo, sicuramente prodotto con la partecipazione dell'utente, apre a considerazioni inerenti sia gli aspetti di progettazione individualizzata, e sua piena condivisione, sia elementi collegati all'analisi del dato di realtà e del conseguente "aggiustamento" significativo della condizione.

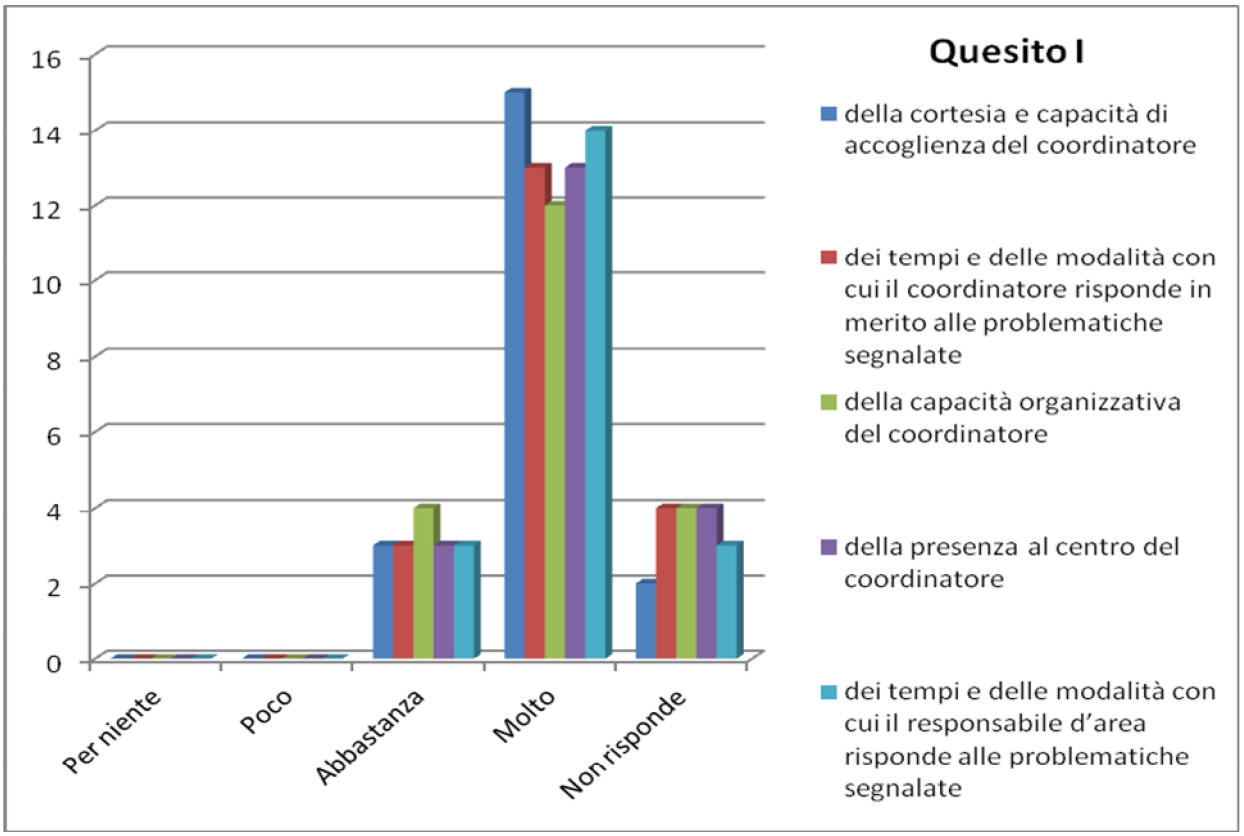
****

I	**Coordinatore e Responsabile d'Area**				
	Quanto è soddisfatto …	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	della cortesia e capacità di accoglienza del coordinatore			3	15
2	dei tempi e delle modalità con cui il coordinatore risponde in merito alle problematiche segnalate			3	13
3	della capacità organizzativa del coordinatore			4	12
4	della presenza al centro del coordinatore			3	13
5	dei tempi e delle modalità con cui il responsabile d'area risponde alle problematiche segnalate			3	14

Commenti:

- Il coordinatore è sempre disponibile, attento e competente
- La professionalità, la cortesia che hanno sono meritevoli!

(entrambi i commenti sono collegati alla risposta "molto" ai quesiti precedenti)



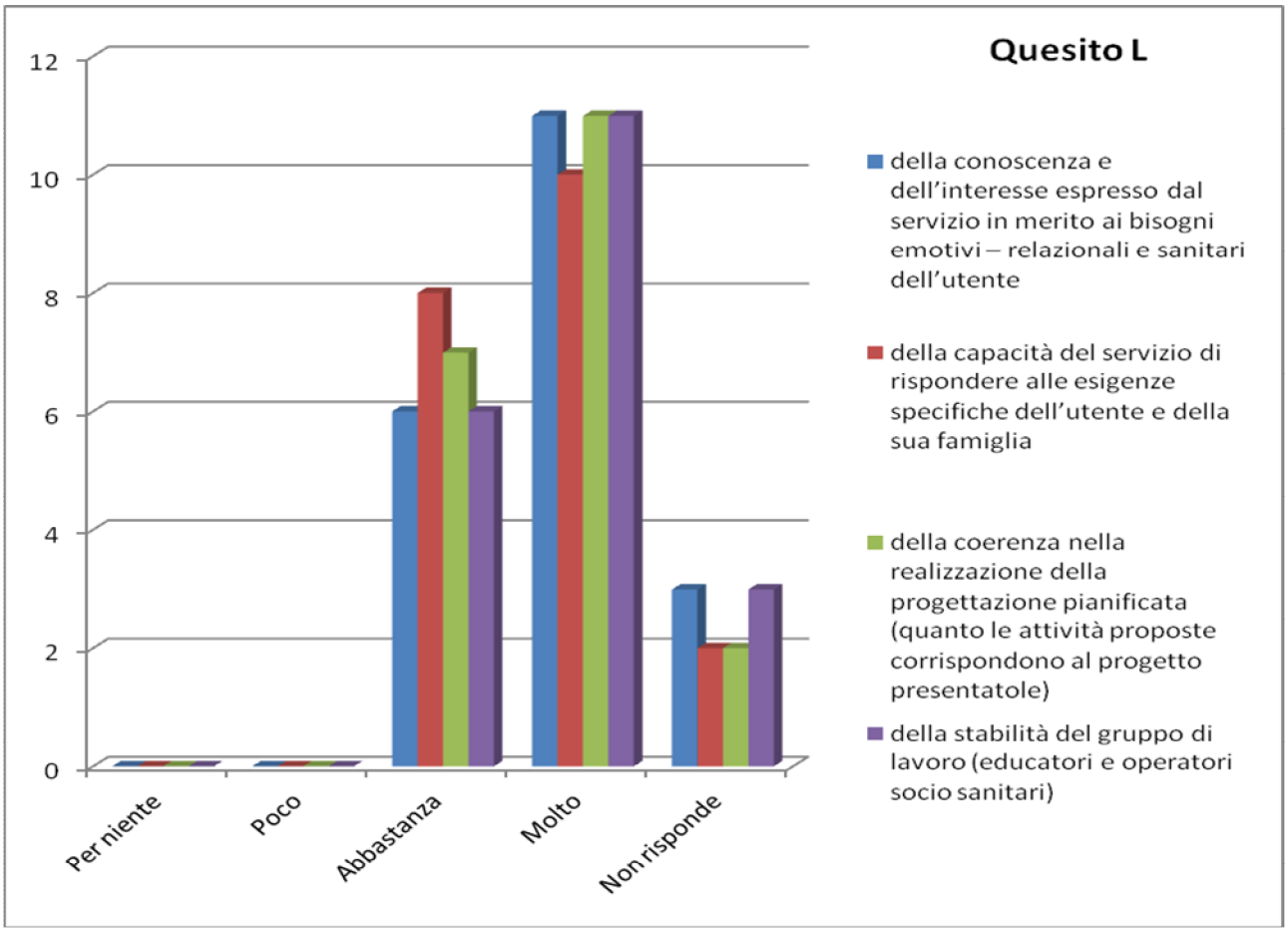
Estremamente positivo risulta il riscontro sulla valutazione delle figure apicali del servizio, che si allineano, come giudizio, allo stesso livello degli operatori in attività diretta con l'utenza.

****

L	**Affidabilità del servizio**				
	Quanto è soddisfatto …	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	della conoscenza e dell'interesse espresso dal servizio in merito ai bisogni emotivi – relazionali e sanitari dell'utente			6	11
2	della capacità del servizio di rispondere alle esigenze specifiche dell'utente e della sua famiglia			8	10
3	della coerenza nella realizzazione della progettazione pianificata (quanto le attività proposte corrispondono al progetto presentatole)			7	11
4	della stabilità del gruppo di lavoro (educatori e operatori socio sanitari)			6	11

Commenti:

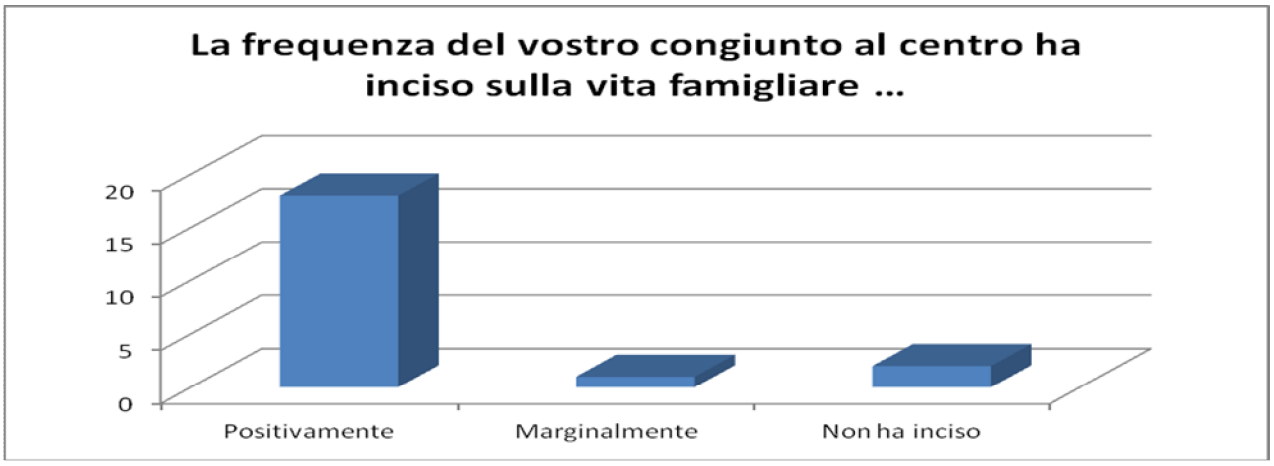
- La stabilità è cosa essenziale per i ragazzi e per le famiglie e bisogna cercare di mantenerla. *(questo commento è collegato alla risposta "abbastanza" ai quesiti precedenti)*
- Credo non ci sia nulla da dire! Per quanto mi riguarda. *(questo commento è collegato alla risposta "molto" ai quesiti precedenti)*

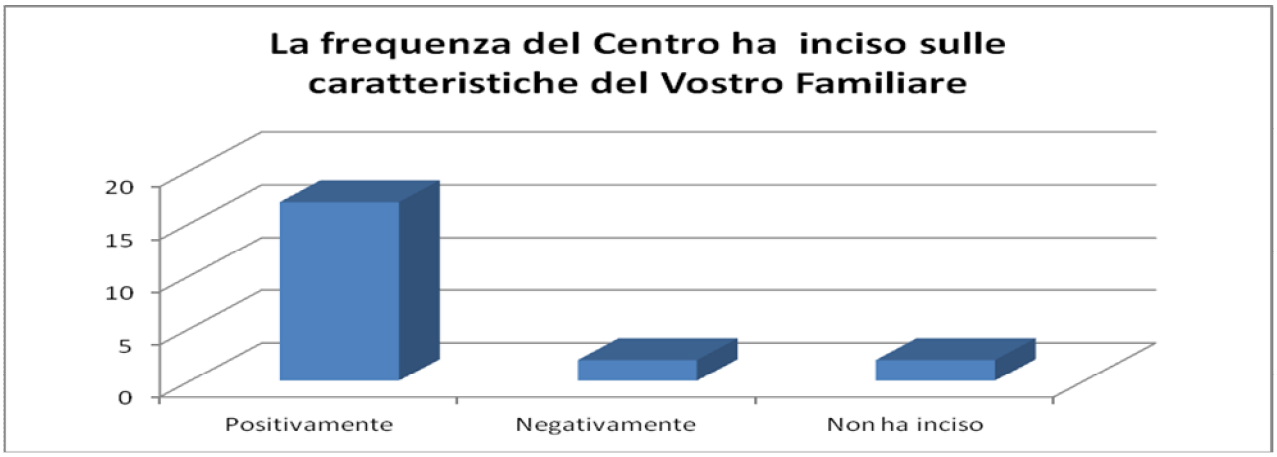


Il dato che emerge conferma le valutazioni già espresse nelle precedenti ricerche. La fiducia nel servizio viene confermata anche in questa particolare situazione di profondo cambiamento intervenuto.

****

M	Alcune considerazioni
1	La frequenza del vostro congiunto al centro ha inciso sulla vita famigliare …
	Positivamente = 18 risposte Marginalmente = 1 risposta Non ha inciso = 2 risposte
2	La frequenza del Centro ha inciso sulle caratteristiche del Vostro Familiare (capacità, autonomie, benessere, comunicazione, autocontrollo, comportamenti, relazioni, modi di fare, autostima, motivazioni, proposte d'attività, …)
	Positivamente = 17 risposte Negativamente = 2 risposte Non ha inciso = 2 risposte





Una famiglia per il quesito M.1 e una famiglia per il quesito M.2, hanno risposto in modo contraddittorio "spuntando" tutte e tre le alternative. La prima di queste è già stata citata nelle note al quesito C. Questi sono gli unici quesiti interessati da una risposta non positiva. Sembra quindi confermarsi che l'attività del servizio produce degli esiti saggiabili dalle famiglie, e che questi esiti vengono letti con una valenza positiva.

****

N	Giudizio conclusivo sul servizio				
	Quanto è complessivamente soddisfatto …	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	del servizio realizzato dal centro			5	12
	Quanto ritiene che il suo famigliare sia soddisfatto …	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
2	della frequenza al centro			4	13

Di quello che c'è "mi piace" = 9 scelte

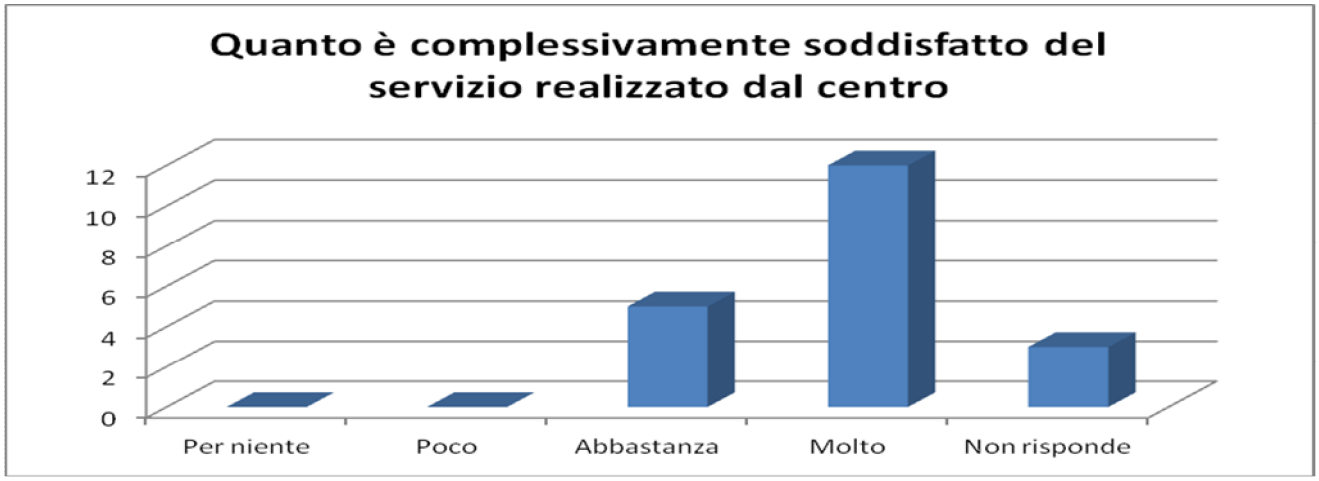
- Educatori. Organizzazione. Progetti. Attività esterne e Interne
- Il calore, l'accoglienza e la considerazione nei rapporti col nostro familiare
- Il fatto di essere soddisfatti del servizio è dovuto al gruppo di persone che nel corso degli anni hanno dato tanto per i ragazzi e le loro famiglie con impegno professionalità e amore è indispensabile mantenere quanto fin qui è stato fatto
- La modalità di comunicazione che viene usata dagli operatori con gli utenti.
- Tutti i laboratori, un po' meno la falegnameria
- Lavorare il cuoio, pittura, cantare
- Si
- Attenzione ai bisogni individuali, capacità di ideare e relazionare, far sentire il ragazzo componente di un gruppo
- Mi piace tutto siamo soddisfatti

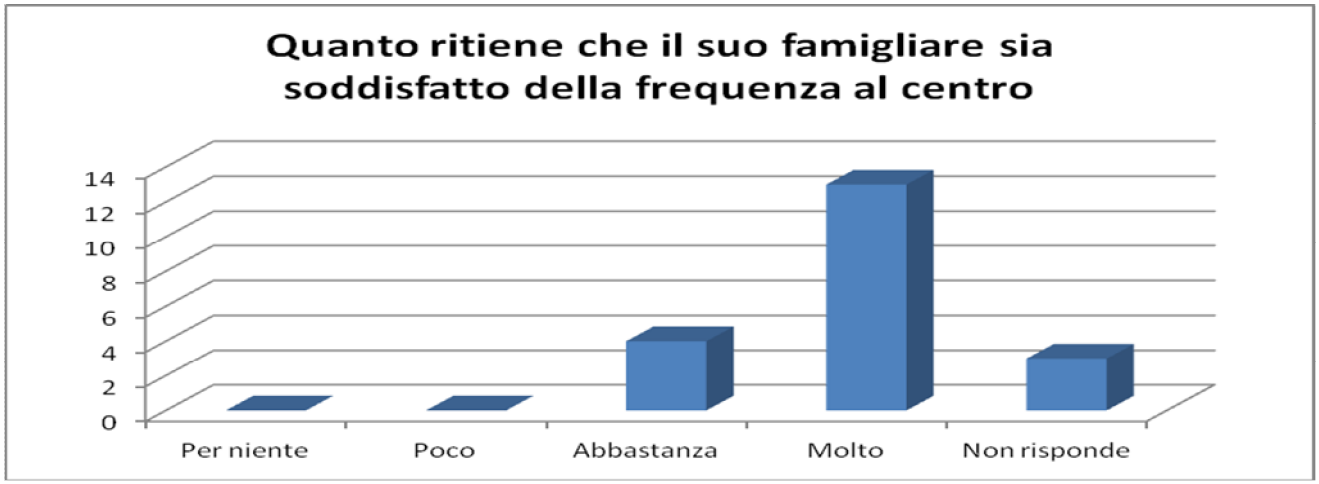
Di quello che c'è "non mi piace" = 6 scelte

- Potendo, sarebbe utile rivedere i costi delle rette che sono abbastanza alti.
- Che (nome utente) mi stia addosso e che mi inumidisca con sua saliva in quanto non è igienico.
- Le pulizie del salone. Lavare i pennelli della pittura.
- Niente
- Al centro niente . Non mi piacciono gli amministratori, che dicono frasi fatte. Vengono a vedere come lavorate?

Potendo "mi piacerebbe che" = 6 scelte

- Tante cose, ma ritengo che sia più giusto parlarne a quattr'occhi quando ci si incontra individualmente.
- Non bisogna tagliare ulteriormente persone, attività e quest'anno è peggiorata ulteriormente l'attuale situazione.
- Lo spettacolo a teatro continuasse per dare tante emozioni come " Il compleanno di Pippi"
- Il centro estivo fosse per un periodo più lungo, si potrebbe proseguire la frequenza senza sospenderla. Ovvero: senza la chiusura del centro, con < magari>, qualche gita al mare o montagna.
- Laboratorio di musica.
- L' Amm.ne locale valorizzasse e "difendesse" il lavoro che fate.





Il quadro che emerge è sicuramente molto lusinghiero per il servizio, sia dal punto di vista della "famiglia", sia per quanto relativo all'esito ricavabile per l'utente. Alcune indicazioni "storiche" sulla possibilità di incrementare l'offerta del servizio permangono, ma contemporaneamente sembra emergere una maggiore coscienza del mutamento di un quadro di riferimento che non può non tener conto delle risorse disponibili. Alcuni commenti, che sono sicuramente da riferirsi a giudizi degli utenti, appaiono come una "sincera" rappresentazione di una quotidiana normalità di vita comunitaria.

****

Eventuali osservazioni e suggerimenti

Prodotte 4 segnalazioni:

- A volte ci sentiamo giudicati in negativo per le nostre eccessive paure, ma se per voi è un lavoro, per noi è la vita (provate a mettervi nei nostri panni).
- Mi complimento con gli operatori che con tanta pazienza svolgono il proprio lavoro.
- Non ci sono.
- Un grazie davvero grande a Tutti! Non è certo facile trovare delle persone come abbiamo trovato al Centro!!! Continuate così e fate in modo che con la situazione attuale di tagli che fanno ovunque non mettano le mani anche in queste realtà così importanti per i nostri figli e per Noi. Grazie.

L'analisi precedentemente riportata è stata riportata ai famigliari del CSRD I Portici in occasione della assemblea del 19/12/2013, il confronto lì scaturito ha dato esiti estremamente positivi.
E' stato inoltre lì condiviso, di dare un congruo tempo a tutti, per integrare, sempre in forma anonima e facendo riferimento al coordinatore del servizio, con eventuali possibili ulteriori commenti, sia la relazione presentata, sia quanto emerso nel confronto assembleare.
Nel mese di gennaio e febbraio, sono pervenuti due commenti (per me va tutto bene e non ho nulla da aggiungere), generici e collocati sul versante di un positivo giudizio.
Successivamente si è proceduto alla trasmissione agli organismi tecnici e amministrativi della committenza sociosanitarie e sanitaria del servizio.
Infine si pubblica sul sito istituzionale dell'ASP.