



Dopo di Noi

Interventi in favore di persone con disabilità grave prive del sostegno familiare

SOVRAMBITO LT5 LT4

Allegato_ RELAZIONE INDAGINE DI SODDISFAZIONE E QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO

Interventi in favore di persone con disabilità grave prive del sostegno familiare

“Dopo di noi” – Distretti Lt4 – Lt5

Premessa

Il Consorzio Intesa, alla gestione del Progetto di Interventi in favore di persone con disabilità grave prive del sostegno familiare “Dopo di noi” di Sovrambito Lt4 – Lt5 per il Distretto di Gaeta, ha condotto un’indagine sul gradimento del Servizio offerto in merito al periodo di gestione, coinvolgendo Caregivers dei beneficiari ed equipe multiprofessionale ed Ente Committente e Referenti dei Servizi Sociali coinvolti nell’ambito del Progetto.

Gli obiettivi dell’indagine sono:

- ✓ Verificare la qualità percepita degli interventi da parte dei beneficiari e loro famiglie;
- ✓ Valutare l’impatto che il Progetto ha avuto sul territorio sovradistrettuale in termini di attività di sostegno alle famiglie e progettazioni relative al Dopo di Noi;
- ✓ Verificare il livello di soddisfazione dell’Ente sul funzionamento del servizio;
- ✓ Evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato;
- ✓ Avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di innalzare il livello di qualità del servizio;
- ✓ Perseguire il raggiungimento dell’uniformità gestionale tra il diverso personale in servizio;
- ✓ Analizzare e valutare il coordinamento attuato.

- **Disegno dell'indagine**

L'indagine è stata condotta tramite la consegna di un questionario anonimo da parte del Coordinatore del Servizio, tramite posta elettronica ai Referenti Comunali e ai Referenti del Distretto, cartaceo alle famiglie dei beneficiari, e tramite posta agli operatori in carico al servizio. Tutti gli attori interessati hanno provveduto alla compilazione e alla riconsegna al Coordinatore.

L'indagine ha coinvolto complessivamente i seguenti numeri:

- N. 17 famiglie dei beneficiari;
- N. 18 operatori;
- N. 9 Referenti del Distretto / referenti Comunali;

Ad oggi, con la presente relazione, siamo in grado di fornire un quadro quasi completo del gradiente del Servizio offerto, per il quale di seguito illustreremo i risultati ottenuti all'indagine complessiva che ha riguardato i beneficiari e loro famiglie e tutta l'equipe di servizio.

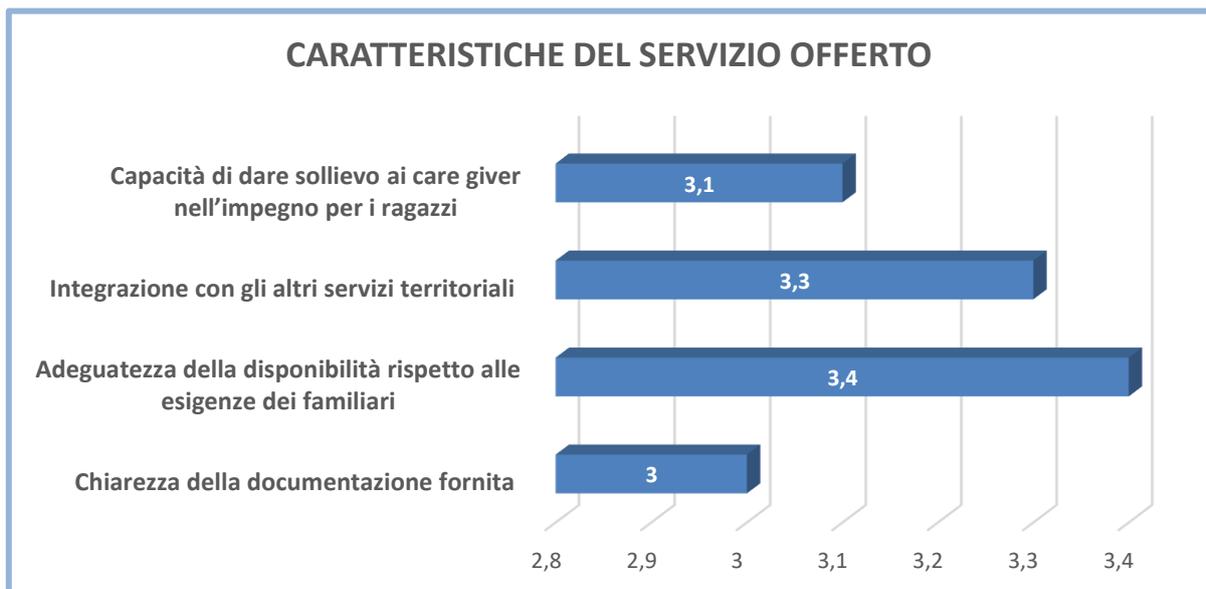
Sono stati utilizzati i seguenti strumenti di indagine:

- **Customer Satisfaction**_ rivolta alle famiglie dei beneficiari_ Il questionario è stato predisposto in modalità di auto compilazione, pertanto nella parte iniziale del testo, è stata inserita una breve presentazione in cui veniva chiesto di rispondere ad alcune domande sul servizio, al fine di comprenderne il grado di soddisfazione e creare eventualmente le condizioni per migliorarne i punti critici. E' composto da: n. 21 domande chiuse, con richiesta di esprimere il grado di soddisfazione, selezionando uno dei seguenti giudizi: 1) scarso; 2) sufficiente; 3) buono; 4) ottimo. In ultimo è presente n.1 spazio libero per eventuali suggerimenti.
- **Job Interview**_ rivolta agli operatori dell'equipe di Progetto_ Questionario è stato predisposto in modalità di auto compilazione, dove una prima parte è dedicata a rintracciare la formazione dell'operatore e la condizione occupazionale. La sezione B relativa alle aspettative è costituita da 9 domande chiuse; la sezione C relativa ai giudizi, è composta da 19 domande chiuse; le sezioni C2 e C3 riguardano la soddisfazione complessiva del lavoro svolto. Si richiede di esprimere il grado di soddisfazione, con un punteggio che va da 1 (bassa aspettativa / inadeguato / negativo) a 5 (alta aspettativa / adeguato/ positivo). In ultimo è presente n.1 spazio libero per eventuali suggerimenti.

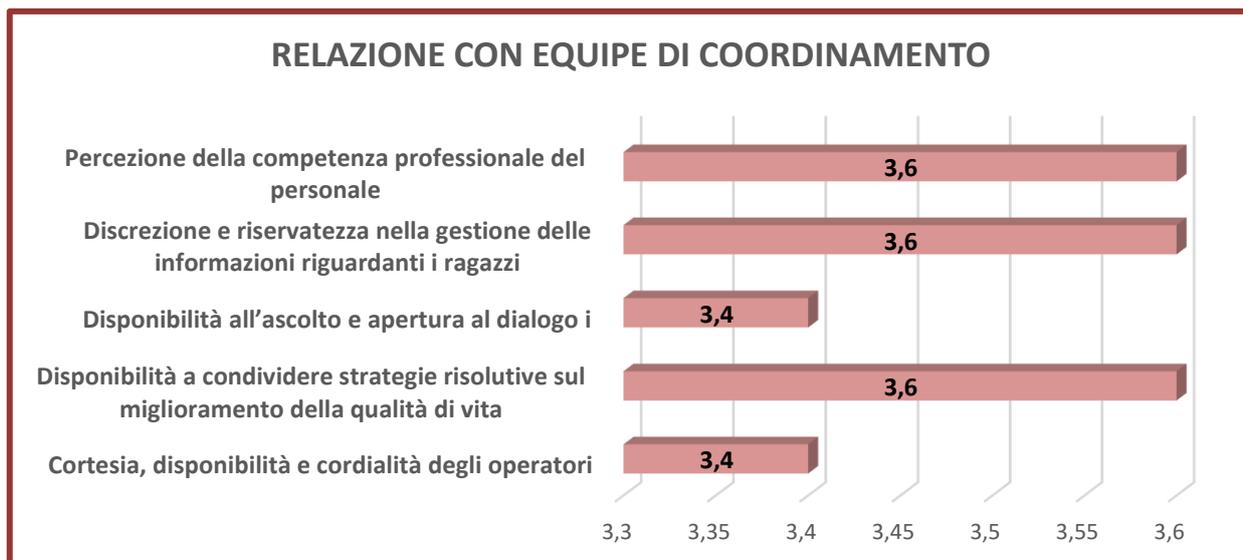
- **Analisi e Interpretazione dati**

La modalità di analisi delle domande ha riguardato un calcolo della media matematica per ciascuna sezione di indagine, ottenendo così un intervallo di dati entro i quali sono compresi i giudizi sui vari aspetti del servizio. Si è quindi creato un grafico ad istogramma che mettesse in relazione i vari aspetti analizzati, facendo emergere quelli più soddisfacenti e quelli, invece, da migliorare. Per avere un metro di giudizio sulla base del quale stabilire le azioni di miglioramento da intraprendere, si è posto come obiettivo da raggiungere il valore medio di 3 punti per entrambi i questionari. Lo stesso procedimento è stato seguito per la domanda inerente il voto complessivo, mentre per la parte riservata ad eventuali suggerimenti, si è rilevato ciò che i beneficiari e gli operatori hanno condiviso e si vaglierà, ove necessario, la possibilità di applicare quanto suggerito e/o soddisfare quanto richiesto.

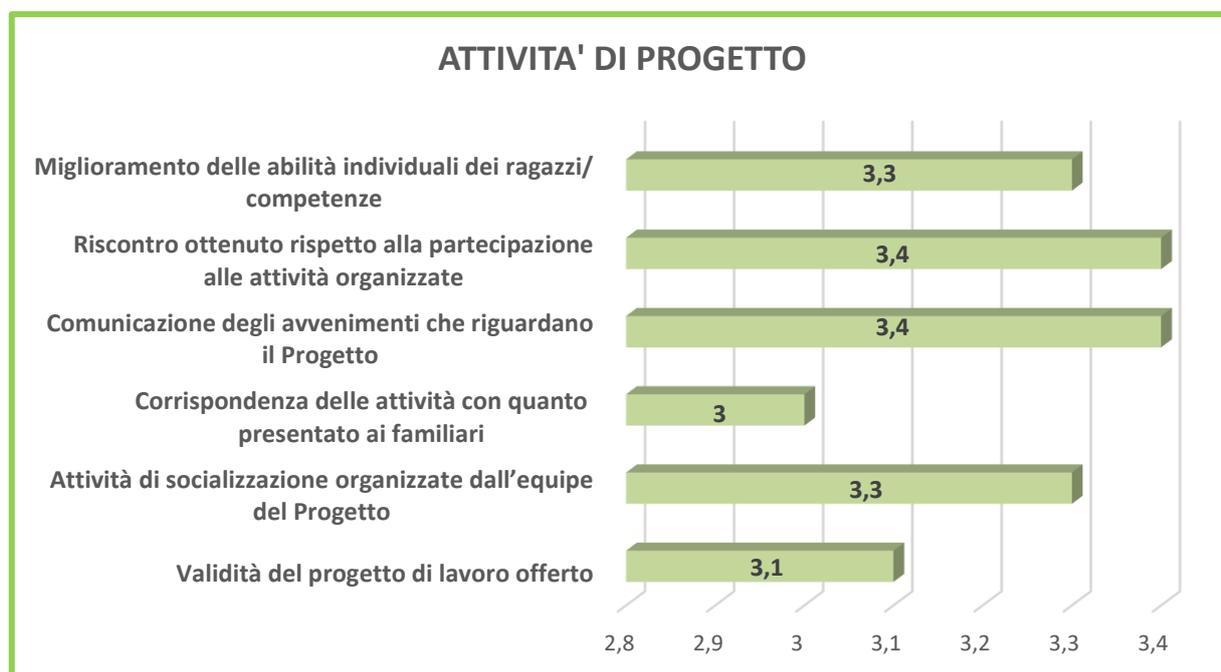
ANALISI GRAFICA DEI DATI – CUSTOMER SATISFACTION – BENEFICIARI



I risultati ottenuti, nella media, evidenziano una buona capacità del Progetto di rispondere alle esigenze familiari e di dare sollievo ai care giver nell'impegno nell'accudimento dei ragazzi, fornendo informazioni sufficienti circa la documentazione necessaria allo svolgimento delle attività. *La media complessiva per le caratteristiche del Servizio Offerto è di 3,2 / 4 punti.*



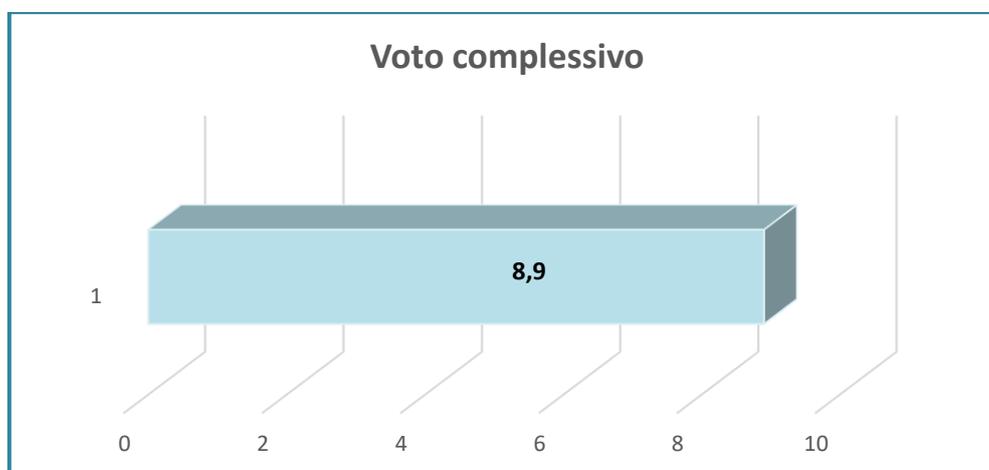
La percezione dei familiari circa la relazione instaurata con l'equipe di coordinamento, riguarda un riconoscimento delle professionalità, nella gestione delle informazioni riservate dei beneficiari e nell'instaurarsi di una relazione di ascolto e condivisione delle strategie educative volte al miglioramento della qualità di vita degli utenti. *La media complessiva di valutazione della relazione con le figure di Coordinamento è di 3,52 / 4 punti.*



Le attività di progetto hanno rilevato da parte dei caregiver un buon miglioramento delle competenze dei beneficiari. Le attività hanno ottenuto inoltre un significativo riscontro alla partecipazione da parte dei beneficiari che si sono ottimamente integrati nei momenti di socializzazione ed educativi. *La media complessiva di valutazione della attività di Progetto è di 3,25 / 4 punti.*



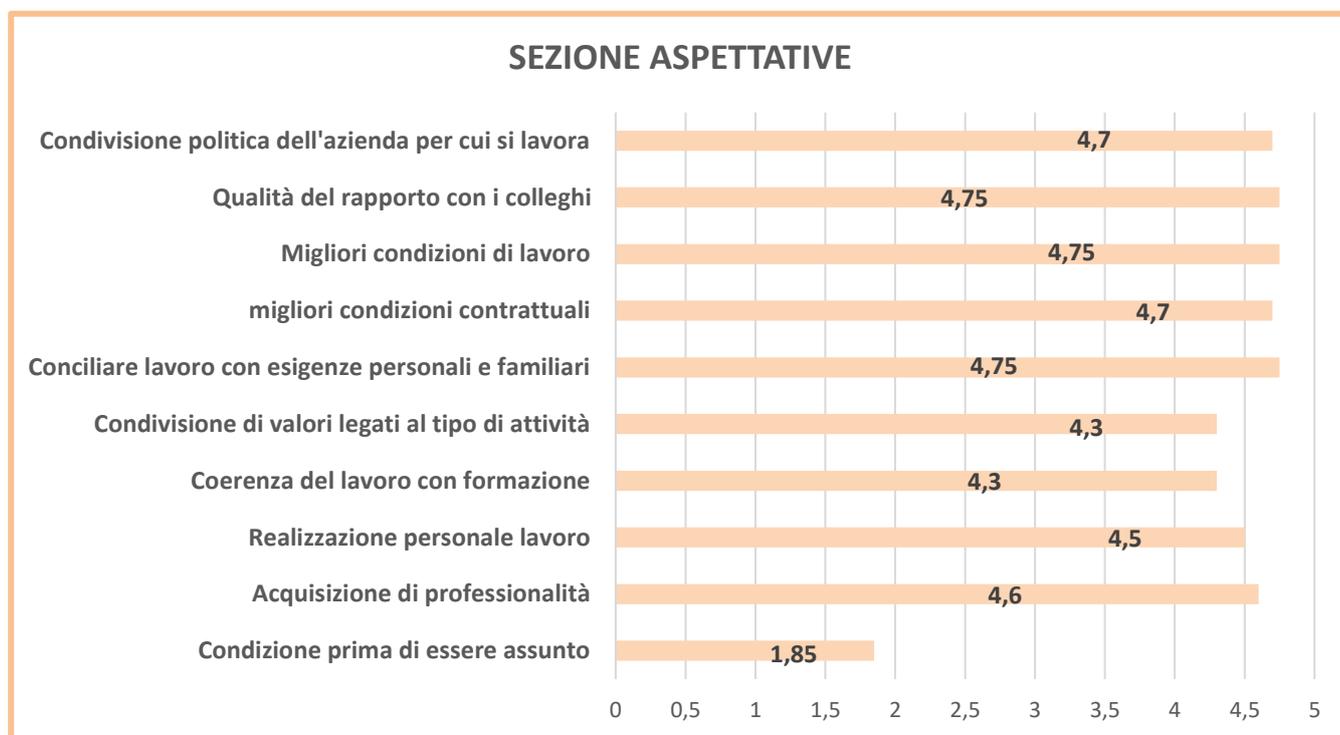
La valutazione della percezione della relazione con gli operatori dell'equipe del Dopo di Noi, dimostra l'inesistenza di relazioni significative di fiducia e collaborazione tra gli educatori / assistenti educativi, e i beneficiari e le loro famiglie, in un'ottica di riconoscimento delle competenze, di condivisione di strategie e di disponibilità del personale. *La media complessiva di valutazione della relazione con gli operatori è di 3,74 / 4 punti.*



La percezione del valore del Progetto nella sua interezza e significatività per il benessere dei beneficiari e per il loro percorso di autonomia ed educativo è di *8,9 punti su 10*.

Nella complessità, l'indagine Customer Satisfaction ha rilevato un gradimento più che buono dell'efficienza del Progetto Dopo di Noi, con una valutazione di livello ottimo soprattutto sull'approccio complessivo del Progetto alla vita dei beneficiari, e sull'abilità dell'equipe di lavoro nel guidare gli utenti verso un processo di "crescita insieme".

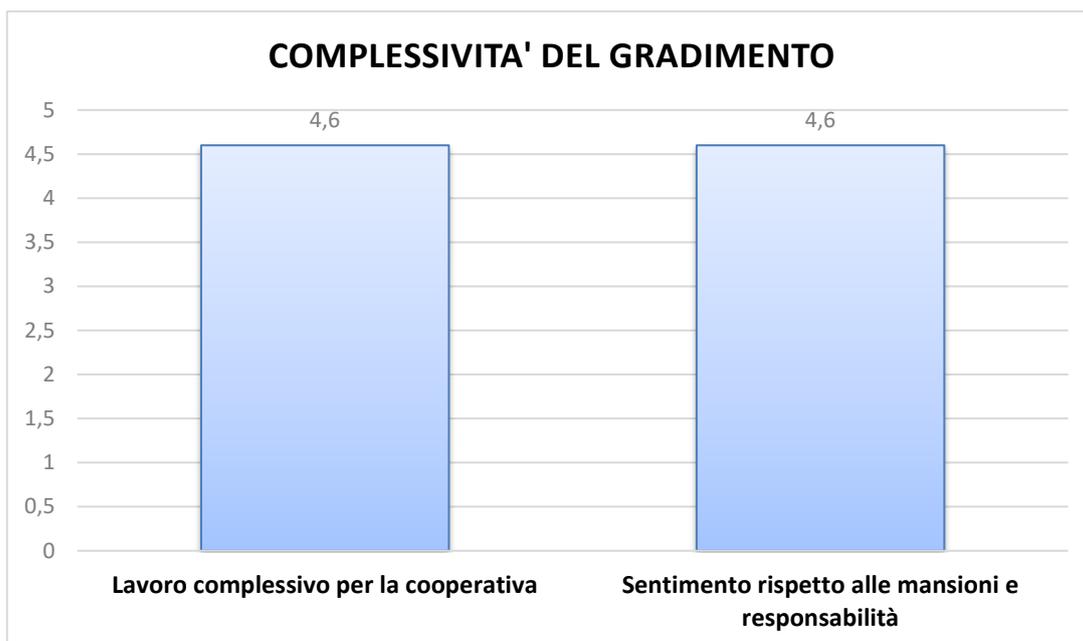
ANALISI GRAFICA DEI DATI – JOB INTERVIEW – OPERATORI



La prima sezione di indagine sul personale si concentra sulle aspettative occupazionali dei singoli operatori. Nel dettaglio il prospetto di valutazione ha rilevato nello specifico che l'83% degli operatori individuati era in condizioni di inoccupazione lavorativa prima di intraprendere il Progetto; Il 100% del personale intercettato proviene dai territori comunali interni al Sovrambito Lt4 – Lt5; il 50% del personale assunto ha potuto proseguire un percorso in continuità con i beneficiari vantando una conoscenza pregressa dell'utenza, e accorciando così i tempi di conoscenza. La gran parte degli operatori hanno riferito l'opportunità di coniugare l'impegno per il Progetto con altre esigenze personali, ha riferito di aver acquisito maggiore professionalità e di sentirsi realizzato nella mansione svolta. La qualità del rapporto con i colleghi appare significativa e di carattere propositivo per l'espletamento delle attività. *Nel complesso per la Sezione Aspettative del Personale, è stato totalizzato un punteggio di 4,59/5.*



La Sezione 2 relativa ai Giudizi del personale, riguarda nel dettaglio tutte le modalità di interazione con l'Ente Gestore, in particolare indaga sulla turnistica, sui rapporti con il Coordinatore, organizzazione dei turni e mansioni, e risultato percepito del lavoro svolto con i beneficiari. Nel complesso la percezione degli operatori è positiva rispetto al percorso affrontato con gli utenti, dando loro supporto e mettendo in prova le proprie abilità e competenze professionali. La relazione con l'Azienda nel complesso ha permesso loro di organizzare in maniera stabile ma anche flessibile i turni di lavoro, e di condividere le criticità di servizio e gli obiettivi raggiunti durante gli incontri di equipe e di supervisione. *Il voto complessivo si attesta a 4,60 / 5.*



La Sezione Complessività del gradimento, chiedeva agli operatori nelle sezioni specifiche di riferire un voto in merito alle qualità complessive del Servizio riguardanti soprattutto la percezione emotiva che l'operatore ha della propria mansione e dell'attività gestionale. Nel quasi complesso, quindi in un punteggio complessivo di 4,6 punti su 5, gli operatori hanno ritenuto il lavoro sufficientemente: positivo, gratificante, agevole, utile, chiaro, tranquillo, sicuro, flessibile e competente.

- **Conclusioni**

In conclusione, si dà atto che il livello qualitativo percepito del Progetto Dopo di Noi è consolidato in una fascia di gradimento medio – alta sia per i care giver che per l'equipe professionale. Rimangono ancora in corso le valutazioni di gradimento relative all'Ente Committente, per il quale si indagano le abilità di rendicontazione, reperibilità, relazione e progettazione in favore dei beneficiari e in virtù del miglioramento dei Progetti di Vita.