



# **Rilevazione della qualità percepita**

**Centro Diurno**

**“Il Sole”**

**Casa Maria Adelaide Da Sacco**

**di Vidor**

**Report anno 2021**

**Rilevazione della qualità percepita  
Centro Diurno “Il Sole”  
Casa Maria Adelaide Da Sacco di Vidor**

**Report anno 2021**

**1. Premessa**

La qualità di un servizio può essere definita come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche da cui dipendono le sue capacità di soddisfare il bisogno dei clienti.

Conoscere le aspettative e i bisogni dei clienti (nel nostro caso le persone con disabilità e loro familiari) è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità che evidenzino il rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

Il valore della *customer satisfaction* (qualità percepita) nei servizi rivolti alle persone consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento, nonché i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'ente gestore è stato in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti e le famiglie hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere. Rilevare la *customer satisfaction* serve a costruire un modello di relazione tra ente gestore e cittadini basato sulla fiducia.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti hanno lo scopo di ascoltare e comprendere i bisogni che il cittadino-cliente esprime, ponendo attenzione costante al suo giudizio, per sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la *customer satisfaction* consente agli Enti gestori di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandoli a relazionarsi con i clienti, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettarle.

Sul piano legislativo, diverse sono le norme che affrontano il problema (il decreto legislativo n. 29 del 1993 nell'art. 12, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini dell'aprile 2004) e individuano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili e costruttivi per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

Da ultimo la L.R. 22 dell'agosto 2002 “Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali del Veneto” indica tra i requisiti necessari per ottenere l'accreditamento di strutture residenziali e semiresidenziali per persone disabili adulte, quello di porre in essere, da parte dell'ente gestore, “strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente effettuato”.

**Nell'anno 2021, a causa della pandemia di Covid-19, l'organizzazione dei centri diurni è cambiata notevolmente passando da un periodo di organizzazione completamente diversa secondo le linee guida dettate dalla L.R. n° 595/2020. Questa situazione ha portato a collaborare su alcune tematiche un gruppo di 9 cooperative dell'Ulss 2- Distretto Asolo- Castelfranco- Montebelluna. Insieme è stato redatto un nuovo documento di customer satisfaction, secondo le linee guida delle varie cooperative e tenendo presente la peculiarità del periodo appena trascorso e la relativa difficoltà di valutare un servizio sempre in cambiamento ed evoluzione per lavorare al meglio conciliando le esigenze dei clienti dei centri diurni e la priorità di limitare il diffondersi del virus Covi-19 ancora attualmente in fase di emergenza.**

## 2. La metodologia e gli strumenti

La Carta del Servizio del Centro Diurno “Il Sole”, sito presso Casa Maria Adelaide Da Sacco di Vidor e rivolto a persone disabili adulte del territorio dell’Azienda U.I.s.s. n. 2 - Distretto di Asolo, Montebelluna, Castelfranco - individua tra i propri contenuti fondamentali la definizione degli “strumenti di relazione con l’utente e la sua famiglia”, che nel dettaglio sono così descritti:

### *Collaborazione con i familiari*

*I familiari delle persone frequentanti il Centro Diurno “Il Sole” sono organizzati con propri rappresentanti eletti.*

*Il Servizio propone la partecipazione e la collaborazione delle famiglie nell’ottica di una condivisione di finalità e obiettivi sul progetto di vita dell’utente e sulle pratiche e prospettive della gestione comunitaria della struttura.*

*Il Servizio per consentire questa condivisione predispone:*

- *colloqui individuali con le famiglie;*
- *riunioni con le famiglie su tematiche specifiche, al bisogno.*

*Vengono inoltre garantiti incontri assembleari periodici con le famiglie nei quali è favorita la partecipazione dei residenti e la valutazione sulla qualità del servizio.*

### *Soddisfazione del cliente*

*La soddisfazione del cliente, individuato nella persona disabile e nella sua famiglia, viene rilevata attraverso appositi questionari proposti annualmente.*

*La rielaborazione dei dati acquisiti sarà disponibile presso il servizio, a quanti siano interessati, entro la fine di febbraio/marzo dell’anno successivo a quello della rilevazione.”*

Il processo di rilevazione, che ha cadenza annuale, è stato attivato a partire dall’anno 2008 ed è stato fatto utilizzando lo stesso strumento fino al 2019. Nel 2020-2021 si è creato un altro strumento di rilevazione in collaborazione con un gruppo di 9 cooperative dell’Ulss 2- Distretto Asolo- Castelfranco- Montebelluna. Per questo la comparazione dei dati con quelli degli anni precedenti sarà per quest’anno solo parziale. Si possono fare invece riflessioni sull’evoluzione dei bisogni e delle attese dei soggetti portatori di interesse che si sono molto modificate, così come l’organizzazione delle giornate e delle attività del Centro Diurno.

## 3. Oggetto della rilevazione

Conformemente a quanto indicato dalla normativa regionale e a quanto dichiarato nella Carta del Servizio, la rilevazione della qualità percepita è periodicamente attuata attraverso incontri di gruppo e colloqui individuali con familiari e utenti, oltre che all’utilizzo di strumenti di rilevazione annuali. Nel 2021, per permettere un’analisi completa della situazione nel momento difficile della gestione della pandemia da Covid-19, sono stati redatti 2 tipi diversi di questionari (uno per la famiglia-uno per l’utente), legati sempre a quello dell’anno precedente, con le modifiche

#### 4. Tempistica della rilevazione

La rilevazione della customer satisfaction è stata quest'anno effettuata tra dicembre e gennaio, il ritardo è dovuto alla pandemia in corso. Le famiglie hanno risposto tempestivamente restituendo i questionari consegnati come richiesto.

#### 5. Gli esiti della rilevazione

##### 5.1. Utenza

###### 5.1.1. Premessa

**Le persone con disabilità presenti al Centro Diurno Il Sole nel 2021 erano 19.**

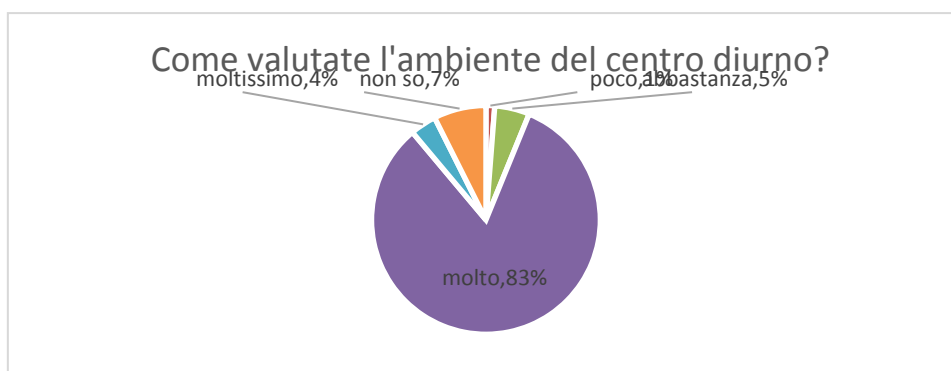
15 persone hanno risposto alle domande del questionario dando il loro personale contributo alla rilevazione, 4 invece non sono state coinvolte in quanto non in grado di fornire risposte ai quesiti posti.

###### 5.1.2. Contenuti di dettaglio della rilevazione 2021

Quest'anno si intendono comparare solo in parte gli elementi indagati nei questionari degli anni passati, essendo le domande del nuovo strumento di rilevazione della customer satisfaction completamente diverse. Riportiamo i risultati dell'anno precedente per una riflessione longitudinale della qualità del servizio offerto, anche se nel 2021 sono state analizzate delle aree più specifiche, essendo l'organizzazione più consolidata in alcuni servizi.

##### a. Ambiente

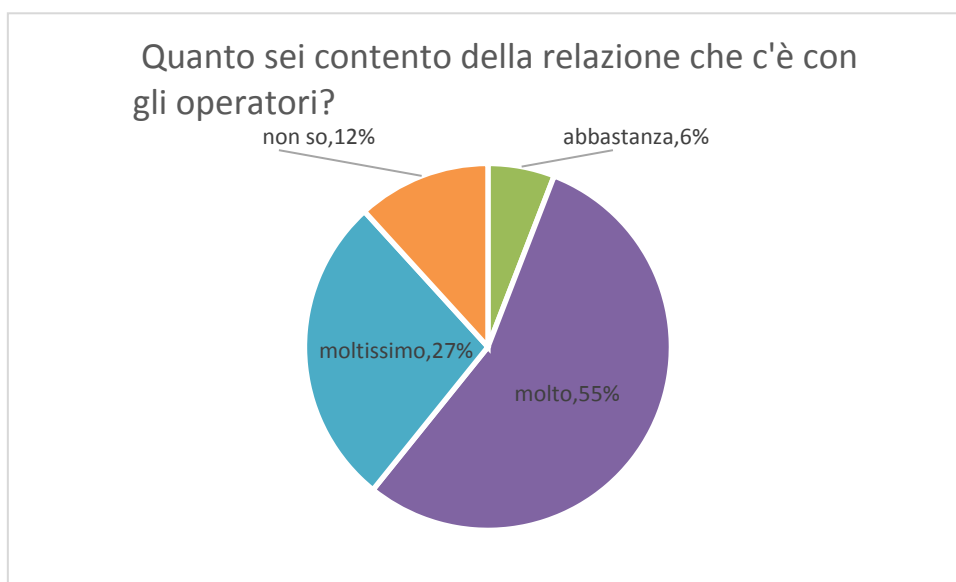
Nel 2020/2021, il Centro Diurno Il Sole è stato diviso in 2 gruppi ("cluster") secondo le direttive della L.R. 595/2020: uno di questi gruppi era dislocato presso la sede di Vidor e l'altro, per alcuni periodi presso il CD il Sole e per altri presso alcuni locali del comune di Crespano del Grappa. Nel questionario di rilevazione della customer satisfaction somministrato non sono state fatte domande specifiche sull'ambiente ma si può dedurre un gradimento alto 92% degli ambienti, minore degli scorsi anni, dato l'uso più limitato degli spazi, causa Covid.



Dal 2016 al 2019 il gradimento complessivo dell'ambiente si è sempre aggirato dal 97 al 98%.

## b. La relazione con gli operatori

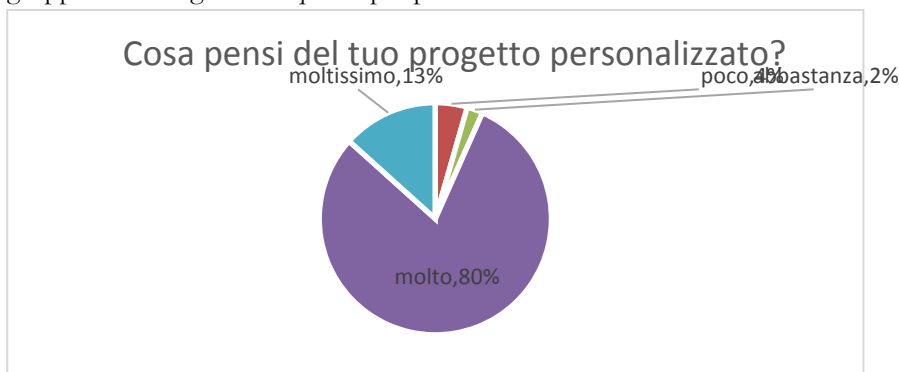
Nel questionario di rilevazione della customer satisfaction alle domande rivolte alla relazione con il personale (ascolto-aiuto dato), il dato rilevato è pari all'88% (Molto-moltissimo-abbastanza), ed un dato del "NON So" pari al 12% dato dai recenti cambi del personale a cui probabilmente le persone che frequentano il centro devono ancora abituarsi. Il gradimento dello scorso anno era maggiore perché nel 2021 ci sono stati alcuni cambi di personale: alcuni operatori non hanno più lavorato al centro diurno, altri sono arrivati per un periodo limitato o per periodi più lunghi. Ogni nuova persona ha bisogno di tempo per adattarsi e per essere riconosciuta e apprezzata dalle persone che frequentano il centro diurno.

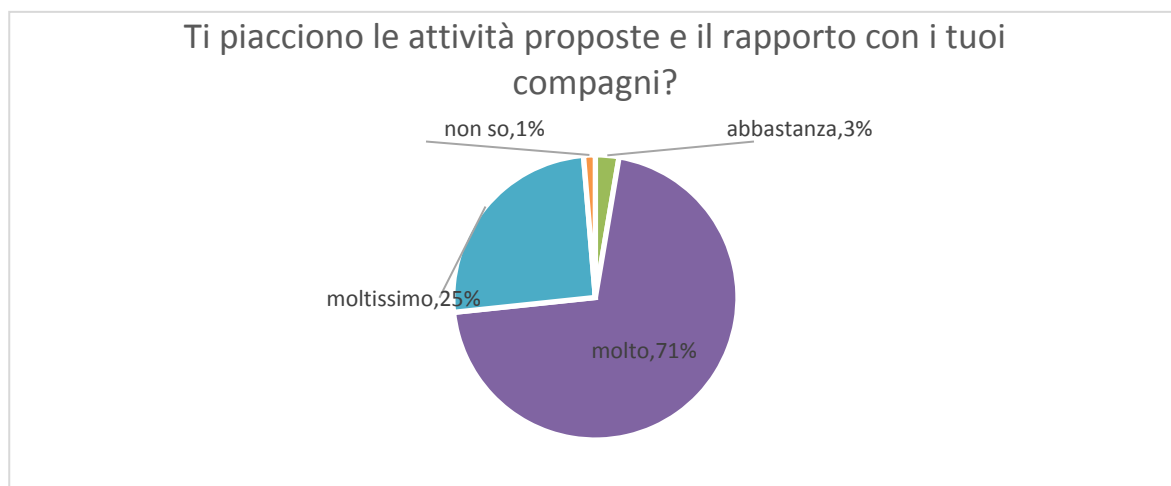


Dal 2016 al 2019 il gradimento complessivo di quest'area dal 92 al 94% ma i dati non sono comparabili con quelli emersi da questa rilevazione in quanto le domande erano diverse.

## c. Attività

L'area delle attività è un dato che si rileva in ogni questionario della customer satisfaction ed il dato ha sempre un'alta percentuale di gradimento. Le attività proposte vengono sempre studiate ad hoc per i chi frequenta il centro diurno sia nei PP (93%), sia nell'organizzazione dei vari laboratori, alcuni storici da anni, altri nuovi (Attività 96%). Questo risultato è alto soprattutto grazie alla nuova organizzazione in piccoli gruppi e ad una gestione quindi più personalizzata delle attività.





Dal 2016 al 2019 il gradimento complessivo di quest'area dal 93 al 96% ma i dati non sono comparabili con quelli emersi da questa rilevazione in quanto le domande erano diverse. Nell'anno 2021 siamo in linea agli anni precedenti.

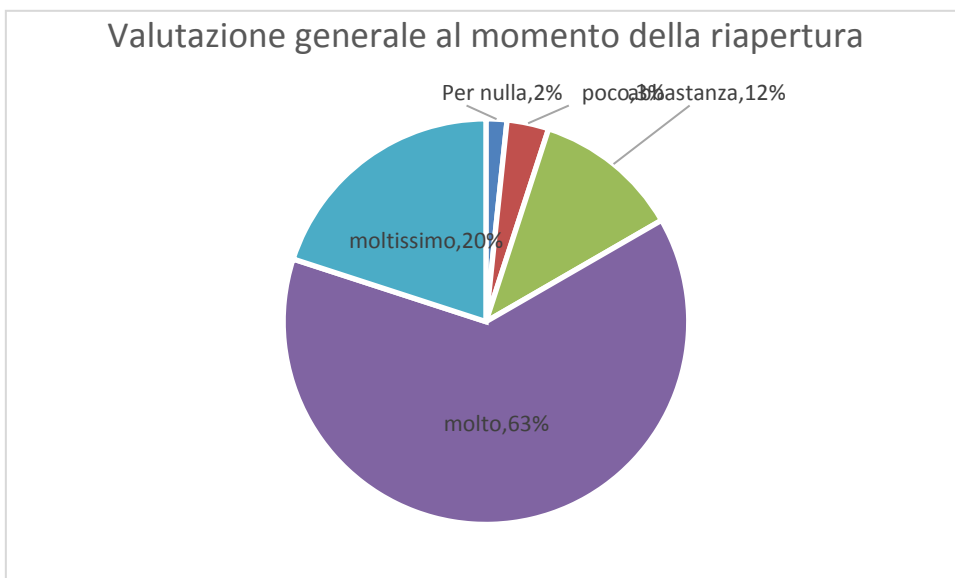
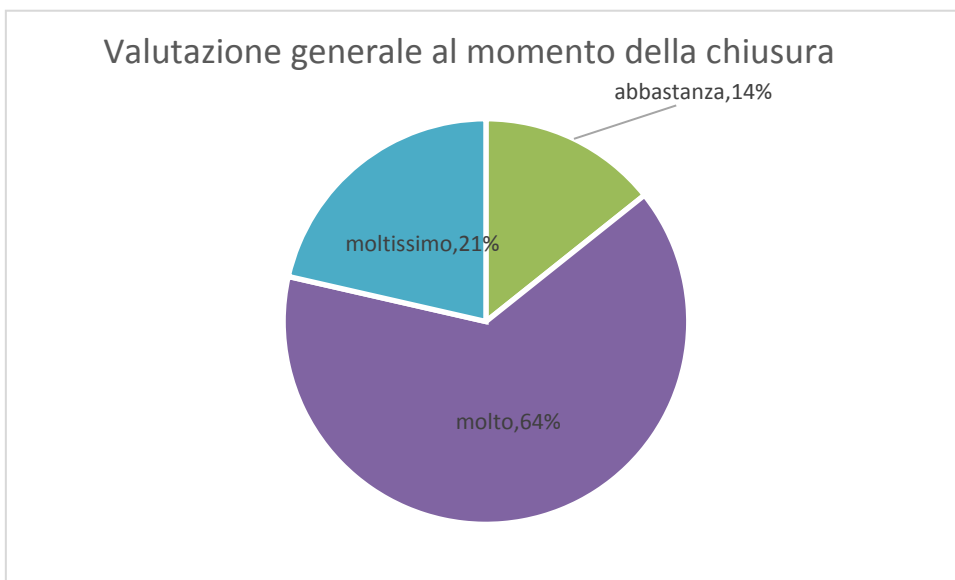
#### d: Mensa

I dati rilevati nel **2021** e 2020 rispetto alla domanda del questionario sul servizio mensa risultano essere molto positivi: 99% anche quest'anno. Il gradimento complessivo è quindi alto, dato che il menu viene studiato sulle esigenze delle persone che frequentano il centro diurno che vengono anche direttamente coinvolte, secondo le loro capacità, nell'esprimere le loro preferenze e i loro gusti.

Solo nel 2016 e 2017 il gradimento era pari all'82%.

**DATI QUESTIONARIO 2020 (per visione)**

Dal questionario di valutazione della customer satisfaction sono stati elaborati i seguenti grafici complessivi, distinti nei tre momenti in cui è stato organizzato il questionario stesso scandendo i tre momenti in cui i centri diurni sono passati nel 2020 (chiusura, prima apertura e organizzazione successiva)





Alla chiusura, momento in cui i contatti con le persone con disabilità sono stati mantenuti a distanza in vari modi (videochiamate, tutorial, foto, visite domiciliari, ecc), la soddisfazione è totale con il 100% delle valutazioni positive: 14% abbastanza, 64% molto, 22% moltissimo.

Al momento della riapertura, quando la frequenza era parziale e i gruppi in fase di definizione e soggetti a variazioni nel tempo, la soddisfazione resta alta registrando un 95% di valutazioni positive: 12% abbastanza, 63% molto e 20% moltissimo.

Ad oggi, con un'organizzazione dei cluster più stabile e un servizio più completo (pulmino anche nel cluster di Paderno, frequenza di 5 giorni alla settimana), la valutazione delle persone con disabilità risulta ancora molto alta, raggiungendo il 97%: 8% abbastanza, 57% molto e 32% moltissimo.

## 5.2. Familiari

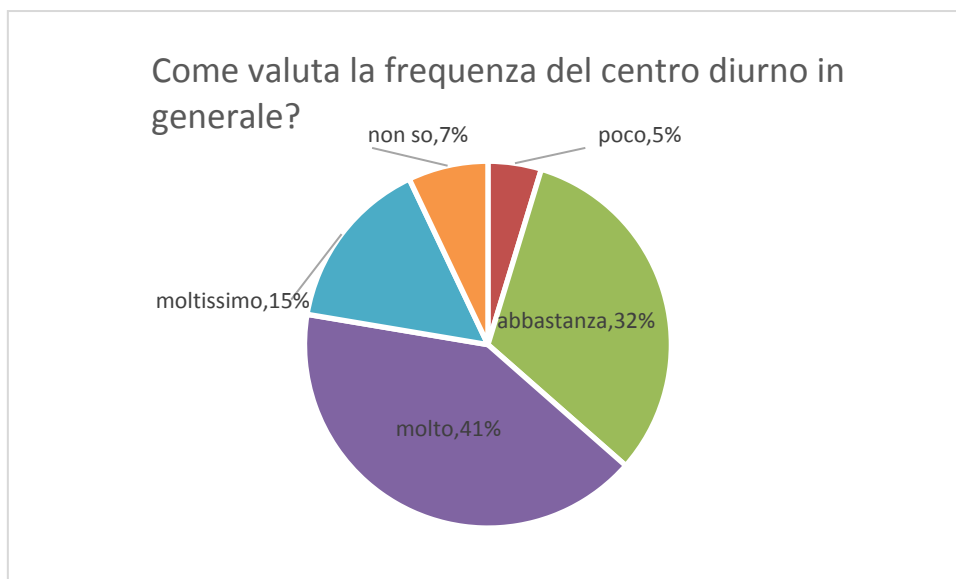
Le famiglie che hanno collaborato per la compilazione del questionario sono state 17 su 18. Questo periodo, che dura ormai da 2 anni, ci ha dato modo di trovare ed incrementare nuove strategie di comunicazione (videochiamate, skype, whatsapp) e di arricchire i rapporti con tutte le famiglie, conoscendole meglio.

La situazione della pandemia affrontata nel 2020 e le **diverse organizzazioni messe in campo anche nel 2021** ci ha permesso di intraprendere un cammino insieme alle famiglie delle persone con disabilità che frequentano il Centro Diurno si continuerà quindi, alla luce di questa esperienza, a porre la massima attenzione al piano comunicativo con le famiglie, confermando le strategie già in atto e quelle nuove sperimentate nel 2020-21:

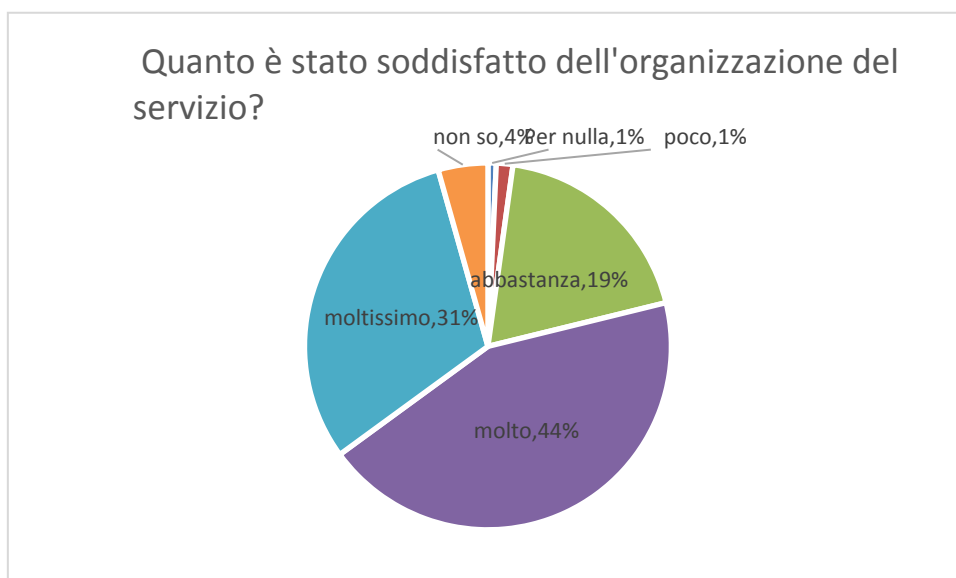
- riunione periodica con le famiglie, con stesura di un verbale sintetico sui temi trattati da consegnarsi alle famiglie che non potevano partecipare;
- incontri individuali per verifiche e proposte;
- incontri con i rappresentanti delle famiglie;
- incontri con i famigliari del cd circa 3 volte all'anno o su necessità



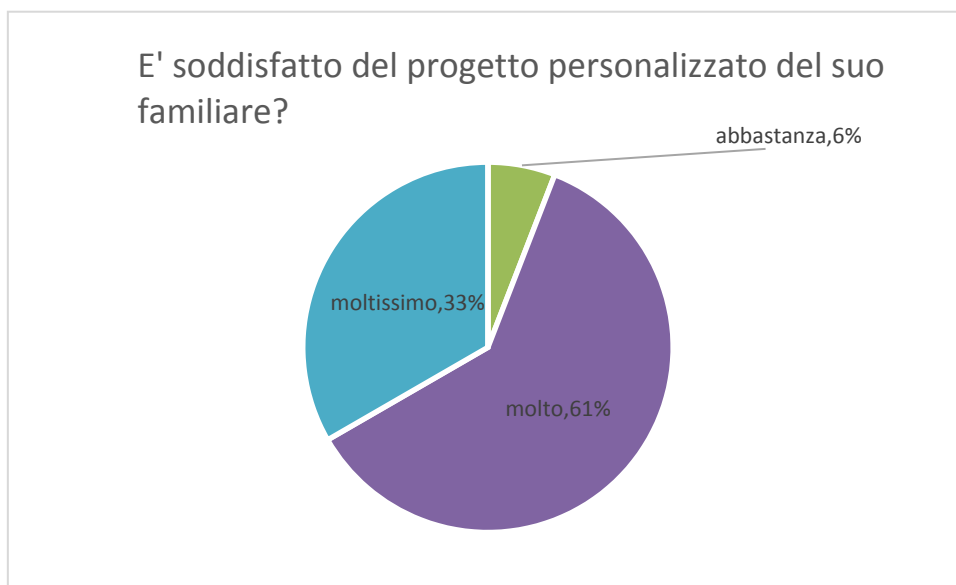
- iniziative conviviali con il sostegno attivo degli operatori (non appena sarà possibile riprenderle);
- presentazione del calendario dell'anno e delle iniziative; contatti telefonici e utilizzo sistematico del quaderno individuale;
- aggiornamenti tramite la pagina Facebook, Instagram, il giornalino interno, ecc
- disponibilità ad ulteriori incontri con le famiglie da parte dell'educatore (anche a livello domiciliare), oltre ai due previsti per la verifica del progetto personalizzato;



L'88% ha dato una valutazione complessiva medio-alta. Il dato alto riguardo all'abbastanza, delinea una voglia dei famigliari di tornare alla normalità, con l'aumento delle uscite e della partecipazione agli eventi sociali. **Nel 2022 verterà' ampliato questo aspetto e gli sarà presentato nelle riunioni assembleari.**



Complessivamente la soddisfazione è del 94% (nel 2020 eravamo al 96%) valori che continuano a segnalare la grande soddisfazione delle famiglie per il servizio che viene offerto ai loro familiari e quindi, indirettamente, anche a loro.



Per quanto riguarda il progetto personalizzato, il livello di gradimento generale è pari al 100%. L'attenzione e soprattutto la personalizzazione degli obiettivi del progetto personalizzato, sempre condivisi con le famiglie, hanno riscontrato la soddisfazione di tutti. La motivazione di questo risultato va cercata nel dialogo tra educatore e famiglia mirato alla condivisione del progetto di vita della persona che frequenta il centro diurno.

#### Gli aspetti critici

Domanda	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	Gradimento 2019	
				n.	%
Le è mai capitato di segnalare al Servizio problemi o disservizi particolari? Mai o raramente	100%	95%	90%	19	95
Si è sentito libero di avanzare critiche e proposte agli operatori per migliorare il servizio?	83%	70%	75%	15	80%
<b>% media gradimento</b>	<b>91,5%</b>	<b>82,5%</b>	<b>83%</b>		<b>87,5%</b>
Se le è capitato, è soddisfatto di come il Servizio risolve problemi o lamenti particolari?	7 su 7 pari al <b>100%</b> di gradimento	8 su 9 pari al <b>89%</b> di gradimento	6 su 6 pari al <b>100%</b> di gradimento	4 su 5	<b>80%</b>

Nel 2020 non sono state effettuate domande specifiche nel questionario sugli aspetti critici ma negli incontri assembleari via meet effettuati e nelle singole telefonate con le famiglie (registrate nei quaderni e nei registri dedicati) sono stati affrontati e risolti eventuali quesiti promuovendo l'approccio relazionale e lo scambio diretto tra la struttura e le famiglie allo scopo di promuovere un dialogo collaborativo e propositivo.

Nel 2021 è stata fatta la scelta di lasciare uno spazio per i punti di forza (comunicazione costruttiva con lo staff- ottimo legame tra staff- persone con disabilità- buona organizzazione in drive in per tamponi e interna per vaccini) e di debolezza (MENSA- TROPPO TEMPO PER IL TRASPORTO- PIU ATTIVITA' ESTERNE).

Nella logica del miglioramento si conferma la necessità di mantenere il dialogo con le singole famiglie in modo da facilitare lo scambio schietto di opinioni e l'attenta valutazione/attivazione di quelle iniziative che possono risolvere/migliorare le situazioni critiche. Si riprenderanno gli incontri assembleari in presenza. Sarà curata, come nell'ultimo anno, la comunicazione tempestiva circa le attività e le modalità di "vita" interne al Centro (comunicazioni scritte dalla coordinatrice, messaggi whatsapp, post di FB e Instagram) in modo da dare visibilità al lavoro che si va svolgendo. Si consoliderà un approccio relazionale volto alla diffusione di una cultura dell'ascolto e della critica costruttiva. Il gruppo dirigente della Cooperativa manterrà la disponibilità a incontrare, anche individualmente, i familiari per qualsiasi questione riguardante la vita del Centro.

Per quanto riguarda i Punti di debolezza: La mensa è segnalata da alcuni famigliari, ma le persone con disabilità hanno espresso un alto gradimento del servizio; il trasporto è stato rivisto sia in sede assembleare, sia in servizio UOSD, dove era stata proposta una mappatura dei vari cd per permettere un' avvicinamento; le attività esterne verranno aumentate anche con passeggiate e la ripresa dei soggiorni.

#### Il servizio di trasporto

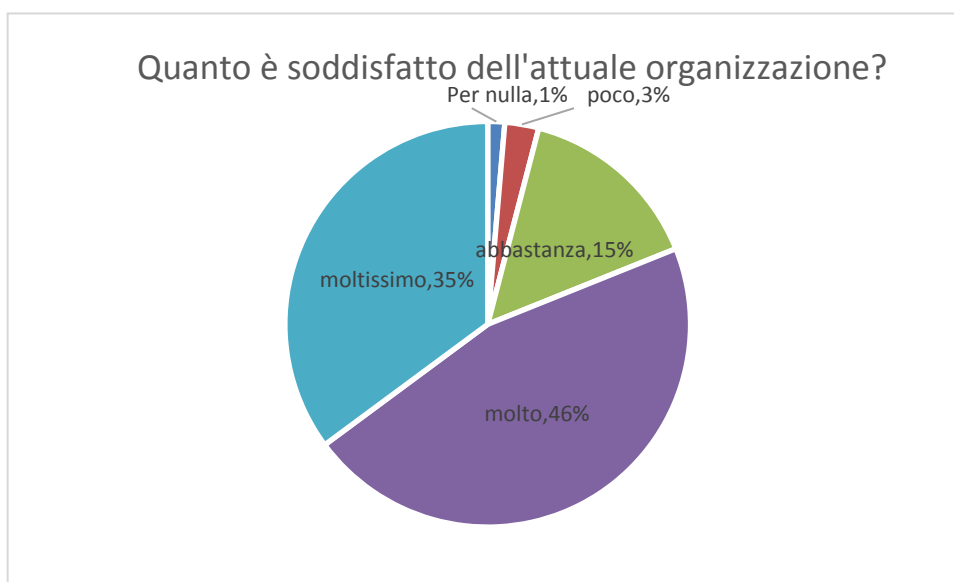
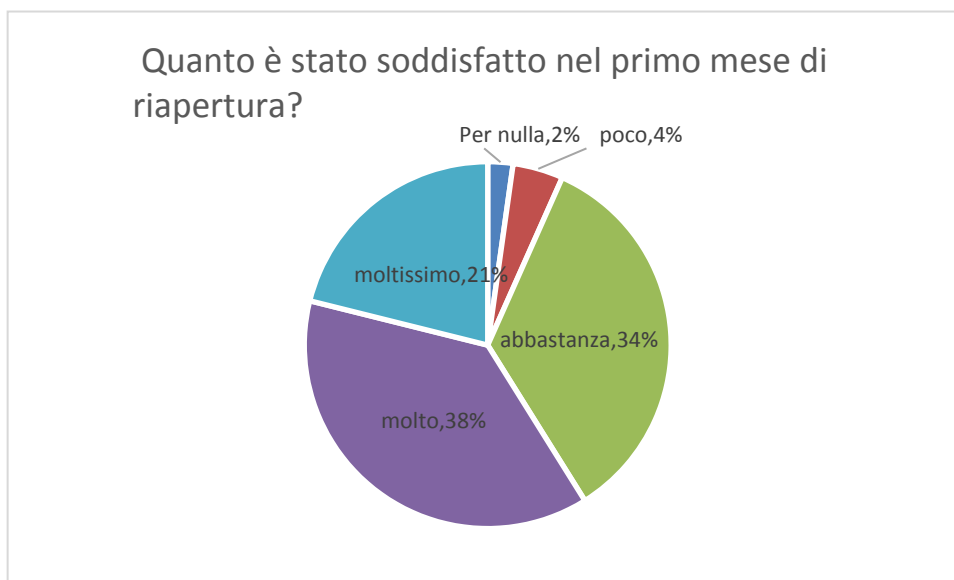
Domanda	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	Gradimento 2019	
				n.	%
Le pare che il servizio di trasporto risponda alle esigenze del suo familiare?	100%	95%	100%	18	90%
<b>% media gradimento</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>		<b>90%</b>

La valutazione di gradimento nel 2020 rispetto al trasporto è stata dell 88%: 3 risposte alla valutazione "abbastanza", 14 risposte alla valutazione "molto" e 13 risposte alla valutazione "moltissimo".

Si conferma la positività di far gestire agli operatori il servizio di assistenza sul mezzo di trasporto, perché ciò consente un'interfaccia diretta e frequente con le famiglie. **Nel 2021, il servizio di trasporto ha avuto il rientro in sede del gruppo dislocato a Paderno per 4 gg la settimana, e nel 2022 ci sarà l'arrivo anche di un pulmino nuovo più confortevole. Le famiglie hanno espresso delle votazioni medio alte per il trasporto: 5 moltissimo, 6 molto, 3 abbastanza, solo 3 hanno dato un esito non soddisfacente sempre relativamente alla lunghezza del percorso e quindi del tempo trascorso in pulmino dal proprio familiare.**

DATI QUESTIONARIO 2020

Dal nuovo questionario di valutazione della customer satisfaction sono stati elaborati i seguenti grafici complessivi, distinti nei tre momenti in cui è stato organizzato il questionario stesso scandendo i tre momenti in cui i centri diurni sono passati nel 2020 (chiusura, prima apertura e organizzazione successiva)



Alla chiusura, momento in cui i contatti con le famiglie delle persone con disabilità sono stati mantenuti a distanza in vari modi (videochiamate, telefonate, visite domiciliari, ecc), la soddisfazione è alta, pari al 92% delle valutazioni positive: 33% abbastanza, 32% molto, 27% moltissimo.

Al momento della riapertura, quando il servizio offerto dal Centro Diurno era parziale (frequenza ridotta, non garantito il trasporto), la soddisfazione resta comunque alta registrando ancora un 92% di valutazioni positive: 34% abbastanza, 38% molto e 21% moltissimo.

Ad oggi, con un'organizzazione dei cluster più stabile e un servizio più completo (pulmino anche nel cluster di Paderno, frequenza di 5 giorni alla settimana), la valutazione delle famiglie delle persone con disabilità risulta ancora più alta, raggiungendo il 96%: 15% abbastanza, 46% molto e 35% moltissimo.

La valutazione complessiva, che descrive in due parole il livello emozionale e concreto di soddisfazione rispetto all'inserimento del proprio familiare al Centro Diurno (paragonabile alla risposta che ciascuno di noi potrebbe dare alla domanda "come va?"), risulta ottimale.

# ALLEGATI

## QUESTIONARIO CLIENTE

	Per nulla	Poco	Abbastanz a	Molto	Moltissimo	Non so
Vieni volentieri al centro?						

<b>AMBIENTE</b>						
	Per nulla	Poco	Abbastanz a	Molto	Moltissimo	Non so
Le stanze del centro diurno sono confortevoli?						
Lo spazio che hai a disposizione per le attività è sufficiente?						
Sei contento dello spazio esterno?						
Sei contento della pulizia del centro diurno?						
Sei contento della pulizia degli spazi esterni del centro?						
Eventuali osservazioni:						

<b>RELAZIONE CONGLI OPERATORI</b>						
	Per nulla	Poco	Abbastanz	Molto	Moltissimo	Non so

			a			
Sei contento di stare con gli operatori?						
Ti senti ascoltato dagli operatori?						
Ti va bene essere aiutato dagli operatori?						
Eventuali osservazioni:						

### PROGETTO PERSONALIZZATO

	Per nulla	Poco	Abbastanz a	Molto	Moltissimo	Non so
Ti senti contento degli obiettivi che segui al centro?						
Sei contento di come vengono messi in pratica gli obiettivi decisi insieme?						
Quello che impari al centro ti è utile anche a casa?						
Eventuali osservazioni:						

### ATTIVITA' E RELAZIONE CON I COMPAGNI

	Per nulla	Poco	Abbastanz a	Molto	Moltissimo	Non so
Ti piacciono le attività che fai al centro?						
Ti piacciono le attività di gruppo?						
Stai bene con i tuoi compagni?						
Aiuti volentieri i compagni						

quando hanno bisogno?						
Ti piacciono le uscite/gite a cui partecipi?						
Eventuali osservazioni:						

<b>MENSA</b>						
	Per nulla	Poco	Abbastanz a	Molto	Moltissimo	Non so
Ti piace il cibo che mangi in mensa?						
Ti basta il cibo che ti viene dato?						
Eventuali osservazioni:						

**QUESTIONARIO FAMIGLIE**

<b>SITUAZIONE ATTUALE</b>						
Ad oggi il vostro familiare:						
	Per nulla	Poco	Abbastanz a	Molto	Moltissimo	Non so
Viene volentieri al Centro Diurno						
È sereno quando rientra a casa dal Centro Diurno						
Sta bene e ha compreso il cambiamento dato dalla pandemia						
È sereno nonostante la situazione attuale data dalla pandemia						
Ad oggi, è contento						



dell'organizzazione degli spazi, interni/esterni, o di quelli realizzati nel territorio						
Eventuali osservazioni e/o proposte:						
<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>						
Quanto è soddisfatto di:						
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Non so
Orari e giorni di apertura						
Attività proposte all'interno della struttura (.....)						
Attività proposte all'esterno della struttura (.....)						
Trasporto						
Relazione con gli operatori nei gruppi						
Comunicazione che riceve dal centro attraverso le telefonate, gli avvisi cartacei, la pagina Facebook e il numero whatsapp						
Attenzione che il personale offre alla cura e all'igiene del suo familiare						
Varietà del menù proposto a pranzo						
Personalizzazione del menù che viene offerta in caso di necessità (dieta, intolleranze, allergie, ecc...)						
Eventuali osservazioni e/o proposte:						

--

<b>PROGETTO PERSONALIZZATO</b>						
	Per nulla	Poco	Abbastanz a	Molto	Moltissimo	Non so
Ritiene di riuscire ad avere le informazioni che desidera rispetto al suo familiare						
Si sente coinvolto dagli operatori nella condivisione del progetto personalizzato rivolto al suo familiare						
Si sente sostenuto e aiutato dal personale nell'affrontare i problemi del suo familiare						
Eventuali osservazioni e/o proposte:						

<b>SICUREZZA</b>						
Quanto ritiene che:						
	Per nulla	Poco	Abbastanz a	Molto	Moltissimo	Non so
Gli interventi messi in atto quest'anno per il contenimento del contagio relativo al Covid19 siano stati adeguati						
L'igiene ambientale sia curata						
Eventuali osservazioni e/o proposte:						

--

Indichi ora di seguito quelli che ritiene essere i punti di forza e di debolezza del Centro Diurno:

<b>PUNTI DI FORZA:</b>	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA:</b>