



RELAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CENTRO DIURNO RISULTATI ANNO 2020

PREMESSA

L'anno 2020 è stato un anno particolare a causa dello stato di emergenza proclamato in tutto il territorio nazionale per l'epidemia da virus SARS CoV-2.

Il centro diurno "Casa Loïc" è stato chiuso per disposizioni regionali dal 16 marzo al 30 giugno 2020 ed ha ripreso l'attività il 1 luglio come disposto nel Piano Regionale Territoriale e dal N.O. della ASL RM 4 del 22 giugno 2020, con modalità ridotta: ridotto numero di assistiti, orario contingentato dalle ore 9 alle ore 13, servizio mensa e trasporto sospesi, gruppi separati di tre assistiti ciascuno in locali distinti e con attività rimodulate.

Tutto ciò ha comportato una conduzione diversa rispetto alla periodo pre-emergenza con diverse modalità relazionali con le famiglie degli assistiti: sono state sospese le riunioni collegiali delle famiglie e gli incontri programmati con gli operatori.

I questionari di soddisfazione sono stati consegnati solo alle famiglie degli assistiti presenti, in numero ridotto rispetto all'ordinario (13 su 20).

L'obiettivo dell'indagine è stato comunque quello di valutare la qualità percepita dagli utenti del centro diurno rispetto al servizio ricevuto, misurare il livello di soddisfazione raggiunto, individuare eventuali punti di criticità e indicazioni di miglioramento anche in questa fase particolare della nostra vita.

L'indagine si inserisce nel quadro delle attività svolte dalla Amministrazione nell'ambito del Sistema della qualità del Centro, che si pone l'obiettivo di monitorare comunque la soddisfazione dell'utenza e le performance dei servizi svolti in modalità emergenziale al fine di valutare la performance organizzativa, e di definire piani di miglioramento.



domande	punteggio				
	-2	-1	0	+1	+2
1 Grado accoglienza struttura	-	-	1	3	3
2 Qualità spazi/esig. assistito	-	1	-	2	3
3 Adeg. Labor. Esigenze assistito	1	-	1	3	2
4 Varietà attività laboratori	2	-	1	2	1
5 Apprezz. Attività svolte da assistito	-	1	1	3	2
6 Corrisp. Attività agli interessi assistito	1	1	-	4	1
7 Varietà iniziat. esterne	1	1	-	4	1
8 coinvolg. Famiglie a iniziat. del centro	1	1	1	4	-
9 professionalità personale	-	-	1	2	4
10 disponibilità Personale verso famiglie	-	-	1	2	3
11 Fiducia nel personale	-	-	-	2	5
12 Rapporto pers/assistiti	-	-	-	3	4
13 risposta pers. a richieste famiglie	-	-	1	3	3
14 Aggiornamento personale	-	-	1	4	1
15 modalità comunicazione	-	-	2	3	2
16 puntualità comunicaz.	-	-	2	3	2
17 soddisf. Orari del centro	2	-	-	5	-
18 corrisp. Menù a esig. assistito	1	1	1	1	3
19 soddisf. Monitoraggio medico/inferm.	-	-	1	3	3
20 soddisf. Supporto in fasi critiche	-	-	1	3	3
21 soddisf. Cura e igiene assist.	-	-	-	2	5
22 pubblicizzaz. struttura	-	-	2	3	2
23 animaz. e socializzazione	-	-	3	4	-
24 soddisf. della gestione in emergenza Covid	-	-	1	1	4
TOTALI	8	6	22	73	57

Legenda: -2, insufficiente. -1, mediocre. 0, sufficiente. +1, buono; +2, ottimo

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Campione statisticamente non valido.

7 questionari compilati su 20 famiglie. Prevalenza di "buono " e "ottimo". Solo 3 suggerimenti, irrilevanti e decontestualizzati.

La soddisfazione delle famiglie è stata infine misurata attraverso una domanda di valutazione complessiva sulla gestione del centro nel periodo dell'emergenza Covid posta a fine questionario, dopo aver analizzato nel dettaglio i singoli aspetti dell'attività svolta: le famiglie hanno espresso in maggioranza soddisfazione del servizio.

Dr.ssa Susanna Collodi



Centro Diurno semiresidenziale per disabili adulti "Casa Loic" - Capena

**Stato di soddisfazione degli operatori
RELAZIONE ANNO 2020**

L'anno 2020 è stato un anno particolare a causa dello stato di emergenza proclamato in tutto il territorio nazionale per l'epidemia da virus SARS CoV-2.

Il centro diurno "Casa Loic" è stato chiuso per disposizioni regionali dal 16 marzo al 30 giugno 2020 ed ha ripreso l'attività il 1 luglio come disposto nel Piano Regionale Territoriale e dal N.O. della ASL RM 4 del 22 giugno 2020, con modalità ridotta: ridotto numero di assistiti, orario contingentato dalle ore 9 alle ore 13, servizio mensa e trasporto sospesi, gruppi separati di tre assistiti ciascuno in locali distinti e con attività rimodulate.

Il questionario è stato somministrato subito dopo il lockdown da Coronavirus, periodo in cui il Centro Diurno lavorava ad orario ridotto e con un ridotto numero di operatori, 8 su 13.

Per chiarezza di lettura del dato, il questionario è stato suddiviso in aree.

A : grado di soddisfazione e di tempistica dell'informazione

Domanda 1: E' soddisfatto delle informazioni che riceve in merito agli aspetti organizzativi?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	2	25
abbastanza	5	62,5
molto	1	12,5
totale	8	100

Domanda 2: E' soddisfatto della cogestione e della stesura dei piani assistenziali?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	4	50
abbastanza	3	37,5
molto	1	12,5
totale	8	100



B: grado di soddisfazione del rapporto con i colleghi di lavoro

Domanda 1: Percepisce rispetto al suo ruolo, sostegno e comprensione dai suoi colleghi?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	1	12,5
abbastanza	5	75
molto	2	12,5
totale	8	100

Domanda 2: in base al carico di lavoro e alla complessità delle persone che deve assistere, riesce a dedicare spazio al lavoro/ discussione di equipe?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	1	12,5
abbastanza	5	75
molto	2	12,5
totale	8	100

Domanda 3: è soddisfatto del grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi colleghi?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	1	12,5
abbastanza	6	75,5
molto	1	12
totale	8	100

Domanda 4: è soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra operatori e operatori e referenti?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	1	12,5
abbastanza	5	62,5
molto	2	25
totale	8	100

Domanda 5: è soddisfatto del suo coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il suo lavoro?

	V:A	%
molto poco	1	12,5
poco	2	25
abbastanza	5	62,5
molto	0	0
totale	8	100



C: grado di soddisfazione dei rapporti con l'utenza

Domanda 1: vive serenamente la relazione con gli assistiti?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	0	0
abbastanza	5	62,5
molto	3	37,5
totale	8	100

Domanda 2 : pensa di dedicare il tempo necessario all'ascolto ed al soddisfacimento dei bisogni degli assistiti?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	0	0
abbastanza	7	87,5
molto	1	12,5
totale	8	100

Domanda 3: riesce ad instaurare con i familiari degli assistiti un rapporto di collaborazione?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	5	63,5
abbastanza	3	37,5
molto	0	0
totale	8	100

Domanda 4: pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste dei familiari?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	5	62,5
abbastanza	3	37,5
molto	0	0
totale	8	100

D: grado di soddisfazione dell'organizzazione della Struttura

Domanda 1: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	0	0
abbastanza	5	62,5
molto	3	37,5
totale	8	100



Domanda 2: ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per il suo lavoro?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	0	0
abbastanza	5	62,5
molto	3	37,5
totale	8	100

Domanda 3: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	2	25
abbastanza	6	75
molto	3	0
totale	8	100

Domanda 4 : è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	3	37,5
abbastanza	5	62,5
molto	0	0
totale	8	100

Domanda 5 : è soddisfatto dal rapporto tra n. di operatori per laboratorio e n. di assistiti?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	1	12,5
abbastanza	3	37,5
molto	4	50
totale	8	100

Domanda 6 : è soddisfatto della disponibilità dell'Ente per cui lavora, nei confronti delle esigenze personali degli operatori?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	1	12,5
abbastanza	5	62,5
molto	2	25
totale	8	100



Domanda 7 : ritiene congrui i corsi di aggiornamento programmati dall'Ente sia all'interno che all'esterno della struttura?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	4	50
abbastanza	1	12,5
molto	3	37,5
totale	8	100

Domanda 8 : complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato del suo lavoro?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	1	12,5
abbastanza	6	75
molto	1	12,5
totale	8	100

Domanda 9 : consiglierebbe ad un suo amico di lavorare in questa struttura?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	0	
abbastanza	4	50
molto	4	50
totale	8	100

Domanda 10 : se un suo conoscente avesse bisogno dei servizi riabilitativi di questa struttura, lei la consiglierebbe?

	V:A	%
molto poco	0	0
poco	1	12,5
abbastanza	5	62,5
molto	2	25
totale	8	100

Caratteristiche sociodemografiche del campione:

Sesso: M: 5 F: 1 M.I.: 2

Età:

- 18-30 aa : n. 0
- 31-43 aa: n. 0
- 44-56 aa :
- > 56 aa : 6
- M. I. 2



Anzianità di servizio:

- < 1 aa : 0
- 1-4 aa: 0
- >4 aa : 8

Professione:

- Educatore :1
- OSS : 1
- Infermiere : 1
- Altro : 2
- M.I. : 4

Conclusioni

Il campione non è statisticamente significativo, pertanto le valutazioni sono relative. Si riscontra una prevalenza di "abbastanza" sui temi più significativi quali i rapporti con gli utenti, quelli tra colleghi, il gradimento degli ambienti di lavoro ed i rapporti con l'Ente. Da segnalare, pur senza rilevanza statistica, un 63,5% che riferisce difficoltà nei rapporti con i familiari.

Stante l'esiguità del campione e la mancata informazione di alcuni dati quali il sesso e la qualifica professionale, i dati sociodemografici non sono stati inseriti in tabelle ma esposti sinteticamente.

Capena, 10 marzo 2021

Dr.ssa Susanna Collodi