



RELAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CENTRO DIURNO RISULTATI ANNO 2023

PREMESSA

Nell'anno 2022, c'è stata una ripresa a pieno regime delle attività del Centro con la mensa e il lavoro nel laboratorio di falegnameria di Via Curiel.

I questionari di soddisfazione sono stati distribuiti nel corso dell'Assemblea dell'8 ottobre 2022 con l'obiettivo 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 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, con l'obiettivo di monitorare la soddisfazione dell'utenza e le performance dei servizi.

RISULTATI

Il questionario è articolato in due gruppi di 4 domande ciascuno relativamente alla qualità e alla organizzazione del centro diurno con una scala di valori da 1 a 3 per l'analisi delle risposte.

Scala di Valori			
	mediocre	buono	ottimo

A) Qualità della struttura

	mediocre	buono	ottimo
1) Il progetto riabilitativo risponde alle esigenze del disabile?		4	10
2) La metodologia di intervento è applicata e condivisa?	1	3	10
3) I locali sono confortevoli e puliti?		3	11
4) Il servizio mensa è idoneo alle necessità della persona?			





B) Organizzazione della struttura

	mediocre	buono	ottimo
1) I diritti delle persone sono rispettati?		2	12
2) Le informazioni fornite dagli operatori sullo stato di salute e sull'andamento del progetto riabilitativo delle persone sono sufficienti?	2	6	6
3) Le procedure per il consenso informato e la privacy sono applicate e rispettate?		2	12
4) Le persone in particolare condizione di fragilità sono tutelate?		3	11

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Campione statisticamente valido: 14 questionari compilati su 22 famiglie.

Netta prevalenza di "ottimo".

Nel primo gruppo di domande si è registrata una isolata risposta di insoddisfazione nella domanda 2 relativamente alla "metodologia di intervento applicata e condivisa", mentre la maggioranza degli intervistati ha valutato molto positivamente la suddetta "metodologia di intervento" educativo; apprezzamento è stato anche espresso per lo stato degli ambienti di lavoro e sul servizio mensa.

Per quanto riguarda la metodologia di intervento, il principio ispiratore che guida il metodo educativo è quello di promuovere la dignità e il valore della persona disabile e il senso della sua presenza nel contesto, come insegna la "pedagogia curativa".

Nel corso degli anni, dalla fondazione della Associazione, sono stati raggiunti in Casa Loic livelli elevati di qualità educativa grazie alla realizzazione di un modello virtuoso di integrazione tra pubblico e privato: genitori volontari che hanno messo in gioco passione e amore oltre a risorse finanziarie integrative dell'intervento pubblico. Tutto ciò emerge chiaramente dal giudizio ampiamente positivo espresso dai familiari intervistati insieme alla consapevolezza e alla soddisfazione per il ruolo svolto.

Per quanto riguarda poi le domande del secondo gruppo, risulta, come per lo scorso anno, una relativa insoddisfazione per il livello delle informazioni fornite dal personale sullo stato di salute e sull'evoluzione del progetto riabilitativo individuale dell'assistito.

Evidentemente, pur tenendo presente la complessità della tematica, *maggior attenzione dovrà essere posta nella cura della relazione con le famiglie*, dedicando particolare attenzione al rispetto del calendario degli incontri periodici programmati.



Questo è uno degli obiettivi di miglioramento inserito nel Piano annuale della qualità aziendale.

Generale riconoscimento è emerso infine da parte delle famiglie sul rispetto dei diritti delle persone e sulla particolare attenzione prestata dal nostro personale di assistenza alle persone più fragili e bisognose di sostegno.

L'impegno della Associazione rimane comunque, come da Statuto, quello di garantire il rispetto della dignità umana, la centralità della persona, nonché la qualità clinico-assistenziale, l'appropriatezza, il coinvolgimento e la qualificazione continua delle risorse umane.

Capena, 29 aprile 2023



