

CAMPP
CONSORZIO PER L'ASSISTENZA MEDICO PSICOPEDAGOGICA
Cervignano del Friuli

ESITI DELL'INDAGINE
SULLA SODDISFAZIONE DEI BISOGNI
DELL'UTENZA DEI SERVIZI CSRE
GESTITI DAL CAMPP DI CERVIGNANO DEL FRIULI
NEL TERRITORIO DELLA BASSA FRIULANA
- 2010 -

1. Presupposti dell'indagine

Il CAMPP, che si configura come organizzazione pubblica impegnata a soddisfare i bisogni sociali, formativi, assistenziali, di persone portatrici di disabilità psicofisiche, è naturalmente soggetto alla domanda se, attraverso i suoi servizi, corrisponde adeguatamente alle aspettative dell'utenza residente nel territorio della Bassa Friulana.

Si potrebbe presupporre che il CAMPP “funzioni bene”, visto che ogni giorno oltre un centinaio di persone disabili raggiungono i Centri Socio Riabilitativi Educativi (CSRE), gestiti dall'Ente, per trascorrervi la giornata in attività che si immagina per loro interessanti, e visto altresì che questo evento si ripete ormai da diversi anni e che non si registra la formalizzazione di lamentele relativamente alla qualità dei servizi forniti. Ma tale affermazione potrebbe nascondere il rischio di una deriva autoreferenziale che mal si combina con la necessità di continuo rinnovamento dei servizi al cittadino.

L'espressione “indagine di customer satisfaction”, ormai d'uso diffuso, può essere tradotta con “indagine sulla soddisfazione del cliente/utente” e descrive uno strumento atto a comprendere se i bisogni di un certo universo di cittadini sono stati risolti attraverso un determinato intervento/servizio.

Tale prassi, originariamente applicata nel mondo imprenditoriale, laddove vi è l'interesse precipuo a mantenere o incrementare quote di mercato, si è ormai estesa alla Pubblica Amministrazione, nella diversa prospettiva di una nuova attenzione verso il cittadino, considerato non solo come fruitore di un servizio ma, anche, come valutatore e orientatore dell'operatività dell'Ente pubblico stesso.

In tale prospettiva si è posto il CAMPP relativamente alla efficacia ed efficienza operativa del consistente gruppo dei propri CSRE (sedi di: Cervignano – “Via Sarcinelli”, Cervignano – “Le Primizie”, Cervignano – “I Camminatori”, Corgnolo di Porpetto, Latisana, San Giorgio di Nogaro, Rivarotta di Teor – “Meridiano 35” e “Nuove Opportunità”).

E’ qui opportuno specificare che in letteratura viene fatta una distinzione tra le diverse forme di “qualità” della prestazione offerta da un servizio in:

1. Qualità Attesa (riguarda le aspettative che l’utente nutre rispetto alla quantità e qualità delle prestazioni offerte);
2. Qualità Progettata (consiste nello studio a tavolino di ciò che si vuole offrire all’utente, partendo dalla presunzione di specifici bisogni);
3. Qualità Promessa (è relativa all’esplicitazione delle prestazioni offerte all’utente, ad es. nella carta dei servizi);
4. Qualità Erogata (attiene all’esame delle prestazioni oggettivamente offerte);
5. Qualità Percepita (si riscontra nella valutazione delle prestazioni di cui l’utente ritiene aver fruito);
6. Qualità Paragonata (richiede il confronto con le prestazioni offerte da altri servizi di analoga natura).

Va da sé che l’esito di un’indagine di soddisfazione dei bisogni dell’utente è conseguente alla congruenza ed al minor grado di scostamento possibile tra i diversi tipi di qualità sopra descritti.

Avendo il CAMPP avvertito la necessità di interpellare i soggetti destinatari dei propri servizi ed interventi, per avere una conferma circa l’adeguatezza e validità del proprio operato e per riuscire a meglio calibrare la sua azione futura, ha progettato, nel corso dell’anno 2010, un’indagine di customer satisfaction, presso i familiari delle persone accolte in forma diurna presso i propri Servizi.

Gli obiettivi che si intendevano conseguire attraverso la consultazione dell’utenza dei servizi diurni del CAMPP e di chi la rappresenta (familiari, tutori, ecc.) erano i seguenti:

- perseguire, in via generale, il miglioramento dei servizi offerti adeguandoli alle aspettative dell’utenza;
- valorizzare l’apporto del cittadino/utente nella progettazione, realizzazione, controllo ed eventuale aggiornamento dei Servizi;
- accrescere il rapporto di fiducia che l’utente instaura con l’Ente;
- quantificare e qualificare l’efficacia dell’azione dell’Ente nel confronto con la soddisfazione espressa dall’utenza;

- valutare l'impatto dell'azione dell'Ente sul benessere dell'utenza;
- identificare eventuali criticità da rimuovere;
- affinare gli strumenti di lettura, da un punto di vista sia quantitativo che qualitativo, dei bisogni (impliciti, espliciti, latenti, potenziali) dell'utenza;
- monitorare l'efficacia ed efficienza degli interventi;
- realizzare il miglior impiego delle risorse (umane ed economiche) nell'organizzazione ed operatività dei Servizi, superando possibili peculiari vincoli interni all'Ente;
- mantenere e superare l'appropriatezza degli standard gestionali conseguiti;
- superare l'eventuale tentazione all'autoreferenzialità dell'Ente pubblico rispetto alla qualità dei servizi prodotti;
- cogliere spunti originali per migliorare la qualità di gestione dei servizi;
- aggiungere uno strumento di orientamento per la programmazione degli interventi e di previsione della qualità e consistenza degli investimenti futuri;
- arricchire la professionalità degli operatori adeguandola alla trasformazione dei bisogni;
- motivare l'operatività degli operatori con la valorizzazione del proprio ruolo;
- orientare la cultura dell'Ente rispetto alla realtà dei bisogni e nel servizio al cittadino;
- garantire la trasparenza dell'azione dell'Ente.

2. Caratteristiche dell'iniziativa.

Una volta definiti gli obiettivi dell'indagine di customer satisfaction (come sopra riportati) il progetto è proseguito con l'elaborazione, in seno all'Ente stesso, di un questionario da distribuire presso ciascun nucleo familiare di utenti di CSRE (ad esclusione del CSRE di Sottoselva, collegato al contiguo Servizio Residenziale, oggetto di altra e analoga indagine).

2.1 Natura del questionario

Il testo del questionario si compone di n. 42 domande; parte di esse è costituita da domande aperte (viene richiesto al compilatore di esprimere liberamente le proprie considerazioni rispetto ad un argomento indicato), parte da domande chiuse (a risposta singola o multipla, precodificate), parte da domande semi-chiuse (comprendenti anche risposte alternative a quelle pre-codificate) e parte in forma di scale con l'impiego di differenziali semantici (scelta tra elementi presentati in coppie aventi il primo elemento

valore opposto a quello del secondo). Nella quasi generalità le domande sono corredate da uno spazio riservato ad eventuali note da parte del compilatore.

Il testo integrale, come presentato ai soggetti per la compilazione, viene allegato alla presente relazione (all. 1).

Le domande sono state formulate con l'intento di esplorare diversi aspetti della realtà dei servizi, nel modo seguente:

Raggruppamento domande:		riguarda:
1	da n. 1 a n. 6	l'accessibilità alle singole strutture ospitanti un CSRE
2	da n. 7 a n. 8	la percezione estetica e l'impatto emotivo relativo a ciascuna sede
3	da n. 9 a n. 13	le caratteristiche dell'organizzazione spaziale e la correlata dotazione di ciascuna sede
4	da n. 14 a n. 18	l'organizzazione delle attività presso ciascun CSRE e le eventuali proposte migliorative
5	da n. 19 a n. 20	il vissuto affettivo-relazionale dei fruitori del Servizio
6	da n. 21 a n. 26	la valutazione dei servizi garantiti presso ogni sede
7	da n. 27 a n. 29	la valutazione del personale
8	da n. 30 a n. 39	i rapporti tra famiglie degli utenti e Servizio
9	da n. 40 a n. 41	i rapporti tra il Servizio ed il contesto sociale di riferimento
10	n. 42	l'invito di segnalazione di eventuali osservazioni, richieste, proposte a possibile integrazione degli argomenti trattati dal questionario

2.2 Distribuzione del questionario

Il questionario è stato fatto pervenire alla famiglia di ciascun utente di CSRE tramite il Referente del Servizio frequentato.

Il testo è stato recapitato, con lettera dd. 18.10.2010, in busta bianca (riutilizzabile per la consegna del protocollo compilato), accompagnato da una breve presentazione dell'iniziativa.

Complessivamente sono stati consegnati n. 107 questionari.

2.3 Compilazione del questionario

I familiari degli utenti hanno provveduto alla compilazione, in forma anonima, del questionario, entro il termine indicato nella lettera accompagnatoria: 15 novembre 2010.

2.4 Raccolta dei questionari

Il plico (busta bianca chiusa ed anonima) contenente il questionario compilato è stato consegnato presso il CSRE di riferimento e quindi fatto confluire presso gli uffici preposti alla elaborazione dei dati.

Complessivamente sono stati raccolti n. 90 questionari compilati, pari al 84,11% dei questionari distribuiti, rispettivamente:

CSRE	Questionari assegnati	Questionari resi compilati	% relativa
Cervignano del Friuli – “Via Sarcinelli”	21	13	61,90
Cervignano del Friuli- “Le Primizie”	8	5	62,50
Cervignano del Friuli - “I Camminatori”	7	7	100,00
Latisana	25	25	100,00
Corgnolo di Porpetto	16	13	81,25
San Giorgio di Nogaro – “Nuove Opportunità”	11	11	100,00
Rivarotta di Teor – “Nuove Opportunità” e “Meridiano 35”	19	16	84,21
TOTALI	107	90 (84,11%)	

2.5 Elaborazione e interpretazione dei dati

Il lavoro di elaborazione e l'interpretazione dei dati raccolti non è risultato sempre agevole e molto è dipeso dalla configurazione della domanda (presunzione di difficoltà o non univocità di decodificazione della domanda da parte dei compilatori) o dalla forma della risposta richiesta (problemi di omogeneizzazione e/o di confronto semantico tra le risposte fornite).

Le risposte raccolte sono state inizialmente elaborate in riferimento a ciascun CSRE ma, ai fini della presente indagine sono state successivamente accorpate.

Di fatto non si sono rimarcate sostanziali discrepanze nella qualità dei dati forniti in riferimento ai singoli Servizi; differenze sono state rilevate esclusivamente per quanto concerne l'apprezzamento verso attività il cui svolgimento è peculiare di taluni CSRE.

I dati relativi al singolo Centro rimangono disponibili per eventuali consultazioni da parte degli interessati (es. operatori, familiari utenti).

3. I risultati analitici dell'indagine

Le risposte esaminate si riferiscono ai n. 90 questionari regolarmente compilati complessivamente consegnati.

Il primo gruppo di n. 6 domande riguarda l'accessibilità alla struttura ospitante il CSRE.

Il compilatore aveva la possibilità di rispondere a ciascuna domanda scegliendo tra "Sì" e "No", e disponendo altresì di uno spazio riservato ad "eventuali note".

L'esito dello spoglio dei dati viene sinteticamente riportato di seguito.

Domanda	Sì	%	No	%	Nessuna risposta	%
1. La sede del CSRE è raggiungibile agevolmente?	86	95,55	4	4,45	0	00,00
2. Esiste un'adeguata segnaletica stradale che indichi la posizione del Centro?	46	51,11	40	44,45	4	4,44
3. La sede del Servizio è posizionata nei pressi di un accesso a mezzi pubblici?	35	38,89	49	54,44	6	6,67
4. Presso la sede lo spazio per lo stazionamento e la manovra dei mezzi di trasporto dei ragazzi è adeguato?	80	88,90	8	8,88	2	2,22

5. L'accesso alla struttura è agevole anche da parte di persone che fanno uso di ausili (carrozzina, stampelle, girelli, ecc.)?	82	91,11	6	6,67	2	2,22
6. La sede offre idonei spazi parcheggio per le auto dei visitatori?	62	68,89	25	27,78	3	3,33

Per nessuna delle risposte relative ai n.6 quesiti sopra indicati risulta essere compilato lo spazio dedicato a "eventuali note".

Le risposte date dagli intervistati al primo gruppo di domande concernenti l'accessibilità alle sedi dei CSRE risultano decisamente favorevoli rispetto ai quesiti n. 1,4,5.

La risposta alla domanda n. 2, relativa alla presenza di segnaletica indicante la sede del CSRE risulta positiva per il 51,11 % e negativa per il 44,45 % dei casi (per alcune sedi la segnalazione risulta in forma negativa, per altre pressoché assolutamente positiva). Va comunque ritenuta opportuna una verifica specifica sede per sede.

I giudizi per il 54,44% negativi riguardano il posizionamento della sede del CSRE nei pressi di un accesso ai mezzi pubblici (risposta alla domanda n. 3) e tale situazione viene segnalata per ben n. 5 su n. 7 sedi.

In proposito va segnalato che la maggior parte delle sedi in oggetto sono situate in località minori della Bassa Friulana e che se tali situazioni permettono agli utenti un buon livello di integrazione nel tessuto sociale, dall'altro soffrono per la scarsa possibilità di fruizione dei mezzi di trasporto pubblico che generalmente scorrono su direttrici colleganti i grossi centri abitati. Pur non negando l'oggettività del problema va altresì fatto notare che la difficoltà a raggiungere i Servizi con mezzi pubblici riguarda soprattutto i familiari degli utenti ed eventuali altri visitatori delle sedi, giacché l'Ente provvede ad un regolare servizio di trasporto degli utenti, verso e dalla sede di ogni CSRE. Ogni Centro è poi dotato di un automezzo proprio per gli eventuali spostamenti quotidiani degli ospiti. Tuttavia, nell'eventualità di creazione di nuove strutture si dovrà necessariamente tener conto della specifica segnalazione.

Un discorso a parte merita il risultato alla domanda n. 6, relativa agli spazi per le auto dei visitatori. Il fatto che spesso, in riferimento ad uno stesso CSRE, si siano verificati un ugual numero di risposte negative e positive indica che la formulazione della domanda non ha permesso un giudizio obiettivo o che quanto meno ciascun compilatore ha fatto riferimento al proprio soggettivo disagio/comodità a percorrere lo stesso spazio che si presenta tra parcheggio e Sede del CSRE.

Se le prime sei domande tendono a rilevare dei dati oggettivi relativamente all'accessibilità, le successive domande n. 7 e n. 8 tendono a rilevare un aspetto soggettivo, ovvero della percezione dell'ambiente ospitante l'utenza.

In particolare con la domanda n. 7 si chiede se "la costituzione architettonica complessiva dell'immobile ospitante la sede del CSRE offre un'immagine positiva del servizio". A tale quesito gli interpellati hanno risposto nel seguente modo: affermativamente n. 85 (94,45% delle risposte), negativamente n. 3 (3,33%); in n. 2 casi (2,22%) non si è avuta alcuna risposta.

Nessun questionario riporta note a commento.

In questo caso la distribuzione delle risposte segnala la considerazione decisamente positiva, da parte dell'utenza, verso il proposto particolare aspetto dei servizi.

La domanda n. 8 pone l'interlocutore di fronte alla scelta di aggettivi, presentati in coppia di opposti, descrittivi del possibile impatto del visitatore con il Centro. La consegna di una scelta per ciascuna coppia di aggettivi non sempre è stata rispettata, tuttavia il numero di scelte effettuate fornisce comunque un'idea di come viene vissuto, da parte dell'utenza, l'ambiente presso cui sono svolte le attività del CSRE.

Di seguito vengono presentate le coppie di aggettivi proposte, con accanto il numero di scelte effettuate e le relative percentuali sul numero massimo possibile di scelte (90).

	n. scelte	%		n. scelte	%
<i>accogliente</i>	77	85,55	<i>freddo</i>	2	2,22
<i>ordinato</i>	64	71,11	<i>caotico</i>	0	0,00
<i>colorato</i>	61	67,77	<i>grigio</i>	3	3,33
<i>personalizzato</i>	51	56,66	<i>anonimo</i>	4	4,44
<i>stimolante</i>	55	61,11	<i>deprimente</i>	0	0,00
<i>inodore</i>	65	72,22	<i>maleodorante</i>	0	0,00
<i>ricco di ausili</i>	56	62,22	<i>sguarnito di ausili</i>	1	1,11
<i>allegro</i>	67	74,44	<i>triste</i>	3	3,33
<i>funzionale</i>	75	83,33	<i>dispersivo</i>	0	0,00
<i>curato</i>	77	85,55	<i>trascurato</i>	1	1,11
<i>familiare</i>	72	80,00	<i>asettico</i>	2	2,22
<i>pulito</i>	78	86,66	<i>sporco</i>	0	0,00
<i>radioso</i>	54	60,00	<i>cupo</i>	2	2,22
<i>tranquillo</i>	69	76,66	<i>rumoroso</i>	0	0,00

Come si evince dalla tabella, i cinque termini maggiormente scelti per qualificare il CSRE risultano nell'ordine:

1 - pulito (n. 78 scelte pari al 88,66% delle scelte possibili);

2/3 - accogliente a pari merito con curato (n. 77 scelte pari al 85,55% delle scelte possibili);

4 - funzionale (n. 75 scelte pari al 83,33 % delle scelte possibili);

5 – familiare (n. 72 scelte pari al 80,00% delle scelte possibili);

a seguire tutti gli altri termini a valenza positiva che si collocano nella scala con valori percentuali di scelta compresi tra 76,66 e 60,00%.

Il quadro rappresentativo del modo di percepire, o meglio di sentire, il Centro è veramente soddisfacente.

Va evidenziato la limitata opzione di termini con valore negativo. Il termine “anonimo” è risultato il più scelto, interessando, comunque, solo n. 4 casi (4,44%).

Si nota inoltre che l'opzione per: “freddo” (n. 2 volte), “grigio” (n. 3 volte), “trascurato” (n. 1 volta), “asettico” (n. 2 volte), “cupo” (n. 2 volte), fa riferimento per n. 1 volta ciascuna allo stesso CSRE; per il medesimo Centro, però, si constata altresì il valore elevato di scelte per ciascuno degli aggettivi opposti. Quindi viene spontaneo pensare che tali scelte negative siano da attribuirsi ad un unico caso di non piena soddisfazione verso i servizi fruiti, evento questo statisticamente plausibile.

Valutando complessivamente la natura degli aggettivi negativi indicati, si può ragionevolmente considerare l'interesse dell'utenza per una maggior personalizzazione dei Servizi a tutto vantaggio della stimolazione delle potenzialità degli utenti.

Le domande da n. 9 a n. 13 richiedono un giudizio (espresso con scelta positiva o negativa) sulla adeguatezza delle dotazioni del CSRE; per ciascuna domanda viene altresì offerto lo spazio per eventuali note integrative.

Domanda	Sì	%	No	%	Nessuna risposta	%
9. I locali della struttura sono adeguati, per numero e dimensione, alle attività di un CSRE?	76	84,44	8	8,89	6	6,67
Nelle eventuali note: "Ci vorrebbe più spazio" (n. 1 volta); "Non siamo competenti" (n. 1 volta)						
10. I locali adibiti a servizi igienici risultano proporzionati (in numero e dotazione di ausili) alle esigenze delle persone che quotidianamente frequentano il Centro?	69	76,67	7	7,78	14	15,55
Nelle eventuali note: "Mai esaminato"; (n. 1 volta); "Non so" (n. 1 volta); "Non siamo competenti" (n. 1 volta)						
11. La climatizzazione (riscaldamento, raffrescamento, ventilazione) presso la sede risulta idonea?	82	91,11	2	2,22	6	6,67
Nelle eventuali note: "Rotture agli impianti" (n.1 volta)						
12. L'illuminazione, naturale ed artificiale, degli ambienti del Centro risulta adeguata?	84	93,34	3	3,33	3	3,33
Nelle eventuali note: "Non siamo competenti" (n. 1 volta)						
13. L'area verde di cui dispone il Centro è corrispondente ai bisogni dell'utenza?	73	81,11	14	15,56	3	3,33
Nelle eventuali note: "Poco ombreggiato" (n. 1 volta)						

Il livello di soddisfazione deducibile dalle risposte al gruppo di cinque domande (dal n. 9 al n. 13) risulta decisamente confortante (media delle risposte positive è pari a 85,33 % con gli estremi dei valori attestati su 93,34% e 76,67%);

Peraltro la percentuale relativamente bassa registrata sul numero di risposte positive alla domanda n. 10 “I locali adibiti a servizi igienici risultano proporzionati (in numero e dotazione di ausili) alle esigenze delle persone che quotidianamente frequentano il Centro?” è mitigata dalla corrispondente alta percentuale di mancata risposta (15,55%); ciò fa presupporre, anche in considerazione delle note riportate in n. 3 casi, che la valutazione di merito sia condizionata principalmente dalla mancata conoscenza della specifica situazione della dotazione dei singoli Centri.

Le domande n. 14, n. 15 e n. 16 sono rivolte a conoscere la soddisfazione dell’utenza rispettivamente circa il calendario, l’orario di svolgimento e l’adeguatezza delle attività proposte presso i CSRE.

Per tutte tre le domande viene richiesto un giudizio sintetico, con l’eventuale possibilità di note integrative.

Domanda	Sì	%	No	%	Nessun a risposta	%
14. Il calendario di apertura del Centro (rispettoso della normativa regionale in materia) corrisponde alla domanda dei ragazzi e delle loro famiglie?	83	92,22	5	5,56	2	2,22
Nelle eventuali note: “Troppo lunga la pausa estiva” (n. 1 volta); “Ridurre le vacanze estive” (n. 1 volta); “Il CSRE dovrebbe chiudere solo 15 giorni ad agosto”						
15. L’orario quotidiano di attività del Centro (corrispondente alla normativa regionale) soddisfa le esigenze dell’utenza e delle famiglie?	81	90,00	7	7,78	2	2,22
Nelle eventuali note: “Prolungare l’orario d’estate fino alle ore 17.00” (n. 2 volte); “L’orario attuale è di grande aiuto alle famiglie ma l’apertura ideale sarebbe di 9 – 10 ore giornaliere” (n. 1 volta); “prolungamento fino alle ore 17.30” (n. 1 volta); “Potrebbe essere talvolta necessario prolungare l’uscita pomeridiana” (n. 1 volta).						
16. Le attività proposte dal CSRE sono adeguate alle caratteristiche dei ragazzi frequentanti?	80	88,90	5	5,55	5	5,55
Nelle eventuali note: “Adeguate solo per i ragazzi autosufficienti” (n. 1 volta); “Non posso saperlo perché ogni ragazzo ha esigenze diverse” (n. 1 volta)						

La percentuale di risposte affermative, attestanti il gradimento del servizio fruito, raggiunge, nelle tre risposte, rispettivamente: il 92,22%, 90,00%, 88,90%, risultato apprezzabile ed anche lusinghiero per la possibilità di futuri miglioramenti.

Le risposte negative alla domanda n. 14 (n. 5 complessivamente) si distribuiscono su n. 4 Centri, per n. 3 dei quali vale un'unica segnalazione.

Le richieste abbinate alla risposta alla stessa domanda n. 14 provengono per n. 2 dei n. 3 casi da un unico Centro.

Fermo restando che il calendario di attività predisposto dall'Ente soddisfa le condizioni previste dalla normativa vigente, dai risultati ricavati dalla risposta alla relativa domanda pare potersi concludere che per la maggior parte delle famiglie degli utenti il calendario di apertura dei CSRE sia adeguato alle esigenze sia dei congiunti disabili che delle famiglie stesse.

Le stesse considerazioni possono essere ripetute per le risposte di cui alla domanda n. 15, laddove gli utenti soddisfatti risultano il 90% dell'intera popolazione presa in esame e dove le annotazioni si riferiscono per n. 3 casi su n. 5 ad un unico Centro.

Tali scarse richieste di prolungamento dell'orario paiono riguardare più l'organizzazione delle famiglie che un bisogno degli utenti disabili.

Risulta alta anche la percentuale di famiglie soddisfatte riguardo all'adeguatezza delle attività proposte presso i CSRE (88,90%), mentre le risposte negative pareggiano le mancate risposte (5,55%).

Si segnala che le uniche due note si riferiscono ad un unico Centro. Va evidenziato come al contenuto di tali note non fa da contrappeso alcuna corrispondente proposta nelle risposte alle domande successive.

La domanda n. 17 richiede espressamente al compilatore di esprimere il proprio parere in merito alle attività del CSRE da proporre o da potenziare ed alle attività da abbandonare.

Il dato sorprendente rispetto a tale richiesta consiste nel fatto che ben n. 57 questionari, pari al 63,33% di quelli riconsegnati, non riportano alcuna indicazione circa le attività da proporre o da intensificare e addirittura n. 76 questionari, pari a 84,44% compilati non segnalano alcuna attività da abbandonare.

Come interpretare tale inatteso risultato? Le famiglie sono completamente appagate, hanno esaurito qualsivoglia slancio propositivo, sono disinteressate, sono rassegnate, si fidano degli operatori a cui hanno affidato i propri congiunti, ritengono non esserci altre valide attività da utilmente proporre agli ospiti dei CSRE?

Le proposte, fatte dalle famiglie, per le attività da sviluppare, sono disperse su diverse specificazioni ed ognuna di esse ha ricevuto scelte in numero limitato che andranno opportunamente rilette in riferimento a ciascun Centro.

Le indicazioni verso le attività da abbandonare risultano di numero esiguo ed i compilatori si riferiscono a solo n. 3 Centri. Di esse si dovrà tenere comunque debito conto per la futura programmazione delle attività.

Ciascuna delle segnalazioni risulta comunque spunto di riflessione per gli organizzatori dei servizi, sia perché palesano la visione del problema da parte delle famiglie, sia perché ne mette in risalto le aspettative, sia, infine, perché offre spunti utili nella direzione della ottimizzazione dei servizi stessi.

Di seguito vengono raccolte, su due colonne le scelte operate rispetto alle attività da proporre o da intensificare e da abbandonare.

Attività da proporre o da intensificare	N. scelte	Attività da abbandonare	N. scelte
<i>Attività fisica/sport</i>	9	<i>Attività sedentarie</i>	2
<i>Cucina</i>	5	<i>Gite di più giorni</i>	1
<i>Gite e passeggiate per tutti</i>	5	<i>Pulizia di aree verdi</i>	1
<i>Piscina</i>	4	<i>Volantinaggio</i>	1
<i>Lavori manuali/artigianali</i>	3		
<i>Fisioterapia</i>	2		
<i>Teatro/recitazione</i>	2		
<i>Fotografia</i>	2		
<i>Attività espressive/pittura</i>	1		
<i>Lettura</i>	1		
<i>Attività agricola</i>	1		
<i>Cucito</i>	1		
<i>Attività socializzanti</i>	1		
<i>Attività per gravi</i>	1		
<i>Economia domestica</i>	1		
<i>Computer</i>	1		
<i>Attività in biblioteca</i>	1		
<i>Attività presso fattorie didattiche</i>	1		
<i>Autonomia personale</i>	1		

Nella colonna riservata alla segnalazione di attività da proporre o da intensificare vengono estemporaneamente riportate le seguenti annotazioni: “Siamo soddisfatti” (n. 3 volte); “Attività ben organizzate e molto valide” (n. 1 volta); “Equamente ripartite” (n. 1 volta). Nella colonna relativa alle attività da abbandonare vengono registrate le seguenti note: “Nessuna attività da abbandonare” (n. 1 volta); “Siamo soddisfatti” (n. 1 volta). Tali dichiarazioni, ancorché statisticamente poco significative, paiono incoraggianti messaggi di completo gradimento delle attività organizzate a favore degli utenti.

La domanda n. 18 è particolarmente significativa per cogliere il pensiero delle famiglie circa l'opportunità di differenziare i CSRE sulla base delle caratteristiche degli utenti.

Naturalmente tale quesito è stato posto anche nella ricerca di ottimizzare i servizi secondo i bisogni espressi dall'utenza.

La domanda è formulata secondo due opzioni: contrarietà o favore alla differenziazione; nel caso di opzione favorevole viene chiesto al compilatore di indicare il criterio di differenziazione scegliendo tra: età, natura della disabilità, grado della disabilità, altro da specificare.

I contrari alla differenziazione dei Centri risultano essere n. 31 (pari al 34,44%), i favorevoli alla stessa si contano in n. 45 (pari al 50,00%). N. 14 questionari (pari al 15,56%) non riportano alcuna risposta.

Un intervistato ha motivato la sua contrarietà alla differenziazione con la seguente nota: “Rischio di ghettizzare per categoria”.

Il 50,00% degli intervistati, favorevole alla differenziazione ha indicato, anche operando scelte multiple, i criteri per una specializzazione dei CSRE secondo la distribuzione seguente:

Criterio di differenziazione	Numero scelte	%
<i>Per età</i>	19	29,23
<i>Per natura della disabilità</i>	15	23,08
<i>Per grado della disabilità</i>	31	47,69
	Totale	65
		100

Dal sondaggio risulta prevalere un parere favorevole ad un'eventuale differenziazione dei CSRE secondo il grado di disabilità; staccati, e non significativamente distinti tra loro, dal punto di vista quantitativo, i criteri: per età e per natura della disabilità.

Le domande contrassegnate con il n. 19 e n. 20 tendono a vagliare il livello di gradimento del servizio, desumendolo dalla descrizione del vissuto degli utenti rispetto alla frequenza del Centro.

Nello specifico con la domanda n. 19 si vuol conoscere l'atteggiamento manifestato dall'utente verso la frequenza, al momento di recarsi quotidianamente al Centro. Il familiare è chiamato a scegliere su una scala composta da n. 4 opzioni che sotto vengono riportate con il relativo numero di scelte e percentuale.

Atteggiamento	N. scelte	%
<i>Entusiasmo</i>	37	41,11
<i>Piacere</i>	45	50,00
<i>Indifferenza</i>	4	4,445
<i>Rifiuto</i>	0	0,00
<i>Nessuna risposta</i>	4	4,445

Da notare che complessivamente in n. 82 casi (91,11%) viene segnalato un atteggiamento positivo (entusiasmo/piacere) assunto dall'utente al momento di lasciare casa per recarsi al Centro. Il fatto che n. 4 soggetti (4,44%) manifestino indifferenza può essere ritenuto fisiologico. Rende onore agli operatori ed all'intera organizzazione il fatto di riscontrare che in nessun caso si manifestano atteggiamenti di rifiuto.

La domanda n. 20 è articolata in due parti.

La prima interpella gli intervistati sulle manifestazioni verbali o di altra forma comunicativa, emesse dal figlio, a casa, circa il tempo trascorso al Centro (è prevista la scelta tra le opzioni che vengono sotto riportate, con accanto il numero relativo di scelte e la percentuale).

Manifestazione	N. scelte	%
<i>Entusiasmo</i>	27	30,00
<i>Interesse</i>	22	24,44
<i>Piacere</i>	27	30,00
<i>Distacco</i>	1	1,11
<i>Disturbo</i>	2	2,22
<i>Rifiuto</i>	0	0,00
<i>Nessuna risposta</i>	11	12,23

Accorpendo le tre manifestazioni positive: entusiasmo interesse e piacere, si ottiene un notevole 84,44% delle scelte.

Marginali rimangono le segnalazioni di manifestazioni negative: distacco (1,11%), disturbo (2,22%), rifiuto (0,00%).

In n. 11 casi il questionario è stato consegnato senza alcuna risposta di merito.

La seconda parte della domanda interpella circa il riferimento di tali manifestazioni rispetto a:

- Alcuni operatori
- Tutti gli operatori
- Alcuni compagni
- Tutti i compagni
- Attività proposte
- Ambiente fisico
- Trasporto
- Mensa

I dati forniti dagli intervistati sono risultati di non facile elaborazione perché gli abbinamenti tra le “manifestazioni” e gli “oggetti” delle stesse non sempre sono state fatte in maniera univoca.

Nel complesso va comunque rilevato che le manifestazioni positive che si possono raggruppare: entusiasmo, interesse e piacere, sono state collegate a tutte le categorie sopra elencate. A voler fare una classifica, sommaria per le ragioni sopra indicate, si può affermare che le maggiori preferenze sono andate a “Attività proposte” e poi, a seguire: “Tutti gli operatori”, “Alcuni operatori”, “Tutti i compagni”, “Alcuni compagni”, “Trasporto”, “Mensa”, “Ambiente fisico”.

All'unica segnalazione di manifestazione di “Distacco” non è stata collegata alcuna categoria.

Le complessive n. 2 scelte per la manifestazione “Disturbo” che si riferiscono a n. 2 casi distinti, hanno riguardato, in un caso il riferimento a: “Alcuni compagni” e “Attività proposte”, nell'altro a: “Alcuni operatori” e “Alcuni compagni”.

Trattasi comunque di situazioni non gravi a cui sono interessati solo n. 2 soggetti, peraltro frequentanti Servizi diversi.

Con le domande dal n. 21 al n. 26 l'attenzione viene focalizzata sulla qualità dei servizi: (sanitari e riabilitativi, educativo, assistenziale, trasporto, ristorazione, pulizia).

Di seguito viene riportato in singole tabelle, il testo di ciascuna domanda e, di seguito, le scelte di merito; quindi un breve commento interpretativo dei dati stessi.

Va precisato che la domanda n. 21 consente una scelta tra due opzioni: "Sì" o "No", mentre per le successive domande, da n. 22 a n. 26, la gamma delle opzioni risulta più analitica e comprende: "Ottimo", "Buono", "Sufficiente", "Carente".

Per ogni domanda è riservato uno spazio per eventuali note.

21. Gli interventi sanitari e riabilitativi assicurati dai tecnici dell'ASS n. 5 Bassa Friulana (neuropsichiatra, psicologo, fisiatra, fisioterapista, infermiere, otorinolaringoiatra, logopedista, odontoiatra) rispondono alle esigenze degli utenti?					
Sì	%	No	%	Nessuna risposta	%
63	70,00	11	12,22	16	17,78

La soddisfazione relativa agli interventi sanitari e riabilitativi è manifestata dal 70% degli interpellati. Il 12,22% di insoddisfatti e il 17,78% relativo a mancata risposta portano a presupporre che il lavoro svolto dai tecnici dell'ASS n. 5 Bassa Friulana (neuropsichiatra, psicologo, fisiatra, fisioterapista, infermiere, otorinolaringoiatra, logopedista, odontoiatra) non sia completamente percepito dai familiari degli utenti.

Le note aggiuntive riguardano: "I servizi andrebbero potenziati" (n. 1 indicazione); "Poca continuità nei servizi" (n. 1 indicazione); "Da migliorare perché scarsi" (n. 1 indicazione); "Sì, ma non completamente" (n. 1 indicazione); "Necessita maggiore presenza del fisioterapista" (n. 1 indicazione). Da evidenziare che ciascuna delle n. 4 note, espresse singolarmente, si riferiscono ad altrettanti CSRE e che a parte l'ultima, paiono abbastanza generiche.

22. Il servizio educativo a favore degli utenti risulta:									
Ottimo	%	Buono	%	Sufficiente	%	Carente	%	Nessuna risposta	%
29	32,22	47	52,22	9	10,00	0	0,00	5	5,56

Il giudizio largamente positivo riguardante il servizio educativo (Buono + Ottimo) riguarda ben l'84,44 % degli intervistati, a cui si potrebbe aggiungere anche il 10% dei giudizi "Sufficiente". Quindi il riscontro è più che soddisfacente, tenuto altresì conto che nessuna

scelta è stata operata in corrispondenza di “Carente”. La percentuale (5,56%) registrata per le mancate risposte può essere considerata fisiologica.

Non viene aggiunta alcuna nota esplicativa.

23. Il livello di assistenza diretta alla persona (igiene, alimentazione, deambulazione, ecc.) risulta:									
Ottimo	%	Buono	%	Sufficiente	%	Carente	%	Nessuna risposta	%
30	33,33	45	50,00	7	7,78	1	1,11	7	7,78

Il parere sul servizio assistenziale in parte riproduce quello relativo al servizio educativo: pienamente positivo (Ottimo/Buono) per l'83,33% dei consultati, sufficiente per il 7,78%; in un solo caso (naturalmente riferito ad un singolo CSRE) il servizio viene considerato “Carente”, mentre le risposte non date rappresentano il 7,78%.

Nelle note, in un caso isolato, viene lamentato che la carenza riguarda l'assistenza verso gli utenti più bisognosi.

24. Il servizio di trasporto è valutato come:									
Ottimo	%	Buono	%	Sufficiente	%	Carente	%	Nessuna risposta	%
33	36,67	35	38,89	12	13,33	2	2,22	8	8,89

Il 75,56% degli utenti si dichiara pienamente soddisfatto (Ottimo + Buono) del servizio, per il 13,33% degli intervistati il servizio è sufficiente.

N. 8 (8,89%) interpellati non esprimono alcuna scelta.

In n. 2 casi (riferiti a n. 2 distinti Centri) l'opzione indicata è quella di “Carente”; va però specificato che da altri utenti degli stessi due Centri si sono avute anche diverse scelte per “Ottimo” e “Buono” e ciò fa pensare a possibili insoddisfazioni nate da incongruenza tra aspettative prettamente soggettive e modalità realizzative del servizio.

Non viene registrata alcuna nota a commento delle indicazioni fornite.

25. Il servizio di ristorazione risulta:									
Ottimo	%	Buono	%	Sufficiente	%	Carente	%	Nessuna risposta	%
24	26,67	48	53,33	10	11,11	3	3,33	5	5,56

La piena soddisfazione riguardo al servizio di ristorazione viene attestata dall'80% dei consultati, mentre un altro 11,11% considera il servizio "Sufficiente".

A fronte di tale segnalazione positiva si riscontrano anche n. 3 giudizi di "Carente" provenienti n. 2 da un Centro e n. 1 da un altro. Anche in questo caso, andando a riscontrare i giudizi formulati sempre in riferimento agli stessi due Centri si rilevano numerosi giudizi di "Ottimo" e "Buono".

N. 5 intervistati non hanno compilato le risposte.

26. Il servizio di pulizia dei locali ospitanti il CSRE è stimato come:									
Ottimo	%	Buono	%	Sufficiente	%	Carente	%	Nessuna risposta	%
44	48,89	37	41,11	5	5,56	0	0,00	4	4,44

L'utenza considera che i locali costituenti ciascun Centro siano puliti, visto che il 90% delle risposte ricadono, rispettivamente, nelle categorie "Ottimo" (48,89%) e "Buono" (41,11%) e solo il 5,56% delle risposte riguardano l'opzione "Sufficiente". Le mancate risposte riguardano il 4,44%. Non si rileva alcuna specifica nota integrativa.

Le domande n. 27, 28 e 29 sono rivolte alla raccolta di valutazioni concernenti il personale riguardo a: preparazione e competenza professionale, cura della presenza, atteggiamento verso l'utenza.

Di seguito si specificano gli esiti in merito che, per ciascuna delle tre domande, ha riguardato la scelta tra più opzioni di valutazione di cui una (quella a carattere negativo) prevede la possibilità di un commento.

27. Il personale assegnato al Servizio dimostra preparazione e competenza professionale adeguate ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dell'intervento.							
Sì molto	%	Sì nella norma	%	No	%	Nessuna risposta	%
49	54,44	36	40,00	0	0,00	5	5,56

Le risposte affermative raggiungono complessivamente il valore del 94,44% del totale, con un "Sì molto" apprezzabile al 54,44% ed un "Sì nella norma" attestato al 40% delle risposte.

Altrettanto interessante l'assenza di "No", che conseguentemente ha lasciato vuoto lo spazio per le relative spiegazioni.

N. 5 intervistati non presentano alcuna risposta (5,56%).

28. Ciascun componente del personale presenta: cura della persona, cura nell'abbigliamento e dotazione idonei al servizio prestato?					
Sì	%	No	%	Nessuna risposta	%
84	93,33	0	0,00	6	6,67

Anche per questa domanda l'opzione "No" comporta, nella collegata risposta, uno spazio in cui esplicitare il perché della scelta; non essendosi verificata alcuna scelta per la risposta negativa, lo spazio non è stato compilato.

La scelta del "Sì" ha raggiunto significativamente quota 93,33%.

N. 6 persone (6,67 %) hanno omesso di compilare la risposta.

29. L'atteggiamento del personale (educativo, assistenziale, trasporto, ecc.) verso gli utenti (rispetto, accoglienza, attenzione, disponibilità, cortesia, forme di comunicazione, ecc.) è consono?					
Sì	%	No	%	Nessuna risposta	%
84	93,33	0	0,00	6	6,67

Il dato favorevole conferma l'esito alle domande precedenti: un alto indice di gradimento (93,33 %).

In n. 6 casi non si registra risposta.

Non essendoci scelte per il "No", non ci sono commenti pertinenti.

Complessivamente dalle risposte alle tre domande si ricava che il modo di "essere" e di "fare" del personale corrisponde decisamente alle attese dell'utenza.

L'indagine prosegue con ben n. 10 domande (da n. 30 a n. 39) dedicate al rapporto tra le famiglie ed i Servizi.

Per alcune delle domande poste agli interpellati viene richiesta, in risposta, una scelta tra n. 2 opzioni, per altre la scelta può esser operata all'interno di una scala di quattro valori, per una domanda (n. 32) la risposta è libera.

Per le domande a risposta vincolata viene data la possibilità, in spazio adeguato, di esprimere eventuali osservazioni di specificazione.

La domanda n. 30 è volta ad indagare le modalità di “accoglienza” dei familiari da parte dei Servizi.

30. La voce degli utenti e dei familiari trova adeguato ascolto presso il servizio gestito dal CAMPP?					
Sì	%	No	%	Nessuna risposta	%
83	92,22	1	1,11	6	6,67

La risposta complessiva, come pare evidente, è decisamente positiva (92,22%).

Si riscontra una sola risposta negativa che peraltro non viene motivata.

Per n. 6 volte (6,67%) la domanda non ha ottenuto risposta.

I compilatori non hanno aggiunto alcuna nota integrativa.

Le risposte presentate a questa prima domanda di genere evidenziano l'esistenza di un significativo rapporto tra utenza (e/o loro famiglie) ed i Servizi dell'Ente.

La domanda n. 31 è incentrata sulla comunicazione.

31. Il grado di comunicazione tra il personale del Centro e le famiglie è:									
Ottimo	%	Buono	%	Sufficiente	%	Carente	%	Nessuna risposta	%
41	45,56	40	44,44	5	5,56	0	0,00	4	4,44

Alle summenzionate risposte non viene collegata alcuna nota aggiuntiva.

Le opzioni decisamente positive: “Ottimo” e “Buono”, hanno ottenuto complessivamente il 90,00% delle scelte, risultato questo degno di nota, tanto più che l’“Ottimo” consegue addirittura il 45,56%.

N. 5 (5,56%) intervistati si sono fermati a “Sufficiente”, risultato comunque positivo, mentre nessuno ha indicato la l’opzione “Carente”.

n. 4 (4,44%) risposte sono rimaste inevase.

La domanda n. 32 induce gli interlocutori a palesare un giudizio sull'atteggiamento degli operatori nei confronti dei familiari stessi. I compilatori hanno piena libertà di espressione.

32. Nei contatti con i familiari degli utenti l'atteggiamento degli addetti è segnalato come:		
	N. scelte	% delle scelte operate
Ottimo	12	20,34
Buono	10	16,95
Disponibile	9	15,25
Professionale	5	8,47
Cortese/cordiale	4	6,78
Educatore	2	3,39
Adeguate	2	3,39
Rispettoso	2	3,39
Di buona comunicazione	2	3,39
Gentile	2	3,39
Di ascolto	1	1,69
Idoneo	1	1,69
Curato in tutti i particolari	1	1,69
Mai superficiale	1	1,69
Sufficiente	1	1,69
Interessato	1	1,69
Simpatico	1	1,69
Familiare	1	1,69
Accogliente	1	1,69
TOTALE	59	

Il numero delle indicazioni non è particolarmente alto; in ben n. 36 casi (40% del numero totale di questionari) la risposta è stata omessa.

Ciascun intervistato ha poi avuto la possibilità di indicare anche più di un aggettivo qualificante l'atteggiamento degli operatori verso i familiari degli utenti.

A parte n. 1 tiepido "sufficiente", tutti gli altri termini indicati risultano positivi e, nel loro complesso descrittivi la realizzazione di un clima di apprezzata accoglienza nei rapporti tra operatori e familiari.

Il termine più segnalato è “Ottimo” (n. 12 casi), seguito da “Buono” (n. 10 casi); anche se generici i due termini stanno ad indicare l’elevato grado di soddisfazione espressa, da una fascia di familiari, verso gli operatori che quotidianamente si prendono cura dei propri congiunti.

Gran parte degli aggettivi viene segnalato una sola volta e sta ad indicare, con le sue sfumature, un variegato, personale e comunque positivo vissuto dei familiari.

Di seguito gli esiti delle domande dal n. 33 al n. 37 trattanti il tema del rispetto della privacy e la qualità della partecipazione dei familiari alla vita del Centro.

33. Il personale garantisce la riservatezza?					
Sì	%	No	%	Nessuna risposta	%
86	99,56	0	0,00	4	4,44

A parte n. 4 risposte non compilate (4,44% del totale) tutte le rimanenti sono di segno affermativo, segno questo che i familiari confermano ed apprezzano la professionale riservatezza del personale.

Significativamente non si è verificata alcuna scelta per il “No”; di conseguenza non ci sono annotazioni pertinenti.

34. Complessivamente i familiari degli utenti avvertono di essere chiamati a partecipare al miglior funzionamento del servizio?					
Sì	%	No	%	Nessuna risposta	%
80	88,89	4	4,44	6	6,67

E’ alto il numero di risposte positive (n. 80, equivalente al 88,89%).

N. 4 (4,44%) risposte risultano di verso negativo; una di esse è accompagnata dal commento: “Maggiore coinvolgimento nelle idee proposte”; una seconda nota, che pare controbilanciare la precedente, anche perché proveniente da un intervistato facente riferimento allo stesso Centro, è la seguente: “Siamo sempre al corrente di tutto”.

I protocolli con la risposta non data risultano n. 6 (6,67%).

35. I familiari degli utenti sono adeguatamente informati circa i programmi e le iniziative del CSRE?					
Sì	%	No	%	Nessuna risposta	%
85	94,45	2	2,22	3	3,33

I familiari che si ritengono soddisfatti per le informazioni che ricevono rispetto ai programmi ed alle iniziative del CSRE sono ben il 94,45% di quelli interpellati. Solo n. 2 familiari (2,22%), facenti riferimento a Centri diversi, si dichiarano scontenti e per n. 3 casi non si è avuta alcuna risposta in merito.

Non si registrano note di commento alle risposte formulate.

Dalle risposte alla specifica domanda si può desumere che esiste una significativa condivisione tra operatori e famiglie, dei progetti formulati ed attuati a favore dell'utenza.

36. I familiari hanno occasione di discutere con gli operatori il progetto individuale previsto per il/la proprio/a figlio/a?					
Sì	%	No	%	Nessuna risposta	%
76	84,45	12	13,33	2	2,22

Le risposte affermative raggiungono il buon risultato dell'84,45%, pur tuttavia si registra anche un 13,33% di insoddisfatti. Le mancate risposte si riferiscono a n. 2 casi (2,22%).

Collegate a questa domanda si presentano anche n. 2 note integrative: "Sta nella disponibilità dei familiari" e "Più che mai". Come dire che i progetti individuali riguardanti i giovani frequentanti i CSRE possono essere discussi attraverso l'attiva partecipazione dei familiari.

La domanda n. 37, a differenza delle quattro che la precedono, offre all'intervistato una scelta tra una più articolata gamma di risposte, come si può ben vedere nella tabella seguente.

37. Le occasioni di incontro tra tutti i familiari e gli operatori risultano:									
Eccessive	%	Adeguate	%	Sufficienti	%	Insufficienti	%	Nessuna risposta	%
0	0,00	64	71,11	20	22,22	5	5,56	1	1,11

Ognuno dei Centri organizza degli incontri plenari, sia di carattere istituzionale (presentazione programmi, verifiche, ecc.), sia di forma conviviale allargati all'intera comunità (ricorrenze o eventi di varia natura, anche nel rispetto delle tradizioni locali e del coinvolgimento delle realtà istituzionali e associazionistiche).

Il fatto che alla risposta "Eccessive" unanimemente non sia attribuita alcuna scelta vuol senz'altro dire che il potersi incontrare assieme, utenti, familiari, operatori ed anche altri soggetti del tessuto sociale locale fa sempre piacere. Come significativo è l'unico caso di

mancata risposta, a dimostrare che l'argomento interessa veramente la quasi totalità dei familiari.

Il 71,11% degli intervistati afferma che le occasioni di incontro sono quantitativamente soddisfacenti, il 22,22% sostiene che le stesse sono sufficienti.

Le n. 5 risposte (5,56%) che dichiarano essere gli incontri insufficienti sono da leggere non tanto come segno di insoddisfazione ma come più probabile desiderio di intensificare degli eventi considerati validi. Un tale giudizio è in sintonia con l'unica nota integrativa riportata: "Sarebbe bello creare più occasioni di incontro".

La domanda n. 38 ha sortito delle risposte per certi versi inattese e ciò è dovuto ad una poco precisa formulazione del quesito stesso, come meglio verrà esposto nel commento ai dati riportati nella sotto riportata tabella.

38. Le possibilità di contatto tra i familiari e gli organi di direzione e politici dell'Ente risultano adeguate?					
Sì	%	No	%	Nessuna risposta	%
63	70,00	13	14,44	14	15,56

La specifica domanda ottiene una percentuale di risposte affermative pari al 70%, risultato questo apprezzabile ma che si pone ad un livello inferiore allo standard delle risposte positive fin qui esaminate.

La parte di risposte negative raggiunge poi il 14,44%, valore da ritenersi di una certa importanza.

Altrettanto significativo è l'alto numero di risposte mancate (pari al 15,56%).

Non si registra alcuna nota a commento delle risposte offerte e ciò fa pensare ad una scarsa adesione degli interlocutori alla specifica richiesta.

Senz'altro la domanda avrebbe dovuto essere formulata in modo più chiaro, prevedendo la sua scomposizione in due parti: la prima riguardante i rapporti con gli organi di direzione tecnica dei Servizi e la seconda relativa ai rapporti con organi politici di indirizzo.

Di fatto, nella realtà operativa quotidiana non si registrano, presso la direzione e presso gli organi politici, notificazioni di comunicazioni provenienti dai familiari degli utenti, né nella forma di protesta o lamentela, né nella forma di proposte migliorative.

Forse le risposte date alla domanda stanno semplicemente a dimostrare il desiderio, da parte dei familiari, di un rapporto più intenso e rassicurante con chi, anche in forma diversa, provvede alla formazione e mantenimento dei Servizi.

La domanda n. 39 indaga rispetto ai tempi di soddisfazione delle richieste formulate dai familiari dell'utenza, in special modo riferendosi alla figura più rappresentativa del Servizio: il Referente.

39. Le richieste indirizzate dai familiari al Referente del Centro solitamente trovano una risposta in tempi:							
Celeri	%	Accettabili	%	Lunghi	%	Nessuna risposta	%
40	44,44	43	47,78	1	1,11	6	6,67

Le risposte positive (Celeri e Accettabili), e quindi di soddisfazione, rappresentano complessivamente il 92,22% dei casi, risultato questo apprezzabile, a riconoscimento del ruolo svolto dai Referenti.

Si verifica un solo caso (pari al 1,11%) di insoddisfazione manifesta.

Le risposte non compilate risultano 6 (pari al 6,67%).

Lo spazio riservato ad eventuali note è stato lasciato in ogni caso in bianco.

Alla considerazione sul livello di conoscenza del Centro nel territorio è dedicata la domanda n. 40.

40. Il Centro (finalità, utenti, attività) è adeguatamente conosciuto nel territorio in cui è collocato?					
Sì	%	No	%	Nessuna risposta	%
74	82,22	13	14,45	3	3,33

Le risposte alla specifica domanda si distribuiscono in modo abbastanza netto, tanto che si registrano solo n. 3 risposte in bianco (3,33%).

Coloro che ritengono che il Centro sia conosciuto nella comunità locale rappresentano ben l'82,22%, mentre quanti ritengono che il Servizio dovrebbe essere maggiormente conosciuto costituiscono il 14,45% degli intervistati.

Nessuna nota di commento alle scelte operate.

Ad integrazione della domanda precedente, con la domanda n. 41 vengono richiesti suggerimenti utili a realizzare un maggior radicamento del CSRE nel tessuto locale.

Il riscontro a tale richiesta risulta alquanto deludente sia dal punto di vista quantitativo, giacché ben n. 79 questionari (pari all'87,77% del totale) non riporta alcuna risposta di merito, sia dal punto di vista qualitativo giacché ciascuna delle sole n. 11 indicazioni viene riportata una sola volta, dimostrando scarsa condivisione dei giudizi espressi dai compilatori.

Il quadro complessivo delle risposte viene rappresentato nella seguente tabella.

41. Quali eventuali iniziative potrebbero essere attivate per rendere più vicino il CSRE al contesto sociale in cui opera?	N. scelte
<i>Nessuna risposta</i>	79
<i>Contatto con associazioni locali</i>	1
<i>Articoli dei ragazzi sui giornali dei Comuni per spiegare le attività ed i programmi</i>	1
<i>Utilizzare le consulte dei genitori</i>	1
<i>Sensibilizzazione contro le barriere</i>	1
<i>Partecipazione a iniziative dei Comuni o società sportive</i>	1
<i>Divise con nome del Centro (per utenti che svolgono attività all'esterno)</i>	1
<i>Piccola manutenzione presso ogni Comune</i>	1
<i>Partecipazione attiva a mercatini comunali e parrocchiali</i>	1
<i>Fare più spesso riunioni con famiglie e piccole festicciole</i>	1
<i>Il CSRE è già molto ben integrato nel territorio</i>	1
<i>Attività svolte più che sufficienti</i>	1

Le ultime due annotazioni riportate nella lista di cui sopra risultano più dei riconoscimenti all'attuale attività di promozione dei Centri che dei suggerimenti per il miglior inserimento del Servizio nel territorio locale; le stesse, assieme alle numerose mancate risposte, paiono testimoniare una presunta soddisfazione dell'utenza rispetto al livello già realizzato di integrazione del Servizio nella comunità.

Dalle risposte fornite si evince anche che il Comune, inteso come soggetto istituzionale, ma anche come centro di riferimento delle iniziative del territorio, viene individuato come la realtà con cui più facilmente ciascun Servizio interloquisce.

La domanda n. 42, ultima dell'elenco, propone agli intervistati di esprimere eventuali considerazioni aggiuntive a quanto già evidenziato nella compilazione del questionario.

42. Nello spazio sottostante possono essere riportate: osservazioni, richieste, proposte, che ritenete di dover porre ad integrazione di quanto già segnalato.	N. scelte
<i>Nessuna risposta</i>	77
<i>Necessita una valorizzazione del Centro tra la gente comune</i>	1
<i>Il personale del trasporto potrebbe aiutare/accompagnare l'utente fino sulla porta di casa (2 o 3 m.)</i>	1
<i>Cominciare prima al mattino</i>	1
<i>Sarebbe auspicabile che il personale fosse a tavola quando i ragazzi mangiano</i>	1
<i>Contrarietà a paventati spostamenti di utenza</i>	1
<i>Chiediamo una informazione più adeguata tra le famiglie coinvolte nell'assistenza dei soggetti e l'ente gestore, politica, Comune</i>	1
<i>Il questionario sembra rivolto agli operatori (per gran parte delle domande) più che ai familiari</i>	1
<i>Le vostre osservazioni per noi sono tutte valide</i>	1
<i>Bravi così, continuate</i>	1
<i>Ringraziamento per il lavoro e professionalità degli operatori per l'integrazione</i>	1
<i>Tutto quello che è stato fatto è super, grazie</i>	1
<i>Attività scolastiche (matematica, storia, geografia)</i>	1
<i>Impegno anche per un'ora per dare una regola</i>	1

Singolare risulta il fatto che ben l'85,55% degli intervistati non ha risposto all'invito di rappresentare integrazioni a quanto già indicato nel corso della compilazione della precedente parte del questionario. Le poche annotazioni registrate (n. 13) paiono espressione di vedute personali particolari; non sempre si riscontra congruità tra queste e quanto segnalato nelle parti di questionario trattanti i singoli argomenti.

Sia le risposte in forma elogiativa che quelle a carattere di segnalazione, ciascuna delle quali emergenti per una sola volta, sono comunque degne di considerazione, ma vanno valutate tenendo altresì in evidenza i singoli Servizi a cui si riferiscono.

4. Considerazioni sull'esito complessivo dell'indagine

Lo scopo della presente indagine è fondamentalmente quello di accertare se l'utenza, o chi la rappresenta "in giudizio", è soddisfatta della quantità e, soprattutto, della qualità dei servizi erogati a suo favore dal CAMPP, in particolare attraverso i CSRE. Ciò, come già accennato, nell'intendimento di confermare le buone prassi organizzative e di migliorare quelle che, per qualche verso, possono risultare carenti.

Per l'innanzi si è proceduto ad un'esposizione analitica dei dati risultati dallo spoglio dei questionari, con tale operazione si corre però il rischio di perdere di vista quello che può rappresentare un giudizio globale dell'operatività dei Servizi dell'Ente.

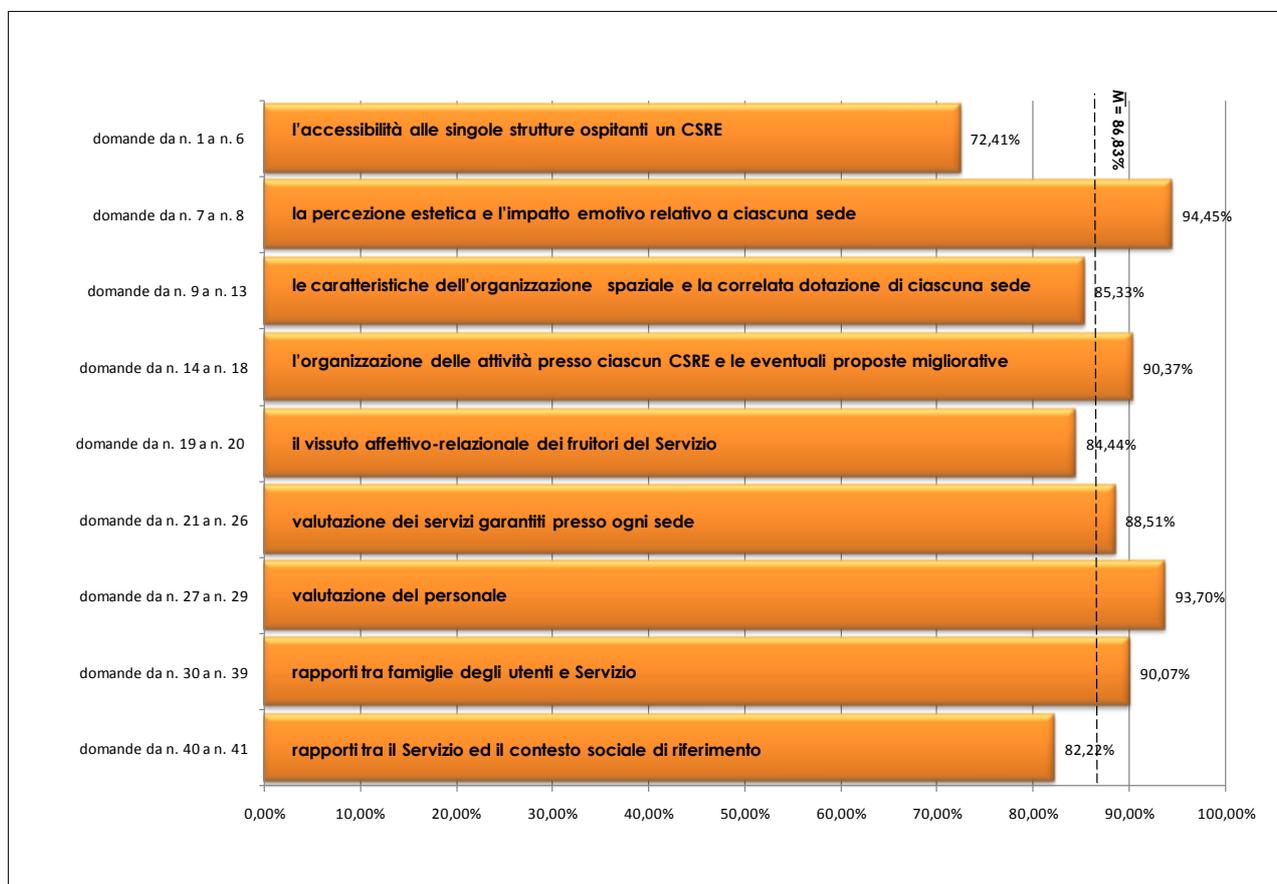
Le domande e le relative risposte sono state indicativamente raggruppate secondo lo schema riportato a pag. 4 e qui ripreso:

Raggruppamento domande:		riguarda:
1	da n. 1 a n. 6	l'accessibilità alle singole strutture ospitanti un CSRE
2	da n. 7 a n. 8	la percezione estetica e l'impatto emotivo relativo a ciascuna sede
3	da n. 9 a n. 13	le caratteristiche dell'organizzazione spaziale e la correlata dotazione di ciascuna sede
4	da n. 14 a n. 18	l'organizzazione delle attività presso ciascun CSRE e le eventuali proposte migliorative
5	da n. 19 a n. 20	il vissuto affettivo-relazionale dei fruitori del Servizio
6	da n. 21 a n. 26	la valutazione dei servizi garantiti presso ogni sede
7	da n. 27 a n. 29	la valutazione del personale
8	da n. 30 a n. 39	i rapporti tra famiglie degli utenti e Servizio
9	da n. 40 a n. 41	i rapporti tra il Servizio ed il contesto sociale di riferimento
10	n. 42	l'invito di segnalazione di eventuali osservazioni, richieste, proposte a possibile integrazione degli argomenti trattati dal questionario

Per ogni raggruppamento, ad esclusione di quello contrassegnato con il numero 10, alcune risposte risultano apprezzabili secondo un giudizio di valore positivo o meno rispetto alla soddisfazione dello specifico genere di servizio fornito; altre danno spazio a valutazioni di carattere esclusivamente qualitativo, indicazioni queste ultime utili a meglio comprendere il vissuto e le aspettative degli utenti rispetto ai servizi.

Il citato raggruppamento (termine nella fattispecie improprio) numero 10 comprende una sola domanda diretta alla esclusiva raccolta di suggerimenti ed osservazioni e quindi le risposte non risultano direttamente quantificabili in termini di grado di soddisfazione, come sopra intesa.

Nel grafico sotto rappresentato viene riportata una visione d'insieme dell'andamento degli indici percentuali medi di soddisfazione considerati per raggruppamento, sulla base delle risposte quantificabili; nello specifico sono considerati solo i valori positivi (attestanti la soddisfazione) tralasciando l'ulteriore ripartizione percentuale tra risposte negative e risposte non date.



Calcolando una media generale tra i dati medi percentuali riportati per ogni singolo raggruppamento rappresentato nel grafico si ottiene il valore di "soddisfazione" pari al 86,83%.

Si può ragionevolmente ritenere che tale grado medio generale di soddisfazione (86,83%), tenuto altresì conto che la media complessiva delle risposte non effettuate si attesta al

5,86%, sia un esito più che soddisfacente.

Un tale risultato è tanto più positivo se si considera che il primo raggruppamento di domande (da n. 1 a n. 6), che ha ottenuto risposte per un valore medio di soddisfazione pari solo al 72,41% (con valori, compresi tra due estremi assai distanti: minimo pari a 38,89% e massimo pari a 95,55%), contribuisce ad abbassare la media generale, e che il suo contenuto è relativo ad aspetti importanti ma non determinanti a qualificare nella sostanza un servizio.

Per altri raggruppamenti, di maggiore rilievo, le percentuali medie di soddisfazione hanno raggiunto valori ben più rilevanti, nel senso positivo (vedi dettaglio riportato nel grafico di pag. 30).

5. Il possibile impatto dell'indagine sui servizi offerti dal CAMPP

Ai fini pratici quale potrà essere la ricaduta dei risultati dell'indagine, come riportati in questo documento, sul futuro dei servizi del CAMPP?

Molto dipenderà dall'interesse delle parti in gioco (organi politici, organi amministrativi, operatori, famiglie degli utenti) a "leggere" i dati riportati, compiendo conseguentemente tutte le riflessioni pertinenti e andando, naturalmente, oltre alle volutamente scarse considerazioni esposte nel testo.

I dati ricavati dal questionario rappresentano una fotografia dell'esistente, un quadro, si spera ora più dettagliato di una realtà formatasi secondo una sua specifica storia; tale forma di soluzioni organizzative riguardante i Servizi, che ha portato ad un determinato grado di soddisfazione da parte degli utenti, dovrà essere opportunamente indagata per cogliere i suoi punti di forza, le sue debolezze, la sua possibile ulteriore evoluzione, a tutto vantaggio dell'utenza.

Le stesse parti sono poi chiamate a trovare, nella fattiva collaborazione, le soluzioni per superare, nell'immediato, le inefficienze che eventualmente sono state direttamente segnalate dai compilatori del questionario.

I risultati potranno, infine, costituire valido strumento di confronto e di verifica nell'auspicabile eventualità di una ricorrente futura riproposizione dell'indagine.

6. Diffusione dei risultati dell'indagine

Nella logica della partecipazione e della trasparenza, è intenzione dell'Ente che l'esito dell'indagine sia fatto conoscere, in particolare ai rappresentanti degli utenti (familiari/tutori) che hanno, in uno spirito di apprezzata collaborazione, fornito i dati, agli

addetti ai lavori a più livelli, a partire dagli operatori dei CSRE che riceveranno copia dei questionari compilati riguardanti ogni specifico Servizio, ma anche, attraverso l'inserzione sul sito dell'Ente, in generale, ad un pubblico più ampio ed interessato a che l'azione di un Ente Pubblico, quale è il CAMPP, risulti, efficace, efficiente e partecipata dai cittadini a cui l'azione stessa è rivolta.

Cervignano del Friuli, 29 dicembre 2010

IL DIRIGENTE
dott. Italo Moro

SOMMARIO

1. Presupposti dell'indagine	pag. 1
2. Caratteristiche dell'iniziativa	pag. 3
2.1 Natura del questionario	pag. 3
2.2 Distribuzione del questionario	pag. 5
2.3 Compilazione del questionario	pag. 5
2.4 Raccolta dei questionari	pag. 5
2.5 Elaborazione e interpretazione dei dati	pag. 6
3. I risultati analitici dell'indagine	pag. 6
4. Considerazioni sull'esito complessivo dell'indagine	pag. 28
5. Impatto dell'indagine sui servizi offerti dal CAMPP	pag. 31
6. Diffusione dei risultati dell'indagine	pag. 31