

# C.S.E. Corte San Lorenzo

## Indagine della Soddisfazione di Utenza ed Operatori

di Simone Zanatta

Il C.S.E. "Corte San Lorenzo" è un progetto di A.T.S In.Esistente, una rete costituita da CSA-Cooperativa Servizi Assistenziali quale Ente Capofila, dalle Associazioni di volontariato Aipd Mantova ODV, La Sfida ODV, e Asd Verso ODV, e con il nuovo anno 2023 dalla CSA-Cooperativa Sant'Anselmo. Il servizio viene sviluppato all'interno di una corte agricola riqualificata che si estende su un'ampia superficie a San Lorenzo di Curtatone (MN).

La corte offre spazi funzionali per svolgere attività educative e di socializzazione: è dotata di una cucina attrezzata, di una zona per l'accoglienza e le attività di formazione e di ambienti destinati alle attività individuali o di piccolo gruppo. Il servizio ospita 15 utenti, l'equipe di operatori è costituita dal Direttore tecnico, dal coordinatore di servizio e da 5 educatori, oltre ad una decina di volontari che supportano le attività laboratoriali e il servizio di trasporto.

Nel mese di Ottobre 2022 sono stati somministrati e raccolti i questionari per effettuare l'indagine di soddisfazione nella struttura.

Tale monitoraggio è stato condotto attraverso domande poste agli Utenti ed esteso anche ai loro familiari ed ai nostri soci Operatori.

Attraverso quest'attività la nostra Organizzazione si prefigge di valutare i punti di **FORZA** da sviluppare ulteriormente e soprattutto i punti di **DEBOLEZZA** per cogliere l'opportunità di migliorare.

I questionari sono stati trasmessi tramite corrispondenza sigillata ed in forma anonima al Responsabile del Sistema Gestione Qualità di C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali per

### Indice di risposta dei questionari sottoposti

**UTENTI C.S.E.** = n.15 distribuiti e n.15 raccolti = **100 %**

**FAMILIARI degli utenti** = n.15 distribuiti e n.14 raccolti = **93,33 %** di cui n.1 consegnato in bianco e quindi nullo, totale validi

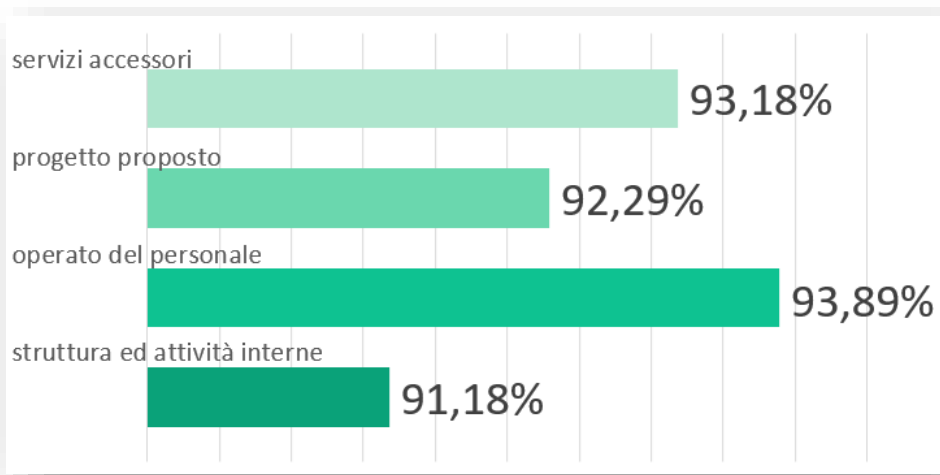
**OPERATORI della struttura** = n.6 distribuiti e n.6 raccolti = **100 %**

Le domande sottoposte sono semplici ma molto importanti per focalizzare la nostra attenzione al miglioramento.

RISULTATI ESPRESSI IN % DI SODDISFAZIONE (0-25% INSODDISFAZIONE; 25-50% SUFFICIENTE; 50-75% BUONA SODDISFAZIONE; 75-100% MASSIMA SODDISFAZIONE)

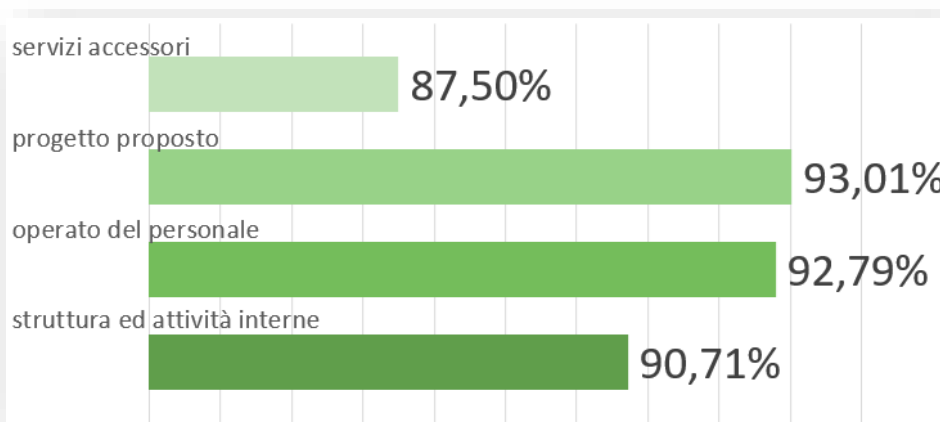
## UTENZA

# 1	SODDISFAZIONE PER STRUTTURA E SERVIZI	91,18 %
# 2	<b>SODDISFAZIONE PER IL PERSONALE (OPERATORI)</b>	<b>93,89 %</b>
# 3	SODDISFAZIONE PROGETTO EDUCATIVO-RIABILITATIVO	92,29 %
# 4	ATTIVITÀ ESTERNE	93,18 %



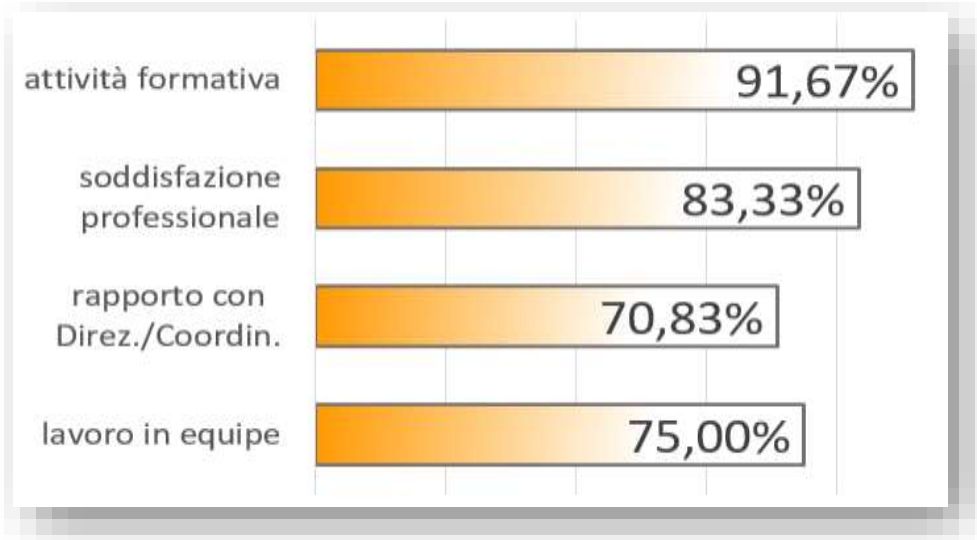
## FAMILIARI

# 1	SODDISFAZIONE PER STRUTTURA E SERVIZI	90,71 %
# 2	SODDISFAZIONE PER IL PERSONALE (OPERATORI)	92,79 %
# 3	<b>SODDISFAZIONE PROGETTO EDUCATIVO-RIABILITATIVO</b>	<b>93,01 %</b>
# 4	<b>ATTIVITÀ ESTERNE</b>	<b>87,50 %</b>



**OPERATORI**

# 1	SODDISFAZIONE LAVORO IN EQUIPE	75,00 %
# 2	<b>SODDISFAZIONE COLLABORAZIONE CON DIREZIONE E COORDINATORI</b>	<b>70,83 %</b>
# 3	SODDISFAZIONE PROFESSIONALE QUOTIDIANA	83,33 %
# 4	<b>SODDISFAZIONE FORMAZIONE RICEVUTA</b>	<b>91,67 %</b>



Il quadro complessivo è risultato buono in tutte le domande, con un ottimo indice CSI medio pari a 92,60% per l'UTENZA nella struttura, pari a 91,00% per i FAMILIARI degli utenti e 80,20% per i nostri OPERATORI;

le migliori performance sono state riscontrate in:

- 93,89% per gli UTENTI all'item "competenza percepita del Personale";
- riscontro del 93,01% dai loro FAMILIARI relativamente la "soddisfazione del progetto educativo-riabilitativo";
- 91,67% per gli OPERATORI all'item = "soddisfazione della proposta formativa" della nostra Cooperativa nei loro confronti.

**Interventi di miglioramento**

I risultati meno brillanti ove possiamo concentrare la nostra attenzione per sviluppare un piano di miglioramento sono:

- 87,50% l'indice di soddisfazione per l'UTENZA rilevato attraverso l'analisi dei questionari raccolti dai loro familiari relativamente le attività di coinvolgimento ed animazione svolte all'esterno del nostro Centro;
- 70,83% l'indice riscontrato con i nostri Operatori inerente il rapporto instaurato con la Direzione della Struttura e con i Responsabili di Servizio

Gli Utenti e i loro familiari chiedono di sviluppare le attività che sono state limitate per gestire e contrastare il contagio del virus: in particolare verranno incrementati gli eventi di apertura alle famiglie e al territorio, occasioni che permettono ai ragazzi di sperimentarsi come barman, camerieri, cuochi, animatori.

Il secondo importante sforzo riguarderà l'organizzazione interna e la definizione delle mansioni: la crescita significativa dei servizi nell'ultimo anno ha infatti generato una realtà tanto poliedrica quanto complessa la cui gestione deve essere necessariamente revisionata per poter rispondere in modo più efficace alle esigenze dell'equipe e dell'utenza.

