

# Rilevazione soddisfazione Comunità Minori

Anno 2019

## Introduzione

Nell'arco di tempo compreso tra il 2015 e 2019 sono state eseguite due raccolte dati per valutare il grado di soddisfazione da parte dei minori, delle loro famiglie e dei servizi sociali con i quali operiamo.

La raccolta dati è avvenuta in forma anonima adottando modalità di somministrazione diverse a seconda dell'interlocutore. Con le famiglie d'origine, generalmente i genitori, ma in alcuni casi, in loro assenza, altri parenti quali zii o nonni, è stato scelto di spiegare singolarmente il significato e l'importanza dell'indagine, il cui fine è quello di migliorare il servizio offerto. Nella maggior parte dei casi il questionario è stato consegnato di persona e accompagnato da una lettera di spiegazioni, affinché i genitori potessero compilarlo con calma e riportarlo successivamente; in altri situazioni è stato compilato subito, (durante ad esempio l'orario di visita al figlio).

In alcuni, pochi, casi è stato difficoltoso reperire le risposte, (per dimenticanza o perché il questionario era andato perso). Infine, in altre occasioni non è mai stato compilato.

Con i minori accolti si è cercato di utilizzare delle modalità il più neutre possibili, proprio al fine di lasciare tutti liberi di esprimere il proprio giudizio senza "l'influenza" degli educatori. Due le formule adottate: una con gli adolescenti, lasciati in autonomia di compilarlo; l'altra, con i più piccoli o chi particolarmente in difficoltà, attraverso la formula dell'intervista eseguita da una tirocinante, quale appunto figura neutra.

Con i Servizi Sociali referenti i questionari sono stati inviati essenzialmente via e-mail. Se alcuni Servizi hanno risposto in poco tempo per altri la risposta è giunta solo dopo molti solleciti.

Le differenze numeriche, tra il numero di questionari compilato dai minori, quello somministrato alle famiglie e quello ai Servizi, ha diverse spiegazioni, tra le quali oltre a quelle accennate in precedenza, una delle più rilevanti è anche che spesso uno stesso Servizio può avere più minori inseriti nella nostra Comunità.

## Dati

I dati raccolti sono stati ordinati secondo istogrammi comparando le rilevazioni del 2015/2017 e del 2019.

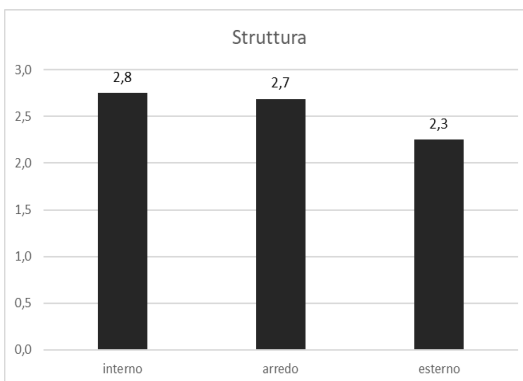
A completezza della raccolta abbiamo ritenuto importante riportare i commenti, le riflessioni, le critiche, i suggerimenti laddove lasciati, perché ogni osservazione rappresenta senz'altro uno spunto di riflessione per tutta l'équipe. Il fine è quello poi di tentare di migliorare il servizio offerto alzandone la qualità.

# Rilevazione soddisfazione delle famiglie d'origine

## Struttura

Anno 2015-2017

famiglie	interno	arredo	esterno
1	3	2	1
2	2	2	2
3	3	3	2
4	2	2	1
5	3	3	2
6	3	3	3
7	3	2	1
8	3	3	3
9	3	3	2
10	3	3	3
11	3	3	3
12	3	3	3
13	2	2	3
14	3	3	2
15	2	3	2
16	3	3	3
<b>MEDIA</b>	2,8	2,7	2,3

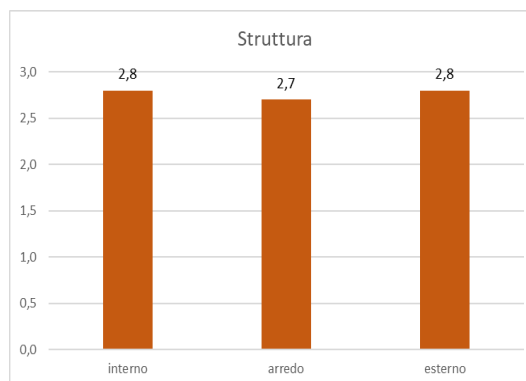


### Commenti

- non ho ancora visto il giardino ristrutturato

Anno 2019

famiglie	interno	arredo	esterno
1	3	3	3
2	3	3	3
3	3	3	3
4	3	2	3
5	3	3	3
6	2	2	2
7	3	3	3
8	2	2	2
9	3	3	3
10	3	3	3
<b>MEDIA</b>	2,8	2,7	2,8



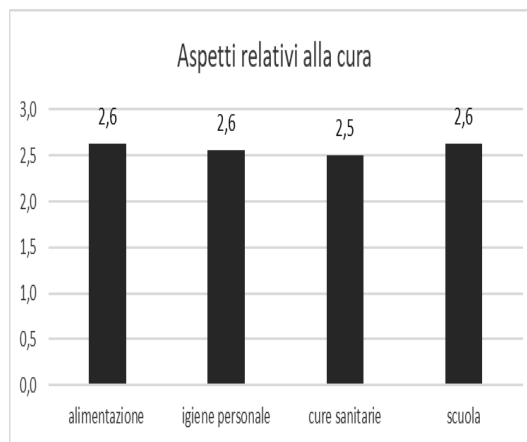
### Commenti

- E' molto confortevole
- Ambienti nuovi e puliti, piacevoli da vedere
- L'ambiente è bello con molti spazi

## Cura

### Anno 2015-2017

famiglie	alimentazione	igiene personale	Cure sanitarie	scuola
1	2	2	2	2
2	3	2	2	3
3	2	2	3	2
4	3	3	3	2
5	3	2	2	3
6	3	2	2	3
7	3	3	3	3
8	3	3	2	3
9	2	3	3	3
10	3	3	3	3
11	2	3	3	2
12	2	3	3	3
13	3	2	2	3
14	3	3	3	2
15	2	2	1	3
16	3	3	3	2
<b>MEDIA</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>

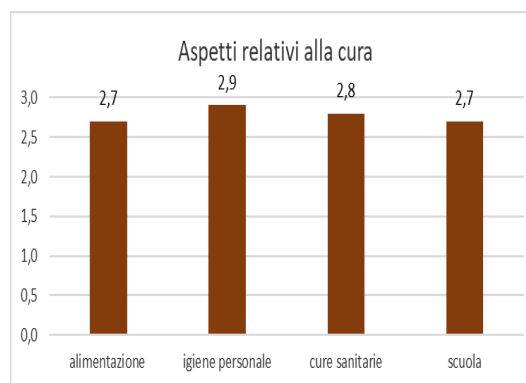


#### Commenti

- È stato bocciato un anno

### Anno 2019

famiglie	alimentazione	igiene personale	cure sanitarie	scuola
1	3	3	3	3
2	3	3	3	3
3	3	3	3	2
4	2	3	3	3
5	3	3	3	3
6	3	3	3	3
7	3	3	2	2
8	2	2	2	2
9	3	3	3	3
10	2	3	3	3
<b>MEDIA</b>	<b>2,7</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	<b>2,7</b>



#### Commenti

- Li ho trovati giusti (regolari)
- Sensazione di serenità
- Lo vedo attraverso il miglioramento che ha avuto

## Organizzazione del personale

Anno 2015-2017

famiglie	Competenza educativa	capacità organizzative	disponibilità e collaborazione	accoglienza
1	2	3	2	3
2	3	2	2	2
3	2	2	3	3
4	3	2	3	3
5	3	3	3	3
6	3	3	3	2
7	3	2	3	2
8	3	3	3	3
9	3	2	3	3
10	3	3	3	3
11	1	2	3	3
12	3	3	2	3
13	2	3	3	2
14	3	3	3	3
15	2	2	1	3
16	3	3	3	3
<b>MEDIA</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	<b>2,7</b>	<b>2,8</b>

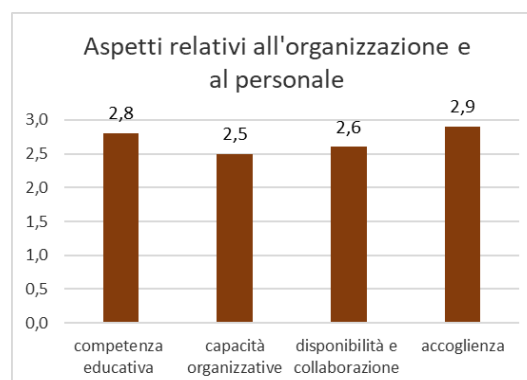


### Commenti

Nessuno

Anno 2019

famiglie	competenza educativa	capacità organizzative	disponibilità e collaborazione	accoglienza
1	3	1	3	3
2	3	2	2	3
3	3	3	2	3
4	2	2	2	3
5	3	3	3	3
6	3	3	3	3
7	3	3	3	3
8	2	2	2	2
9	3	3	3	3
10	3	3	3	3
<b>MEDIA</b>	<b>2,8</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>	<b>2,9</b>



### Commenti

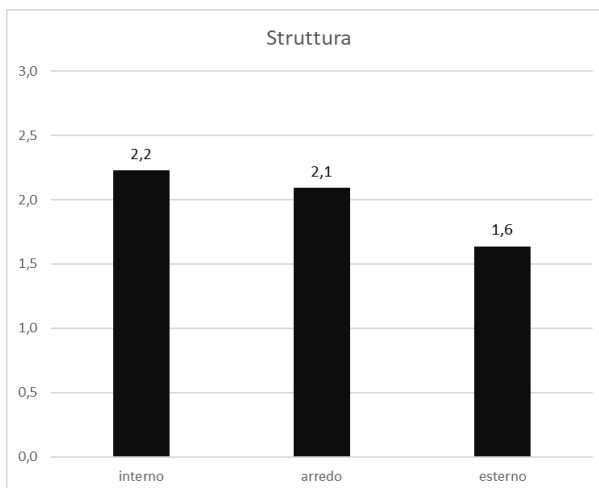
- Per il momento sono abbastanza soddisfatta
- Persone cordiali e gentili
- Grazie per il vostro aiuto, chiedo scusa se molto spesso succede che non sono in perfetto orario; riguarda la mia stabilità; perché con tutto l'impegno che ho per poter dare una miglior vita a mio figlio non mi sono accorta che il tempo vola. Nessuna mamma vuole questa situazione ma sono costretta a chiedere il vostro intervento per via della situazione che ho; e a me dispiace comunque farò il mio meglio per essere più puntuale, grazie.
- Al momento mi sono trovata bene e i risultati sono buoni

# Rilevazione soddisfazione dei minori accolti

## Struttura

Anno 2015-2017

ospite	interno	arredo	esterno
1	2	1	1
2	2	2	1
3	2	1	1
4	2	3	1
5	3	2	1
6	1	1	0
7	2	3	1
8	1	1	0
9	2	1	2
10	2	2	0
11	0	0	0
12	3	3	3
13	2	3	3
14	3	3	3
15	2	2	1
16	2	1	1
17	3	3	2
18	3	3	3
19	3	3	3
20	3	2	3
21	3	3	3
22	3	3	3
Media	2,2	2,1	1,6

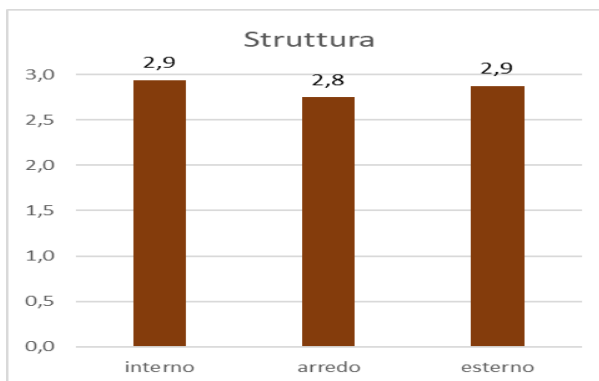


### Commenti

- La struttura è grande, ha spazi adatti alle nostre esigenze

Anno 2019

ospite	interno	arredo	esterno
1	3	3	2
2	3	2	3
3	2	3	3
4	3	3	3
5	3	3	3
6	3	3	3
7	3	3	3
8	3	3	3
9	3	3	3
10	3	3	3
11	3	2	3
12	3	2	3
13	3	3	2
14	3	3	3
15	3	3	3
16	3	2	3
Media	2,9	2,8	2,9



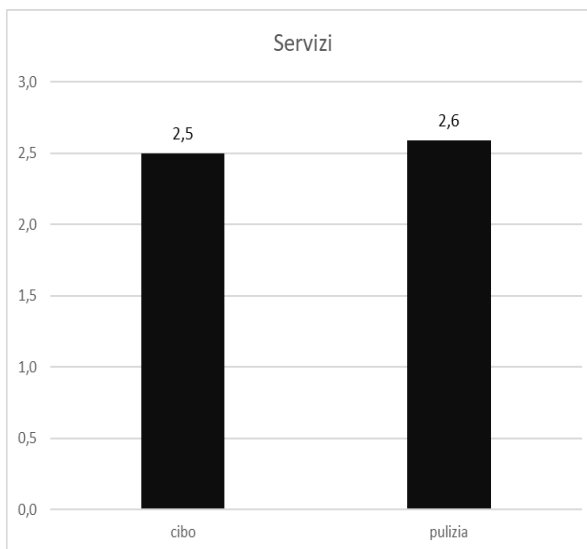
### Commenti

- Vorrei un appendiabiti in camera (per i giubbotti)
- Siamo limitate nella personalizzazione delle camere da letto
- Occorrerebbe un maggior numero di armadi
- Vorrei una libreria in più
- I giochi presenti non sono adatti alla mia età
- Tutto sommato bello, è come vivere in una villa perché non tutti si possono permettere questi spazi di divertimento, emozione, gioia e felicità

## Servizi

### Anno 2015-2017

ospite	cibo	pulizia
1	3	2
2	3	3
3	3	2
4	3	3
5	2	3
6	2	2
7	3	3
8	1	1
9	3	3
10	2	3
11	0	3
12	2	3
13	2	2
14	3	3
15	3	3
16	3	2
17	3	3
18	2	2
19	3	3
20	3	2
21	3	3
22	3	3
<b>Media</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>

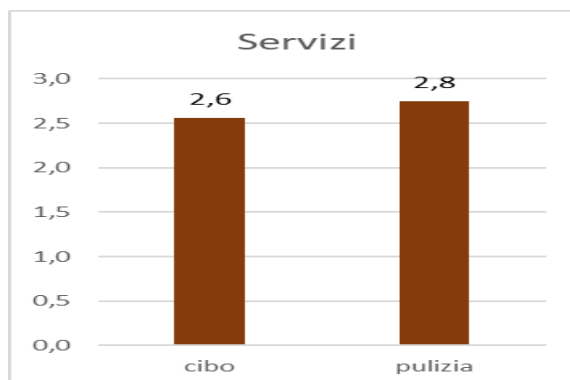


#### Commenti

- Molto pulito e il cibo buono e sano

### Anno 2019

ospite	cibo	pulizia
1	3	3
2	3	3
3	3	3
4	3	3
5	3	3
6	3	3
7	2	2
8	3	3
9	2	3
10	3	3
11	3	2
12	2	3
13	2	3
14	3	3
15	1	2
16	2	2
<b>Media</b>	<b>2,6</b>	<b>2,8</b>



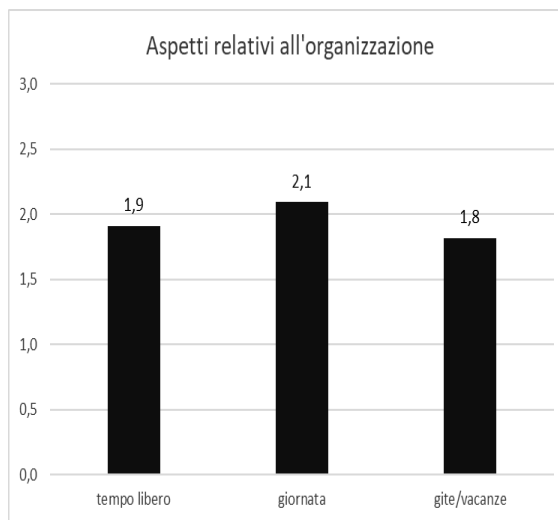
#### Commenti

- Vorrei più pulizia nei bagni soprattutto nel week end
- Vorrei meno verdure e pesce, vorrei che ci fosse un'alternativa
- Vorrei che la mia camera restasse più ordinata
- Alcuni cibi non mi sono graditi, vorrei più carne
- Vorrei più minestre, meno verdure
- Per il cibo secondo me bisogna far scegliere a una delle ragazze/i perché così si hanno soddisfazioni e provare anche cibi diversi, pure di altre etnie; per le pulizie bisogna aiutarsi a vicenda tra grandi e piccoli per ottenere risultati buoni

## Organizzazione

### Anno 2015-2017

ospite	tempo libero	giornata	gite/vacanze
1	2	2	2
2	2	3	1
3	2	2	3
4	1	3	1
5	2	2	3
6	0	1	3
7	3	3	3
8	1	2	0
9	2	2	3
10	1	2	0
11	3	0	0
12	1	1	1
13	2	1	1
14	2	2	3
15	2	3	1
16	2	2	2
17	2	2	2
18	2	2	2
19	2	3	2
20	2	2	2
21	3	3	2
22	3	3	3
<b>Media</b>	<b>1,9</b>	<b>2,1</b>	<b>1,8</b>

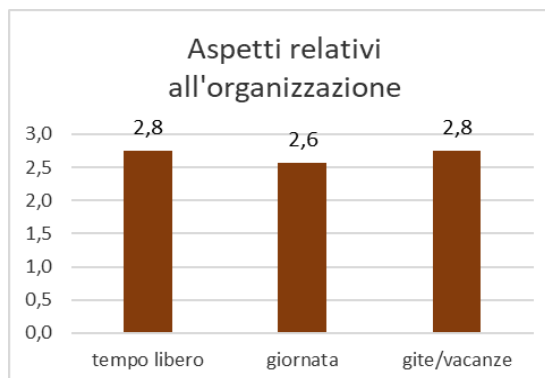


#### Commenti

- Sanno organizzare bene i tempi
- Si poteva fare qualche giorno in più al mare perché era bello

### Anno 2019

ospite	tempo libero	giornata	gite/vacanze
1	2	2	3
2	3	3	3
3	3	2	3
4	3	3	3
5	3	2	3
6	3	3	3
7	3	3	3
8	3	2	3
9	3	2	3
10	3	3	3
11	3	3	2
12	2	3	2
13	3	3	2
14	3	3	3
15	2	1	3
16	2	3	2
<b>Media</b>	<b>2,8</b>	<b>2,6</b>	<b>2,8</b>



#### Commenti

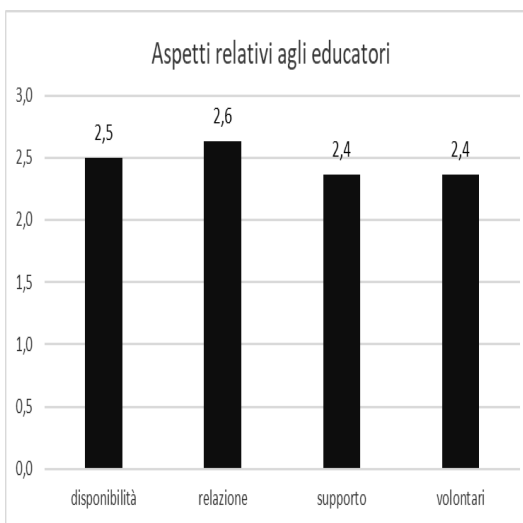
- Preferirei mi fossero attribuiti più giorni a casa (le mie vacanze le trascorro a casa)
- Difficile la decisione iniziale delle attività da svolgere
- Vorrei venissero organizzate più uscite e gite
- Si va a letto troppo presto
- Mi piacerebbe poter stare più a lungo fuori la sera
- Gli orari di uscita serali sono troppo rigidi e limitati
- Vorrei che si organizzassero più gite
- Vorrei eliminare il catechismo
- Vorrei che si organizzassero più uscite (cinema...)
- Vorrei che si organizzassero più uscite il sabato e la domenica
- Sinceramente parlo sulle gite/vacanze, bisognerebbe farle per conoscere anche dove abitiamo e sperimentare robe nuove



## Educatori

### Anno 2015-2017

ospite	disponibilità	relazione	supporto	volontari
1	3	3	2	3
2	2	3	3	2
3	3	3	3	3
4	3	2	3	3
5	2	3	3	2
6	1	2	2	2
7	3	3	3	3
8	2	2	1	3
9	3	3	3	2
10	3	2	3	3
11	1	1	1	3
12	3	3	2	2
13	1	2	2	1
14	3	3	2	2
15	2	3	3	2
16	3	3	2	3
17	3	3	3	2
18	2	3	1	1
19	3	3	3	2
20	3	3	2	2
21	3	2	2	3
22	3	3	3	3
<b>Media</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>	<b>2,4</b>	<b>2,4</b>

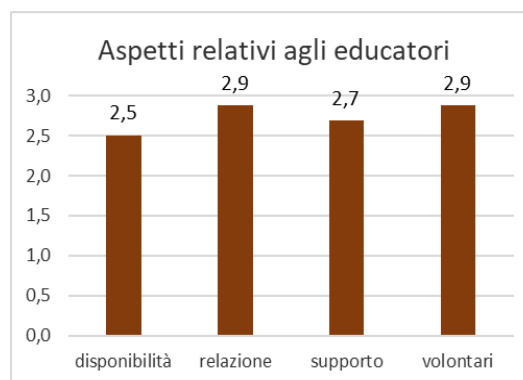


#### Commenti

- Perché sono sempre disponibili per qualsiasi problema
- Non voglio andare via
- Perché mi voglio bene
- Mi sono sentita coccolata e protetta

### Anno 2019

ospite	disponibilità	relazione	supporto	volontari
1	1	3	2	3
2	3	3	3	3
3	2	3	3	2
4	3	3	3	3
5	3	3	3	3
6	2	3	3	3
7	3	2	3	3
8	3	3	3	3
9	2	2	3	3
10	3	3	3	3
11	3	3	3	3
12	3	3	3	3
13	3	3	3	3
14	3	3	3	3
15	2	3	1	3
16	1	3	1	2
<b>Media</b>	<b>2,5</b>	<b>2,9</b>	<b>2,7</b>	<b>2,9</b>



#### Commenti

- Non ho rapporti con i volontari
- Preferisco risolvere i problemi da sola
- Qualche volta mi sento incompresa
- I volontari si dedicano alle altre, desidererei che qualcuno si dedicasse anche a me
- Da parte di qualche educatore manca la disponibilità all'ascolto
- Mi sento meno compreso da alcuni educatori
- Qualche volta mi sento incompreso; talvolta qualche discussione

# Rilevazione soddisfazione dei Servizi Sociali

## Collaborazione

Anno 2015-2017

servizio	comunicazione	collaborazione
1	3	3
2	3	3
3	3	3
4	3	3
5	3	3
6	3	3
7	2	3
8	3	3
9	3	3
10	3	3
11	3	3
12	3	2
13	2	2
14	3	3
15	3	3
<b>MEDIA</b>	<b>2,9</b>	<b>2,9</b>



### Commenti

- Il progetto e gli interventi nel tempo si sono condivisi e portati avanti con coerenza
- Alcune decisioni sono state prese in autonomia

Anno 2019

servizio	comunicazione	collaborazione
1	3	3
2	3	3
3	3	3
4	2	2
5	3	3
6	3	3
7	3	3
8	3	3
9	3	3
10	3	3
11	3	3
12	3	3
<b>MEDIA</b>	<b>2,9</b>	<b>2,9</b>



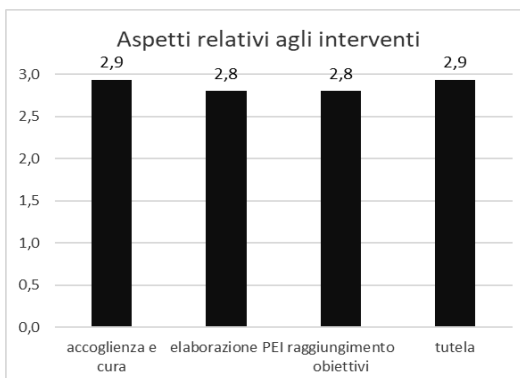
### Commenti

- Tempestività e massima flessibilità
- Sempre disponibili e aggiornati
- Piena condivisione degli orientamenti e degli obiettivi dell'inserimento

## Interventi

### Anno 2015-2017

servizio	accoglienza e cura	elaborazione PEI	raggiungimento obiettivi	tutela
1	3	3	3	3
2	3	3	3	2
3	3	2	2	3
4	3	3	3	3
5	3	3	3	3
6	3	3	2	3
7	3	2	3	3
8	3	3	3	3
9	3	3	3	3
10	3	3	3	3
11	3	3	3	3
12	2	2	2	3
13	3	3	3	3
14	3	3	3	3
15	3	3	3	3
<b>MEDIA</b>	2,9	2,8	2,8	2,9

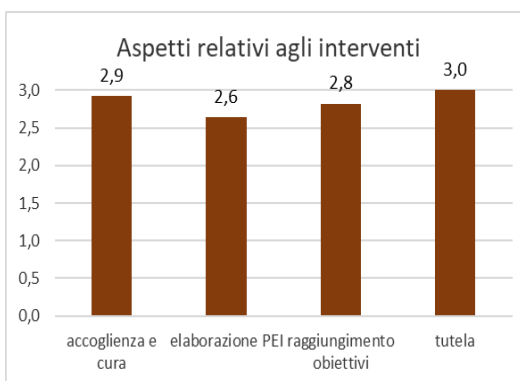


#### Commenti

- Per il ragazzo stesso l'ambiente comunitario è diventato come casa propria
- Mancato aggiornamento del Pei dopo la variazione del progetto

### Anno 2019

servizio	accoglienza e cura	elaborazione PEI	raggiungimento obiettivi	tutela
1	3	2	2	3
2	3	2	3	3
3	3			3
4	2	2	3	3
5	3	2	3	3
6	3	3	3	3
7	3	3	3	3
8	3	3	3	3
9	3	3	2	3
10	3	3	3	3
11	3	3	3	3
12	3	3	3	3
<b>MEDIA</b>	2,9	2,6	2,8	3,0



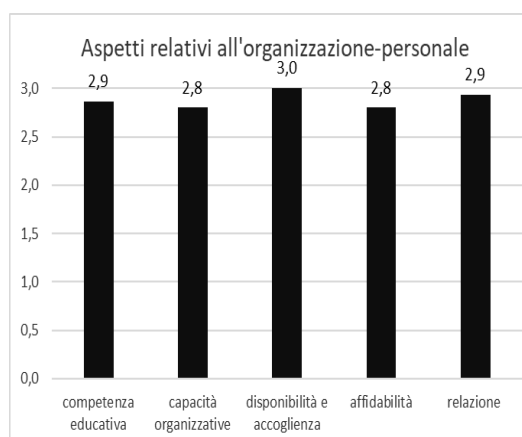
#### Commenti

- Obiettivi prevalentemente raggiunti
- Alcuni aspetti non sono stati compilati in quanto l'accoglienza del minore è avvenuta di recente (punto 4 della griglia)

## Organizzazione del personale

Anno 2015-2017

servizio	competenza educativa	capacità organizzative	Disponibilità accoglienza	affidabilità	relazione
1	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3
6	2	2	3	2	2
7	3	2	3	2	3
8	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3
12	2	3	3	3	3
13	3	2	3	3	3
14	3	3	3	3	3
15	3	3	3	2	3
<b>MEDIA</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	<b>3,0</b>	<b>2,8</b>	<b>2,9</b>

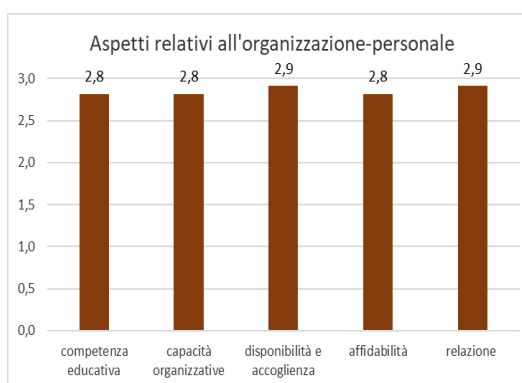


### Commenti

- C'è sempre stata la disponibilità di coordinarsi per andare incontro il più possibile alle esigenze di protezione e sicurezza del ragazzo

Anno 2019

servizio	competenza educativa	capacità organizzative	disponibilità accoglienza	affidabilità	relazione
1	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	2	2
5	2	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3
7	3	2	3	2	3
8	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3
<b>MEDIA</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	<b>2,9</b>



### Commenti

- Grande flessibilità e disponibilità nel modificare incontri protetti o incontri. Sempre puntuali e disponibili negli accompagnamenti in Servizio.

## Conclusioni

Al di là di ogni possibile analisi, riteniamo significativo riportare i lunghi commenti che hanno corredato uno dei questionari che una ragazza diventata maggiorenne, ci ha consegnato recentemente, al termine del suo percorso in Comunità.

*“Sull’affrontare i problemi secondo me da parte vostra va bene intendo il caso tipo problemi di un singolo ragazzo. Se ci sono problemi all’interno della Comunità, tra 2/3 ragazze/i bisogna aiutarli a risolverli perché se no si creano disagi e prese in giro che non vanno bene, avevo notato quando ero lì per esempio con la E. Certi la prendevano in giro ed è molto brutto, in questo caso voi dovete cercare di aiutare a non far star male”.*

*“La relazione per me era ottima con voi non ho niente da dire a parte qualche (critica) che se si è arrabbiati non bisogna prendersela con gli altri che non c’entrano”.*

*“A volte non riuscite a seguire nello studio ma tutto sommato è buono, consiglio: per arrivare a buoni risultati bisogna secondo me far insegnare al singolo ragazzo un metodo e poi che cerchi di risolverlo da solo ma studiando volta per volta”.*

*“La collaborazione c’era molto secondo me dovete stare di più con i ragazzi/e ovviamente non attaccati, nel senso giocare, divertirvi, vivere un’esperienza positiva e farli tirare fuori le loro emozioni più belle, cercare armonia... e secondo me se un ragazzo/a conclude il suo percorso in Comunità e sceglie di andare per i fatti propri, bisogna cercare di fare un distacco un po’ alla volta non subito perché è molto difficile abituarsi ad una vita diversa. Ora chiudo dicendo che è stata un’esperienza di vita positiva, mi è piaciuta molto, soprattutto con ottima gente che mi ha insegnato a prendere una strada dritta senza svincoli e maturare”.*

Novembre 2019