

Rilevazione soddisfazione Comunità Minori

Anni: 2024 - 2025

FONDAZIONE PIRANI CREMONA

Indice

Strumenti e procedure per la soddisfazione del minore, famiglia, servizio sociale	2
Introduzione alla nostra indagine	8
Rilevazione Famiglie.....	9
Rilevazione dei minori accolti	12
Rilevazione dei Servizi Sociali.....	16

Strumenti e procedure per la soddisfazione del minore, famiglia, servizio sociale

PREMESSA

Attraverso la gestione dei processi di erogazione dei servizi la Fondazione Pirani-Cremona fornisce adeguate garanzie di controllo sul proprio sistema di qualità degli interventi.

La metodologia di rilevazione del livello di soddisfazione si basa principalmente sulla compilazione di questionari diversificati che vengono somministrati periodicamente ai minori, al Servizio Sociale di riferimento, ai Tutori e, laddove possibile, anche alle famiglie d'origine.

Vengono utilizzati anche altri strumenti quali questionari di analisi interna, colloqui, incontri di valutazione.

Il controllo e la verifica della capacità dei processi e delle caratteristiche del servizio sono funzionali al miglioramento della qualità. I rilevamenti statistici permetteranno di valutare oggettivamente le capacità dell'intero sistema e, eventualmente, di individuare aree e processi che richiedono interventi di miglioramento.

PRINCIPI E PROCESSI

Lo scopo degli interventi della Fondazione, attraverso l'attività delle Comunità, è il raggiungimento del benessere del minore che è parte attiva di un sistema complesso:

- microsistema: clima relazionale all'interno della Comunità;
- mesosistema: sistema di relazioni del minore (Comunità-famiglia-scuola);
- esosistema: sistema di relazioni fra le istituzioni che si occupano del minore;
- macrosistema: contesto socio-culturale in cui si colloca l'intervento;

Ciò premesso appare importante una riflessione sul primo aspetto, il microsistema, ai fini di un'analisi sui criteri di valutazione della soddisfazione del minore in rapporto all'efficacia dei modelli di intervento.

Il principio ispiratore delle Comunità della Fondazione è così sintetizzabile: l'obiettivo primario del fare quotidiano con ogni minore accolto, è il fornire "esperienze primarie soddisfacenti" utilizzando come filo conduttore il concetto winnicottiano di "holding": l'aspetto contenitivo dato dalla stabilità, prevedibilità e coerenza delle routine, unitamente all'attenzione empatica centrata sui bisogni del minore, facilitano la ripresa graduale del cammino evolutivo bloccato.

La qualità, la differenziazione e personalizzazione degli spazi, le routine e le regole della vita quotidiana costituiscono infatti, in ogni contesto di vita, una struttura di stabilità che sostiene e orienta i comportamenti e le relazioni.

Il clima relazionale in Comunità analizzato attraverso le routine quotidiane e la qualità della comunicazione con l'educatore può essere considerato un buon predittore degli esiti dell'intervento.

La comunicazione potrà quindi essere:

- aperta: fiducia del minore nel poter parlare con l'educatore, sentendosi accolto e compreso sia in situazioni di bisogno che nella quotidianità
- problematica: momenti di conflitto in cui prevalgono la diffidenza e l'aggressività verbale
- selettiva: si riferisce a quando un minore si sente libero o meno di aprirsi completamente con l'educatore prescelto

Allo stesso modo possiamo individuare tre aree di analisi per valutare quanto l'esperienza in Comunità sia positiva:

- adattamento psicosociale (*questa Comunità mi aiuta ad essere meno aggressivo, a fare più attenzione al mio aspetto fisico, mi aiuta per la scuola, mi fa stare meglio con gli altri...*)
- riflessione personale e orientamento al futuro (*questa Comunità mi aiuta a riflettere sulla mia vita passata, su di me, mi aiuta a fare progetti sul mio futuro...*)
- malessere e isolamento (*questa Comunità mi fa pensare di essere diverso/a dagli altri, mi costringe a stare con persone che non mi piacciono, mi fa stare male...*)

Mentre l'effettiva possibilità di condividere attività e scambi positivi con gli adulti si riflette sulla soddisfazione ed il benessere del minore, i miglioramenti nell'adattamento psicosociale sono legati all'interiorizzazione dei modi e delle regole dello stare assieme proposti dalla Comunità.

La capacità di rielaborare la propria storia e ri-costruire un personale progetto di vita richiede anche la possibilità di costruire una relazione di fiducia con un adulto significativo.

Appare importante quindi, per monitorare l'efficacia degli interventi, non solo l'utilizzo di criteri per la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, ma anche valutare il suo punto di vista sul clima relazionale interno alla Comunità in termini di routine della vita quotidiana e qualità della comunicazione con l'adulto (educatori).

SCHEMA DEGLI STANDARD ED INDICATORI SULL'ATTIVITA' – LE SCHEDE DI VALUTAZIONE

Il Sistema di indicatori e standard di attività permette di valutare aspetti di efficacia ed efficienza e consente l'individuazione di linee di azione in grado di migliorare entrambi gli aspetti.

Gli indicatori sono relativi alle performance di:

- risultati raggiunti in riferimento ai livelli di attività programmate
- rispetto degli impegni temporali sulla base della programmazione
- capacità di rispondere alle aspettative ed esigenze dei minori e dei Servizi Sociali referenti
- livelli di efficienza raggiunti in relazione alle risorse impiegate

area critica: verifica soddisfazione minori

fattore di qualità: soddisfazione minori

indicatore di qualità: sistematicità della verifica e grado di soddisfazione

standard di qualità: diffusione, raccolta ed elaborazione periodica di un questionario

area critica: verifica soddisfazione famiglie d'origine

fattore di qualità: soddisfazione famiglie d'origine

indicatore di qualità: sistematicità della verifica e grado di soddisfazione


standard di qualità: diffusione, raccolta ed elaborazione periodica di un questionario

area critica: verifica soddisfazione Servizi Sociali referenti

fattore di qualità: soddisfazione Servizi Sociali referenti

indicatore di qualità: sistematicità della verifica e grado di soddisfazione

standard di qualità: diffusione, raccolta ed elaborazione periodica di un questionario

	RILEVAZIONE SODDISFAZIONE MINORE		Cod	
	Questionario <input type="checkbox"/>	Intervista <input type="checkbox"/>	Data	
	Pag. 1 di 1			

Ti chiediamo pochi istanti per fornirci informazioni che, nell'interesse di tutti, contribuiranno a migliorare il livello qualitativo del nostro servizio.

Il questionario (che resterà anonimo) chiede il tuo grado di soddisfazione relativo a diversi aspetti: esprimi il giudizio sapendo che: 0 significa nulla o minima e 3 significa soddisfazione massima.

Se lo ritieni puoi provare a spiegare brevemente il perché della valutazione espressa.

1. Aspetti relativi alla struttura

Aspetti	Soddisfazione			
1.1 Spazi e ambienti interni	0	1	2	3
1.2 Arredi	0	1	2	3
1.3 Spazi e ambienti esterni	0	1	2	3

Perché:

2. Aspetti relativi ai servizi

Aspetti	Soddisfazione			
2.1 Cibo	0	1	2	3
2.2 Pulizia degli ambienti	0	1	2	3

Perché:

3. Aspetti relativi all'organizzazione

Aspetti	Soddisfazione			
3.1 Gestione del tempo libero	0	1	2	3
3.2 Organizzazione dei tempi della giornata	0	1	2	3
3.3 Organizzazione gite, vacanze	0	1	2	3

Perché:

4. Aspetti relativi agli educatori

Aspetti	Soddisfazione			
4.1 Disponibilità ad affrontare problemi	0	1	2	3
4.2 Relazione con gli educatori	0	1	2	3
4.3 Supporto nello studio e nelle attività	0	1	2	3
4.4 Collaborazione e disponibilità dei volontari e delle persone che frequentano la Comunità	0	1	2	3

Perché:

	RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMIGLIE D'ORIGINE/TUTORI		Cod	
			Data	
	Questionario <input type="checkbox"/>	Intervista <input type="checkbox"/>	Pag. 1 di 1	

Le chiediamo pochi istanti per fornirci informazioni che, nell'interesse di tutti, contribuiranno a migliorare il livello qualitativo del nostro servizio.

Per ciascuno degli aspetti in elenco, ne indichi la rilevanza ("quanto influisce questo aspetto sulla mia soddisfazione") ed esprima la propria soddisfazione in base all'esperienza di collaborazione.

legenda: 0 significa nulla o minima e 3 significa soddisfazione massima.

5. Aspetti relativi alla struttura

Aspetti	Soddisfazione			
5.1 Spazi e ambienti interni	0	1	2	3
5.2 Arredi	0	1	2	3
5.3 Spazi e ambienti esterni	0	1	2	3

Perché:

6. Aspetti relativi alla cura e all'accudimento del minore (percezione)

Aspetti	Soddisfazione			
6.1 Alimentazione	0	1	2	3
6.2 Igiene personale	0	1	2	3
6.3 Cure sanitarie	0	1	2	3
6.4 Scuola	0	1	2	3

Perché:

7. Aspetti relativi all'organizzazione e al personale di coordinamento

Aspetti	Soddisfazione			
7.1 Competenza educativa	0	1	2	3
7.2 Capacità organizzative	0	1	2	3
7.3 Disponibilità e collaborazione degli educatori	0	1	2	3
7.4 Accoglienza della Comunità	0	1	2	3

Perché:

	RILEVAZIONE SODDISFAZIONE SERVIZIO SOCIALE/TUTORI		Cod	
			Data	
	Questionario <input type="checkbox"/>	Intervista <input type="checkbox"/>	Pag. 1 di 1	

Le chiediamo pochi istanti per fornirci informazioni che, nell'interesse di tutti, contribuiranno a migliorare il livello qualitativo del nostro servizio.

Per ciascuno degli aspetti in elenco, ne indichi la rilevanza ("quanto influisce questo aspetto sulla mia soddisfazione") ed esprima la propria soddisfazione in base all'esperienza di collaborazione.

legenda: 0 significa nulla o minima e 3 significa soddisfazione massima.

8. Aspetti relativi alle modalità di collaborazione

Aspetti	Soddisfazione			
8.1 Efficienza della comunicazione	0	1	2	3
8.2 Efficacia della collaborazione	0	1	2	3

Perché:

9. Aspetti relativi alle modalità di conduzione degli interventi sui minori inviati

Aspetti	Soddisfazione			
9.1 Accoglienza e accudimento del minore in Comunità	0	1	2	3
9.2 Elaborazione del PEI	0	1	2	3
9.3 Raggiungimento degli obiettivi educativi	0	1	2	3
9.4 Tutela del bambino in relazione alle richieste del Servizio e del Tribunale	0	1	2	3

Perché:

10. Aspetti relativi all'organizzazione e al personale di coordinamento

Aspetti	Soddisfazione			
10.1 Competenza educativa	0	1	2	3
10.2 Capacità organizzative	0	1	2	3
10.3 Disponibilità e accoglienza	0	1	2	3
10.4 Precisione e affidabilità	0	1	2	3
10.5 Relazione con gli operatori	0	1	2	3

Perché:

Introduzione alla nostra indagine

La somministrazione e la raccolta delle schede di valutazione è avvenuta tra ottobre 2024 e febbraio 2025.

L'applicazione dei questionari è avvenuta con modalità diverse a seconda dell'interlocutore:

- per i Servizi Sociali e i Tutori attraverso l'invio delle schede via mail;
- con le famiglie d'origine attraverso una spiegazione diretta e una lettera di accompagnamento di presentazione delle schede; ai genitori e familiari coinvolti è stato quindi chiesto di riconsegnare i moduli in occasione delle visite o incontri successivi;
- alle ragazze e ai ragazzi presenti in Comunità le schede sono state consegnate direttamente e compilate in maniera autonoma e indipendente da ogni singolo minore;

Tutti i referenti dei Servizi Sociali e i Tutori coinvolti hanno restituito le schede compilate.

Riguardo alle famiglie d'origine, a parte le situazioni in cui c'era un oggettivo impedimento a seguito di un Decreto del Tribunale, o per genitori irreperibili e/o assenti, tutti i familiari interpellati hanno riportato le schede compilate.

Tutti i minori hanno compilato i moduli a parte due casi: uno per oggettiva incapacità di comprendere il significato di quanto proposto, l'altro perché accolto a febbraio 2025.

Al di là dei limiti che una ricerca di questo tipo può avere, la finalità rimane senza dubbio quella di avere degli spunti su cui riflettere per migliorare il servizio proposto. Va da sé che per le famiglie d'origine e i minori accolti, le implicazioni e il significato stesso del ruolo svolto dalla comunità e dagli educatori, possano essere molto influenti su quello che può essere un giudizio, da noi percepito, poco critico e poco sincero. Ma è proprio questo "fastidio" che proviamo che ci deve spingere, non solo a lavorare anche su noi stessi e su quelli che possono essere anche i nostri pregiudizi, ma soprattutto essere da sprone per riflettere e ragionare sul nostro operato quotidiano e sul nostro margine di miglioramento.

Il coordinatore educativo

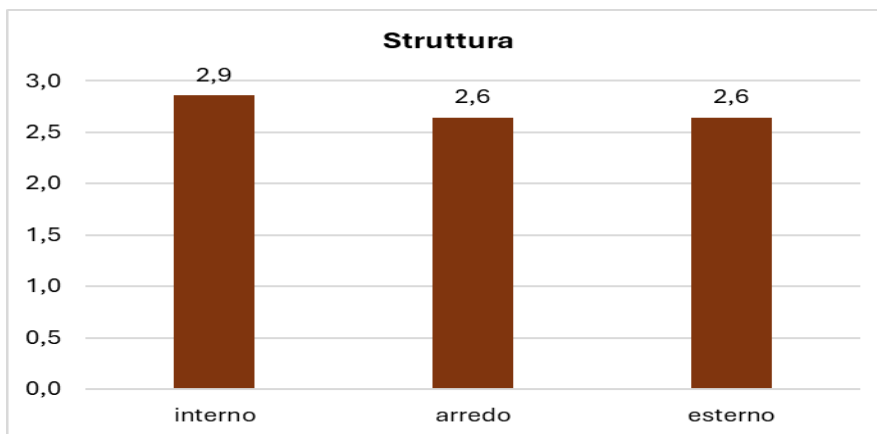
Tiziano Faggion

Bassano del Grappa, marzo 2025

Rilevazione Famiglie

Struttura

Famiglie	Interno	Arredo	Esterno
1	3	2	3
2	3	3	3
3	3	2	2
4	3	3	3
5	3	2	3
6	2	2	2
7	3	3	2
8	3	3	3
9	3	3	3
10	3	3	2
11	3	3	3
12	3	3	3
13	3	3	3
14	2	2	2
MEDIA	2,9	2,6	2,6

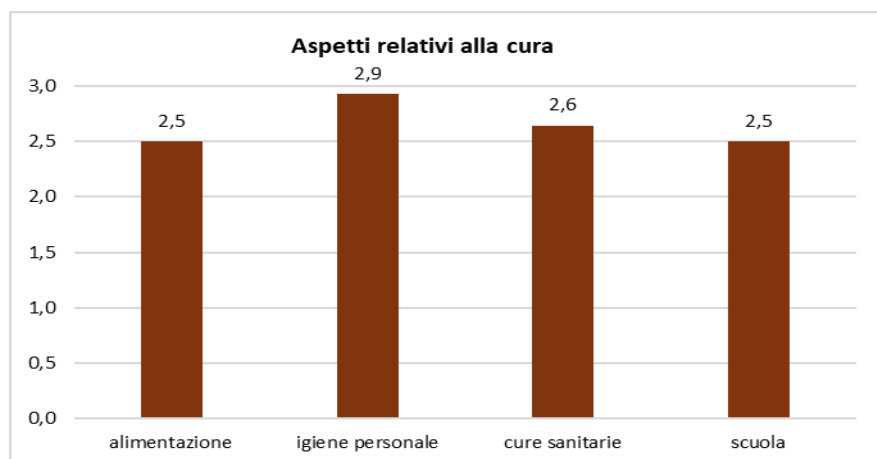


Commenti

- Appartamento ben curato spazi ampi
- Abbastanza buono
- Strutturati bene e accoglienti
- Ambienti molto curati che infondono benessere
- Ho potuto visitare la struttura e ho trovato dei luoghi accoglienti e adatti al loro scopo

Cura

Famiglie	Alimentazione	Igiene Personale	Cure Sanitarie	Scuola
1	3	3	3	3
2	2	3	2	3
3	2	3	2	3
4	3	3	3	3
5	2	3	3	3
6	1	2	2	2
7	3	3	1	1
8	2	3	3	2
9	3	3	3	3
10	2	3	3	2
11	3	3	3	3
12	3	3	3	1
13	3	3	3	3
14	3	3	3	3
MEDIA	2,5	2,9	2,6	2,5

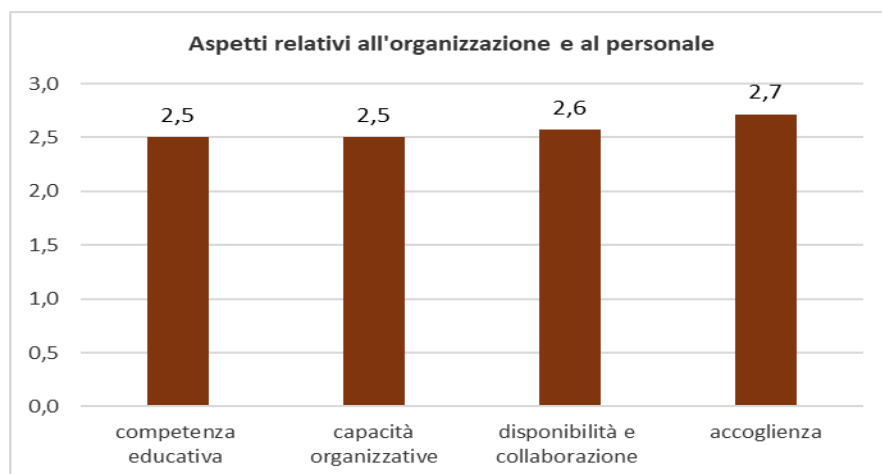


Commenti

- Ha raggiunto un'igiene personale adeguata. Viene seguito nei cambiamenti dati dall'età e frequenta una scuola che li piace
- C'è ancora da migliorare
- Cibo ottimo, sempre attenti alla salute
- Purtroppo, l'esito scolastico è stato negativo nonostante il supporto degli educatori della comunità
- Quanto riferito dalla minore
- Ho potuto constatare una grande attenzione nel seguire questi aspetti

Organizzazione del personale

Famiglie	Competenza Educativa	Capacità Organizzative	Disponibilità e Collaborazione	Accoglienza
1	3	3	3	3
2	3	3	2	3
3	2	3	2	3
4	2	2	2	2
5	3	3	2	3
6	1	1	2	1
7	1	1	2	2
8	3	2	3	3
9	3	3	3	3
10	3	2	3	3
11	3	3	3	3
12	2	3	3	3
13	3	3	3	3
14	3	3	3	3
MEDIA	2,5	2,5	2,6	2,7



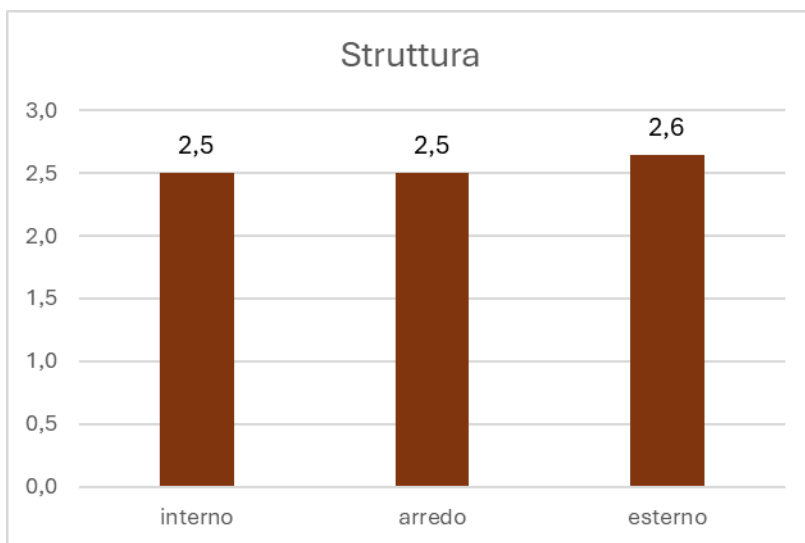
Commenti

- Il cambio di educatori, a mio parere troppo giovani e inesperti per il ruolo che ricoprono visto la problematica dei ragazzi
- C'è da migliorare
- Personale attento, umano e pronto ad ascoltare e al confronto
- Personale competente e molto attento alle esigenze della minore
- Anche a confronto con altre esperienze e strutture che svolgono funzioni simili, non posso che rilevare un livello molto elevato nell'organizzazione e nel coordinamento del personale
- Posso con sicurezza affermare che la Pirani Cremona è la miglior comunità che ho riconosciuto in circa una decina d'anni di esperienza con minori in comunità: accanto alla particolare bellezza della location, ho particolarmente apprezzato in quotidiano supporto umano- educativo di tutti gli operatori e quello psicologico che negli anni ha aiutato il ragazzo a trovare equilibrio ed autonomia

Rilevazione dei minori accolti

Struttura

Ospite	Interno	Arredo	Esterno
1	3	2	3
2	3	3	3
3	2	2	3
4	2	1	2
5	2	3	3
6	3	3	3
7	3	2	3
8	3	2	3
9	3	3	3
10	2	3	2
11	3	3	3
12	2	3	3
13	2	2	1
14	2	3	2
Media	2,5	2,5	2,6



Commento

Molto spaziosi

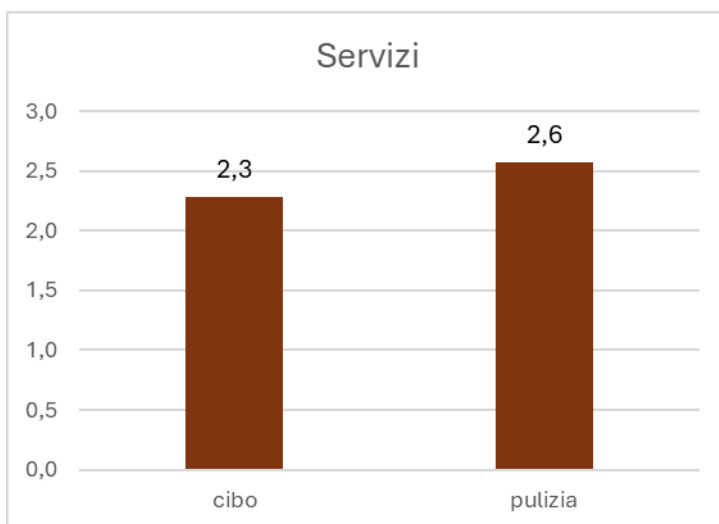
Gli ambienti esterni e interni risultano essere molto ampi, luminosi ed adatti ad ospitare anche attività ulteriori. Potrebbe essere migliorato.

C'è spazio e abbastanza stanze per fare ciò che ci viene da fare come per esempio: suonare, giocare, correre

Si può fare meglio si può migliorare

Servizi

Ospite	Cibo	Pulizia
1	1	3
2	2	3
3	2	2
4	2	2
5	3	3
6	2	3
7	3	3
8	3	3
9	3	3
10	3	2
11	3	3
12	2	2
13	1	1
14	2	3
Media	2,3	2,6



Commenti

Tendiamo a volte a mangiare le stesse cose, ma sono grata

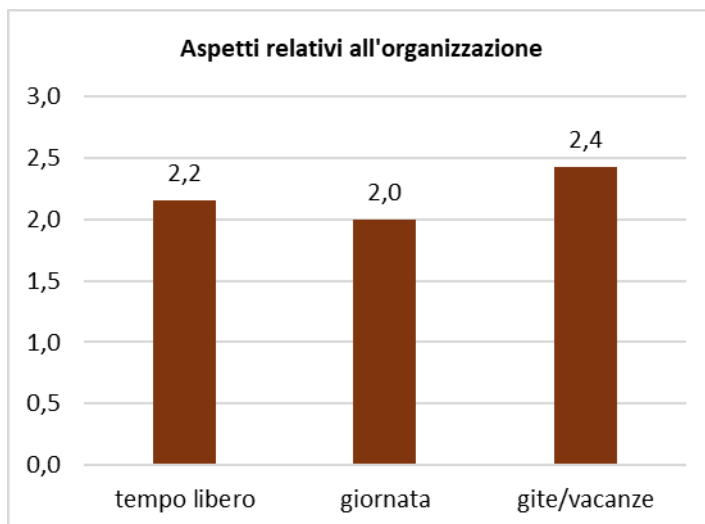
Il cibo è di buona qualità e l'alimentazione è abbastanza eterogenea. Per quanto concerne la pulizia degli ambienti questa risulta essere generalmente molto buona

Puliscono e puliamo ogni giorno e stessa cosa per quanto riguarda le camere

Si può fare meglio

Organizzazione

Ospite	Tempo Libero	Giornata	Gite/Vacanze
1	2	1	2
2	2	2	3
3	3	2	1
4	0	1	1
5	2	3	3
6	3	3	3
7		2	2
8	3	1	3
9	3	3	3
10	0	1	2
11	2	2	3
12	3	2	3
13	2	3	2
14	3	2	3
Media	2,2	2,0	2,4



Commento

Non ho tempo libero, a volte poco. Poche gite ma belle e non sono una che esce o vorrebbe uscire tanto di casa

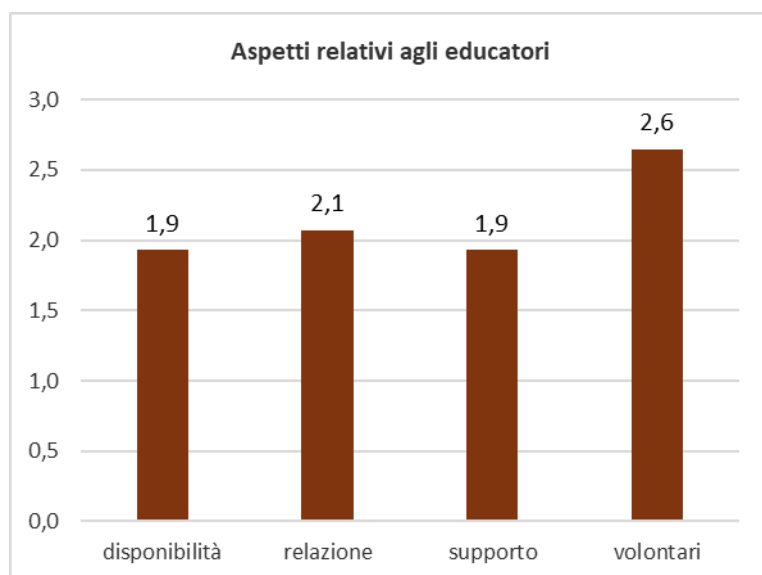
I tempi della giornata sono organizzati abbastanza bene. Forse necessiterebbero di essere rivisti alcuni orari in funzioni di impegni vari ed età. Le gite vacanze organizzate non sono particolarmente abbondanti ma organizzate molto bene

Sono per me una Fondazione organizzata

Più creative le giornate

Educatori

Ospite	Disponibilità	Relazione	Supporto	Volontari
1	2	2	2	2
2	2	3	2	3
3	3	2	3	2
4	1	1	1	2
5	2	2	2	3
6	2	3	2	3
7	2	2	1	3
8	1	2	1	3
9	3	2	3	2
10	1	1	2	3
11	3	3	3	3
12	3	3	2	2
13	2	2	2	3
14	0	1	1	3
Media	1,9	2,1	1,9	2,6



Commenti

Gli educatori, ad eccezione di qualcuno, si dimostrano generalmente disponibili ad affrontare problemi e difficoltà ai ragazzi. La relazione ragazzo educatore è abbastanza buona, tranne in alcuni casi (è comunque molto soggettivo). Rispetto allo studio ne avrei bisogno ma non me lo danno. I volontari sono molto disponibili e gentili fa molto piacere averli con noi.

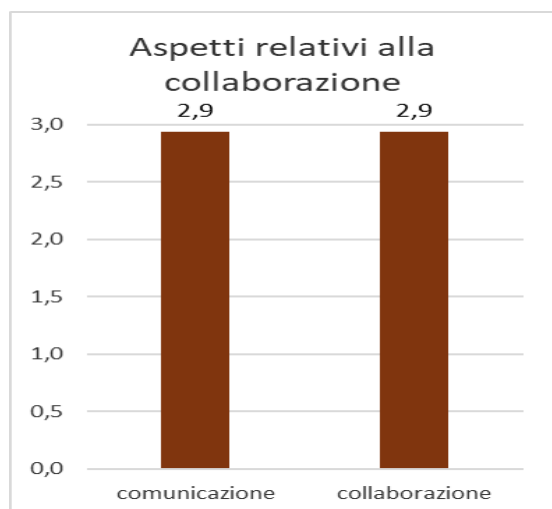
Sono sempre pronti ad ascoltarti e provare insieme a capire come affrontarli, disponibili ed educano bene.

Mi aspetto di meglio, si può fare di meglio

Rilevazione dei Servizi Sociali

Collaborazione

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
13	3	3
14	3	3
15	3	3
16	3	3
MEDIA	2,9	2,9



Commento

Ci si sente e si organizzano incontri meet ogni volta che c'è bisogno

Le comunicazioni vengono in modo chiaro e in tempo utile per affrontare le eventuali difficoltà

La comunicazione e la collaborazione sono puntuali, esaustive e regolari

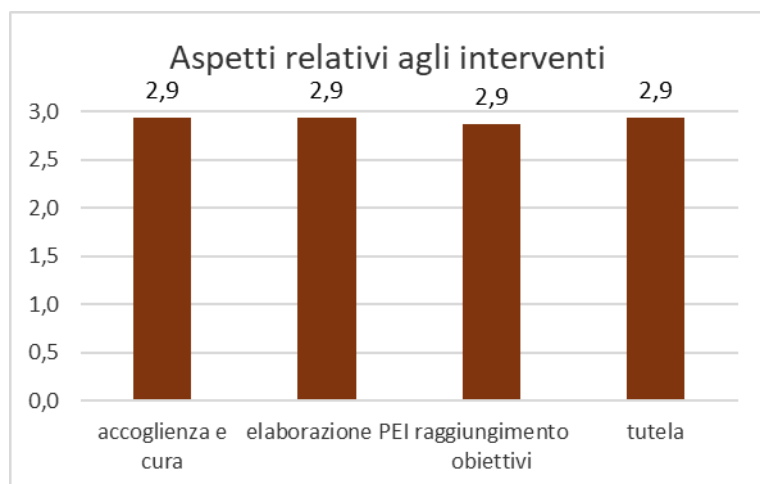
Tutori

personale molto puntuale nel fornire supporto alla minore e informazioni alla tutrice

La comunicazione con i referenti è ottima: questo aspetto è fondamentale o per chi, come me, svolge un ruolo di cura "mediata" dei ragazzi

Interventi

Servizio	Accoglienza E Cura	Elaborazione Pei	Raggiungimento Obiettivi	Tutela
1	3	3	3	3
2	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	2	2	3	2
5	3	3	3	3
6	3	3	3	3
7	3	3	3	3
8	3	3	3	3
9	3	3	3	3
10	3	3	2	3
11	3	3	3	3
12	3	3	3	3
13	3	3	2	3
14	3	3	3	3
15	3	3	3	3
16	3	3	3	3
MEDIA	2,9	2,9	2,9	2,9



Commento

Le linee educative e gli interventi vengono condivisi

La ragazza ha trovato un ambiente accogliente che le ha permesso di imparare a fidarsi degli adulti, fare delle riflessioni in merito a quanto avvenuto nella sua famiglia d'origine e pensare al suo futuro in modo concreto

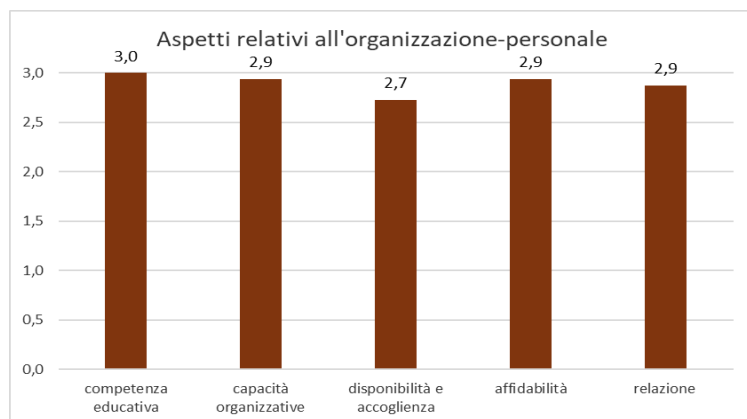
Non si rilevano criticità

Tutori

Personale molto attento

Organizzazione del personale

Servizio	Competenza Educativa	Capacità Organizzative	Disponibilità E Accoglienza	Affidabilità	Relazione
1	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	3	2	2	2	3
5	3	3	2	3	2
6	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3
8	3	3	2	3	2
9	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3
MEDIA	3,0	2,9	2,7	2,9	2,9



Commento

Peccato che non avete posti disponibili più spesso

Le riflessioni in équipe hanno come presupposto di base il benessere e i bisogni (sia espressi che non) della ragazza. Vi è la disponibilità di accogliere anche i genitori per le visite con la figlia.

Le comunicazioni tra operatori e servizio sono chiare ed esaustive

Non si rilevano criticità

Tutori

Ottima collaborazione con la tutrice

Mi sono sempre interfacciata con una grande competenza educativa, tradotta in un'ottima capacità di comunicare al meglio a chi svolge il mio ruolo le priorità e i migliori interessi del beneficiario