

## **“SPERIMENTAZIONE” presso Consultorio Familiare Socio Educativo UCIPEM di Vittorio V.to (TV) di un percorso di sensibilizzazione alla QUALITÀ DELLA CONSULENZA FAMILIARE**

### **Processo:**

Febbraio 2022- Proposta al Consiglio Direttivo del Consultorio di condividere con tutti gli operatori i project work prodotti dai partecipanti al corso di Alta formazione.

Marzo 2022 – Condivisione nel Consiglio Direttivo di avviare un percorso di sensibilizzazione alla qualità della consulenza Familiare (project work: Sistemi di qualità della consulenza familiare)

- Analisi del contesto: definizione soggetti interessati, documentazione esistente e e programmazione delle azioni possibili entro 6 mesi.

30/04/2022 – Incontro informativo/formativo della durata di 4 ore (compresi laboratori)

Contenuti: presentazione del sistema qualità, presentazione degli strumenti.

Laboratori: analisi degli strumenti e del loro utilizzo: Carta dei servizi (esistente), questionari di rilevazione per operatori e per gli utenti, modulo di segnalazione. Adeguamento degli strumenti al contesto e condivisione della modalità di utilizzo.

Esiti: Avvio della sperimentazione a partire dal 1 maggio al 30 settembre 2022.

Maggio 2022 – Condivisione in equipe dell’iniziativa e organizzazione logistica in segreteria ed avvio dell’utilizzo dei questionari di rilevazione della qualità per gli operatori e per gli utenti.

30/09/2022 – Raccolta dei questionari compilati ed avvio della rielaborazione statistica

25/10/2022- Condivisione in equipe degli esiti della sperimentazione e conseguenze operative

### **Persone coinvolte:**

- Tutti gli operatori del consultorio (circa 30) – Hanno partecipato alla rilevazione n.19 di cui 15 femmine e 4 maschi.

- Tutti utenti che hanno terminato il percorso di consulenza nel periodo maggio-settembre 2022

### **Considerazioni, riflessioni.**

- Necessità di aggiornare e definire con precisione i contenuti della **carta dei servizi**
- Avviata standardizzazione dei modelli/strumenti in uso per l'accoglienza e la scheda utente.
- Alla compilazione del questionario per operatori hanno partecipato 19 persone su 30.

## **I risultati emersi dall’elaborazione del questionario per gli utenti**

Dati di carattere generale

- Hanno partecipato alla rilevazione n. 9 persone, di cui 5 femmine e 4 maschi
- **Titolo di studio-** 1 media inferiore – 5 diploma – 3 laurea
- **Stato Civile:** 3 nubile/celibe – 4 coniugata/o – 2 vedova/o
- **Professione:** - 1-operaia/o – 3 impiegata/o – 1-pensionata/o - 1 lib. profess. – 2 studente – 1-Altro

Dati riguardanti le valutazioni medie espresse nei diversi aitem.

1. Facilità nel prendere contatto con il servizio 3,9
2. **Accesso a materiale informativo (opuscoli – locandine – sito Web – utilizzo social)** 3,1
3. Cordialità e gentilezza nell'accoglienza percepita al primo contatto. (segreteria) 4,0

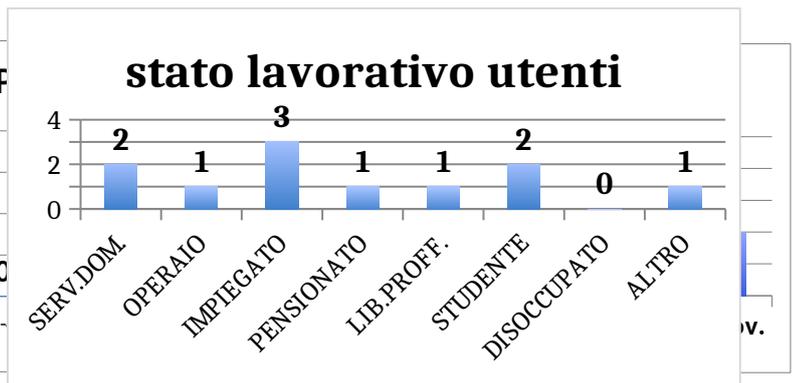
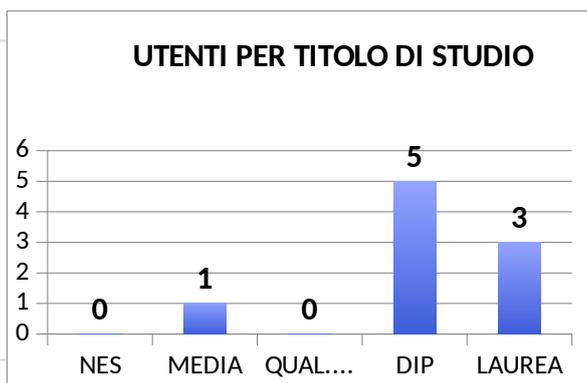
4. Tempestività nell'avvio della prestazione richiesta.	4,0
5. Disponibilità e flessibilità nel fissare il calendario degli incontri	4,0
6. Pulizia e Confort degli ambienti	4,0
7. Tempo, disponibilità, gentilezza e cortesia da parte degli operatori	4,0
8. Rispetto della riservatezza e privacy	4,0
9. Condivisione della "Carta dei Servizi" e del "Contratto di Consulenza"	3,9
10. La competenza da parte dell'operatore con cui ha fatto la consulenza.	4,0
11. Mi sono sentito rispettato nelle mie convinzioni etiche, religiose e politiche	4,0
12. Sono stata informata/o su natura, scopo, metodologia e prevedibile durata della consulenza	4,0
13. Mi sono sentita/o protagonista nel superamento delle mie difficoltà attraverso l'attivazione di mie risorse.	3,9
14. Gli strumenti utilizzati nella consulenza sono stati utili ed efficaci per la mia consapevolezza	3,9
15. Mi sono sentita/o protetta/o nello spazio di relazione con la/il consulente.	4,0
16. Ho avviato significativi cambiamenti verso un maggiore benessere.	3,4
17. La durata del percorso è stata coerente con i miei bisogni	3,6
18. Le mie aspettative sono state soddisfatte	3,6

**Aspetti del servizio rispetto ai quali sono state espresse soddisfazioni:**

- Accoglienza ricevuta e la serenità nei rapporti con l'operatore
- Mi sono sentito accolto e a mio agio, ascoltato e compreso con nuovi stimoli di autovalutazione e possibili incentivi a mettersi in gioco.
- Competenza, disponibilità flessibilità di orari.
- Empatia dell'operatore e la stanza (senso di pace) il fatto di aver raggiunto i miei obiettivi.
- Mi sono sentita stimolata a tirare fuori i miei vissuti attraverso strumenti di lavoro (giochi di ruolo ed esercizi).
- Gentilezza dell'operatore nel ritrovare la fiducia in me stesso.

**Aspetti del servizio rispetto ai quali sono state espresse insoddisfazioni: /nessuna/**

**Suggerimenti e proposte per rendere il servizio migliore all'altezza delle aspettative: /nessuna/**



**RIELABORAZIONE GRAFICA ESITI DEL QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI UTENTI**

## I risultati emersi dall'elaborazione del questionario per gli operatori

### Dati di carattere generale

- Hanno partecipato alla rilevazione n. 19 persone, di cui 15 femmine e 4 maschi
- Professionalità:** - 19-consulenti familiari - 4 educatori/educatrici - 2 altro (mediatori umanistico culturali) - 0-psicologo/a - 0 pedagogista - 0 assistente sociale - 0 mediatore familiare - assistente etico - 0 assistente legale
- Attività svolta dai consulenti nel consultorio:** 5 cons.direttivo - 3 segreteria - 16 consulenza - 0 mediazione familiare - 6 formazione 1 coord. equipe - 4 coord. Formazione - 3 informazione e promozione- 0 altro

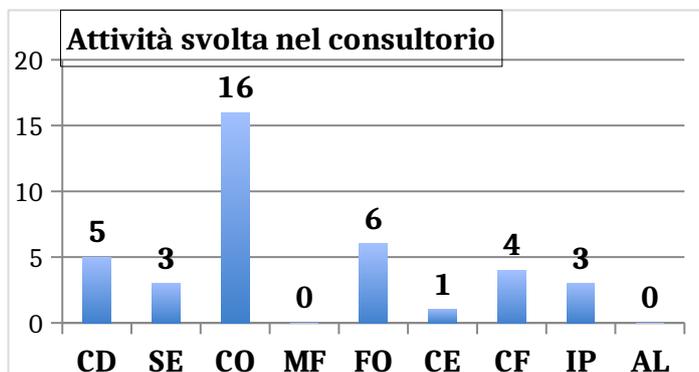
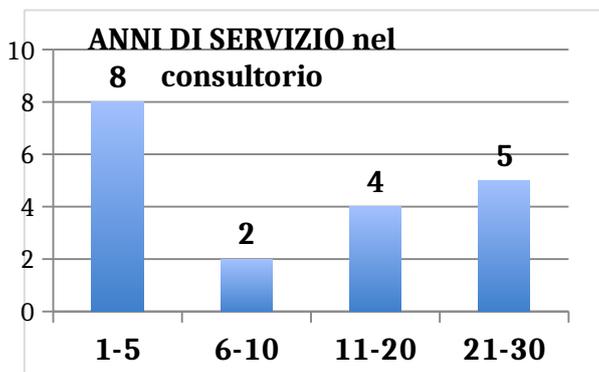
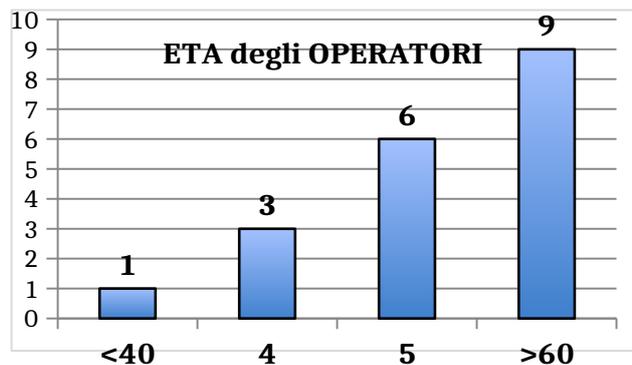
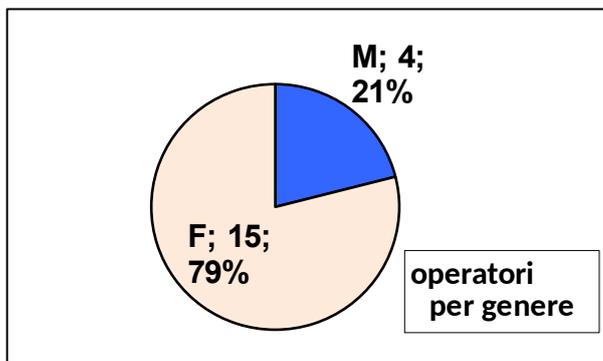
### Dati riguardanti le risposte nei diversi aitem e le valutazioni medie espresse

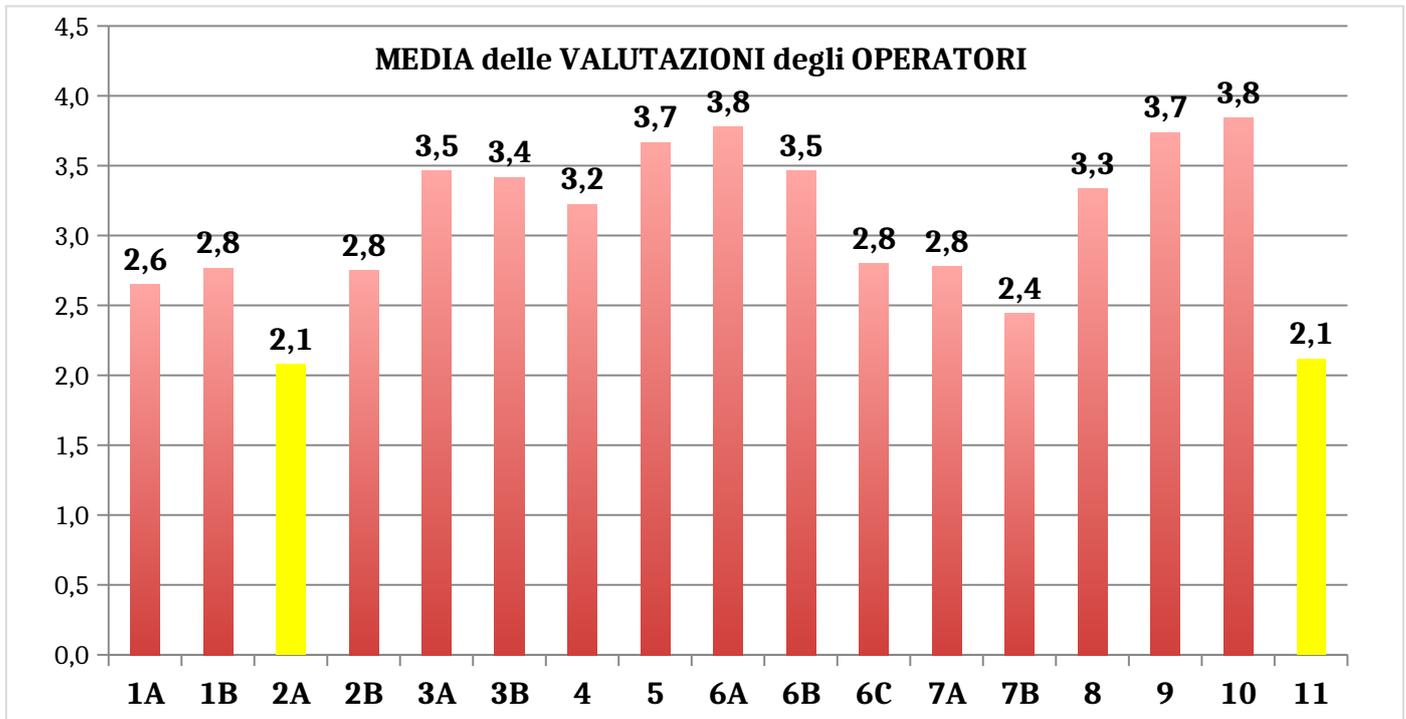
Indicatore	Si/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione media in grassetto (1 minimo - massimo 4)	
1 La struttura dispone di un piano di sviluppo	17 Si 1 No	6 Documento in cui sono stati definiti gli obiettivi e programmate le azioni 17 Bilancio annuale 1 Altro (equipe e assemblee)	1A Dia la Sua valutazione in merito alla condivisione all'interno della struttura dei contenuti del piano di sviluppo	<input type="checkbox"/> 2,6
			1B Dia la Sua valutazione in merito all'aggiornamento dei contenuti del piano di sviluppo	<input type="checkbox"/> 2,8
2 La struttura differenzia le sue modalità di promozione del servizio sulla base delle caratteristiche dei destinatari	13 Si 5 No	<input type="checkbox"/> Presenza di un documento che collega i tipi di servizio con i tipi di target <input type="checkbox"/> Documenti attestanti l'invio ai partner della rete più idonei 3 Le prassi relative agli invii agli altri servizi del territorio sono condivise e formalizzate 8 Presenza di iniziative promozionali dei servizi proposti dalla struttura e rivolte al proprio target utenti 3 Altro (equipe-specificare)	2A Dia la Sua valutazione in merito all'efficacia delle azioni di promozione dei servizi	<input type="checkbox"/> 2,1
			2B - Dia la Sua valutazione in merito alla coerenza tra iniziative di promozione e tipi di utenze	<input type="checkbox"/> 2,8
3 Viene condotta periodicamente un'analisi delle risorse a disposizione rispetto alle esigenze espresse dal contesto e dall'utenza	13 Si 4 No	7 Documenti di programmazione del servizio 10 Bilancio periodico 2 Altro (domande della segreteria)	3A Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle risorse strutturali rispetto al tipo di servizi da erogare	<input type="checkbox"/> 3,5
			3B - Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle risorse umane rispetto al tipo di servizi da erogare	<input type="checkbox"/> 3,4

<p><b>4</b></p> <p>Vengono accertate e valorizzate le competenze di base ritenute necessarie all'erogazione dei servizi</p>	<p>18 Si 1 No</p>	<p>16 Esistenza archivio curriculum vitae degli operatori</p> <p>13 Esistenza profilo competenze degli operatori.</p> <p>9 Feedback con l'utenza e altre strutture</p> <p>14 Questionari di gradimento dell'utenza</p> <p>1 Altro (cert.AICCeF)</p>	<p>Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle competenze di base rispetto al tipo di servizi da erogare</p>	<p><input type="checkbox"/> 3,2</p>
<p><b>5</b></p> <p>E' attiva la supervisione di gruppo per i collaboratori</p>	<p>18 Si 1 No</p>	<p>16 Frequenza bimensile</p> <p>1 Frequenza trimestrale</p> <p><input type="checkbox"/> Al bisogno</p>	<p>Dia la Sua valutazione in merito alla efficacia del servizio di supervisione</p>	<p><input type="checkbox"/> 3,7</p>
<p><b>6</b></p> <p>I servizi all'utenza sono offerti su più "canali": telefono, e-mail, on line, in presenza.</p>	<p>19 Si <input type="checkbox"/> No</p>	<p>19 Consulenza in presenza</p> <p>-----</p> <p>18 Consulenza on line</p> <p>-----</p> <p>4 Consulenza di gruppo</p>	<p>6A Dia la Sua valutazione in merito all'efficacia della modalità di erogazione</p> <p>-----</p> <p>6B Dia la Sua valutazione in merito all'efficacia della modalità di erogazione</p> <p>-----</p> <p>6C Dia la Sua valutazione in merito all'efficacia della modalità di erogazione</p>	<p><input type="checkbox"/> 3,8</p> <p><input type="checkbox"/> 3,5</p> <p><input type="checkbox"/> 2,8</p>
<p><b>7</b></p> <p>La struttura dispone della "carta dei servizi"</p>	<p>18 Si <input type="checkbox"/> No</p>	<p>18 E' pubblicata nel sito della struttura</p> <p>17 E' visibile in segreteria</p> <p>17 Viene periodicamente aggiornata</p> <p>2 Viene consegnata/letta al cliente</p>	<p>7A - Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla conoscenza e condivisione del documento fra gli operatori</p> <p>-----</p> <p>7B - Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla conoscenza e condivisione del documento presso i clienti</p>	<p><input type="checkbox"/> 2,8</p> <p><input type="checkbox"/> 2,4</p>
<p><b>8</b></p> <p>La struttura dispone di un archivio fisico ed informatico protetto secondo le disposizioni di legge</p>	<p>18 Si 1 No</p>	<p>19 Vengono compilate schede sulla privacy</p> <p>17 La segreteria svolge registrazioni di dati</p> <p>17 Vengono fatti periodicamente report statistici</p>	<p>Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla conoscenza delle procedure di archiviazione dati ed alla loro applicazione</p>	<p><input type="checkbox"/> 3,3</p>
<p><b>9</b></p> <p>Esistono indicazioni e facilitazioni per accedere fisicamente alla struttura</p>	<p>19 Si <input type="checkbox"/> No</p>	<p>18 Targa all'esterno dell'edificio</p> <p>13 Mappa sul sito Web</p> <p>15 Presenza indicazioni sui social</p> <p>17 Assenza di barriere architettoniche</p>	<p>Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla facilità di accesso.</p>	<p><input type="checkbox"/> 3,7</p>
<p><b>10</b></p> <p>Esiste un servizio di segreteria in presenza</p>	<p>19 Si <input type="checkbox"/> No</p>	<p>17 Con orario fisso</p> <p>2 Con orario variabile</p> <p>11 Raggiungibile anche fuori orario per urgenze</p>	<p>Dia la Sua valutazione complessiva in merito all'efficienza ed efficacia del servizio di segreteria</p>	<p><input type="checkbox"/> 3,8</p>
<p><b>Il Consultorio è inserito nella rete</b></p>	<p>18 Si 2 No</p>	<p>18 Accredito Regionale</p> <p>9 Convenzioni e protocolli d'intesa</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p>11 - Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla qualità del lavoro in rete</p>	

territoriale dei servizi alla persona				
La rete condivide le risorse informative sui servizi alla persona	8 Sì 8 No	2 Accordi per la condivisione di risorse informative 7 Materiali informativi cartacei e informatici comuni <input type="checkbox"/> Altro (specificare)		
La rete organizza attività di formazione continua per lo sviluppo delle competenze del personale	12 Sì 5 No	11 Esistenza di un piano formativo 10 Realizzazione ore di formazione comuni 3 Altro (aggiornamenti su bisogno)		<input type="checkbox"/> 2.1
La rete è impegnata in attività progettuali comuni ai livelli provinciale, regionale, nazionale e comunitario	4 Sì 8 No	2 Presenza di progetti gestiti in rete in ambito locale 2 Presenza di progetti gestiti in rete rivolti al territorio regionale 2 Presenza di progetti nazionali <input type="checkbox"/> Partecipazione a progetti europei gestiti in rete <input type="checkbox"/> Altro (specificare)		
La rete ha un approccio condiviso alla valutazione del servizio	7 Sì 8 No	5 Condivisione di sistemi di accreditamento comuni 4 Condivisione di sistemi di certificazione di qualità comuni 4 Esistenza di una valutazione unica esterna <input type="checkbox"/> Altro (specificare)		

## REPORT QUESTIONARIO QUALITÀ DEI SERVIZI - OPERATORI





### Azioni di miglioramento scaturite dall'analisi della sperimentazione

- Dalle riflessioni sull'età degli operatori emerge l'esigenza di inserire "operatori giovani" attraverso l'avvio di tirocini per i nuovi diplomati della scuola attraverso la costituzione di tutor.
- I dati emersi sulle competenze professionali corrispondono solo in parte alla realtà giacché almeno 10-12 operatori non hanno partecipato alla compilazione del questionario, nonostante l'invio anche via mail. *Sarà importante nel futuro accertarsi che tutti partecipino.*
- Dalle valutazioni medie date dagli operatori partecipanti, emergono 2 punti di debolezza del servizio:
  - la promozione del servizio e la sua differenziazione per tipologia di utenza.
  - l'inserimento nella rete dei servizi sociali esterni al consultorio
 - *E' stato affidato incarico a membro del Consiglio Direttivo d'intessere relazioni con i servizi territoriali che lavorano nel sociale oltre ad enti locali, parrocchie ed associazioni del territorio.*

Emergono 2 punti di forza: - la consulenza in presenza ed il servizio di segreteria.

- Dalle valutazioni medie espresse dagli utenti, emerge un forte gradimento sostenuto anche da diverse esplicitazioni di particolare soddisfazione. Il punto più debole (3,1) è l'aspetto informativo verso l'esterno (opuscoli, locandine, sito web e social) che coincide con quanto emerso anche da parte degli operatori.
  - *E' stato affidato incarico ad un operatore per potenziare ed aggiornare sito Web e social.*
- *In seguito alla condivisione degli esiti in equipe, si è deciso, alla luce delle importanti informazioni emerse, di proseguire con il percorso continuando la rilevazione del gradimento da parte dell'utenza fino al 30 agosto 2023 e di ripetere entro tale data anche la rilevazione della qualità percepita da parte degli operatori (una volta l'anno). Inoltre continuerà la standardizzazione degli strumenti in uso durante l'anno così da poter avviare azioni di ulteriore miglioramento.*