

RAPPORTO ZERO

Il gradimento del lavoro di Unicoop

Porsi le domande giuste è decisivo per ottenere risultati.

Ogni anno la Direzione di Unicoop somministra a utenti, operatori e committenti uno o più questionari di soddisfazione allo scopo di rilevare il gradimento del proprio lavoro. Ciò avviene conformemente a quanto stabilito dal Sistema di gestione della Qualità aziendale certificato Uni En Iso 9001 e UNI 11034

Nel 2023 sono stati distribuiti 1.461 questionari e ne sono ritornati 784 (54%).

Una bussola

Si trovano così risposte a domande fondamentali.

I nostri ospiti sono soddisfatti dei servizi?

Gli operatori sono felici di lavorare in Unicoop?

I committenti hanno fiducia in noi?

Sono 3 punti di continua ricerca, approfondimento, innovazione e miglioramento. Attorno vi ruotano la politica, i progetti, lo stile di lavoro e la stessa identità della nostra realtà.

Si tratta di una bussola per orientarsi nella complessità del nostro lavoro.

Il nostro statuto ha tra le sue finalità il miglioramento del benessere della comunità. Come potremmo evitare di chiederci se gli utenti dei nostri servizi sono soddisfatti?

Siamo una cooperativa che mette al centro i soci. Come potremmo evitare di chiederci se questi sono felici?

Crediamo nella sussidiarietà e nella collaborazione con gli enti pubblici e le realtà del territorio. Come potremmo evitare di chiederci se si è costruito o meno un rapporto e un clima di fiducia?

Sono le domande (e le tracce di lavoro) che ciascuno di noi, con un ruolo di responsabilità in Unicoop, deve sempre porsi. Quando prende decisioni, quando opera quotidianamente, quando corregge errori che si sono compiuti.

Rapporto da valorizzare

Pensiamo inoltre che la nostra rilevazione annuale del gradimento vada maggiormente valorizzata:

- all'interno di Unicoop, per cogliere dal punto di vista dell'altro idee di miglioramento del nostro lavoro.
- dal punto di vista esterno, per promuovere il lavoro della cooperativa e per portare all'attenzione della comunità alcuni temi strategici sui servizi per anziani, bambini, persone con disabilità e famiglie.

Faremo crescere questo approccio pensando alla fine di ogni anno di stendere un **“Rapporto sullo stato e il gradimento dei servizi di Unicoop”** da pubblicare sul nostro sito affiancandolo al Bilancio Sociale, ma anche come occasione di sensibilizzazione interna o iniziativa di divulgazione pubblica.

Nel DNA di Unicoop c'è l'impresa sociale che mette al centro le persone, i bisogni, le risposte, le attenzioni individuali e la fiducia, nella consapevolezza che su queste dimensioni dobbiamo ancora crescere e migliorare.

Con il **Rapporto Zero** ci fermiamo un attimo a riflettere su quello che stiamo facendo confrontandoci con una prima analisi della rilevazione.

Contrastare il conformismo

E' molto importante riflettere per contrastare il conformismo, la tendenza al ribasso del welfare che respiriamo in questa fase storica. Contesti deboli e poco stimolanti presentano il rischio di appiattire, demotivare e dequalificare l'impegno.

Al contrario noi vorremmo raccogliere con ascolto e attenzione le sfide impegnative che ancora si presentano nella nostra comunità.

Evitare la rassegnazione e non scivolare nell'appiattimento.

Lo facciamo impegnandoci a migliorare ciò che stiamo facendo per i nostri anziani, bambini, persone con disabilità, famiglie e col coraggio e l'intelligenza di promuovere nuove progettualità su bisogni emergenti come il Dopo di Noi per esempio.

Gli esiti di dettaglio di ciascuna serie di questionari somministrati sono reperibili su G:\Drive condivisi\Qualità\SistemaQualità\REPORT QUESTIONARI\REPORT QUESTIONARI 2023

Ecco la sintesi:

- numero totale questionari utenti somministrati **1028**
- numero totale questionari utenti ritornati **484 (48%)**
 - **STRUTTURE ANZIANI E DISABILI** somministrati 174 tornati 115 (66%)
 - **NIDI** somministrati 303 tornati 179 (59%)
 - **SAD e SQ** somministrati 500 tornati 164 (33%)
 - **SOSTEGNI** somministrati 51 tornati 26 (51%)

SERVIZIO	Q UTENTI ESITO	VOCI INSODDISFATTE	argomenti voci NON soddisfatte
SAD FARINI	4,99		
SAD PONTE DELL'OLIO	4,91		
NIDO VIGOLZONE	4,9		
NIDO MORFASSO	4,83		
NIDO FACSAL	4,8		
SAD LUGAGNANO	4,8		
SIS CASTELL'ARQUATO	4,79		
SAD RIVERGARO	4,76		
NIDO SANT'EUFEMIA	4,74		
SAD MORFASSO	4,74		
C.A. FERRIERE	4,7		
NIDO CARPANETO	4,7		
NIDO PODENZANO	4,7		
SIS UNIONE VNURE VCHERO	4,7		
SAD SAN GIORGIO	4,64	solo 1 risposta!	
CdR FACSAL	4,6		
CSRR A	4,6		
CSRR B	4,6		
NIDO LUGAGNANO	4,6		
NIDO OASI	4,6		
NIDO VERNASCA	4,54	7	Area Esterna
SAD PIACENZA	4,54		
CD FACSAL	4,5		
NIDO PONTE D. OLIO	4,5		
NIDO SARMATO	4,4		
SERV. QUARTIERE	4,33		
CD BESURICA	4,3		
SAD CARPANETO	4,3		
SIS ALTA VAL NURE	4,11		
SAD CALENDASCO	4,1		
NIDO CASTELL'ARQUATO	4,07		
C.A. LUGAGNANO	3,6	9, 22, 23, 24, 26	attrezzature animazione iniziati
SAD VIGOLZONE	2,93	11	solo 1 risposta! Pianificazione c
SAD GOSSOLENGO			
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI			
NIDO FARNESIANA			
SIS PIACENZA			

I nostri utenti sono soddisfatti dei servizi?

Gli esiti dei questionari Utenti ci dicono che il livello di soddisfazione è decisamente alto si attesta per la quasi totalità dei nostri servizi tra l'80 e il 100% di soddisfazione.

Argomenti di grande importanza per gli utenti dai suggerimenti e dagli spunti di miglioramento sono: alimentazione- varietà dei pasti e personale in sostituzione sui servizi SAD.

Committenti

- numero totale questionari committenti somministrati **35**
- numero totale questionari committenti ritornati **31 (88%)**
 - **STRUTTURE ANZIANI E DISABILI** somministrati 6 tornati 6 (100%)
 - **NIDI** somministrati 13 tornati 12 (92%)
 - **SAD e SQ** somministrati 12 tornati 8 (67%)
 - **SOSTEGNI** somministrati 4 tornati 3 (75%)

SERVIZIO	Q. COMMITTENTE ESITO
CSRR B	5
NIDO CASTELL'ARQUATO	5
NIDO MORFASSO	5
SIS PIACENZA	5
SAD MORFASSO	4,93
SAD PONTE DELL'OLIO	4,93
CD BESURICA	4,9
CD FACSAL	4,9
NIDO LUGAGNANO	4,86
SAD FARINI	4,86
SIS ALTA VAL NURE	4,86
SAD LUGAGNANO	4,86
NIDO VIGOLZONE	4,79
SERV. QUARTIERE	4,79
NIDO PODENZANO	4,71
NIDO SANT'EUFEMIA	4,71
SIS CASTELL'ARQUATO	4,71
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI	4,62
NIDO CARPANETO	4,62
NIDO FACSAL	4,43
NIDO VERNASCA	4,36
CSRR A	4,36
NIDO OASI	4,29
C.A. LUGAGNANO	4,29
C.A. FERRIERE	4,14
SAD CALENDASCO	4,14
NIDO SARMATO	4,00
SAD GOSSOLENGO	4,00
SAD PIACENZA	3,79
NIDO PONTE D. OLIO	
SAD CARPANETO	
SAD RIVERGARO	
SAD SAN GIORGIO	
SAD VIGOLZONE	
SIS UNIONE VNURE VCHERO	
CdR FACSAL	
NIDO FARNESIANA	

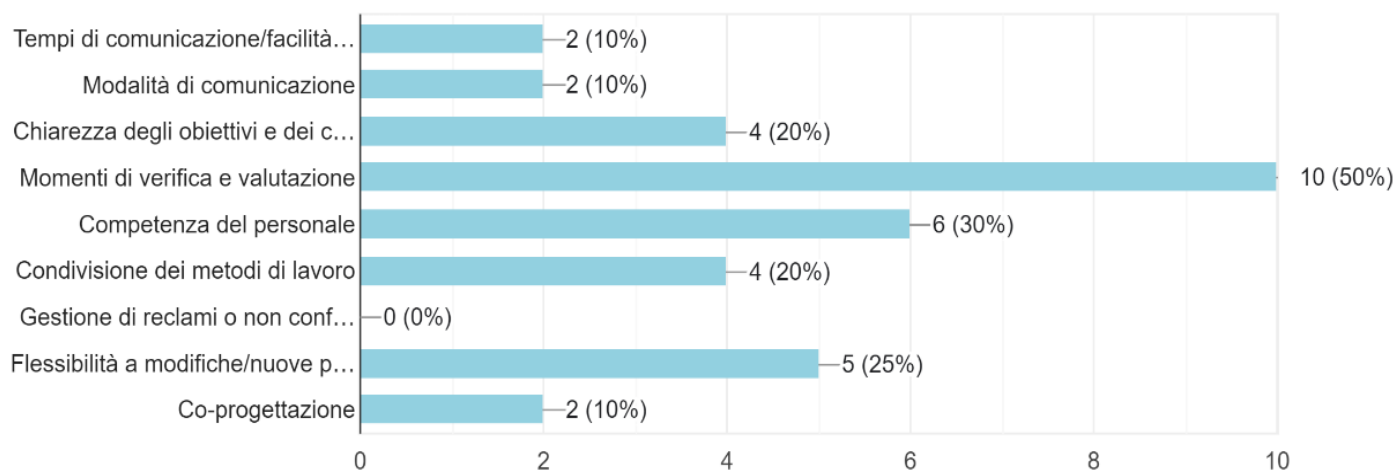
I nostri committenti si fidano di noi?

Gli esiti dei questionari Committenti ci dicono che il livello di soddisfazione è decisamente alto si attesta per la quasi totalità dei nostri servizi tra l'80 e il 100% di soddisfazione.

Dai suggerimenti e spunti di miglioramento dei committenti emerge una sollecitazione ad effettuare più momenti di verifica e valutazione e alla condivisione dei metodi di lavoro.

15. Suggestimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)

20 risposte



Operatori

- numero totale operatori **398**
- numero totale questionari operatori somministrati **398**
- numero totale questionari operatori ritornati **269 (68%)**
 - **STRUTTURE ANZIANI E DISABILI** somministrati 112 tornati 79 (71%)
 - **NIDI** somministrati 87 tornati 71 (82%)
 - **SAD e SQ** somministrati 69 tornati 47 (68%)
 - **SOSTEGNI** somministrati 69 tornati 44 (63%)

SERVIZIO	Q OPERATORI ESITO	VOCI INSODDISFATTE	argomenti voci NON soddisfatte
SAD PONTE DELL'OLIO	4,9		
SAD CALENDASCO	4,7		
NIDO VIGOLZONE	4,5		
SAD FARINI	4,5		
NIDO CARPANETO	4,4	13	retribuzione
NIDO SARMATO	4,4	13	retribuzione
SAD VIGOLZONE	4,3		
SIS PIACENZA	4,3		
ORGANIZZAZIONE GENERALE	4,3		
CdR FACSAL	4,2		
NIDO SANT'EUFEMIA	4,2	13	retribuzione
NIDO VERNASCA	4,2	13	retribuzione
ALTRI SERVIZI	4,2		
SAD MORFASSO	4,2	25	richiesta cambio servizio
NIDO LUGAGNANO	4,1		
NIDO OASI	4,1	13	retribuzione
NIDO PONTE D. OLIO	4,1		
SAD LUGAGNANO	4,1		
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI	4,06		
CD BESURICA	4		
NIDO FACSAL	4	13	retribuzione
SAD RIVERGARO	4	13, 19	retribuzione, insofferenza nell'and
SERV. QUARTIERE	4	13	retribuzione
SIS CASTELL'ARQUATO	4	13	retribuzione
NIDO CASTELL'ARQUATO	3,9	13	retribuzione
NIDO MORFASSO	3,9		
SIS UNIONE VNURE VCHERO	3,9	13	retribuzione
C.A. FERRIERE	3,8	13	retribuzione
CSRR B	3,8	13, 14	retribuzione, migliorativi CCNL
NIDO PODENZANO	3,8	13	retribuzione
SAD CARPANETO	3,8		
SAD SAN GIORGIO	3,8	2, 25	mezzi e risorse, richiesta cambio
SIS ALTA VAL NURE	3,8	3, 17	retribuzione, sensazione di squad
CD FACSAL	3,7	13	retribuzione
C.A. LUGAGNANO	3,6	2, 13	attrezzature, retribuzione
SAD GOSSOLENGO	3,5	6, 13	modalità di ascolto, retribuzione
NIDO FARNESIANA	3,4	5,13,14,15,22	modalità comunicazione, retribuzio
SAD PIACENZA	3,4	13,14	retribuzione, migliorativi CCNL
CSRR A	3,3	7,13,14,16	organizzazione compiti, retribuzion

I nostri operatori sono felici?

Rimandando all'analisi/report della direttrice Risorse Umane riguardo la soddisfazione degli operatori Unicoop, si evidenzia come la tematica di grande rilievo che emerge dai questionari sia legata alla voce relativa alla retribuzione.

LA MEDIA DEGLI ESITI DEI 3 QUESTIONARI PER SERVIZIO

SERVIZIO	Q OPERATORI ESITO	Q UTENTI ESITO	Q. COMMITTENTE ESITO	MEDIA ESITI 3 QUESTIONARI
SAD PONTE DELL'OLIO	4,9	4,91	4,93	4,9
SAD FARINI	4,5	4,99	4,86	4,8
NIDO VIGOLZONE	4,5	4,9	4,79	4,7
SIS PIACENZA	4,3		5	4,7
SAD MORFASSO	4,2	4,74	4,93	4,6
SAD LUGAGNANO	4,1	4,8	4,86	4,6
NIDO MORFASSO	3,9	4,83	5	4,6
NIDO CARPANETO	4,4	4,7	4,62	4,6
NIDO SANT'EUFEMIA	4,2	4,74	4,71	4,6
NIDO LUGAGNANO	4,1	4,6	4,86	4,5
SIS CASTELL'ARQUATO	4	4,79	4,71	4,5
CSRR B	3,8	4,6	5	4,5
NIDO FACSAL	4	4,8	4,43	4,4
NIDO PODENZANO	3,8	4,7	4,71	4,4
CD BESURICA	4	4,3	4,9	4,4
CdR FACSAL	4,2	4,6		4,4
SAD RIVERGARO	4	4,76		4,4
SERV.QUARTIERE	4	4,33	4,79	4,4
NIDO VERNASCA	4,2	4,54	4,36	4,4
CD FACSAL	3,7	4,5	4,9	4,4
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI	4,06		4,62	4,3
NIDO OASI	4,1	4,6	4,29	4,3
NIDO CASTELL'ARQUATO	3,9	4,07	5	4,3
SAD CALENDASCO	4,7	4,1	4,14	4,3
NIDO PONTE D. OLIO	4,1	4,5		4,3
SIS UNIONE VNURE VCHERO	3,9	4,7		4,3
ORGANIZZAZIONE GENERALE	4,3			4,3
NIDO SARMATO	4,4	4,4	4	4,3
SIS ALTA VAL NURE	3,8	4,11	4,86	4,3
SAD SAN GIORGIO	3,8	4,64		4,2
C.A. FERRIERE	3,8	4,7	4,14	4,2
ALTRI SERVIZI	4,2			4,2
CSRR A	3,3	4,6	4,36	4,1
SAD CARPANETO	3,8	4,3		4,1
SAD PIACENZA	3,4	4,54	3,79	3,9
C.A. LUGAGNANO	3,6	3,6	4,29	3,8
SAD GOSSOLENGO	3,5		4,00	3,8
SAD VIGOLZONE	4,3	2,93		3,6
NIDO FARNESIANA	3,4			3,4
LEGENDA:	NON SOMMINISTRABILE			
	NON TORNATE RISPOSTE			

Indicazioni operative

- 1) **Responsabili e Coordinatori analizzano gli esiti dei processi/servizi di cui sono responsabili.**
- 2) **Condividere in equipe gli esiti** utilizzando le modalità ritenute più opportune da ciascun responsabile/coordinatore.
- 3) **Condividere gli esiti con la Committenza** per la rendicontazione dei servizi e come azione di miglioramento.

In fase di programmazione ad inizio 2024 nel **PIANO DI MIGLIORAMENTO** di responsabili e coordinatori verrà inserita **una riga/voce specifica per l'attuazione delle azioni proposte.**

Nel 2024 verranno apportate alcune modifiche ai questionari Utenti e Operatori per l'inserimento di domande relative ad UNIKIDS e per la Certificazione Parità di Genere.

Spunti di riflessione, ascoltiamo la voce di:

-Enrica Tamborlani

Le azioni fondamentali per costruire risposte positive alle tre domande fondamentali poste dai questionari per me sono declinate in:

- *Ascoltare*
 - *Osservare*
 - *Avere cura dei dettagli*
 - *Lavorare in équipe.*
-
- *ASCOLTARE: il significato di questa parola è “udire attentamente qualcuno” e credo che il nodo fondamentale sia nel COME ci si pone in ascolto. È essenziale avere un ascolto empatico e attivo e per fare questo è necessario la sospensione del giudizio.*
 - *OSSERVARE: il significato di questa parola è “guardare con attenzione, esaminare, scrutare”. L’osservazione è alla base del lavoro educativo e deve essere fatta con attenzione, curiosità e senza rimanere in superficie. Andare oltre il solo guardare porta a vedere piccoli dettagli che spesso fanno la differenza nella relazione e ti permettono di trovare nuove connessioni.*
 - *AVERE CURA DEI DETTAGLI: Questo è strettamente collegato con l’osservazione e mi sono focalizzata su due parole chiavi, CURA e DETTAGLI. La parola CURA significa “impegno assiduo e diligente nel perseguire un proposito o nel praticare un’attività, nel provvedere a qualcuno o a qualcosa”; DETTAGLIO invece vuol dire “circostanza minuta, ma non sempre trascurabile, dato o elemento particolare”.
*Credo che sia importante porre la massima attenzione a ciò che ci circonda; sia per le cose materiali che per le relazioni che viviamo all’interno dei nostri servizi.**
 - *LAVORARE IN ÉQUIPE: La parola LAVORO vuol dire “impiegare le energie fisiche o intellettuali nello svolgimento di un’attività, impegnarsi. Attendere o prendere parte alla realizzazione di un’opera.”; la parola ÉQUIPE invece indica un “gruppo di persone impegnate in una collaborazione di carattere tecnico-scientifico, volta a un fine specifico”. Il lavoro in équipe per me è importante perché solo facendo circolare le idee, le competenze, le buone pratiche e supportandosi nelle difficoltà si riesca a dare un servizio di qualità. Il lavoro di équipe non è solo tra educatrici o équipe educativa di un singolo servizio ma anche coi genitori, tra coordinatori e committenti.*
 - *In conclusione sono fortemente convinta che tutte queste azioni debbano essere supportate dal PENSIERO DIVERGENTE che ci porta a trovare risposte allo stesso tempo originali, inusuali e efficaci. I bambini hanno innato questo tipo di pensiero mentre noi adulti dobbiamo risvegliarlo e coltivarlo.*

-Chiara Gazzola

Spesso mi capita di pensare al sistema che si crea tra Unicoop, utenti, famiglie, committenti e operatori, come fosse una situazione teatrale intesa nel senso più ancestrale: c'è chi agisce e c'è chi partecipa allo spettacolo in modo attivo. In questa cornice Unicoop ha la parte dell'attore, colui che fa e utenti, famiglie, ma anche gli stessi operatori e committenti prendono la parte degli spettatori, dei beneficiari dello spettacolo. In teatro, l'elemento che permette alla rappresentazione di funzionare è la capacità dell'attore di essere credibile e la sua intenzionalità. Se l'attore è credibile, lo spettatore ride, piange, si indigna; in caso contrario, torna a casa insoddisfatto. L'attore è credibile quando crede che quello che sta facendo abbia un senso e delle ricadute positive su di sé e soprattutto sugli altri.

Così come gli attori di uno spettacolo, noi di Unicoop, per soddisfare i nostri utenti, creare di rapporti di fiducia con i nostri committenti e rendere felici i nostri operatori, dobbiamo fare il grande sforzo di essere credibili e credere che quello che facciamo abbia un senso.

-Luca Sacchi

Ci è stato chiesto quali valori sento, porto avanti nel mio lavoro quotidiano di coordinatore... Il primo valore l'ho già trovato qua, bello che pronto: è il non essere stronzi, a nessun livello, con nessun cliente sia questo esterno o interno.

Il clima di collaborazione che ho trovato a tutti i livelli mi ha stupito non tanto perchè vi pensavo "diversi" ma piuttosto perchè un'un'organizzazione così grande è normale, forse fisiologico che ci siano rivalità, "gruppetti", regole non scritte, uffici-enclavi che detengono un ruolo di spicco, situazioni che possono calibrare i rapporti in modo impari: un poco di stronzità diffusa.

Succede all'interno delle singole equipe. Ma non lo trovo qua in Cittadella. Applauso quindi a chi ha seminato un clima così fertile alla collaborazione e poco alla stronzaggine.

Il secondo aspetto riguarda "la bussola", "la direzione" che nel quotidiano, nella pratica si persegue.

Ho usato una citazione presa da un libro scritto da un criminologo, che tratta tutt'altro, per dare questo messaggio: "se non sai cosa vuoi, ti accontenti di volere quello che trovi attorno a te" come dire che se vivi un ambiente poco stimolante, poco creativo, ti limiti a fare quello che si è sempre fatto senza aggiungere nulla di più. Quindi la morte professionale. La morte educativa. Questo clima lo vedo nei servizi, con alcune assistenti sociali senza più la bussola puntata verso utenti e colleghi o in alcune equipe in cui il pensiero va alla vita tranquilla facendo il minimo indispensabile per arrivare a fine turno.

Concludo con una "regola d'oro" adottata da varie religioni attorno al pianeta: "fai agli altri quello che vorresti fosse fatto a te". Come dire... non solo il quieto vivere, ma agisci, opera, renditi parte di un cambiamento se serve o di un costante miglioramento attorno a te. Muoviti. Chiediti cosa stai facendo e il perchè. Se ha ancora senso, se serve ancora. E se non trovi soluzioni, inventane nuove.

Grazie ai dubbi, grazie ai problemi che troviamo per strada: si scopre un nuovo sentiero solo quando si ha il coraggio di uscire dal tracciato (o quando è proprio chiuso e devi farlo per forza).

-Valentina Baldini

PAROLE CHIAVE PER INDICATORI DI BENESSERE:

- Operatori (esito gradimento 86,5%): partecipazione alle iniziative proposte (formazione, riunione referenti pea, assemblea soci, eventi cooperativa), suggerimenti e proposte migliorative da implementare sul servizio, adesione e condivisione dei valori (vedi inclusione), presenza attiva all'interno del team docenti e percezione positiva del riconoscimento del proprio ruolo professionale, circolazione e condivisione di buone prassi operative (vedi sito), passa parola per il reclutamento del personale, basso tasso di assenteismo;

- Utenti (report istituti scolastici 93,9%): frequenza scolastica costante da parte degli alunni con disabilità, diminuzione dei comportamenti problematici, pochissimi reclami da parte delle famiglie per il PEA assegnato ai figli, richiesta da parte delle scuole di ore aggiuntive o laboratori condotti dal PEA di plesso o prevalente;

- Committente (esito gradimento 100%): fiducia, confronto, ascolto, co-progettazione del servizio, spazio all'innovazione.

"Follia è continuare a fare le stesse cose aspettandosi un risultato diverso" (A. Einstein)

-Matteo Bandini

"In una lezione di filosofia all'Università, un Professore ci disse quale secondo lui fosse il significato più importante della Filosofia e come da essa discende tutto.

In principio era solo Filosofia, prima che nascessero le scienze, tutto il sapere era in questa speciale disciplina e da lì è nato il concetto di Uomo. I governi, di qualsiasi parte politica, pensano prima al concetto di uomo, di cittadino e da lì emanano le leggi, sulla base di come vorrebbero che il cittadino ideale fosse.

Unicoop, nella dovuta proporzione, agisce allo stesso modo, pensando criticamente al benessere dei suoi utenti e dei suoi collaboratori. Alla base del pensiero vi è sempre la qualità, la qualità con gli utenti si dimostra sapendo sempre cosa fare e agendo con competenza nei vari settori, nello specifico del SAD agendo con competenza nei piani assistenziali e utilizzando le più disparate modalità di ascolto attivo. Con i collaboratori la qualità è la stessa, attenzione elevata ai bisogni e alle necessità del singolo operatore, senza mai dimenticare l'insieme del funzionamento dei Servizi.

Attenzione anche rivolta alle famiglie di chi lavora in Unicoop, la maggior parte sono donne, madri, si pone l'accento su questi aspetti fondamentali per la persona e anche la società piacentina. Per quanto concerne i committenti, sanno di trovare risposte adeguate, non sempre facili, ma col lavoro, faticoso e quotidiano, sanno quanti risultati sono stati portati a casa.

Un esempio, poi concludo, una utente che ogni giorno chiamava in pronto soccorso per attacchi di panico, gravando sulla già non facile situazione del pronto soccorso di Piacenza, dopo un anno di SAD, la signora non chiama più. di fida dei nostri operatori e sta molto meglio da un punto di vista fisico e mentale.

Questo significa essere Unicoop. Agire per il bene di Tutti, utenti, operatori e committenti, con qualità e competenza, migliorando il benessere della comunità in cui è inserita"

Piacenza 19/12/2023