

## REPORT SODDISFAZIONE UTENTI 2023

### Servizio Centro Diurno Socio Educativo per Disabili e Adulti

I questionari, in forma anonima e composti da n° 18 domande a scala graduata e da n° 1 risposta aperta, sono stati compilati da 6 utenti fruitori del Servizio **Centro Diurno Socio Educativo per Disabili Adulti** che hanno permesso di valutare la soddisfazione dell'utenza in riferimento ai seguenti indicatori generali:

- 1) **Accessibilità:** si intendono tutti gli aspetti relativi alla messa a disposizione delle informazioni e degli strumenti per l'accesso effettivo al servizio, nonché delle strutture in cui i servizi vengono erogati;
- 2) **Tempestività delle risposte:** registra la rispondenza dei tempi di erogazione rispetto a standard di qualità definiti per ciascun servizio;
- 3) **Trasparenza:** comprende gli aspetti relativi alla cura di fornire ai cittadini adeguata risposta al diritto di informazione;
- 4) **Correttezza con l'utenza:** comprende gli aspetti relativi al comportamento del personale operante nei servizi nonché agli aspetti amministrativi connessi alla sua erogazione;
- 5) **Efficacia:** contiene gli aspetti che rilevano l'effettivo raggiungimento di risultato, dal punto di vista dei cittadini.

Ogni indicatore generale è stato dettagliato in indicatori specifici in riferimento alla specificità del Servizio.

Gli items sono stati rilevati tramite una scala graduata composta da cinque valori: per niente, poco, sufficiente, molto, completamente.

#### ACCESSIBILITA'

Il primo indicatore generale, l'accessibilità, è stato specificato con due distinti indicatori di performance:

- a) Disponibilità e completezza delle informazioni per la presentazione della domanda;
- b) Effettiva raggiungibilità della sede di erogazione del servizio.

L'indicatore è stato esplorato attraverso i seguenti quesiti:

- n. 1: "Acquisire informazioni sulle modalità di accesso al Centro è stato facile?"
- n. 2: "Le informazioni date sulla fruibilità del Centro, sulla sua organizzazione e i suoi servizi sono state chiare?"
- n. 3: "Compilare la domanda d'accesso al Centro è stato semplice?"
- n. 4: "Raggiungere il plesso che ospita il Centro è agevole?"

#### TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE:

Il secondo indicatore generale si concentra su un singolo indicatore di performance:

- a) Inizio della frequenza entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

L'indicatore è stato valutato dall'utenza attraverso il seguente quesito:

- n. 5: "L'inserimento alle attività del Centro è avvenuto entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta di accesso?"

## **TRASPARENZA**

Per quanto riguarda il terzo indicatore generale, la trasparenza, con il questionario sono stati approfonditi i seguenti indicatori specifici:

- a) Pubblicazione/diffusione di tutte le informazioni necessarie ad una frequenza ottimale
- b) Comunicazione costante sulle attività svolte nel centro e sulle uscite programmate

L'indicatore è stato esplorato attraverso le seguenti domande:

n. 6: "Le comunicazioni relative alla frequenza del Centro vengono date in modo chiaro e preciso?"

n. 7: "Le comunicazioni relative alle attività del Centro vengono date in modo chiaro e preciso?"

## **CORRETTEZZA CON L'UTENZA**

Il quarto indicatore, la correttezza con l'utenza, è stato dettagliato in due indicatori specifici:

- a) Puntualità del personale del Centro;
- b) Cortesia e correttezza del personale del servizio;
- c) Cortesia e correttezza del Servizio Sociale Comunale

Il livello di puntualità correttezza percepito dagli utenti è stato rilevato attraverso le seguenti domande:

n. 8: "Gli orari di apertura e chiusura del Centro vengono rispettati?"

n. 9: "Al momento del suo arrivo al Centro il personale è già presente? Gli orari di apertura e chiusura del servizio vengono rispettati con puntualità?"

n. 10: "Il Personale del Centro è disponibile ed attenta ad ascoltare le richieste esposte? Le operatrici sono disponibili e attente ad ascoltare le richieste esposte?"

n. 11: "Il Personale del Centro riconosce le potenzialità e le fragilità dei beneficiari? Le operatrici del servizio comprendono i bisogni esposti?"

n. 12: "L'Assistente Sociale Comunale Responsabile del Centro è disponibile ed attenta ad ascoltare le richieste esposte? Il rapporto con le operatrici del servizio è adeguato e soddisfacente?"

n. 13: "La Coordinatrice del Centro è disponibile ed attenta ad ascoltare le richieste esposte?"

## **EFFICACIA**

L'efficacia, infine, è stata esplorata attraverso domande specifiche che hanno approfondito i seguenti indicatori:

- a) qualità della relazione fra operatori e beneficiari;
- b) qualità della relazione fra operatori e familiari (o referenti) dei beneficiari;
- c) qualità delle attività proposte;
- d) Grado di soddisfacimento dei bisogni personali e di assistenza dei beneficiari;
- e) Preparazione e competenza degli operatori in abbinamento al caso specifico;
- f) Caratteristiche organizzative dell'intervento e tempi di erogazione del Servizio;

Le domande utilizzate per la valutazione dell'efficacia sono state le seguenti:

n. 14: "Il rapporto tra operatore e beneficiario del servizio è adeguato e soddisfacente?"

n. 15: "Il rapporto tra operatore e familiare del beneficiario del servizio è adeguato e soddisfacente?"

n. 16: "Le attività proposte all'interno del Centro sono interessanti e stimolanti?"

n.17: "Le esigenze di cura espresse dal fruitore del Centro vengono correttamente accolte e soddisfatte?"

n. 18: "Dal suo punto di vista il Servizio viene erogato con modalità e tempi adeguati?"

Chiude il questionario la domanda n.19 "Quali proposte farebbe per migliorare il servizio?" con la quale si dedica uno spazio all'accoglimento delle proposte migliorative da parte dell'utenza.

## RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

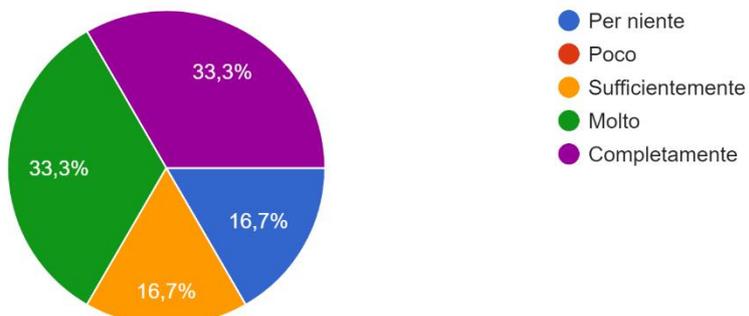
Si espongono anche attraverso l'uso di grafici gli esiti della rilevazione, secondo gli indicatori esaminati.

### ACCESSIBILITA'

#### Domanda n.1:

Acquisire informazioni sulle modalità di accesso al Centro è stato facile?

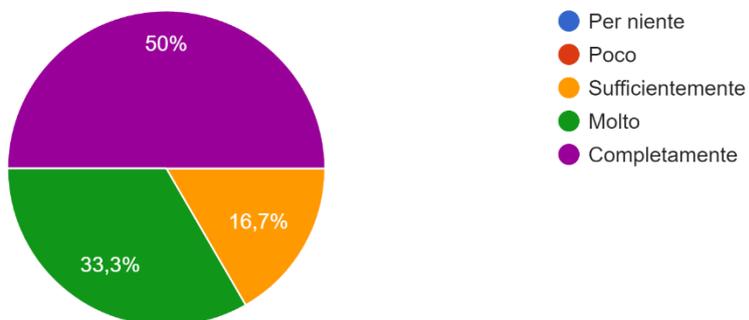
6 risposte



#### Domanda n.2

Le informazioni date sulla fruibilità del Centro, sulla sua organizzazione e i suoi servizi, sono state chiare?

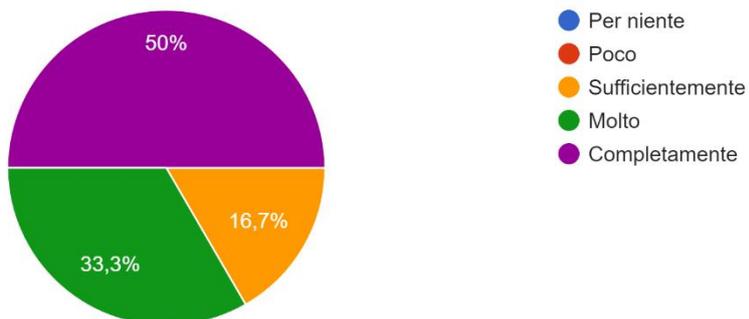
6 risposte



#### Domanda n.3:

Compilare la domanda d'accesso al Centro è stato semplice?

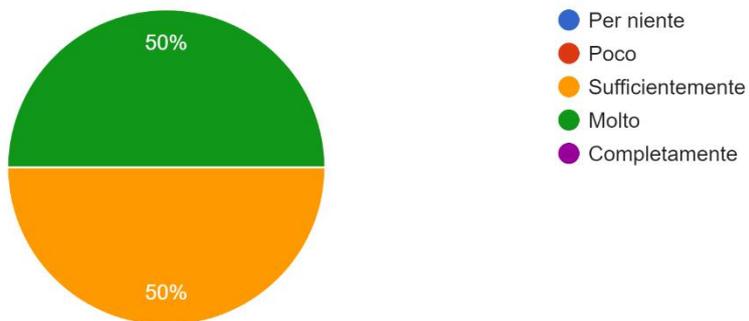
6 risposte



**Domanda n.4:**

Raggiungere il plesso che ospita il Centro è agevole?

6 risposte

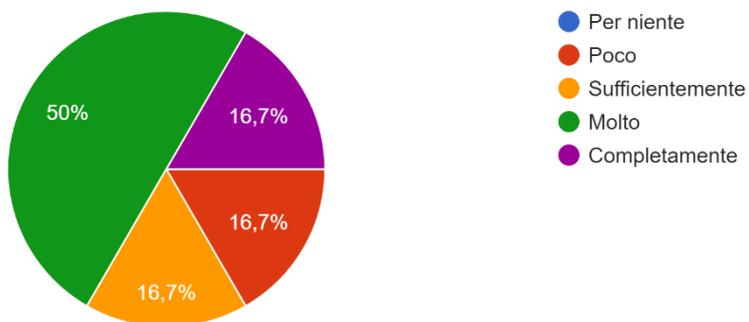


**TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE:**

**Domanda n.5**

L'inserimento alle attività del Centro è avvenuto entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta di accesso?

6 risposte

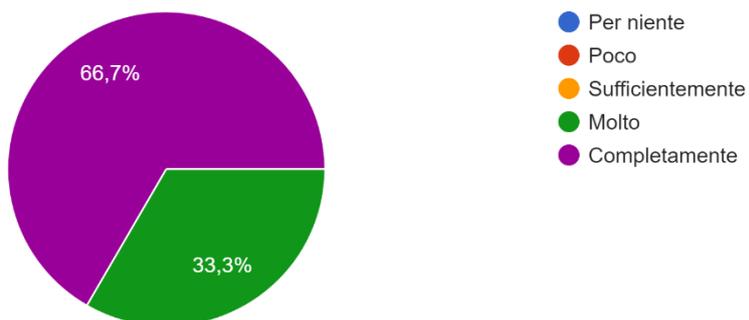


**TRASPARENZA**

**Domanda n.6:**

Le comunicazioni relative alla frequenza del Centro vengono date in modo chiaro e preciso?

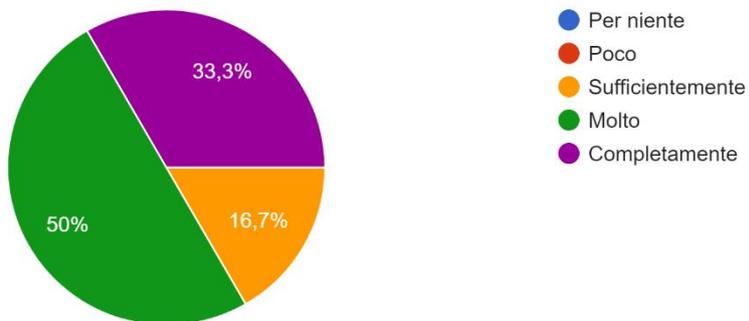
6 risposte



**Domanda n. 7:**

Le comunicazioni relative alle attività del Centro vengono date in modo chiaro e preciso?

6 risposte

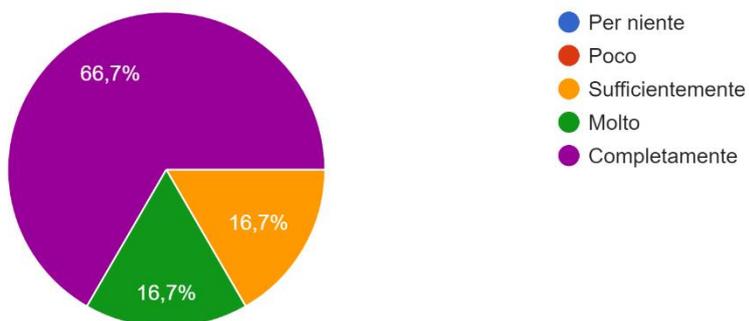


**CORRETTEZZA CON L'UTENZA**

**Domanda n.8**

Gli orari di apertura e chiusura del Centro vengono rispettati?

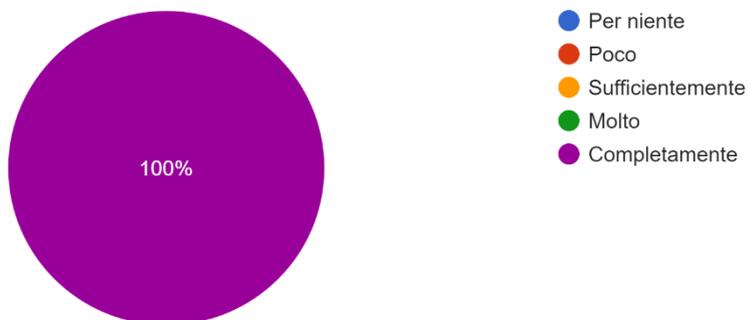
6 risposte



**Domanda n. 9:**

Al momento del suo arrivo al Centro il personale è già presente ?

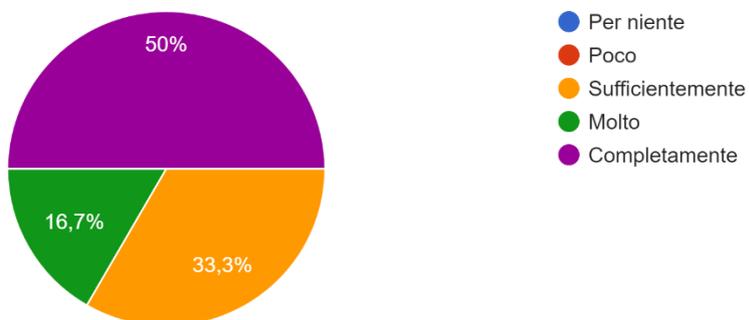
6 risposte



**Domanda n.10:**

Il Personale del Centro è disponibile ed attento ad ascoltare le richieste esposte?

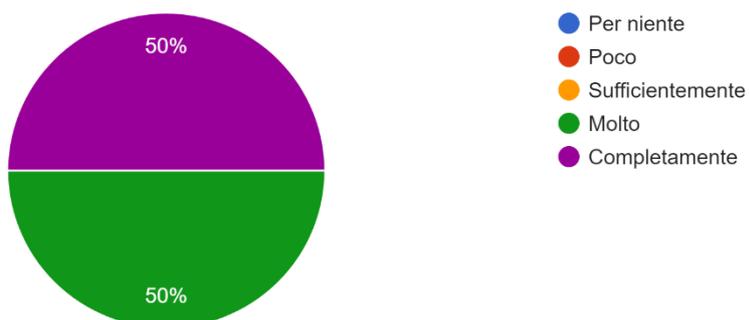
6 risposte



**Domanda n. 11:**

Il Personale del Centro riconosce le potenzialità e le fragilità dei beneficiari ?

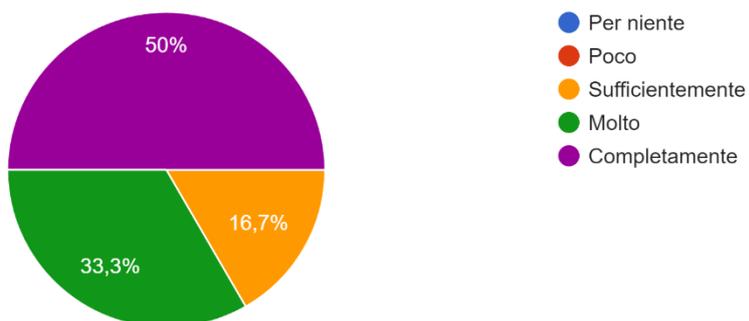
6 risposte



**Domanda n. 12:**

L'Assistente Sociale Comunale Responsabile del Centro è disponibile ed attenta ad ascoltare le richieste esposte?

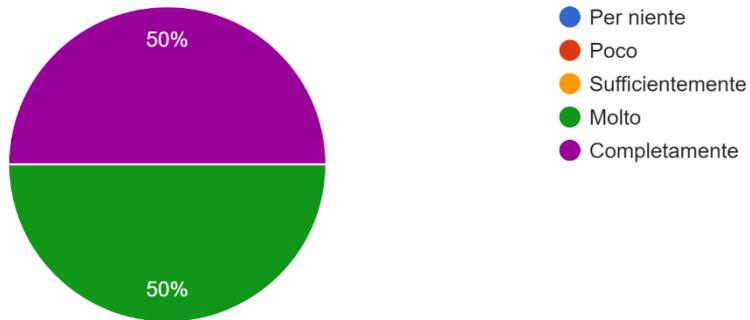
6 risposte



**Domanda n. 13:**

La Coordinatrice del Centro è disponibile ed attenta ad ascoltare le richieste esposte?

6 risposte

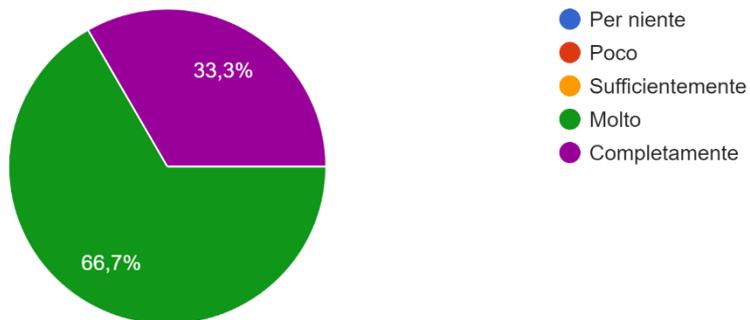


**EFFICACIA**

**Domanda n.14:**

Il rapporto tra operatore e beneficiario del servizio è adeguato e soddisfacente?

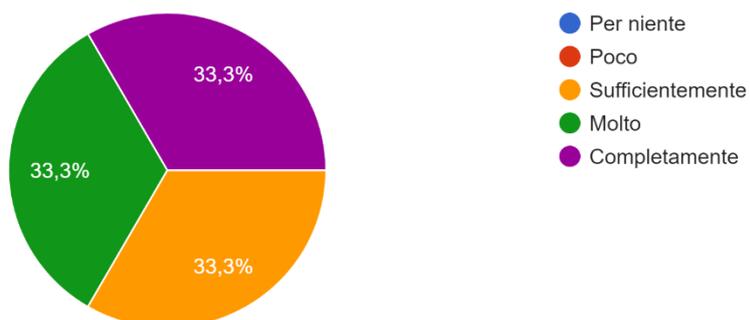
6 risposte



**Domanda n.15:**

Il rapporto tra operatore e familiare del beneficiario del servizio è adeguato e soddisfacente?

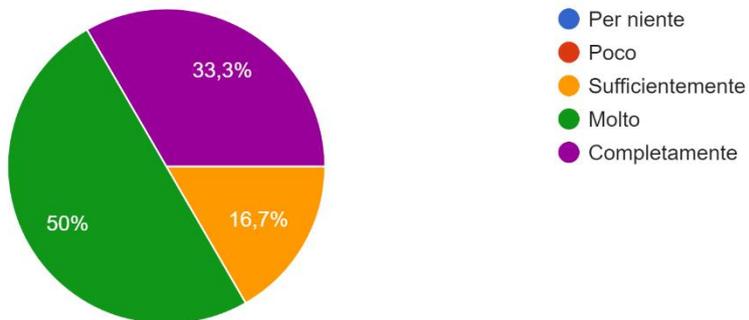
6 risposte



**Domanda n.16:**

Le attività proposte all'interno del Centro sono interessanti e stimolanti ?

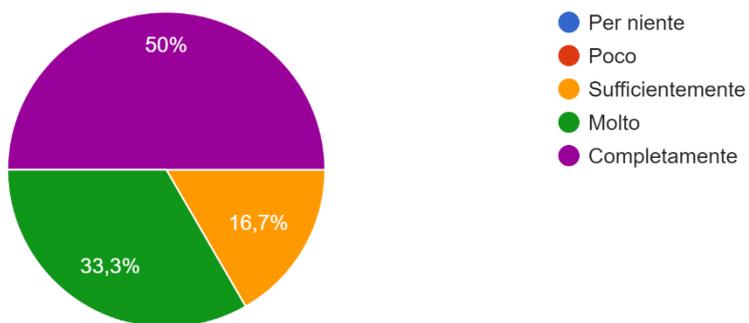
6 risposte



**Domanda n.17:**

Le esigenze di cura espresse dal fruitore del Centro vengono correttamente accolte e soddisfatte?

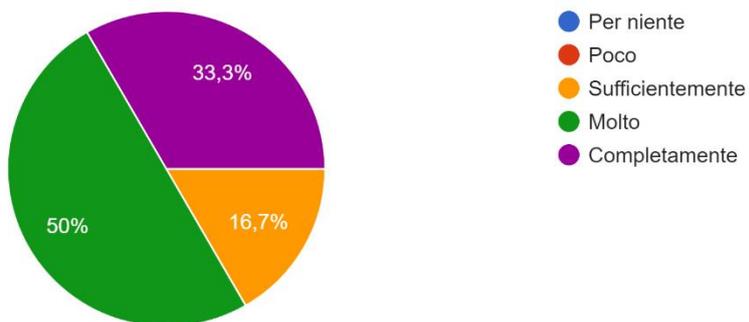
6 risposte



**Domanda n.18:**

Dal suo punto di vista il Servizio viene erogato con modalità e tempi adeguati ?

6 risposte



## **Analisi dei risultati**

La valutazione dei risultati, come si può evincere anche dai grafici allegati, ha fatto emergere che il Servizio in oggetto è stato ritenuto dai partecipanti al questionario molto soddisfacente. Non sono state espresse valutazioni negative ed i partecipanti hanno fatto anche delle proposte finalizzate a migliorarlo. Tra queste proposte vi è la riattivazione del servizio di trasporto e l'implemento dell'orario di frequenza. La richiesta di attivazione del trasporto, tra l'altro, consentirebbe la frequenza a molti richiedenti che hanno dovuto rinunciare all'opportunità di frequentare il Centro poiché impossibilitati a recarsi in loco autonomamente o perché residenti in zone molto distanti dalla sede del centro. Inoltre, aumentare le ore di frequenza garantirebbe una maggior copertura al bisogno di socializzazione e la possibilità di trovare un ambiente accogliente e al contempo di crescita e potenziamento delle autonomie. Alla luce di tali premesse il Servizio si propone di valutare l'attuazione delle migliorie suggerite.