

CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2016

Ospiti e Familiari



INDICE

1.PREMESSA.....	3
2.RELAZIONE FINALE DI SINTESI.....	3
3.MODALITA' D'INDAGINE.....	5
4.AZIONI E TEMPISTICA PER IL MIGLIORAMENTO DELLE AREE CRITICHE.....	6
6.CONCLUSIONE.....	7
7.ANALISI DEI DATI SUDDIVISI PER CASA.....	8

1. PREMESSA

Nell'ambito della procedura di accreditamento del Servizio, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge regionale 22/2002 ("autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali"), e per il miglioramento continuo della qualità è stata condotta, anche nell'anno 2016, un'indagine di customer satisfaction su ospiti dei Servizi offerti dalla Fondazione Piccolo Rifugio e dei loro familiari e/o amministratori di sostegno.

L'adempimento burocratico ha costituito l'occasione per introdurre nei Servizi il tema del grado di soddisfazione degli utenti e dei familiari come fattore di una cultura di orientamento al cittadino e a tutti i portatori di interesse e consolidato la consapevolezza dell'importanza del giudizio espresso per orientare le scelte della Fondazione e valutare la qualità dei servizi offerti.

2. RELAZIONE FINALE DI SINTESI

2.1. Soddisfazione generale

Sono stati valutati i questionari somministrati complessivamente 141 test dei quali 82 agli utenti e 59 ai familiari. Si ritiene che i giudizi rilevati con l'indagine siano sostanzialmente molto positivi con la soddisfazione generale sia degli ospiti (punteggio medio di 2.84/3) che dei familiari (punteggio medio di 4.45/5). Gli ospiti hanno apprezzato maggiormente l'integrazione con il territorio (sezione F) e l'organizzazione mentre i familiari hanno valutato positivamente il personale (sezione D), gli spazi interni (sezione B), la comunicazione con il Servizio (sezione E).

Grafico 1 e 2: Soddisfazione generale distribuzione del punteggio medio per Casa

Ospiti: Punteggio medio :

VITTORIO VENETO mas

Familiari: Punteggio medio sulla generale suddiviso per

VITTORIO V. MAS

Tab. 1

Sezione	Descr. Sezione	Valori	PONTE DELLA PRIULA	SAN DONA' CA	TRIESTE CA	VERONA	VITTORIO V. CD	VITTORIO V. FEM	VITTORIO V. MAS	Totale e complessivo
A	Organizzazione del Servizio	Punteggio medio	2,77	2,92	2,78	2,88	2,94	2,65	2,71	2,82
		Punteggio minimo	1	2	2	2	2	1	2	1
		Punteggio medio	2,84	2,84	2,93	2,83	2,72	2,72	2,72	2,72
		Punteggio minimo	1	2	1	2	2	2	2	1
A Punteggio medio		2,77	2,88	2,54	2,90	2,89	2,65	2,67	2,77	
A Punteggio minimo		1	2	1	2	2	1	2	1	
B	Spazi Interni del Servizio	Punteggio medio	2,87	2,81	2,56	2,68	2,97	2,69	2,75	2,75
		Punteggio minimo	2	1	1	1	2	2	2	1
C	Le attività	Punteggio medio	2,81	2,67	2,61	2,80	2,94	2,70	2,65	2,74
		Punteggio minimo	2	1	1	1	2	1	2	1
D	Personale	Punteggio medio	2,81	2,77	2,34	2,54	2,93	2,77	2,64	2,66
		Punteggio minimo	2	2	1	2	2	1	2	1
E	Comunicazione con il Servizio	Punteggio medio	2,75	2,93	2,33	2,71	3,00	2,70	2,46	2,70
		Punteggio minimo	1	2	1	2	2	1	2	1

questionario familiari: tabella complessiva suddivisa per Casa

Descr. Sezione	Valori	SAN DONA' CD	TRIESTE CD	VERONA	VITTORIO V. CD	VITTORIO V. FEM	VITTORIO V. MAS	Totale complessivo					
A - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Punteggio medio	4,48	1	4,48	3	4,51	1	4,12	2	4,45			
	Punteggio minimo	2	2,76	4	2,75	4	2,64	2,71	2,85	2,27	3	2,64	2
B - SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO	Punteggio medio	4,56	2	4,50	2	4,33	1	4,45	2	4,19	1	4,47	
	Punteggio minimo	3	2,82	3	2,94	3	2,53	4	4	1	2	2,84	
C - LE ATTIVITA'	Punteggio medio	4,49	2,79	4,14	2,84	4,32	2	4,54	2	4,37	2,19	2,67	4,40
	Punteggio minimo	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2,74
D - PERSONALE	Punteggio medio	4,67	4,82	4,38	4,49	4,49	4,62	4,31	4,54	4,54			
	Punteggio minimo	3	4	3	3	3	3	2	3	2			
E - COMUNICAZIONE CON IL SERVIZIO	Punteggio medio	4,72	4,48	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33			
	Punteggio minimo	2	3	3	3	3	3	3	3	2			
F - INTEGRAZIONE COL TERRITORIO	Punteggio medio	4,77	4,38	4,44	4,44	4,44	4,44	4,40	4,30	4,46			
	Punteggio minimo	3	2	3	3	3	2	3	3	2			
G - COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	Punteggio medio	4,67	4,29	4,30	4,61	4,38	4,17	4,43	4,43				
	Punteggio minimo	3	3	3	4	2	3	3	2				
H - BENESSERE DELL'UTENTE	Punteggio medio	4,55	4,44	4,24	4,10	4,54	4,23	4,39	4,39				
	Punteggio minimo	1	3	3	1	2	2	2	1				
I - SODDISFAZIONE GENERALE	Punteggio medio	4,75	4,40	4,33	4,14	4,63	4,33	4,45	4,45				
	Punteggio minimo	3	4	3	3	3	3	3	3				
Punteggio medio totale		4,60	4,48	4,35	4,37	4,57	4,24	4,44					
Punteggio minimo totale		1	2	3	1	2	2	1					

Indicazioni di miglioramento

Pur mantenendo un valore medio molto positivo, sono emerse delle indicazioni di miglioramento sia da parte degli ospiti che dei familiari.

- Ospiti: nella sezione relativa al personale (2.66/3), gli ospiti ritengono che quest'ultimo non sia sufficiente (2.63/3) e che vi sia un frequente turn over (2.59/3). (V. analisi dei risultati per Casa);

Descr.Sezione	Risposta	Desc.Risposta	Numero risj	Punteggio medio	Punteggio minimo
Personale	D21	C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni	81	2,63	1
	D22	Il personale è stabile e non cambia in continuazione	79	2,59	1
	D23	Il personale lavora con passione e dedizione	82	2,72	1
	D24	Il personale è preparato e competente	82	2,82	1
	D25	Il personale mi ascolta e mi aiuta	82	2,74	1
	D26	C'è un operatore che si occupa di me più di altri	79	2,46	1
Personale Totale			485	2,66	1

Tab 3: Domande e punteggi relativi alla Sezione D - Personale

- Familiari: nella sezione relativa al benessere del dell'utente (4.35/5) alcuni familiari ritengono che i propri congiunti non abbiano migliorato la capacità di autonomia (4.16/5). (V. analisi dei risultati per Casa).

Descr.Sezione	Risposta	Desc.Risposta	Numero risj	Punteggi	Punteggio minimo
BENESSERE DELL'UTENTE	H1	La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva	57	4,56	3
	H2	Si è instaurata una relazione positiva tra il mio familiare e gli altri utenti	57	4,40	3
	H3	Il mio familiare dimostra di gradire le attività che svolge nel Servizio	57	4,42	3
	H4	Il mio familiare è contento di recarsi al Servizio	56	4,54	3
	H5	Nel mio familiare ho riscontrato cambiamenti significativi da quando frequenta il Servizio	53	4,42	2
	H6	Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle relazioni interpersonali	51	4,16	2
	H7	Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle competenze personali (igiene, alimentazione, cura del corpo, cura di sé,	51	4,16	1
	H8	Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle abilità	48	4,06	1
	H9	In generale ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici dalla frequenza al Servizio	56	4,39	2
Totale complessivo			486	4,35	1

Tab 4: Domande e punteggi relativi alla Sezione H–Benessere dell'utente

3. MODALITA' D'INDAGINE

3.1. *Il campione*

Per conoscere le opinioni sulla **qualità delle Case del Piccolo Rifugio** sono stati somministrati agli ospiti e ai familiari due questionari, che saranno successivamente descritti in maniera più analitica.

Il questionario è stato somministrato a 82 ospiti (su 126 totali pari al 65,08%) delle Case di Ponte della Priula, San Donà di Piave (CD), Trieste (CA) Verona e Vittorio Veneto (CD, G.A., CA fem e mas) e a 59 familiari delle Case di San Donà di Piave (CD), Trieste (CD), Verona (CA) e Vittorio Veneto (CD e CA fem e mas)

La compilazione dei questionari è avvenuta individualmente in ambiente riservato (solo per alcuni ospiti è stato necessario l'aiuto alla compilazione).

Ai familiari i questionari sono stati consegnati in occasione degli incontri periodici. I questionari restituiti sono 59 (pari al 46,8%)

Al termine della raccolta i dati sono stati trattati ed elaborati in forma aggregata.

3.2. *Il Questionario*

Il questionario scelto per l'indagine con i familiari è stato predisposto e validato da ELOICOS Sistemi di Qualità nei Servizi Sociali, all'interno di un progetto Europeo sulla qualità patrocinato dalla Regione Veneto e adottato da molti Servizi che si occupano di disabilità. Il questionario per gli ospiti è una elaborazione del precedente per renderne più semplice la compilazione.

Il test somministrato agli **ospiti** è composto da 34 items e 8 sezioni così suddivise:

1. Sezione A: Organizzazione del Servizio (8 items);
2. Sezione B: Spazi interni al Servizio (4 items);
3. Sezione C: Le attività (4 items);
4. Sezione D: Personale (6 items);
5. Sezione E: Comunicazione con il Servizio (4 items);
6. Sezione F: Integrazione col territorio (4 items);
7. Sezione G: Benessere (3 items);
8. Sezione H: Soddisfazione generale (1 item).

L'ospite esprime il grado di accordo con il contenuto di ogni item, segnando un punteggio in una scala Likert da 1 (Per nulla d'accordo/soddisfatto) a 3 (del tutto d'accordo/soddisfatto) (v. Tab. sottostante).

Scala Likert per gli ospiti

Per nulla d'accordo/soddisfatto	Abbastanza d'accordo/soddisfatto	Del tutto d'accordo/soddisfatto
1	2	3
		

Nella parte finale del test, l'utente viene invitato ad aggiungere commenti/suggerimenti per migliorare il funzionamento del Servizio, rispondendo ad una domanda aperta.

Il test somministrato ai **familiari** è composto da 67 items e 8 sezioni così suddivise:

- Sezione A: Organizzazione del Servizio (14 items);
- Sezione B: Spazi interni al Servizio (6 items);
- Sezione C: Le attività (7 items);
- Sezione D: Personale (13 items);
- Sezione E: Comunicazione con il Servizio (5 items);
- Sezione F: Integrazione col territorio (5 items);
- Sezione G: Benessere (7 items);
- Sezione H: Soddisfazione generale (9 item);
- Sezione I: Soddisfazione generale (1 item).

Il familiare esprime il grado di accordo con il contenuto di ogni item, segnando un punteggio in una scala Likert da 1 (per nulla d'accordo/soddisfatto) a 5 (del tutto d'accordo/soddisfatto) (v. Tab. sottostante).

Scala Likert per i familiari

Per nulla d'accordo/soddisfatto	Poco d'accordo/soddisfatto	Abbast.anza d'accordo/soddisfatto	Molto d'accordo/soddisfatto	Del tutto d'accordo/soddisfatto
1	2	3	4	5

Nella parte finale del test, il familiare viene invitato ad aggiungere commenti/suggerimenti per migliorare il funzionamento del Servizio, rispondendo ad una domanda aperta.

4. AZIONI E TEMPISTICA PER IL MIGLIORAMENTO DELLE AREE CRITICHE

La lettura dei dati evidenzia due aspetti che vengono segnalati come problematici e ai quali intendiamo porre attenzione e, ove possibile, soluzione:

1. Ospiti: nella sezione relativa al personale (2.66/3), gli ospiti ritengono che quest'ultimo non sia sufficiente (2.63/3) e che vi sia un frequente turn over (2.59/3).
2. Familiari: nella sezione relativa al benessere del dell'utente (4.35/5) alcuni familiari ritengono che i propri congiunti non abbiano migliorato la capacità di autonomia (4.16/5).

Per quanto riguarda il numero dei dipendenti, premesso che viene rispettato lo standard previsto dalla normativa vigente e che la Fondazione garantisce anche la presenza di Infermieri

professionali (non previsti dalla normativa), verrà valutata una nuova turnistica che permetta una presenza maggiore negli orari di più intenso bisogno di assistenza/riabilitazione. Relativamente al turn over verranno cercate soluzioni correttive (difficili da trovare) in quanto la presenza di nuovo personale è legata alle assenze per malattia di molti dei nostri dipendenti. L'autonomia degli ospiti è favorita e stimolata in tutte le occasioni tuttavia l'invecchiamento di molti ospiti rende difficile la realizzazione di molte delle attività. Nel corso del 2016 è stato realizzato un corso di formazione su "Disabilità ed invecchiamento" e nel 2017 è in programma un corso su "problem solving e creatività"

5. **MODALITA' DI DIFFUSIONE DEI DATI RACCOLTI**

Secondo quanto previsto dalla normativa e in ottemperanza alla certificazione di qualità (norma Uni En Iso:2015) i risultati elaborati (in forma aggregata) saranno resi disponibili a tutti i portatori di interesse attraverso:

- Pubblicazione sul sito www.piccolorifugio.it
- Presentazione report a familiari/amministratori di sostegno/ospiti/committenti in ogni occasione utile
- Pubblicazione del report (estratto) nell'organo informativo della Fondazione Piccolo Rifugio "L'amore vince"
- Presentazione report a Enti committenti (Regioni, Ulss, Comuni)

6. **CONCLUSIONE**

In conclusione, se rilevare nell'utenza il grado di percezione della qualità del servizio offerto, consente di poter attuare le azioni di miglioramento finalizzate ad una capacità di presa in carico dei bisogni espressi dai portatori di interesse, consideriamo l'indagine effettuata nel Servizio come un passo importante dell'instaurarsi di una cultura sistematica della valutazione e di una modalità organizzativa stabile di ascolto del cittadino/utente, dei suoi familiari e di ogni altro portatore di interesse. In relazione ai suggerimenti espressi dagli ospiti, tenuto conto che si riferiscono a situazioni di ogni singola sede saranno trattati in loco.

7. ANALISI DEI DATI SUDDIVISI PER CASA

7.1. *Ponte della Priula*

7.1.1. **OSPITI**

La Comunità Alloggio di Ponte della Priula ospita 10 persone disabili in comunità alloggio a cui si aggiungono altre 5 persone in un progetto sperimentale (Work in Progress); il test è stato somministrato a 12 di loro.

Il test ha evidenziato una soddisfazione complessiva molto apprezzabile (2.82/3). Il maggior gradimento è stato dato alla risposta relativa agli spazi interni al Servizio (2.87/3).

Alcune aree sono state percepite dagli utenti come critiche alle quali sono stati assegnati punteggi minimi (1/3) (v. Tab 5):

- Sezione A – Organizzazione del Servizio: Gli orari di attività vanno bene;
- Sezione A – Servizio di mensa: Gradisco il cibo che mi viene proposto; Gradisco la varietà di cibo proposto;
- Sezione D: C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni e c'è un operatore che si occupa di me più di altri;
- Sezione F – integrazione col territorio: La struttura si trova in centro città

Nella domanda aperta relativa ai suggerimenti per migliorare il Servizio, alcuni ospiti del Centro Diurno hanno indicato: maggior accordo operatori/utenti (1) e mantenere la casa più ordinata (1).

Tab. 5: Risposte del test somministrato agli ospiti- tabella complessiva Ponte della Priula

Sez	Descr.Sezione	Rispos	Desc.Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo	
A	Organizzazione del Servizio	A1	Gli orari di sveglia e riposo o arrivo vanno bene (ca+cd)	9	2,78	2	
		A2	Gli orari di attività vanno bene	12	2,75	1	
		A3	Gli orari di colazione/pranzo/cena vanno bene	10	2,90	2	
		A4	Gli orari di uscita vanno bene	12	2,67	2	
	Organizzazione del Servizio Totale				43	2,77	1
	Servizio di mensa	A6	Gradisco il cibo che mi viene proposto	10	2,60	1	
		A7	Gradisco la varietà di cibo proposto	9	2,78	1	
		A8	Sono soddisfatto della quantità di cibo	9	2,78	2	
		A9	Se necessario la mia dieta viene personalizzata	9	3,00	3	
Servizio di mensa Totale				37	2,78	1	
A Totale				80	2,77	1	
B	Spazi interni del Servizio	B11	Gli ambienti sono puliti	11	2,82	2	
		B12	Gli ambienti sono curati e accoglienti	12	2,83	2	
		B13	Gli ambienti sono sufficienti per tutti	12	2,83	2	
		B14	Gli ambienti sono attrezzati per le attività che si svolgono	12	3,00	3	
Spazi interni del Servizio Totale				47	2,87	2	
B Totale				47	2,87	2	
C	Le attività	C16	Le attività proposte mi piacciono	12	2,75	2	
		C17	Le attività proposte sono varie	11	2,73	2	
		C18	Le attività proposte sono facili	12	2,92	2	
		C19	Le attività proposte sono utili	12	2,83	2	
Le attività Totale				47	2,81	2	
C Totale				47	2,81	2	
D	Personale	D21	C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni	12	2,67	1	
		D22	Il personale è stabile e non cambia in continuazione	10	2,80	2	
		D23	Il personale lavora con passione e dedizione	12	2,67	2	
		D24	Il personale è preparato e competente	12	2,92	2	
		D25	Il personale mi ascolta e mi aiuta	12	3,00	3	
		D26	C'è un operatore che si occupa di me più di altri	11	2,82	1	
Personale Totale				69	2,81	1	
D Totale				69	2,81	1	
E	Comunicazione con Il Servizio	E28	Sono informato dei programmi giornalieri e settimanali	11	2,82	2	
		E29	Sono informato sulle proposte dal punto di vista assistenziale	9	2,78	2	
		E30	Sono informato sulle proposte dal punto di vista educativo/riabilitativo	12	2,75	2	
		E31	Sono informato sulle scelte che mi riguardano	12	2,67	2	
Comunicazione con Il Servizio Totale				44	2,75	2	
E Totale				44	2,75	2	
F	Integrazione col territorio	F33	La struttura si trova in centro città	12	2,58	1	
		F34	La struttura garantisce accessibilità ai servizi sanitari e sociali	12	2,83	2	
		F35	La struttura organizza attività in collaborazione con altri	12	2,83	2	
		F36	La struttura favorisce la presenza dei volontari	12	2,67	2	
Integrazione col territorio Totale				48	2,73	1	
F Totale				48	2,73	1	
G	Benessere	G38	Il mio rapporto con gli operatori è positivo	12	2,83	2	
		G39	Il mio rapporto con gli altri ospiti è positivo	11	2,64	2	
		G40	Mi trovo bene in questa struttura	11	2,82	2	
Benessere Totale				34	2,76	2	
G Totale				34	2,76	2	
H	Soddisfazione generale	H42	Il Piccolo Rifugio è una struttura in cui si sta bene	11	2,82	2	
Soddisfazione generale Totale				11	2,82	2	
H Totale				11	2,82	2	
Totale complessivo				380	2,79	1	

7.2. **San Donà di Piave Centro Diurno**

7.2.1. **OSPITI**

Il centro Diurno di San Donà di Piave ospita 21 disabili; il test è stato somministrato a 16 di loro.

Il test ha evidenziato una soddisfazione complessiva molto apprezzabile (2.94/3). Il maggior gradimento è stato dato all'integrazione col territorio (3/3) ma anche alla comunicazione e all'organizzazione del Servizio (rispettivamente 2.93/3 e 2.92/3).

Alcune aree sono state percepite dagli utenti come critiche alle quali sono stati assegnati punteggi minimi (1/3) (v. Tab 6):

- Sezione B – Spazi interni al Servizio: Gli ambienti sono attrezzati per le attività che si svolgono
- Sezione C – Le attività: Le attività proposte sono facili e Le attività proposte sono utili
- Sezione D - Personale: C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni e C'è un operatore che si occupa di me più di altri.

Nella domanda aperta relativa ai suggerimenti per migliorare il Servizio, alcuni ospiti del Centro Diurno hanno suggerito:

N°	INDICAZIONI DI MIGLIORAMENTO
3	Più fisioterapia, esercizi motori o attività di rilassamento (massaggi)
2	Maggiori spazi per attività e/o visite
2	Maggiore possibilità di uscire
1	Più attività manuali
1	Aumentare l'attrezzatura (poltrona)
1	Assumere un operatore maschio
1	Sensibilizzare il personale ad ascoltare di più l'ospite
1	Maggior formazione agli operatori sulla storia/valori della Casa

Tab. 6: Risposte del test somministrato agli ospiti - tabella complessiva San Donà

Sez.	Descr.Sezione	Rispos	Desc.Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo	
A	Organizzazione del Servizio	A1	Gli orari di sveglia e riposo o arrivo vanno bene (ca+cd)	16	2,88	2	
		A2	Gli orari di attività vanno bene	15	2,87	2	
		A3	Gli orari di colazione/pranzo/cena vanno bene	16	3,00	3	
		A4	Gli orari di uscita vanno bene	16	3,00	3	
	Organizzazione del Servizio Totale				50	2,92	2
	Servizio di mensa	A6	Gradisco il cibo che mi viene proposto	16	2,84	2	
		A7	Gradisco la varietà di cibo proposto	15	3,00	3	
		A8	Sono soddisfatto della quantità di cibo	16	2,63	2	
		A9	Se necessario la mia dieta viene personalizzata	15	2,84	2	
Servizio di mensa Totale				62	2,84	2	
A Totale				112	2,88	2	
B	Spazi interni del Servizio	B11	Gli ambienti sono puliti	16	2,94	2	
		B12	Gli ambienti sono curati e accoglienti	16	2,88	2	
		B13	Gli ambienti sono sufficienti per tutti	16	2,69	2	
		B14	Gli ambienti sono attrezzati per le attività che si svolgono	16	2,77	2	
	Spazi interni del Servizio Totale				64	2,81	1
B Totale				64	2,81	1	
C	Le attività	C16	Le attività proposte mi piacciono	15	2,73	2	
		C17	Le attività proposte sono varie	15	2,80	2	
		C18	Le attività proposte sono facili	15	2,73	1	
		C19	Le attività proposte sono utili	15	2,73	1	
Le attività Totale				60	2,73	1	
C Totale				60	2,67	1	
D	Personale	D21	C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni	16	2,69	2	
		D22	Il personale è stabile e non cambia in continuazione	16	2,88	2	
		D23	Il personale lavora con passione e dedizione	16	2,88	2	
		D24	Il personale è preparato e competente	16	2,88	2	
		D25	Il personale mi ascolta e mi aiuta	16	2,88	2	
		D26	C'è un operatore che si occupa di me più di altri	16	2,88	1	
Personale Totale				96	2,77	1	
D Totale				96	2,77	1	
E	Comunicazione con Il Servizio	E28	Sono informato dei programmi giornalieri e settimanali	15	2,93	2	
		E29	Sono informato sulle proposte dal punto di vista assistenziale	15	2,93	2	
		E30	Sono informato sulle proposte dal punto di vista educativo/riabilitativo	15	2,93	2	
		E31	Sono informato sulle scelte che mi riguardano	15	2,93	3	
		Comunicazione con Il Servizio Totale				60	2,93
E Totale				60	2,93	2	
F	Integrazione col territorio	F32	La struttura garantisce accessibilità ai servizi sanitari e sociali	16	3,00	3	
		F34	La struttura garantisce accessibilità ai servizi sanitari e sociali	16	3,00	3	
		F35	La struttura organizza attività in collaborazione con altri	15	3,00	3	
		F36	Il personale è preparato e competente	15	3,00	3	
		Integrazione col territorio Totale				63	3,00
F Totale				63	3,00	3	
G	Benessere	G38	Il mio rapporto con gli operatori è positivo	16	2,81	2	
		G39	Il mio rapporto con gli altri ospiti è positivo	16	2,56	2	
		G40	Il mio rapporto con gli altri ospiti è positivo	16	2,84	2	
Benessere Totale				48	2,75	2	
G Totale				48	2,75	2	
H	Soddisfazione generale	Sezione A - Organizzazione del Servizio: L'orario di svolgimento del servizio		16	2,94	2	
		Soddisfazione generale Totale		16	2,94	2	
H Totale				16	2,94	2	
Totale complessivo				519	2,84	1	

soddisfatto del servizio di trasporto;

- Sezione E: Il Servizio è in grado di darmi indicazioni utili su normativa e procedure riguardanti l'handicap;

- Sezione H: Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle competenze personali; Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle abilità;

Tab. 7: Risposte del test somministrato ai familiari- tabella complessiva San Donà

Descr.Sezione	Risposta	Desc.Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo
A - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO					
A1		Gli orari di apertura giornaliera del servizio sono adeguati	13	4,62	3
A10		In generale sono soddisfatto del servizio di trasporto	10	4,30	2
A12		Il mio familiare dimostra di gradire il cibo fornito dalla mensa	13	4,38	3
A13		Il mio familiare dimostra di gradire la varietà del cibo fornito dalla mensa	13	4,54	3
A14		Il mio familiare dimostra di essere soddisfatto della quantità del cibo fornito dalla mensa	13	4,38	3
A15		Se necessario, il Servizio fornisce una dieta personalizzata	13	4,46	3
A16		In generale sono soddisfatto del servizio mensa	12	4,58	3
A2		I giorni di apertura settimanale del servizio sono adeguati	13	4,69	3
A3		I mesi di apertura annuale del servizio sono adeguati	13	4,69	3
A4		La flessibilità degli orari di accesso al Servizio viene incontro alle necessità della famiglia	13	4,54	3
A5		In generale sono soddisfatto dei tempi di apertura del servizio	12	4,67	3
A7		L'orario di svolgimento del servizio di trasporto è adeguato	10	4,10	2
A8		Il servizio di trasporto è efficiente	10	4,20	2
A9		L'automezzo è adeguatamente attrezzato per utenti disabili	10	4,40	3
A - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO Totale			168	4,48	2
B - SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO					
B1		Gli ambienti sono puliti	13	4,92	4
B2		Gli ambienti sono curati e accoglienti	13	4,92	4
B3		Gli ambienti sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti	13	4,38	3
B4		Le dimensioni degli ambienti sono adeguate al tipo di attività svolta	13	4,31	3
B5		Gli ambienti sono adeguatamente attrezzati per il tipo di attività svolta	13	4,46	3
B6		In generale sono soddisfatto degli ambienti interni del Servizio	12	4,33	3
B - SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO Totale			77	4,56	3
C - LE ATTIVITA'					
C1		Le attività proposte dal Servizio sono innovative	13	4,46	3
C2		Le attività proposte dal Servizio sono varie	13	4,54	3
C3		Le attività svolte permettono di incidere sulle capacità relazionali del mio familiare disabile	13	4,54	3
C4		Le attività sono adeguate alle capacità del mio familiare	13	4,38	3
C5		Le attività stimolano le potenzialità del mio familiare	13	4,46	3
C6		Le attività svolte dal mio familiare rientrano in un progetto coerente e unitario	13	4,62	3
C7		In generale sono soddisfatto delle attività svolte nel Servizio	12	4,45	3
C - LE ATTIVITA' Totale			90	4,49	3
D - PERSONALE					
D1		Il numero di operatori è sufficiente rispetto al numero di utenti	13	4,08	3
D10		Gli operatori conoscono la storia personale degli utenti	13	4,77	4
D11		Gli operatori trattano gli utenti senza preferenze e favoritismi	13	4,69	4
D12		Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del Servizio	13	4,92	4
D13		In generale sono soddisfatto del personale del Servizio	12	4,83	4
D2		Il Servizio garantisce la continuità e la stabilità del personale	13	4,46	3
D3		Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione	13	4,54	3
D4		Ho molta fiducia nella capacità degli operatori di risolvere i problemi	13	4,69	3
D5		Gli operatori sono preparati e competenti	13	4,67	4
D6		Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglia	13	4,77	4
D7		Gli operatori sono attenti alle esigenze individuali del mio familiare	13	4,77	4
D8		Quando ho bisogno, so sempre a quale operatore rivolgermi	13	4,77	4
D9		Gli operatori riconoscono le potenzialità e i limiti degli utenti	13	4,77	4
D - PERSONALE Totale			168	4,67	3
E - COMUNICAZIONE CON IL SERVIZIO					
E1		Sono stato informato sulle caratteristiche del Servizio e su quello che offre	13	4,77	3
E2		Vengo periodicamente informato sulle attività educative-riabilitative che il mio familiare svolge nel Servizio	13	4,85	4
E3		Vengo informato dal Servizio ogni qualvolta accade qualcosa di rilevante al mio familiare	13	4,85	4
E4		Il Servizio è in grado di darmi indicazioni utili su normativa e procedure riguardanti l'handicap	13	4,38	2
E5		In generale sono soddisfatto del livello di comunicazione e informazione con il Servizio	13	4,77	3
E - COMUNICAZIONE CON IL SERVIZIO Totale			65	4,72	2
F - INTEGRAZIONE COL TERRITORIO					
F1		La struttura non è isolata rispetto al contesto urbano	13	4,85	4
F2		La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici	13	4,62	3
F3		In caso di necessità la struttura garantisce l'accessibilità ai servizi sanitari (ospedale, ambulatori medici, ...) e socio-sanitari (consultorio, servizio sociale di base, ...)	12	4,58	3
F4		La struttura organizza attività in collaborazione con altri soggetti del territorio (scuole, gruppi e associazioni locali, parrocchie, ...)	13	4,77	4
F5		In generale sono soddisfatto del livello di integrazione del Servizio nel territorio	12	4,75	4
F - INTEGRAZIONE COL TERRITORIO Totale			63	4,71	3
G - COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA					
G1		Vengo coinvolto nella definizione del Progetto Individualizzato	13	4,62	3
G2		Il Servizio mi coinvolge nella risoluzione dei problemi relativi al mio familiare	13	4,62	3
G3		Le iniziative/proposte del Servizio sono interessanti	13	4,69	3
G4		Partecipo volentieri alle iniziative proposte dal Servizio	13	4,69	3
G5		Il Servizio mi ascolta se ho dei suggerimenti o delle proposte	13	4,62	3
G6		Il Servizio organizza momenti di incontro con le famiglie	13	4,77	3
G7		In generale sono soddisfatto del mio livello di partecipazione e coinvolgimento alla vita del Servizio	13	4,69	3
G - COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA Totale			91	4,67	3
H - BENESSERE DELL'UTENTE					
H1		La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva	13	4,77	4
H2		Si è instaurata una relazione positiva tra il mio familiare e gli altri utenti	13	4,46	3
H3		Il mio familiare dimostra di gradire le attività che svolge nel Servizio	13	4,77	4
H4		Il mio familiare è contento di recarsi al Servizio	13	4,92	4
H5		Nel mio familiare ho riscontrato cambiamenti significativi da quando frequenta il Servizio	12	4,75	3
H6		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle relazioni interpersonali	11	4,09	3
H7		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle competenze personali (igiene, alimentazione, cura del corpo, cura di sé, ...)	12	4,17	1
H8		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle abilità	12	4,17	1
H9		In generale ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici dalla frequenza al Servizio	13	4,77	3
H - BENESSERE DELL'UTENTE Totale			112	4,55	1
I - SODDISFAZIONE GENERALE					
I1		In generale sono soddisfatto del Servizio di cui il mio familiare usufruisce	12	4,75	3
I - SODDISFAZIONE GENERALE Totale			12	4,75	3
Totale complessivo			846	4,60	1

Nella domanda aperta relativa ai punti di forza e debolezza alcuni familiari del Centro Diurno hanno evidenziato:

Punti di forza	Punti di debolezza
Competenza attenzione e dedizione del personale (3)	Carenza di personale (1)
Organizzazione e attività (1)	Poche visite mediche o specialistiche (1)
Benessere dell'utente (1)	
Eccellenza del territorio (1)	
Trasporto (1)	

7.3. Trieste Comunità Alloggio

7.3.1. **OSPITI**

La Comunità Alloggio di Trieste ospita 13 persone disabili in comunità alloggio, e due in gruppo appartamento; il test è stato somministrato a 14 di loro.

Il test ha evidenziato una soddisfazione complessiva molto apprezzabile (2.79/3). Il maggior gradimento è stato dato al benessere dell'utente (2.64/3).

Parecchie aree sono state percepite dagli utenti come critiche alle quali sono stati assegnati punteggi minimi (1/3) (v. Tab 8):

- Sezione A – Organizzazione del Servizio: Gradisco la varietà di cibo proposto; Gradisco il cibo che mi viene proposto
- Sezione B – Spazi interni al Servizio: Gli ambienti sono puliti; Gli ambienti sono sufficienti per tutti; Gli ambienti sono attrezzati per le attività che si svolgono;
- Sezione C – Le attività: Le attività proposte sono facili e Le attività proposte sono utili
- Sezione D - Personale: Il personale è stabile e non cambia in continuazione; Il personale lavora con passione e dedizione; Il personale è preparato e competente; Il personale mi ascolta e mi aiuta; C'è un operatore che si occupa di me più di altri.
- Sezione E – Comunicazione con il Servizio: tutte le domande;
- Sezione F – Integrazione col territorio: tutte le domande

Nella domanda aperta relativa ai suggerimenti per poter migliorare il Servizio, alcuni ospiti del Centro Diurno hanno suggerito:

N°	INDICAZIONI DI MIGLIORAMENTO
2	Più rispetto per gli ospiti e la loro privacy
1	Più animatori che educatori
1	Più spirito di famiglia
1	Più ascolto e comprensione da parte dell'assistente
1	Maggior coinvolgimento nella progettazione delle attività
1	Minor trascuratezza della casa

Tab. 8: Risposte del test somministrato agli ospiti - tabella complessiva TS

Sez	Descr.Sezione	Rispos	Desc.Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo	
A	Organizzazione del Servizio	A1	Gli orari di sveglia e riposo o arrivo vanno bene (ca+cd)	14	2,71	2	
		A2	Gli orari di attività vanno bene	11	2,91	2	
		A3	Gli orari di colazione/pranzo/cena vanno bene	14	2,64	2	
		A4	Gli orari di uscita vanno bene	10	2,90	2	
	Organizzazione del Servizio Totale				49	2,78	2
	Servizio di mensa	A6	Gradisco il cibo che mi viene proposto	14	2,21	1	
		A7	Gradisco la varietà di cibo proposto	11	2,00	1	
		A8	Sono soddisfatto della quantità di cibo	11	2,64	2	
		A9	Se necessario la mia dieta viene personalizzata	10	2,30	1	
		Servizio di mensa Totale				46	2,28
A Totale				95	2,54	1	
B	Spazi interni del Servizio	B11	Gli ambienti sono puliti	14	2,64	1	
		B12	Gli ambienti sono curati e accoglienti	14	2,57	2	
		B13	Gli ambienti sono sufficienti per tutti	13	2,54	1	
		B14	Gli ambienti sono attrezzati per le attività che si svolgono	13	2,46	1	
	Spazi interni del Servizio Totale				54	2,56	1
B Totale				54	2,56	1	
C	Le attività	C16	Le attività proposte mi piacciono	11	2,73	2	
		C17	Le attività proposte sono varie	11	2,64	2	
		C18	Le attività proposte sono facili	11	2,45	1	
		C19	Le attività proposte sono utili	11	2,64	2	
	Le attività Totale				44	2,61	1
C Totale				44	2,61	1	
D	Personale	D21	C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni	13	2,77	2	
		D22	Il personale è stabile e non cambia in continuazione	13	2,15	1	
		D23	Il personale lavora con passione e dedizione	14	2,36	1	
		D24	Il personale è preparato e competente	14	2,50	1	
		D25	Il personale mi ascolta e mi aiuta	14	2,36	1	
		D26	C'è un operatore che si occupa di me più di altri	12	1,83	1	
		Personale Totale				80	2,34
D Totale				80	2,34	1	
E	Comunicazione con Il Servizio	E28	Sono informato dei programmi giornalieri e settimanali	13	2,08	1	
		E29	Sono informato sulle proposte dal punto di vista assistenziale	12	2,42	1	
		E30	Sono informato sulle proposte dal punto di vista educativo/riabilitativo	10	2,60	1	
		E31	Sono informato sulle scelte che mi riguardano	11	2,27	1	
		Comunicazione con Il Servizio Totale				46	2,33
E Totale				46	2,33	1	
F	Integrazione col territorio	F33	La struttura si trova in centro città	14	2,43	1	
		F34	La struttura garantisce accessibilità ai servizi sanitari e sociali	11	2,73	1	
		F35	La struttura organizza attività in collaborazione con altri	8	2,13	1	
		F36	La struttura favorisce la presenza dei volontari	12	2,75	1	
		Integrazione col territorio Totale				45	2,53
F Totale				45	2,53	1	
G	Benessere	G38	Il mio rapporto con gli operatori è positivo	14	2,57	1	
		G39	Il mio rapporto con gli altri ospiti è positivo	11	2,64	2	
		G40	Mi trovo bene in questa struttura	14	2,71	2	
		Benessere Totale				39	2,64
G Totale				39	2,64	1	
H	Soddisfazione generale	H42	Il Piccolo Rifugio è una struttura in cui si sta bene	14	2,79	2	
		Soddisfazione generale Totale				14	2,79
H Totale				14	2,79	2	
Totale complessivo				417	2,50	1	

7.4. Trieste Centro Diurno

7.4.1. FAMILIARI

Il test è stato somministrato anche a 5 familiari dei 6 ospiti del Centro Diurno evidenziando una soddisfazione complessiva buona (4.40/5). Il maggior gradimento è stato dato al personale (4.82/5).

Alcune aree sono state percepite dai familiari come critiche, alle quali hanno assegnato punteggi poco soddisfacenti (1 o 2/5).

La domanda che ha ottenuto un punteggio insoddisfacente è relativa alla Sezione F (integrazione col territorio) La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici (V. Tab. 9):

Tab. 9: Risposte del test somministrato ai familiari- tabella complessiva

Descr.Sezione	Risposta	Desc.Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo
A - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO					
A1		Gli orari di apertura giornaliera del servizio sono adeguati	5	4,40	4
A10		In generale sono soddisfatto del servizio di trasporto	4	4,50	4
A12		Il mio familiare dimostra di gradire il cibo fornito dalla mensa	5	4,20	4
A13		Il mio familiare dimostra di gradire la varietà del cibo fornito dalla mensa	4	4,50	4
A15		Se necessario, il Servizio fornisce una dieta personalizzata	5	4,40	4
A16		In generale sono soddisfatto del servizio mensa	5	4,40	4
A3		I mesi di apertura annuale del servizio sono adeguati	5	4,40	4
A4		La flessibilità degli orari di accesso al Servizio viene incontro alle necessità della famiglia	5	4,60	4
A6		In generale sono soddisfatto dei tempi di apertura del servizio	5	4,60	4
A7		L'orario di svolgimento del servizio di trasporto è adeguato	4	4,50	4
A8		Il servizio di trasporto è efficiente	4	4,50	4
A9		L'automezzo è adeguatamente attrezzato per utenti disabili	4	4,75	4
A - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO Totale			65	4,48	4
B - SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO					
B1		Gli ambienti sono puliti	5	4,80	4
B2		Gli ambienti sono curati e accoglienti	5	4,60	4
B3		Gli ambienti sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti	5	4,40	3
B4		Le dimensioni degli ambienti sono adeguate al tipo di attività svolta	5	4,40	3
B5		Gli ambienti sono adeguatamente attrezzati per il tipo di attività svolta	5	4,40	3
B6		In generale sono soddisfatto degli ambienti interni del Servizio	5	4,40	3
B - SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO Totale			30	4,50	3
C - LE ATTIVITA'					
C1		Le attività proposte dal Servizio sono innovative	5	3,80	3
C2		Le attività proposte dal Servizio sono varie	5	4,20	3
C3		Le attività svolte permettono di incidere sulle capacità relazionali del mio familiare disabile	5	4,20	3
C4		Le attività sono adeguate alle capacità del mio familiare	5	4,20	3
C5		Le attività stimolano le potenzialità del mio familiare	5	4,20	3
C6		Le attività svolte dal mio familiare rientrano in un progetto coerente e unitario	5	4,40	3
C7		In generale sono soddisfatto delle attività svolte nel Servizio	5	4,00	3
C - LE ATTIVITA' Totale			35	4,14	3
D - PERSONALE					
D1		Il numero di operatori è sufficiente rispetto al numero di utenti	5	4,40	4
D10		Gli operatori conoscono la storia personale degli utenti	5	4,80	4
D11		Gli operatori trattano gli utenti senza preferenze e favoritismi	5	5,00	5
D12		Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del Servizio	5	5,00	5
D13		In generale sono soddisfatto del personale del Servizio	5	4,80	4
D2		Il Servizio garantisce la continuità e la stabilità del personale	5	4,40	4
D3		Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione	5	5,00	5
D4		Ho molta fiducia nella capacità degli operatori di risolvere i problemi	5	5,00	5
D5		Gli operatori sono preparati e competenti	5	4,80	4
D6		Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglia	5	5,00	5
D7		Gli operatori sono attenti alle esigenze individuali del mio familiare	5	4,80	4
D8		Quando ho bisogno, so sempre a quale operatore rivolgermi	5	4,80	4
D9		Gli operatori riconoscono le potenzialità e i limiti degli utenti	5	4,80	4
D - PERSONALE Totale			65	4,82	4
E - COMUNICAZIONE CON IL SERVIZIO					
E1		Sono stato informato sulle caratteristiche del Servizio e su quello che offre	5	4,20	4
E2		Vengo periodicamente informato sulle attività educative-riabilitative che il mio familiare svolge nel Servizio	5	4,40	3
E3		Vengo informato dal Servizio ogni qualvolta accade qualcosa di rilevante al mio familiare	5	5,00	5
E4		Il Servizio è in grado di darmi indicazioni utili su normativa e procedure riguardanti l'handicap	5	4,20	3
E5		In generale sono soddisfatto del livello di comunicazione e informazione con il Servizio	5	4,60	4
E - COMUNICAZIONE CON IL SERVIZIO Totale			25	4,48	3
F - INTEGRAZIONE COL TERRITORIO					
F1		La struttura non è isolata rispetto al contesto urbano	5	4,80	4
F2		La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici	5	4,00	2
F3		In caso di necessità la struttura garantisce l'accessibilità ai servizi sanitari (ospedale, ambulatori medici, ...) e socio-sanitari (consulorio, servizio sociale di base, ...)	5	4,40	3
F4		La struttura organizza attività in collaborazione con altri soggetti del territorio (scuole, gruppi e associazioni locali, parrocchie, ...)	4	4,50	3
F5		In generale sono soddisfatto del livello di integrazione del Servizio nel territorio	4	4,25	3
F - INTEGRAZIONE COL TERRITORIO Totale			23	4,39	2
G - COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA					
G1		Vengo coinvolto nella definizione del Progetto Individualizzato	4	4,50	4
G2		Il Servizio mi coinvolge nella risoluzione dei problemi relativi al mio familiare	4	4,50	4
G3		Le iniziative/proposte del Servizio sono interessanti	4	4,25	4
G4		Partecipo volentieri alle iniziative proposte dal Servizio	4	4,00	3
G5		Il Servizio mi ascolta se ho dei suggerimenti o delle proposte	4	4,50	4
G6		Il Servizio organizza momenti di incontro con le famiglie	4	4,00	3
G7		In generale sono soddisfatto del mio livello di partecipazione e coinvolgimento alla vita del Servizio	4	4,25	4
G - COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA Totale			28	4,29	3
H - BENESSERE DELL'UTENTE					
H1		La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva	4	5,00	5
H2		Si è instaurata una relazione positiva tra il mio familiare e gli altri utenti	4	4,75	4
H3		Il mio familiare dimostra di gradire le attività che svolge nel Servizio	4	4,75	4
H4		Il mio familiare è contento di recarsi al Servizio	4	4,50	4
H5		Nel mio familiare ho riscontrato cambiamenti significativi da quando frequenta il Servizio	4	4,50	3
H6		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle relazioni interpersonali	4	4,00	3
H7		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle competenze personali (igiene, alimentazione, cura del corpo, cura di sé, ...)	4	4,25	3
H8		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle abilità	4	4,00	3
H9		In generale ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici dalla frequenza al Servizio	4	4,25	4
H - BENESSERE DELL'UTENTE Totale			36	4,44	3
I - SODDISFAZIONE GENERALE					
I1		In generale sono soddisfatto del Servizio di cui il mio familiare usufruisce	5	4,40	4
I - SODDISFAZIONE GENERALE Totale			5	4,40	4
Totale complessivo			312	4,48	2

Nella domanda aperta relativa ai punti di forza e debolezza alcuni familiari del Centro Diurno hanno evidenziato due punti di forza e nessun punto di debolezza: Qualità del cibo (1) e trasporto

7.5. Verona Comunità Alloggio

7.5.1. OSPITI

La Comunità Alloggio di Verona ospita 14 persone disabili; il test è stato somministrato a 14 di loro.

Il test ha evidenziato una soddisfazione complessiva molto apprezzabile (2.93/3). Il maggior gradimento è stato dato all'integrazione col territorio (2.91/3).

Alcune aree sono state percepite dagli utenti come critiche alle quali sono stati assegnati punteggi minimi (1/3) (v. Tab 10):

- Sezione B – Spazi interni al Servizio: Gli ambienti sono sufficienti per tutti, Gli ambienti sono attrezzati per le attività che si svolgono;
- Sezione D - Personale: C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni e c'è un operatore che si occupa di me più di altri.

Nella domanda aperta relativa ai suggerimenti per migliorare il Servizio, alcuni ospiti del Centro Diurno hanno indicato:

N°	INDICAZIONI DI MIGLIORAMENTO
4	Maggiori uscite
2	Più attività e diversificate
2	Non messe tutti giorni
1	Ambienti più grandi
1	Ambienti che consentano l'anonimato
1	Migliorare i rapporti ospite/oss
1	Creare maggior compattezza del gruppo

Tab. 10: Risposte del test somministrato agli ospiti- tabella complessiva VR

Sez	Descr.Sezione	Rispos	Desc.Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo	
A	Organizzazione del Servizio	A1	Gli orari di sveglia e riposo o arrivo vanno bene (ca+cd)	14	2,79	2	
		A2	Gli orari di attività vanno bene	14	2,93	2	
		A3	Gli orari di colazione/pranzo/cena vanno bene	14	3,00	3	
		A4	Gli orari di uscita vanno bene	14	2,79	2	
	Organizzazione del Servizio Totale				56	2,88	2
	Servizio di mensa	A6	Gradisco il cibo che mi viene proposto	14	2,93	2	
		A7	Gradisco la varietà di cibo proposto	14	2,93	2	
		A8	Sono soddisfatto della quantità di cibo	14	2,86	2	
		A9	Se necessario la mia dieta viene personalizzata	14	3,00	3	
Servizio di mensa Totale				56	2,93	2	
A Totale				112	2,90	2	
B	Spazi interni del Servizio	B11	Gli ambienti sono puliti	14	3,00	3	
		B12	Gli ambienti sono curati e accoglienti	14	2,86	2	
		B13	Gli ambienti sono sufficienti per tutti	14	2,36	1	
		B14	Gli ambienti sono attrezzati per le attività che si svolgono	14	2,50	1	
Spazi interni del Servizio Totale				56	2,68	1	
B Totale				56	2,68	1	
C	Le attività	C16	Le attività proposte mi piacciono	14	2,71	2	
		C17	Le attività proposte sono varie	14	2,79	2	
		C18	Le attività proposte sono facili	14	2,71	1	
		C19	Le attività proposte sono utili	14	3,00	3	
Le attività Totale				56	2,80	1	
C Totale				56	2,80	1	
D	Personale	D21	C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni	14	2,36	1	
		D22	Il personale è stabile e non cambia in continuazione	14	2,43	2	
		D23	Il personale lavora con passione e dedizione	14	2,71	2	
		D24	Il personale è preparato e competente	14	2,86	2	
		D25	Il personale mi ascolta e mi aiuta	14	2,79	2	
		D26	C'è un operatore che si occupa di me più di altri	14	2,07	1	
Personale Totale				84	2,54	1	
D Totale				84	2,54	1	
E	Comunicazione con Il Servizio	E28	Sono informato dei programmi giornalieri e settimanali	14	2,86	2	
		E29	Sono informato sulle proposte dal punto di vista assistenziale	14	2,64	1	
		E30	Sono informato sulle proposte dal punto di vista educativo/riabilitativo	14	2,71	1	
		E31	Sono informato sulle scelte che mi riguardano	14	2,64	1	
Comunicazione con Il Servizio Totale				56	2,71	1	
E Totale				56	2,71	1	
F	Integrazione col territorio	F33	La struttura si trova in centro città	14	2,86	2	
		F34	La struttura garantisce accessibilità ai servizi sanitari e sociali	14	2,86	2	
		F35	La struttura organizza attività in collaborazione con altri	14	2,93	2	
		F36	La struttura favorisce la presenza dei volontari	14	3,00	3	
Integrazione col territorio Totale				56	2,91	2	
F Totale				56	2,91	2	
G	Benessere	G38	Il mio rapporto con gli operatori è positivo	14	2,71	2	
		G39	Il mio rapporto con gli altri ospiti è positivo	14	2,57	2	
		G40	Mi trovo bene in questa struttura	14	2,86	2	
Benessere Totale				42	2,71	2	
G Totale				42	2,71	2	
H	Soddisfazione generale	H42	Il Piccolo Rifugio è una struttura in cui si sta bene	14	2,93	2	
Soddisfazione generale Totale				14	2,93	2	
H Totale				14	2,93	2	
Totale complessivo				476	2,76	1	

7.5.2. FAMILIARI

Il test è stato somministrato anche a 10 familiari dei 14 ospiti della Comunità Alloggio evidenziando una soddisfazione complessiva buona (4.55/5). Il maggior gradimento è stato dato all'organizzazione del Servizio (4.33/5).

Mediamente non sono state evidenziate aree percepite dai familiari come critiche (V. Tab. 11):

Tab. 11: Risposte del test somministrato ai familiari- tabella complessiva

Descr.Sezione	Risposta	Desc.Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo
A - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO					
A1		Gli orari di apertura giornaliera del servizio sono adeguati	13	4,54	4
A2		I giorni di apertura settimanale del servizio sono adeguati	11	4,55	4
A3		I mesi di apertura annuale del servizio sono adeguati	11	4,55	4
A4		La flessibilità degli orari di accesso al Servizio viene incontro alle necessità della famiglia	11	4,55	4
A5		In generale sono soddisfatto dei tempi di apertura del servizio	15	4,53	4
A7		L'orario di svolgimento del servizio di trasporto è adeguato	9	4,33	4
A8		Il servizio di trasporto è efficiente	9	4,33	4
A9		L'automezzo è adeguatamente attrezzato per utenti disabili	9	4,44	4
A10		In generale sono soddisfatto del servizio di trasporto	10	4,50	4
A12		Il mio familiare dimostra di gradire il cibo fornito dalla mensa	14	4,50	4
A13		Il mio familiare dimostra di gradire la varietà del cibo fornito dalla mensa	14	4,57	4
A14		Il mio familiare dimostra di essere soddisfatto della quantità del cibo fornito dalla mensa	13	4,54	4
A15		Se necessario, il Servizio fornisce una dieta personalizzata	12	4,50	4
A16		In generale sono soddisfatto del servizio mensa	14	4,57	4
A - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO Totale			165	4,51	4
B - SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO					
B1		Gli ambienti sono puliti	15	4,33	3
B2		Gli ambienti sono curati e accoglienti	15	4,33	3
B3		Gli ambienti sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti	15	4,20	3
B4		Le dimensioni degli ambienti sono adeguate al tipo di attività svolta	15	4,13	3
B5		Gli ambienti sono adeguatamente attrezzati per il tipo di attività svolta	15	4,13	3
B6		In generale sono soddisfatto degli ambienti interni del Servizio	16	4,27	3
B - SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO Totale			91	4,23	3
C - LE ATTIVITA'					
C1		Le attività proposte dal Servizio sono innovative	15	4,33	3
C2		Le attività proposte dal Servizio sono varie	15	4,27	3
C3		Le attività svolte permettono di incidere sulle capacità relazionali del mio familiare disabile	15	4,27	3
C4		Le attività sono adeguate alle capacità del mio familiare	14	4,36	3
C5		Le attività stimolano le potenzialità del mio familiare	14	4,36	3
C6		Le attività svolte dal mio familiare rientrano in un progetto coerente e unitario	14	4,36	3
C7		In generale sono soddisfatto delle attività svolte nel Servizio	16	4,31	3
C - LE ATTIVITA' Totale			103	4,32	3
D - PERSONALE					
D1		Il numero di operatori è sufficiente rispetto al numero di utenti	18	4,11	3
D2		Il Servizio garantisce la continuità e la stabilità del personale	18	4,22	3
D3		Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione	18	4,56	3
D4		Ho molta fiducia nella capacità degli operatori di risolvere i problemi	18	4,56	4
D5		Gli operatori sono preparati e competenti	18	4,50	3
D6		Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglia	15	4,27	3
D7		Gli operatori sono attenti alle esigenze individuali del mio familiare	15	4,33	4
D8		Quando ho bisogno, so sempre a quale operatore rivolgermi	15	4,27	3
D9		Gli operatori riconoscono le potenzialità e i limiti degli utenti	15	4,27	3
D10		Gli operatori conoscono la storia personale degli utenti	14	4,29	4
D11		Gli operatori trattano gli utenti senza preferenze e favoritismi	15	4,40	4
D12		Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del Servizio	15	4,53	4
D13		In generale sono soddisfatto del personale del Servizio	15	4,60	4
D - PERSONALE Totale			209	4,38	3
E - COMUNICAZIONE CON IL SERVIZIO					
E1		Sono stato informato sulle caratteristiche del Servizio e su quello che offre	16	4,44	3
E2		Vengo periodicamente informato sulle attività educative-riabilitative che il mio familiare svolge nel Servizio	16	4,38	4
E3		Vengo informato dal Servizio ogni qualvolta accade qualcosa di rilevante al mio familiare	16	4,38	3
E4		Il Servizio è in grado di darmi indicazioni utili su normativa e procedure riguardanti l'handicap	16	4,19	3
E5		In generale sono soddisfatto del livello di comunicazione e informazione con il Servizio	17	4,29	3
E - COMUNICAZIONE CON IL SERVIZIO Totale			81	4,33	3
F - INTEGRAZIONE COL TERRITORIO					
F1		La struttura non è isolata rispetto al contesto urbano	15	4,40	3
F2		La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici	13	4,23	3
F3		In caso di necessità la struttura garantisce l'accessibilità ai servizi sanitari (ospedale, ambulatori medici, ...) e socio-sanitari (consulitorio, servizio sociale di base, ...)	15	4,33	3
F4		La struttura organizza attività in collaborazione con altri soggetti del territorio (scuole, gruppi e associazioni locali, parrocchie, ...)	15	4,40	3
F5		In generale sono soddisfatto del livello di integrazione del Servizio nel territorio	17	4,35	4
F - INTEGRAZIONE COL TERRITORIO Totale			75	4,35	3
G - COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA					
G1		Vengo coinvolto nella definizione del Progetto Individualizzato	16	4,25	4
G2		Il Servizio mi coinvolge nella risoluzione dei problemi relativi al mio familiare	16	4,19	3
G3		Le iniziative/proposte del Servizio sono interessanti	16	4,19	3
G4		Partecipo volentieri alle iniziative proposte dal Servizio	15	4,40	4
G5		Il Servizio mi ascolta se ho dei suggerimenti o delle proposte	15	4,20	3
G6		Il Servizio organizza momenti di incontro con le famiglie	16	4,50	3
G7		In generale sono soddisfatto del mio livello di partecipazione e coinvolgimento alla vita del Servizio	17	4,35	3
G - COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA Totale			111	4,30	3
H - BENESSERE DELL'UTENTE					
H1		La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva	17	4,41	3
H2		Si è instaurata una relazione positiva tra il mio familiare e gli altri utenti	17	4,35	3
H3		Il mio familiare dimostra di gradire le attività che svolge nel Servizio	17	4,29	3
H4		Il mio familiare è contento di recarsi al Servizio	17	4,53	3
H5		Nel mio familiare ho riscontrato cambiamenti significativi da quando frequenta il Servizio	15	4,27	3
H6		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle relazioni interpersonali	14	4,00	3
H7		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle competenze personali (igiene, alimentazione, cura del corpo, cura di sé, ...)	13	4,00	3
H8		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle abilità	10	3,80	3
H9		In generale ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici dalla frequenza al Servizio	17	4,18	3
H - BENESSERE DELL'UTENTE Totale			137	4,24	3
I - SODDISFAZIONE GENERALE					
I1		In generale sono soddisfatto del Servizio di cui il mio familiare usufruisce	18	4,33	3
I - SODDISFAZIONE GENERALE Totale			18	4,33	3
Totale complessivo			990	4,35	3

Nella domanda aperta relativa ai punti di forza e debolezza i familiari della Comunità Alloggio non hanno evidenziato alcun punto di debolezza e i seguenti punti di forza:

Punti di forza	
Competenza del personale (1)	Attenzione, rispetto, disponibilità e dedizione (1)
Organizzazione e attività (1)	Adeguatezza degli spazi (1)
Benessere dell'utente (1)	

7.6. Vittorio Veneto Centro Diurno

7.6.1. FAMILIARI

Il test è stato somministrato anche a 8 familiari degli 8 ospiti del Centro Diurno evidenziando una soddisfazione complessiva buona (4.14/5). Il maggior gradimento è stato dato al coinvolgimento della famiglia (4.61/5).

La domanda che ha ottenuto un punteggio insoddisfacente è relativa a due domande della Sezione H (benessere dell'utente): Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle competenze personali; Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle abilità (V. Tab. 12)

Tab. 12: risposte del test somministrato ai familiari - tabella complessiva Vittorio V. CD

Descr.Sezione	Risposta	Desc.Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo
A - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO					
A1		Gi orari di apertura giornaliera del servizio sono adeguati	8	4,25	3
A10		In generale sono soddisfatto del servizio di trasporto	5	3,80	3
A12		Il mio familiare dimostra di gradire il cibo fornito dalla mensa	7	4,00	3
A13		Il mio familiare dimostra di gradire la varietà del cibo fornito dalla mensa	7	4,14	3
A14		Il mio familiare dimostra di essere soddisfatto della quantità del cibo fornito dalla mensa	7	4,14	3
A15		Se necessario, il Servizio fornisce una dieta personalizzata	7	4,57	4
A16		In generale sono soddisfatto del servizio mensa	7	4,14	3
A2		I giorni di apertura settimanale del servizio sono adeguati	8	4,25	3
A3		I mesi di apertura annuale del servizio sono adeguati	8	4,00	3
A4		La flessibilità degli orari di accesso al Servizio viene incontro alle necessità della famiglia	8	4,13	3
A5		In generale sono soddisfatto dei tempi di apertura del servizio	8	4,13	3
A7		L'orario di svolgimento del servizio di trasporto è adeguato	5	4,00	3
A8		Il servizio di trasporto è efficiente	5	3,60	2
A9		L'automezzo è adeguatamente attrezzato per utenti disabili	5	4,20	3
A - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO Totale			95	4,12	3
B - SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO					
B1		Gi ambienti sono puliti	8	4,50	4
B2		Gi ambienti sono curati e accoglienti	8	4,63	4
B3		Gi ambienti sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti	8	4,38	4
B4		Le dimensioni degli ambienti sono adeguate al tipo di attività svolta	8	4,38	4
B5		Gi ambienti sono adeguatamente attrezzati per il tipo di attività svolta	8	4,38	4
B6		In generale sono soddisfatto degli ambienti interni del Servizio	8	4,50	4
B - SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO Totale			48	4,46	4
C - LE ATTIVITA'					
C1		Le attività proposte dal Servizio sono innovative	8	4,50	3
C2		Le attività proposte dal Servizio sono varie	8	4,63	3
C3		Le attività svolte permettono di incidere sulle capacità relazionali del mio familiare disabile	8	4,63	4
C4		Le attività sono adeguate alle capacità del mio familiare	8	4,50	4
C5		Le attività stimolano le potenzialità del mio familiare	8	4,50	4
C6		Le attività svolte dal mio familiare rientrano in un progetto coerente e unitario	8	4,50	3
C7		In generale sono soddisfatto delle attività svolte nel Servizio	8	4,50	3
C - LE ATTIVITA' Totale			48	4,50	3
D - PERSONALE					
D1		Il numero di operatori è sufficiente rispetto al numero di utenti	7	4,29	3
D10		Gli operatori conoscono la storia personale degli utenti	7	4,57	4
D11		Gli operatori trattano gli utenti senza preferenze e favoritismi	8	4,63	3
D12		Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del Servizio	7	4,43	3
D13		In generale sono soddisfatto del personale del Servizio	7	4,57	4
D3		Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione	8	4,63	3
D4		Ho molta fiducia nella capacità degli operatori di risolvere i problemi	8	4,75	4
D5		Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglia	7	4,43	4
D6		Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglia	7	4,57	4
D7		Gli operatori sono attenti alle esigenze individuali del mio familiare	7	4,57	4
D8		Quando ho bisogno, so sempre a quale operatore rivolgermi	7	4,43	3
D9		Gli operatori riconoscono le potenzialità e i limiti degli utenti	7	4,57	4
D - PERSONALE Totale			95	4,49	3
E - COMUNICAZIONE CON IL SERVIZIO					
E1		Sono stato informato sulle caratteristiche del Servizio e su quello che offre	7	4,29	3
E2		Vengo periodicamente informato sulle attività educative-riabilitative che il mio familiare svolge nel Servizio	7	4,57	4
E3		Se informato dal Servizio ogni qualvolta accade qualcosa di rilevante al mio familiare	7	4,43	3
E4		Il Servizio è in grado di darmi indicazioni utili su normativa e procedure riguardanti l'handicap	7	4,43	3
E5		In generale sono soddisfatto del livello di comunicazione e informazione con il Servizio	7	4,43	3
E - COMUNICAZIONE CON IL SERVIZIO Totale			35	4,43	3
F - INTEGRAZIONE COL TERRITORIO					
F1		La struttura non è isolata rispetto al contesto urbano	7	4,57	4
F2		In caso di necessità la struttura garantisce l'accessibilità ai servizi sanitari (ospedale, ambulatori medici, ...) e socio-sanitari (consorzio, servizio sociale di base)	7	4,43	3
F3		In caso di necessità la struttura garantisce l'accessibilità ai servizi sanitari (ospedale, ambulatori medici, ...) e socio-sanitari (consorzio, servizio sociale di base)	7	4,43	3
F4		La struttura organizza attività in collaborazione con altri soggetti del territorio (scuole, gruppi e associazioni locali, parrocchie, ...)	7	4,43	3
F5		La struttura organizza attività in collaborazione con altri soggetti del territorio (scuole, gruppi e associazioni locali, parrocchie, ...)	8	4,43	3
F - INTEGRAZIONE COL TERRITORIO Totale			36	4,49	3
G - COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA					
G1		Vengo coinvolto nella definizione del Progetto Individualizzato	8	4,50	4
G2		Le iniziative/proposte del Servizio sono interessanti	8	4,63	4
G3		Le iniziative/proposte del Servizio sono interessanti	8	4,63	4
G4		Il Servizio organizza momenti di incontro con le famiglie	8	4,63	4
G5		Il Servizio organizza momenti di incontro con le famiglie	8	4,63	4
G6		Il Servizio organizza momenti di incontro con le famiglie	8	4,63	4
G7		Il Servizio organizza momenti di incontro con le famiglie	8	4,63	4
G - COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA Totale			56	4,61	4
H - BENESSERE DELL'UTENTE					
H1		La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva	8	4,38	4
H2		La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva	8	4,38	4
H3		Il mio familiare dimostra di gradire le attività che svolge nel servizio	8	4,13	4
H4		Il mio familiare è contento di recarsi al Servizio	8	4,25	4
H5		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle relazioni interpersonali	8	4,25	4
H6		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle relazioni interpersonali	8	4,25	4
H7		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle competenze personali (igiene, alimentazione, cura del corpo, cura di sé...)	8	3,63	1
H8		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle competenze personali (igiene, alimentazione, cura del corpo, cura di sé...)	8	4,25	4
H9		In generale ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici dalla frequenza al Servizio	8	4,13	4
H - BENESSERE DELL'UTENTE Totale			72	4,10	1
I - SODDISFAZIONE GENERALE					
I1		Il mio familiare ha indicato il bisogno di avere un educatore in più.	7	4,14	3
I2		Il mio familiare ha indicato il bisogno di avere un educatore in più.	7	4,14	3
I - SODDISFAZIONE GENERALE Totale			14	4,14	3
Totale complessivo			500	4,37	1

Nella domanda aperta relativa ai punti di forza e debolezza alcuni familiari del Centro Diurno hanno evidenziato due punti di forza: Qualità del cibo (1) e Trasporto e nessun punto di debolezza:

7.7.1. OSPITI

La **Comunità Alloggio di Vittorio Veneto** ospita 10 persone disabili; il test è stato somministrato a 9 di loro.

Il test ha evidenziato una soddisfazione complessiva molto apprezzabile (3/3). Il maggior gradimento è stato dato alla comunicazione con il Servizio (3/3) e all'integrazione con il territorio (2.9/3).

Mediamente i punteggi delle risposte sono stati molto buoni e non sono state evidenziate dagli ospiti aree percepite come critiche (v. Tab 13).

Nella domanda aperta relativa ai suggerimenti per migliorare il Servizio, un ospite del Centro Diurno ha indicato il bisogno di avere un educatore in più.

Tab. 13: risposte del test somministrato agli ospiti - tabella complessiva Vittorio V. fem.

Sez.	Descr. Sezione	Rispos.	Desc. Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo
A	Organizzazione del Servizio	A1	Gli orari di sveglia e riposo o arrivo vanno bene (ca+cd)	9	2,89	2
		A2	Gli orari di attività vanno bene	9	3,00	3
		A3	Gli orari di colazione/pranzo/cena vanno bene	9	3,00	3
		A4	Gli orari di uscita vanno bene	9	3,00	3
	Organizzazione del Servizio Totale			36	2,94	2
	Servizio di mensa	A6	Gradisco il cibo che mi viene proposto	9	2,78	2
		A7	Gradisco la varietà di cibo proposto	9	2,78	2
		A8	Sono soddisfatto della quantità di cibo	9	3,00	3
		A9	Se necessario la mia dieta viene personalizzata	9	3,00	3
	Servizio di mensa Totale			36	2,83	2
A Totale				72	2,89	2
B	Spazi interni del Servizio	B11	Gli ambienti sono puliti	9	3,00	3
		B12	Gli ambienti sono curati e accoglienti	9	3,00	3
		B13	Gli ambienti sono sufficienti per tutti	9	2,89	2
		B14	Gli ambienti sono attrezzati per le attività che si svolgono	9	3,00	3
	Spazi interni del Servizio Totale			36	2,97	2
B Totale				36	2,97	2
C	Le attività	C16	Le attività proposte mi piacciono	9	2,89	2
		C17	Le attività proposte sono varie	9	3,00	3
		C18	Le attività proposte sono facili	9	2,89	2
		C19	Le attività proposte sono utili	9	3,00	3
	Le attività Totale			36	2,94	2
C Totale				36	2,94	2
D	Personale	D21	C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni	9	2,67	2
		D22	Il personale è stabile e non cambia in continuazione	9	3,00	3
		D23	Il personale lavora con passione e dedizione	9	3,00	3
		D24	Il personale è preparato e competente	9	3,00	3
		D25	Il personale mi ascolta e mi aiuta	9	3,00	3
		D26	C'è un operatore che si occupa di me più di altri	9	2,89	2
	Personale Totale			54	2,93	2
D Totale				54	2,93	2
Descr. Sezione	Risposta	Desc. Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo	
A - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	A1	Gli orari di apertura giornaliera del servizio sono adeguati	9	3,00	4,63	
	A10	In generale sono soddisfatto del servizio di trasporto	9	3,00	5,00	
	A12	Il mio familiare dimostra di gradire la varietà del cibo fornito dalla mensa	9	3,00	4,63	
	A13	Il mio familiare dimostra di gradire la varietà del cibo fornito dalla mensa	9	3,00	4,63	
	A14	Il mio familiare dimostra di gradire la varietà del cibo fornito dalla mensa	9	3,00	4,63	
	A15	Il mio familiare dimostra di gradire la varietà del cibo fornito dalla mensa	9	3,00	4,63	
	A16	In generale sono soddisfatto del servizio mensa	9	3,00	4,63	
	A2	I giorni di apertura settimanale del servizio sono adeguati	36	3,00	4,63	
	A3	Gli orari di apertura annuale del servizio sono adeguati	9	3,00	4,63	
	A4	La flessibilità degli orari di accesso al Servizio viene incontro alle necessità della famiglia	9	3,00	4,63	
	A5	In generale sono soddisfatto del servizio di trasporto	9	3,00	4,63	
	A7	L'orario di svolgimento del servizio di trasporto è adeguato	9	3,00	4,63	
	A8	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A9	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A30	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A31	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A32	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A33	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A34	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A35	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A36	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A37	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A38	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A39	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A40	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A41	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A42	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A43	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A44	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A45	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A46	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A47	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A48	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A49	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A50	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A51	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A52	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A53	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A54	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A55	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A56	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A57	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A58	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A59	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A60	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A61	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A62	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A63	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A64	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A65	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A66	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A67	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A68	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A69	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A70	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A71	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A72	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A73	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A74	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A75	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A76	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A77	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A78	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A79	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A80	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A81	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A82	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A83	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A84	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A85	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A86	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A87	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A88	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A89	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A90	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A91	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A92	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A93	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A94	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A95	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A96	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A97	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A98	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A99	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A100	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A101	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A102	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A103	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A104	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A105	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A106	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A107	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A108	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A109	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A110	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A111	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A112	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A113	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A114	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A115	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A116	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A117	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A118	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A119	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A120	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A121	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A122	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A123	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A124	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A125	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A126	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A127	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A128	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A129	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A130	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A131	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A132	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A133	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A134	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A135	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A136	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A137	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A138	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A139	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A140	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A141	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A142	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A143	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A144	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A145	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A146	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A147	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A148	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A149	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A150	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A151	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A152	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A153	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A154	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A155	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A156	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A157	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A158	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A159	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A160	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A161	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A162	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A163	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A164	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A165	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A166	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A167	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A168	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A169	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A170	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A171	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A172	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A173	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A174	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A175	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A176	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A177	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	
	A178	Il servizio di trasporto è efficiente	9	3,00	4,63	
	A179	L'automezzo è adeguato	9	3,00	4,63	

Nella domanda aperta relativa ai punti di forza e debolezza un familiare della C.A. ha evidenziato solamente un punto di debolezza: carenza di personale.

7.8. **Vittorio Veneto Comunità Alloggio Maschile**

7.8.1. **OSPITI**

La Comunità Alloggio maschile di Vittorio Veneto ospita 18 persone disabili; il test è stato somministrato a 12 di loro.

Il test ha evidenziato una soddisfazione complessiva molto apprezzabile (2.82 /3). Il maggior gradimento è stato dato all'integrazione con il territorio (2.94/3).

Pur mantenendo un punteggio delle risposte molto buono alcune aree sono state percepite dagli utenti come critiche alle quali sono stati assegnati punteggi minimi (1/3) (v. Tab 15):

- Sezione D -Personale: C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni e il personale mi ascolta e mi aiuta;
- Sezione E – Comunicazione con il Servizio: Sono informato dei programmi giornalieri e settimanali; Sono informato sulle proposte dal punto di vista assistenziale, Sono informato sulle proposte dal punto di vista educativo/riabilitativo;
- Sezione G – Benessere dell'utente: Mi trovo bene in questa struttura

Nella domanda aperta relativa ai suggerimenti per migliorare il Servizio, un ospite della C.A. maschile ha espresso il bisogno di vedere di più la televisione.

Tab. 15: risposte del test somministrato agli ospiti - tabella complessiva Vittorio V. maschile

Sez	Descr.Sezione	Rispos	Desc.Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo	
A	Organizzazione del Servizio	A1	Gli orari di sveglia e riposo o arrivo vanno bene (ca+cd)	12	2,75	2	
		A2	Gli orari di attività vanno bene	12	2,58	2	
		A3	Gli orari di colazione/pranzo/cena vanno bene	12	2,75	2	
		A4	Gli orari di uscita vanno bene	12	2,75	2	
	Organizzazione del Servizio Totale				48	2,71	2
	Servizio di mensa	A6	Gradisco il cibo che mi viene proposto	12	2,58	2	
		A7	Gradisco la varietà di cibo proposto	12	2,58	2	
		A8	Sono soddisfatto della quantità di cibo	12	2,58	2	
		A9	Se necessario la mia dieta viene personalizzata	12	2,75	2	
Servizio di mensa Totale				48	2,63	2	
A Totale				96	2,67	2	
B	Spazi interni del Servizio	B11	Gli ambienti sono puliti	12	2,83	2	
		B12	Gli ambienti sono curati e accoglienti	12	2,75	2	
		B13	Gli ambienti sono sufficienti per tutti	12	2,58	2	
		B14	Gli ambienti sono attrezzati per le attività che si svolgono	12	2,58	2	
	Spazi interni del Servizio Totale				48	2,69	2
B Totale				48	2,69	2	
C	Le attività	C16	Le attività proposte mi piacciono	12	2,58	2	
		C17	Le attività proposte sono varie	12	2,50	2	
		C18	Le attività proposte sono facili	12	2,83	2	
		C19	Le attività proposte sono utili	12	2,67	2	
	Le attività Totale				48	2,65	2
C Totale				48	2,65	2	
D	Personale	D21	C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni	12	2,58	1	
		D22	Il personale è stabile e non cambia in continuazione	12	2,67	2	
		D23	Il personale lavora con passione e dedizione	12	2,75	2	
		D24	Il personale è preparato e competente	12	2,75	2	
		D25	Il personale mi ascolta e mi aiuta	12	2,50	1	
		D26	C'è un operatore che si occupa di me più di altri	12	2,58	2	
	Personale Totale				72	2,64	1
D Totale				72	2,64	1	
E	Comunicazione con Il Servizio	E28	Sono informato dei programmi giornalieri e settimanali	12	2,58	1	
		E29	Sono informato sulle proposte dal punto di vista assistenziale	12	2,33	1	
		E30	Sono informato sulle proposte dal punto di vista educativo/riabilitativo	12	2,50	1	
		E31	Sono informato sulle scelte che mi riguardano	12	2,42	2	
	Comunicazione con Il Servizio Totale				48	2,46	1
E Totale				48	2,46	1	
F	Integrazione col territorio	F33	La struttura si trova in centro città	12	3,00	3	
		F34	La struttura garantisce accessibilità ai servizi sanitari e sociali	12	2,92	2	
		F35	La struttura organizza attività in collaborazione con altri	12	2,83	2	
		F36	La struttura favorisce la presenza dei volontari	12	3,00	3	
	Integrazione col territorio Totale				48	2,94	2
F Totale				48	2,94	2	
G	Benessere	G38	Il mio rapporto con gli operatori è positivo	12	2,67	2	
		G39	Il mio rapporto con gli altri ospiti è positivo	12	2,67	2	
		G40	Mi trovo bene in questa struttura	12	2,58	1	
	Benessere Totale				36	2,64	1
G Totale				36	2,64	1	
H	Soddisfazione generale	H42	Il Piccolo Rifugio è una struttura in cui si sta bene	11	2,82	2	
		Soddisfazione generale Totale				11	2,82
H Totale				11	2,82	2	
Totale complessivo				407	2,67	1	

7.8.2. FAMILIARI

Il test è stato somministrato anche a 6 familiari dei 18 ospiti della C.A. maschile evidenziando una soddisfazione complessiva buona (4.33/5). Il maggior gradimento è stato dato agli spazi interni al Servizio (4.40/5).

Alcune aree sono state percepite dai familiari come critiche, alle quali hanno assegnato punteggi poco soddisfacenti (2/5) (v. Tab 16).

- Sezione B – Spazi interni al Servizio: Le dimensioni degli ambienti sono adeguate al tipo di attività svolta;
- Sezione D – Personale: Il numero di operatori è sufficiente rispetto al numero di utenti
- Sezione H – Benessere dell'utente: Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle relazioni interpersonali, Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle competenze personali; Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle abilità; In generale ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici dalla frequenza al Servizio.

Nella domanda aperta relativa ai punti di forza e debolezza alcuni familiari della C.A. hanno evidenziato due punti di forza: disponibilità del personale e organizzazione/attività; e un punto di debolezza: carenza di personale (2).

Tab. 16: risposte del test somministrato ai familiari- tabella complessiva Vittorio V. C.A. mas.



Descr.Sezione	Risposta	Desc.Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo
A - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO					
A1		Gi orari di apertura giornaliera del servizio sono adeguati	5	4,40	3
A10		In generale sono soddisfatto del servizio di trasporto	1	4,00	4
A12		Il mio familiare dimostra di gradire il cibo fornito dalla mensa	4	4,00	3
A13		Il mio familiare dimostra di gradire la varietà del cibo fornito dalla mensa	4	4,00	3
A14		Il mio familiare dimostra di essere soddisfatto della quantità del cibo fornito dalla mensa	4	4,25	4
A15		Se necessario, il Servizio fornisce una dieta personalizzata	4	4,25	4
A16		In generale sono soddisfatto del servizio mensa	4	4,25	4
A2		I giorni di apertura settimanale del servizio sono adeguati	5	4,40	4
A3		I mesi di apertura annuale del servizio sono adeguati	5	4,60	4
A4		La flessibilità degli orari di accesso al Servizio viene incontro alle necessità della famiglia	5	4,60	4
A5		In generale sono soddisfatto dei tempi di apertura del servizio	5	4,60	4
A7		L'orario di svolgimento del servizio di trasporto è adeguato	1	4,00	4
A8		Il servizio di trasporto è efficiente	1	3,00	3
A9		L'automezzo è adeguatamente attrezzato per utenti disabili	1	4,00	4
A - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO Totale			49	4,31	3
B - SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO					
B1		Gi ambienti sono puliti	6	4,50	4
B2		Gi ambienti sono curati e accoglienti	6	4,50	4
B3		Gi ambienti sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti	6	4,33	3
B4		Le dimensioni degli ambienti sono adeguate al tipo di attività svolta	6	4,17	2
B5		Gi ambienti sono adeguatamente attrezzati per il tipo di attività svolta	6	4,33	3
B6		In generale sono soddisfatto degli ambienti interni del Servizio	5	4,60	4
B - SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO Totale			35	4,40	2
C - LE ATTIVITA'					
C1		Le attività proposte dal Servizio sono innovative	6	4,17	3
C2		Le attività proposte dal Servizio sono varie	6	4,00	3
C3		Le attività svolte permettono di incidere sulle capacità relazionali del mio familiare disabile	6	4,33	3
C4		Le attività sono adeguate alle capacità del mio familiare	6	4,17	3
C5		Le attività stimolano le potenzialità del mio familiare	6	4,33	3
C6		Le attività svolte dal mio familiare rientrano in un progetto coerente e unitario	6	4,17	3
C7		In generale sono soddisfatto delle attività svolte nel Servizio	6	4,17	3
C - LE ATTIVITA' Totale			42	4,19	3
D - PERSONALE					
D1		Il numero di operatori è sufficiente rispetto al numero di utenti	6	2,83	2
D10		Gi operatori conoscono la storia personale degli utenti	6	4,33	3
D11		Gi operatori trattano gli utenti senza preferenze e favoritismi	6	4,33	3
D12		Gi operatori sanno trasmettere serenità all'interno del Servizio	6	4,17	3
D13		In generale sono soddisfatto del personale del Servizio	6	4,40	3
D2		Il Servizio garantisce la continuità e la stabilità del personale	6	4,00	3
D3		Gi operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione	6	4,33	3
D4		Ho molta fiducia nella capacità degli operatori di risolvere i problemi	6	4,33	3
D5		Gi operatori sono preparati e competenti	6	4,33	3
D6		Gi operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglia	6	4,33	3
D7		Gi operatori sono attenti alle esigenze individuali del mio familiare	6	4,50	4
D8		Quando ho bisogno, so sempre a quale operatore rivolgermi	6	4,50	4
D9		Gi operatori riconoscono le potenzialità e i limiti degli utenti	6	4,50	4
D - PERSONALE Totale			78	4,22	2
E - COMUNICAZIONE CON IL SERVIZIO					
E1		Sono stato informato sulle caratteristiche del Servizio e su quello che offre	6	4,00	3
E2		Vengo periodicamente informato sulle attività educative-riabilitative che il mio familiare svolge nel Servizio	6	4,00	3
E3		Vengo informato dal Servizio ogni qualvolta accade qualcosa di rilevante al mio familiare	6	4,17	3
E4		Il Servizio è in grado di darmi indicazioni utili su normativa e procedure riguardanti l'handicap	6	4,00	3
E5		In generale sono soddisfatto del livello di comunicazione e informazione con il Servizio	6	4,20	3
E - COMUNICAZIONE CON IL SERVIZIO Totale			30	4,07	3
F - INTEGRAZIONE COL TERRITORIO					
F1		La struttura non è isolata rispetto al contesto urbano	6	4,50	4
F2		La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici	6	4,50	4
F3		In caso di necessità la struttura garantisce l'accessibilità ai servizi sanitari (ospedale, ambulatori medici, ...) e socio-sanitari (consultorio, servizio sociale di base, ...)	6	4,33	3
F4		La struttura organizza attività in collaborazione con altri soggetti del territorio (scuole, gruppi e associazioni locali, parrocchie, ...)	6	4,00	3
F5		In generale sono soddisfatto del livello di integrazione del Servizio nel territorio	6	4,17	3
F - INTEGRAZIONE COL TERRITORIO Totale			30	4,30	3
G - COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA					
G1		Vengo coinvolto nella definizione del Progetto Individualizzato	6	4,00	3
G2		Il Servizio mi coinvolge nella risoluzione dei problemi relativi al mio familiare	6	4,33	3
G3		Le iniziative/proposte del Servizio sono interessanti	6	4,33	3
G4		Partecipo volentieri alle iniziative proposte dal Servizio	6	4,33	3
G5		Il Servizio mi ascolta se ho dei suggerimenti o delle proposte	6	4,33	3
G6		Il Servizio organizza momenti di incontro con le famiglie	6	4,00	3
G7		In generale sono soddisfatto del mio livello di partecipazione e coinvolgimento alla vita del Servizio	6	3,83	3
G - COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA Totale			42	4,17	3
H - BENESSERE DELL'UTENTE					
H1		La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva	6	4,50	4
H2		Si è instaurata una relazione positiva tra il mio familiare e gli altri utenti	6	4,33	3
H3		Il mio familiare dimostra di gradire le attività che svolge nel Servizio	6	4,00	3
H4		Il mio familiare è contento di recarsi al Servizio	5	4,20	3
H5		Nel mio familiare ho riscontrato cambiamenti significativi da quando frequenta il Servizio	5	4,40	3
H6		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle relazioni interpersonali	5	4,00	2
H7		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle competenze personali (igiene, alimentazione, cura del corpo, cura di sé, ...)	5	4,20	2
H8		Il mio familiare ha aumentato il suo livello di autonomia nelle abilità	5	4,20	2
H9		In generale ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici dalla frequenza al Servizio	5	4,20	2
H - BENESSERE DELL'UTENTE Totale			48	4,23	2
I - SODDISFAZIONE GENERALE					
I1		In generale sono soddisfatto del Servizio di cui il mio familiare usufruisce	6	4,33	3
I - SODDISFAZIONE GENERALE Totale			6	4,33	3
Totale complessivo			360	4,24	2

7.9. Vittorio Veneto Gruppo Appartamento

7.9.1. OSPITI

Il Gruppo appartamento di Vittorio Veneto ospita 5 persone disabili ai quali è stato somministrato il test che ha evidenziato una buona soddisfazione complessiva (2.20/3). Il maggior gradimento è stato dato al personale (2.77/3).

Pur mantenendo un punteggio delle risposte buono alcune aree sono state percepite dagli utenti come critiche alle quali sono stati assegnati punteggi minimi (1/3) (v. Tab 17):

- Sezione A – Organizzazione del Servizio: Gli orari di colazione/pranzo/cena vanno bene;
- Sezione D – Personale: C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni;
- Sezione G – Benessere dell'utente: Il mio rapporto con gli altri ospiti è positivo; Mi trovo bene in questa struttura.

Al gruppo di domande relative alla sezione B: spazi interni al Servizio gli ospiti non hanno attribuito alcun punteggio.

Nella domanda aperta relativa ai suggerimenti per migliorare il Servizio, un ospite ha indicato: dormire da sola e più personale.

Tab. 17: risposte del test somministrato agli ospiti - tabella complessiva Vittorio V. G.A.

Sez	Descr.Sezione	Rispos	Desc.Risposta	Numero risposte	Punteggio medio	Punteggio minimo	
A	Organizzazione del Servizio	A1	Gli orari di sveglia e riposo o arrivo vanno bene (ca+cd)	5	2,60	2	
		A2	Gli orari di attività vanno bene	5	2,80	2	
		A3	Gli orari di colazione/pranzo/cena vanno bene	5	2,20	1	
		A4	Gli orari di uscita vanno bene	5	3,00	3	
	Organizzazione del Servizio Totale				20	2,65	1
	Servizio di mensa	A6	Gradisco il cibo che mi viene proposto				
		A7	Gradisco la varietà di cibo proposto				
		A8	Sono soddisfatto della quantità di cibo				
		A9	Se necessario la mia dieta viene personalizzata				
Servizio di mensa Totale							
A Totale				20	2,65	1	
B	Spazi interni del Servizio	B11	Gli ambienti sono puliti				
		B12	Gli ambienti sono curati e accoglienti				
		B13	Gli ambienti sono sufficienti per tutti				
		B14	Gli ambienti sono attrezzati per le attività che si svolgono				
Spazi interni del Servizio Totale							
B Totale							
C	Le attività	C16	Le attività proposte mi piacciono	5	3,00	3	
		C17	Le attività proposte sono varie	5	2,60	2	
		C18	Le attività proposte sono facili	5	2,20	1	
		C19	Le attività proposte sono utili	5	3,00	3	
Le attività Totale				20	2,70	1	
C Totale				20	2,70	1	
D	Personale	D21	C'è un n° sufficiente di operatori per rispondere ai nostri bisogni	5	2,60	1	
		D22	Il personale è stabile e non cambia in continuazione	5	2,60	2	
		D23	Il personale lavora con passione e dedizione	5	2,80	2	
		D24	Il personale è preparato e competente	5	3,00	3	
		D25	Il personale mi ascolta e mi aiuta	5	2,80	2	
		D26	C'è un operatore che si occupa di me più di altri	5	2,80	2	
Personale Totale				30	2,77	1	
D Totale				30	2,77	1	
E	Comunicazione con Il Servizio	E28	Sono informato dei programmi giornalieri e settimanali	5	2,60	2	
		E29	Sono informato sulle proposte dal punto di vista assistenziale	5	2,60	2	
		E30	Sono informato sulle proposte dal punto di vista educativo/riabilitativo	5	2,80	2	
		E31	Sono informato sulle scelte che mi riguardano	5	2,80	2	
Comunicazione con Il Servizio Totale				20	2,70	2	
E Totale				20	2,70	2	
F	Integrazione col territorio	F33	La struttura si trova in centro città	5	3,00	3	
		F34	La struttura garantisce accessibilità ai servizi sanitari e sociali	5	2,60	2	
		F35	La struttura organizza attività in collaborazione con altri	5	2,40	1	
		F36	La struttura favorisce la presenza dei volontari	5	2,80	2	
Integrazione col territorio Totale				20	2,70	1	
F Totale				20	2,70	1	
G	Benessere	G38	Il mio rapporto con gli operatori è positivo	5	2,40	2	
		G39	Il mio rapporto con gli altri ospiti è positivo	5	2,00	1	
		G40	Mi trovo bene in questa struttura	5	2,40	1	
Benessere Totale				15	2,27	1	
G Totale				15	2,27	1	
H	Soddisfazione generale	H42	Il Piccolo Rifugio è una struttura in cui si sta bene	5	2,20	2	
		Soddisfazione generale Totale				5	2,20
H Totale				5	2,20	1	
Totale complessivo				130	2,64	1	