



**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona**  
**“Giorgio Gasparini” Vignola (MODENA)**

Centro Socio Riabilitativo Diurno “I Portici” di Vignola

## **Progetto Qualità**

# **Questionario di gradimento rivolto alle Famiglie degli Utenti del Centro Socio Riabilitativo Diurno per Disabili Gestito dall’ASP “Giorgio Gasparini” di Vignola CSRDI Portici di Vignola**

Dicembre 2016

Di seguito si rappresenta, l'elaborazione del Questionario sulla Qualità percepita, somministrato a Familiari e Utenti del Centro I Portici dell'ASP "Giorgio Gasparini" nel corso del mese di dicembre 2016.

Il questionario è stato somministrato a distanza di quasi 4 anni dal precedente; l'intervento realizzato è coerente con le azioni previste dalla DGR 514/09 sull'accreditamento dei Servizi socio sanitari, con particolare riferimento diretto all'area obiettivi di qualità n. 9 (Verifica dei risultati), con ricadute contestuali indirette sulle aree obiettivi di qualità n. 3 (Comunicazione, trasparenza e partecipazione) e n. 10 (Miglioramento).

Inoltre, aderendo a quanto richiesto anche dall' DGR 514/09, è stato inserito un "Addendum", della fase di ingresso al centro, rivolto nello specifico ai familiari di Utenti entrati negli ultimi anni. Questo secondo questionario, che ha coinvolto un numero ridotto di famiglie, sarà svincolato, nella tempistica di somministrazione successiva, rispetto al Questionario generale in quanto proposto alle Famiglie e Utenti in occasione di ogni nuovo ingresso.

### **Dato generale**

I questionari sono stati distribuiti a tutte le famiglie degli utenti frequentanti il Centro I Portici, nel mese di Dicembre 2016 presenti in numero di 26.

I questionari riconsegnati, garantendone l'anonimato, sono stati 19, di cui 1 non compilato per < mancanza di tempo>".

Pertanto, i questionari riconsegnati compilati, si attestano in numero di 18.

Il dato è in leggera flessione rispetto alla somministrazione precedente (anno 2013 - 20 compilazioni su 25 questionari distribuiti).

La percentuale di partecipazione si è quindi attestata al 69%,

### **Quesiti di tipo generale**

#### **A) Chi ha compilato il questionario:**

I questionari sono stati compilati dai "genitori" in 17 casi e da Fratelli/sorelle in 1 caso; per 7 situazioni, viene indicata la compilazione con la partecipazione dell'Utente del Centro".

#### **B) Da che anno frequenta il centro:**

Cinque famiglie su 18 non hanno risposto al quesito. La media del periodo di frequenza al Centro di chi ha risposto risulta di 10,8 anni.

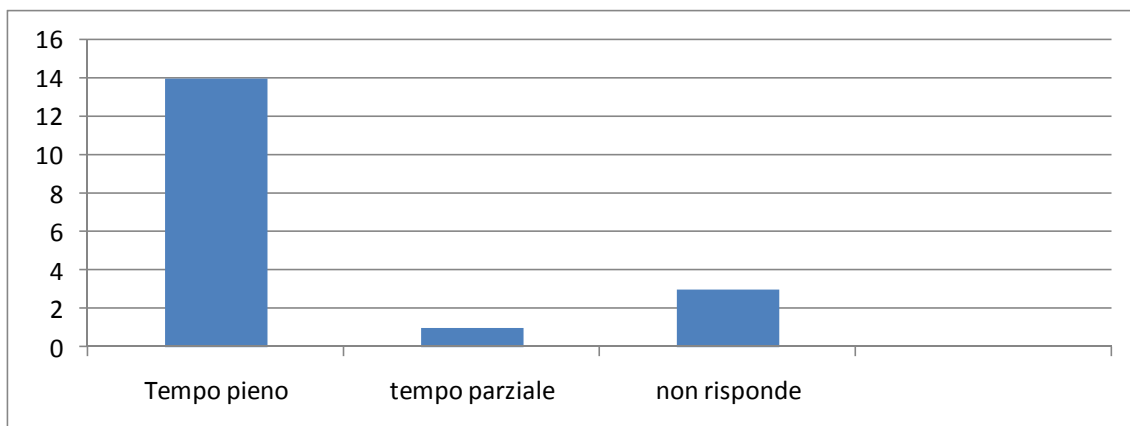
< 2 anno	2
2 ÷ 4 anni	1
> 4 anni	10
Non risposto	5
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>

Il dato evidenzia, come atteso, che la caratteristica di questa tipologia di servizi vede periodi di permanenza lunghi degli Utenti.

#### **C) Tipo di frequenza (programma d'attività)**

Tempo pieno	14
Tempo parziale	1
Non risposto	3
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>

Tra i famigliari che hanno restituito il questionario (18), i programmi di frequenza a tempo pieno sono 14; tempo parziale 1. In 3 non hanno risposto.



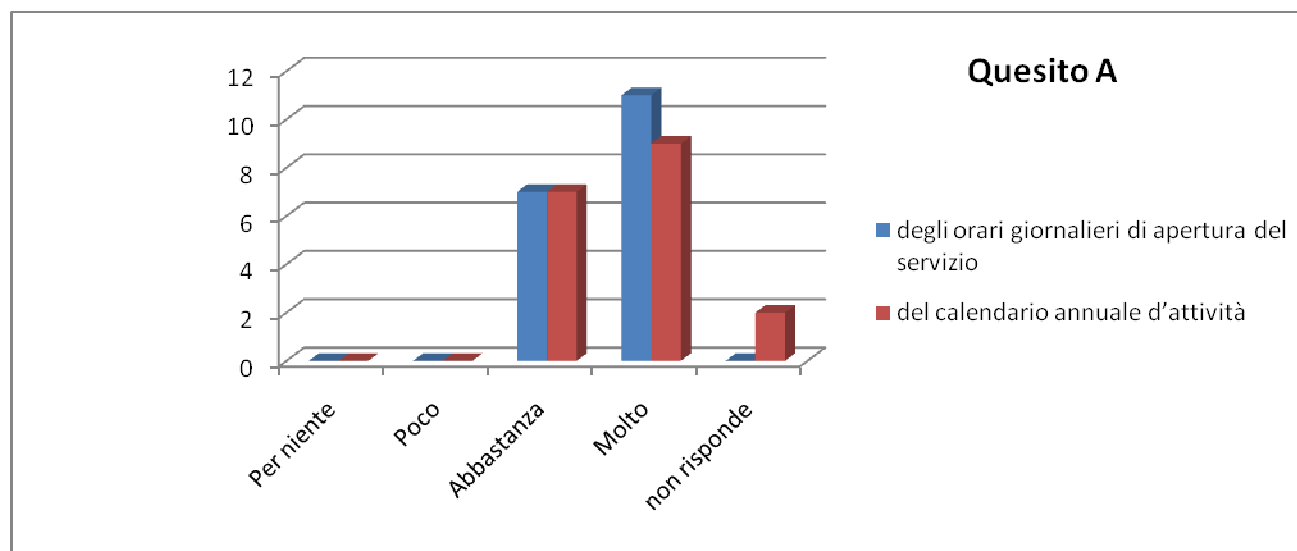
Si conferma una caratteristica specifica consolidata negli anni del Centro I Portici, da sempre caratterizzata da una marginale presenza di progetti d'attività a tempo parziale.

### Quesiti specifici

Di seguito si riportano i quesiti posti nel questionario nella loro originale formulazione. Nelle opzioni "preferirei" viene riportato il numero delle scelte effettuate, e per la scelta con risposta aperta si riporta, ove presente il dettagli oppure quando presenti vengono riportati i commenti. Per ogni quesito vengono anche indicate le mancate risposte.

<b>A Calendario e orario di apertura del centro</b>						
	Quanto è soddisfatto ...	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	non risponde
1	degli orari giornalieri di apertura del servizio	0	0	7	11	0
2	del calendario annuale d'attività	0	0	7	9	2

Preferirei  
 che frequentasse meno di quanto fa adesso, per esempio: **0**  
 che continuasse con la frequenza attuale: **12**  
 che frequentasse di più, per esempio: **1** periodi di chiusura più brevi: le ore di frequenza sono il 20% delle ore totali in un mese.

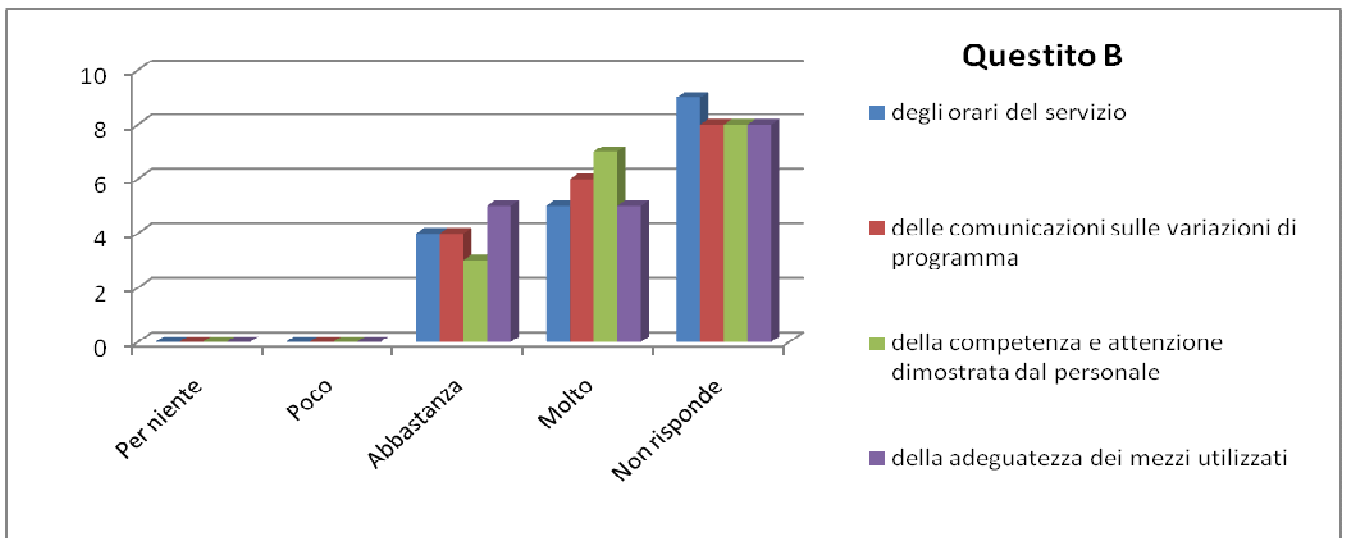


\*\*\*\*\*

<b>B Servizio di trasporto</b>						
	Quanto è soddisfatto ...	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
1	degli orari del servizio	0	0	4	5	9
2	delle comunicazioni sulle variazioni di programma	0	0	4	6	8
3	della competenza e attenzione dimostrata dal personale	0	0	3	7	8
4	della adeguatezza dei mezzi utilizzati	0	0	5	5	8

Commenti:

- ✓ come già richiesto sottolineiamo l'importanza che l'operatore attenda sempre che nostra figlia entri nella porta principale.
- ✓ 3 non rispondo perché non utilizzo il servizio



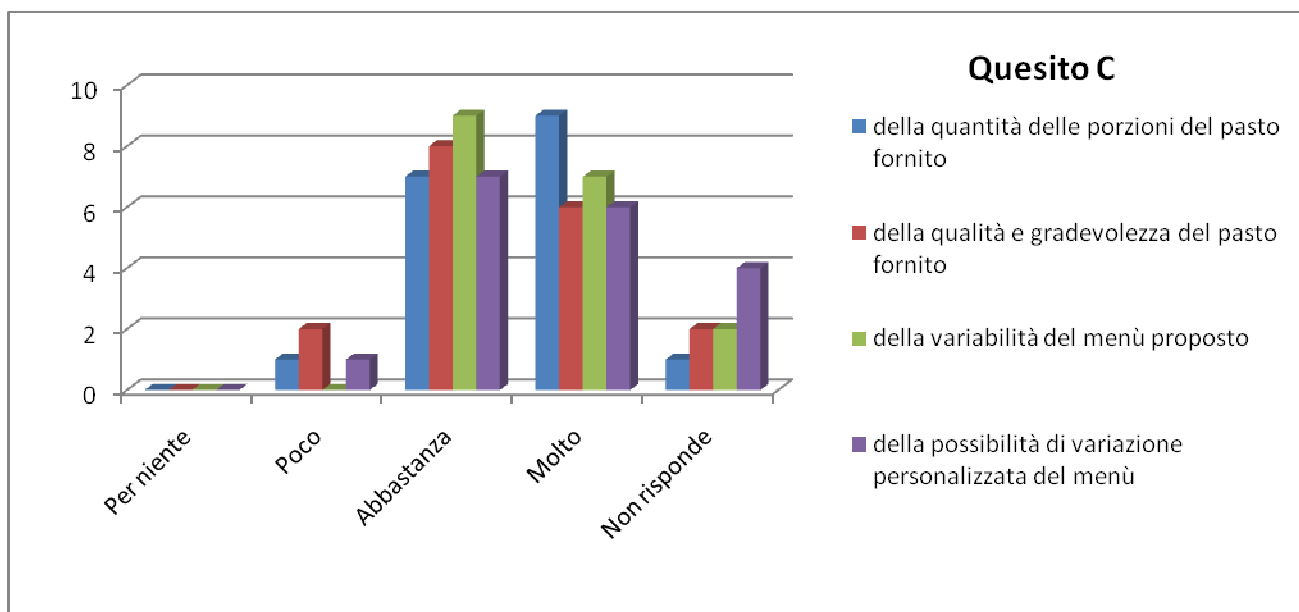
Non tutti gli utenti usufruiscono del servizio di trasporto, le “mancate risposte” sembrano coerenti con tale condizione, solo alcuni hanno specificato la situazione di specie.

\*\*\*\*\*

<b>C Servizio mensa</b>						
	Quanto è soddisfatto ...	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
1	della quantità delle porzioni del pasto fornito	0	1	7	9	1
2	della qualità e gradevolezza del pasto fornito	0	2	8	6	2
3	della variabilità del menù proposto	0	0	9	7	2
4	della possibilità di variazione personalizzata del menù	0	1	7	6	4

**COMMENTI:**

- ✓ Pur tentando di coinvolgere nostra figlia, le sue risposte sono state abbastanza vaghe. Deleghiamo agli operatori qualsiasi tipo di controllo.
- ✓ l'utente non è in grado di pronunciarsi.
- ✓ l'utente riferisce che le porzioni sono troppo abbondanti.

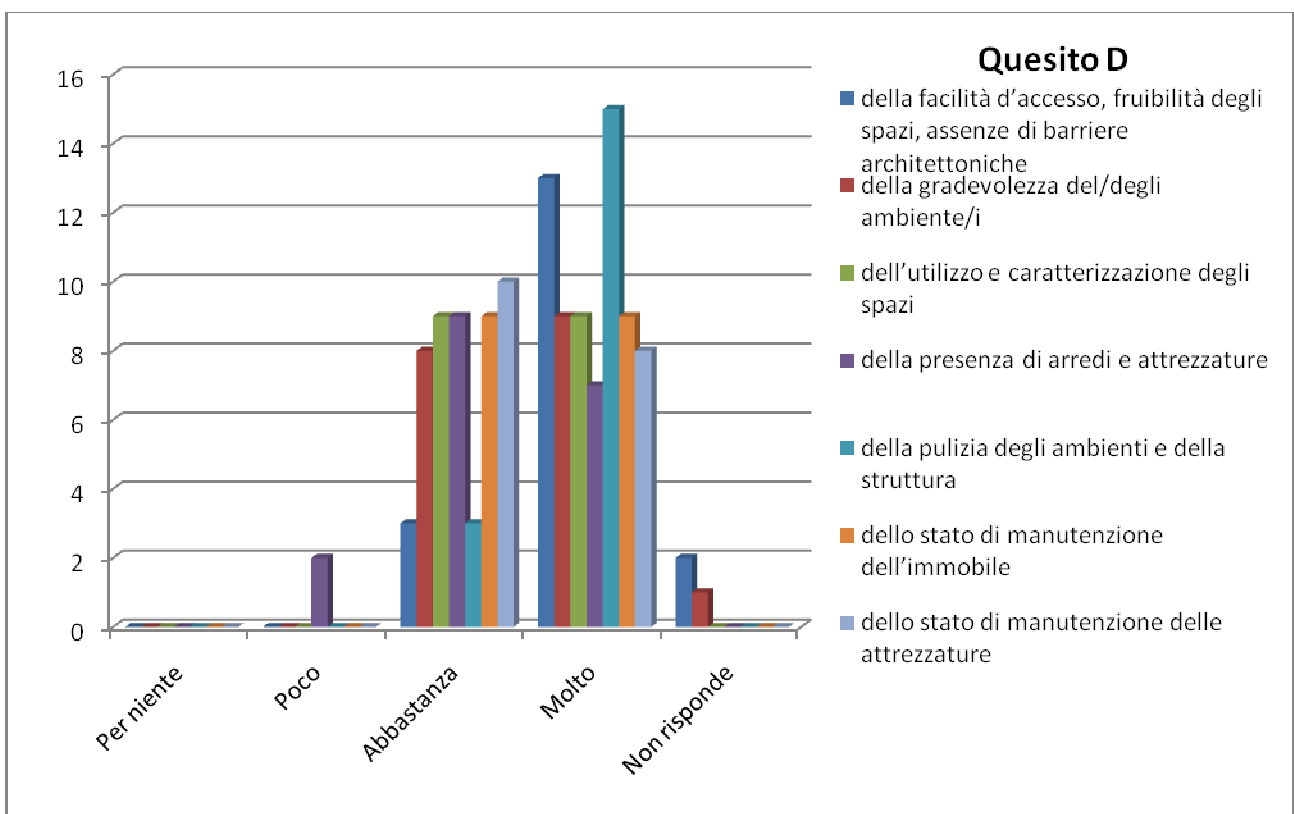


Anche in questo caso non tutti gli utenti usufruiscono del servizio mensa, quindi le “non risponde” sono coerenti. Mentre per quanto attiene le risposte critiche si attiverà un confronto con il famigliari per approfondire il tema.

\*\*\*\*\*

D	Struttura					
		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
	Quanto è soddisfatto ...					
1	della facilità d'accesso, fruibilità degli spazi, assenze di barriere architettoniche	0	0	3	13	2
2	della gradevolezza del/degli ambiente/i	0	0	8	9	1
3	dell'utilizzo e caratterizzazione degli spazi	0	0	9	9	0
4	della presenza di arredi e attrezzature	0	2	9	7	0
5	della pulizia degli ambienti e della struttura	0	0	3	15	0
6	dello stato di manutenzione dell'immobile	0	0	9	9	0
7	dello stato di manutenzione delle attrezzature	0	0	10	8	0

Commenti:  
 ✓ speriamo in una ristrutturazione/ampliamento al più presto.



Nel corso del 2017 è stata realizzata una parziale ristrutturazione e un rinnovamento di alcuni arredi, quindi su questo tema valuteremo meglio gli esiti del prossimo questionario.

\*\*\*\*\*

E	Attività	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
	Quanto è soddisfatto ...					
1	della varietà delle attività proposte all'interno del centro	0	0	3	15	0
2	della varietà delle attività proposte all'esterno del centro	0	0	5	13	0
3	delle collaborazioni attivate dal centro per la conduzione/gestione di specifiche attività	0	0	4	14	0
4	del progetto educativo individualizzato (PEI) predisposto per il suo familiare	0	0	6	12	0
5	dei confronti avuti con gli operatori del Centro in merito alla progettazione educativa riguardante il suo familiare	0	0	6	12	0

Proporrei:

Di inserire nuove attività, come ad esempio:

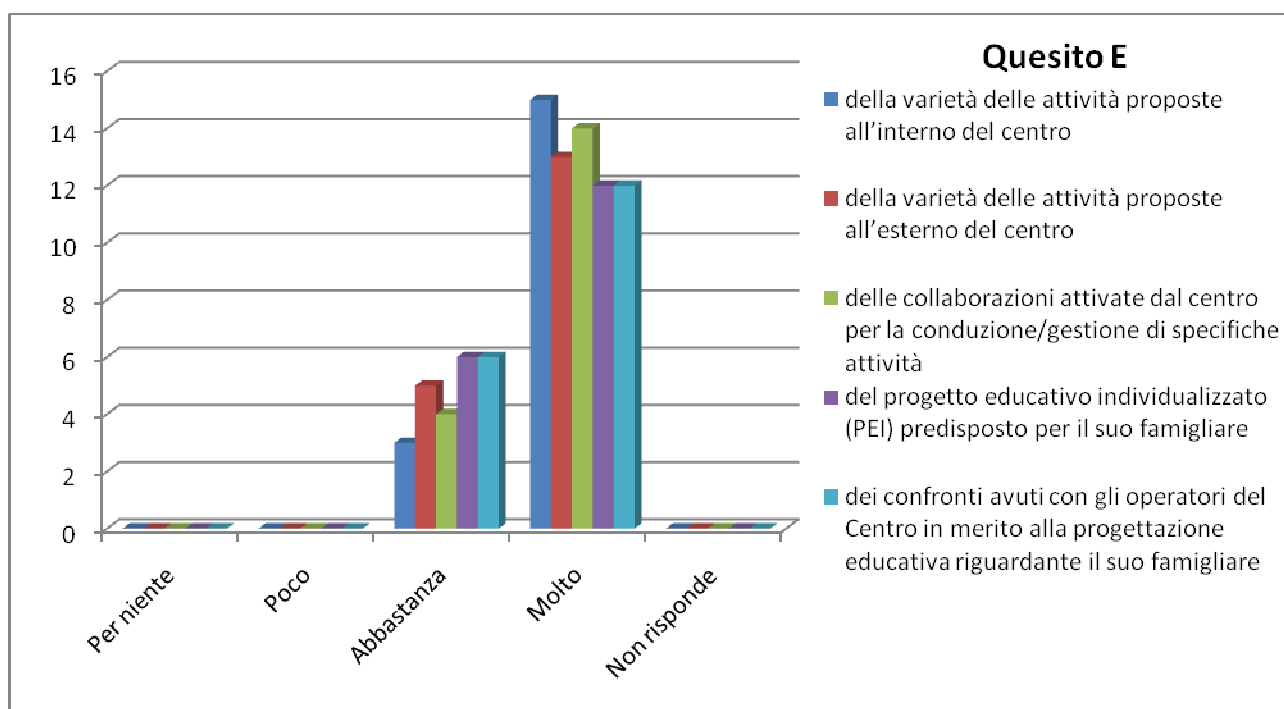
- ✓ obiettivi non solo comportamentali (certamente da perseguire sempre), ma anche qualche attività per l'apprendimento di cose pratiche.

Di ridurre le attuali attività, come ad esempio:

- ✓ ridurre uscite serali oltre l'orario del centro

**COMMENTI:**

- ✓ più che inserirne di nuove chiederemmo che fossero più mirate verso i bisogni e le preferenze dei ragazzi. Nostra figlia, ad esempio, da tanto tempo esprime il desiderio di suonare nella jazz-band dicendo spesso che le piacerebbe tanto tanto tanto. Sarebbe auspicabile che certe esigenze le cogliessero gli operatori e ci venissero proposte da loro.
- ✓ penso che le attività siano più che sufficienti.
- ✓ vorrei che l'attività di piscina fosse settimanale per tutti e non ogni 15 giorni.



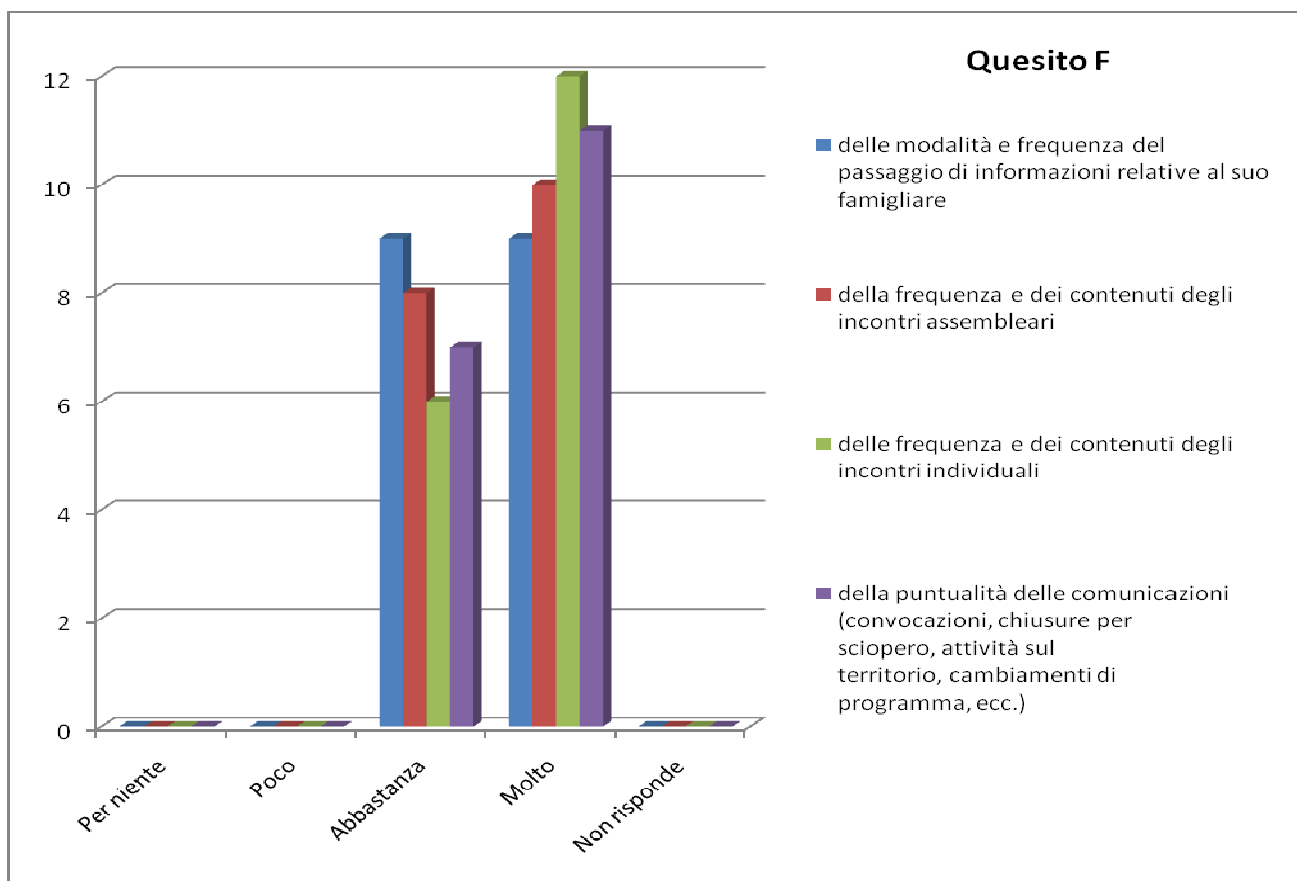
In generale, il quadro complessivo che emerge risulta estremamente positivo; situazione coerente con quanto si è evidenziato negli incontri con le famiglie (assembleari e individuali sul PEI).

\*\*\*\*\*

<b>F</b>		<b>Comunicazione</b>				
	Quanto è soddisfatto ...	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
1	delle modalità e frequenza del passaggio di informazioni relative al suo familiare	0	0	9	9	0
2	della frequenza e dei contenuti degli incontri assembleari	0	0	8	10	0
3	delle frequenza e dei contenuti degli incontri individuali	0	0	6	12	0
4	della puntualità delle comunicazioni (convocazioni, chiusure per sciopero, attività sul territorio, cambiamenti di programma, ecc.)	0	0	7	11	0

Proporrei:  
 Di ... : **1** risposta - continuare sempre con comunicazioni scritte e tempestive per qualsiasi variazione.

Commenti:  
 ✓ Siccome mia figlia non è in grado di parlare, sento l'esigenza di saperne di più su come si svolge la sua giornata.



La gestione della comunicazione appare, viste le risposte prodotte, sicuramente adeguata e coerente con gli obiettivi strategici aziendali e di servizio.

\*\*\*\*\*



<b>G Chiarezza sulle regole di gestione del centro</b>						
	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute ...	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
1	sulle modalità di partecipazione alla spesa (retta) per la frequenza del suo familiare	0	2	8	7	1
2	sulle modalità di allontanamento in caso di indisposizione del suo familiare	0	0	9	6	3
3	sulle modalità di riammissione al centro dopo una malattia	0	0	8	7	3
4	sulle modalità da utilizzare per la prescrizione di farmaci che devono essere assunti durante la permanenza al centro	0	1	6	7	4
5	sulle modalità da utilizzare per la richiesta di una dieta specifica	0	0	8	7	3

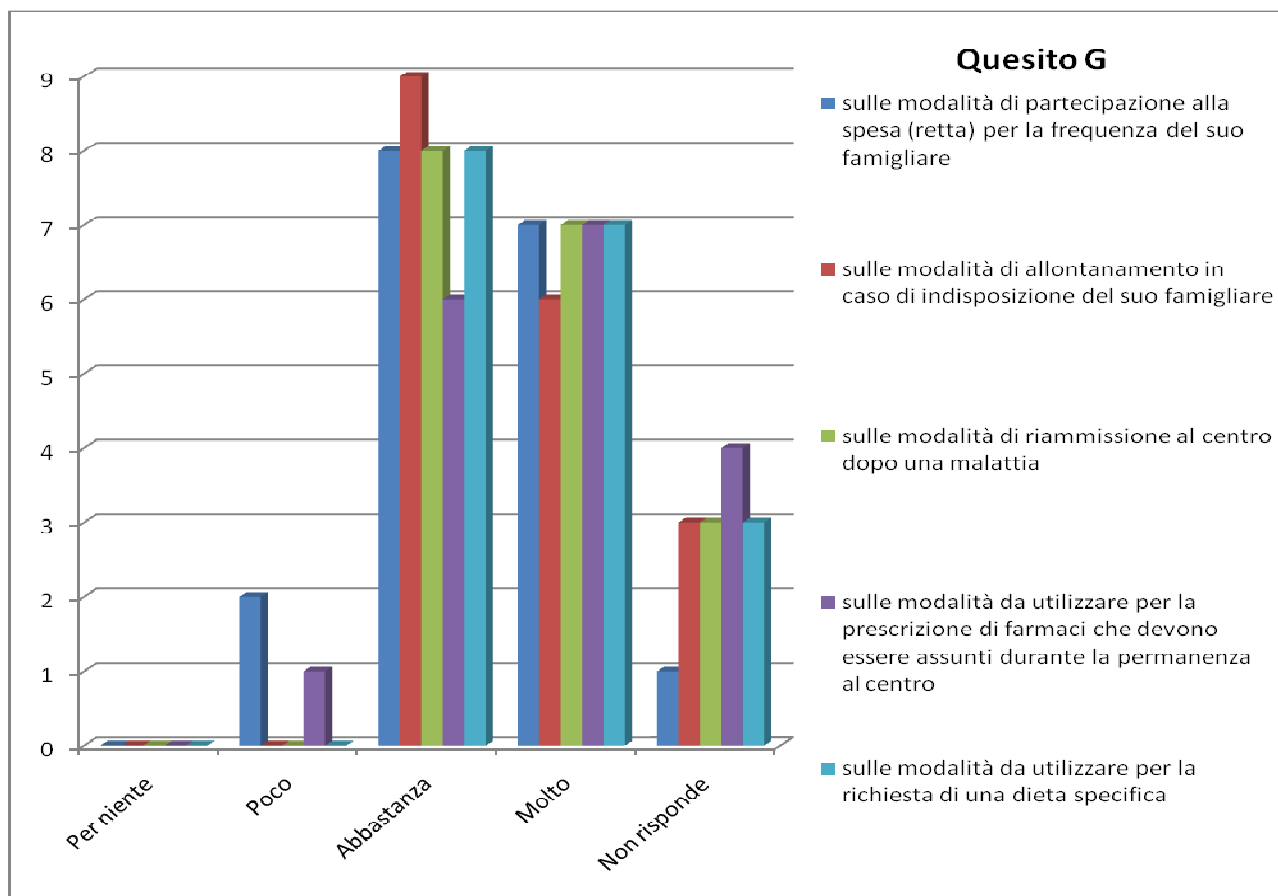
Proporre:

Di approfondire ... **2 risposte**

- ✓ di approfondire i punti 1 e 4
- ✓ situazioni non verificatesi punti 2-3-4-5.

Commenti:

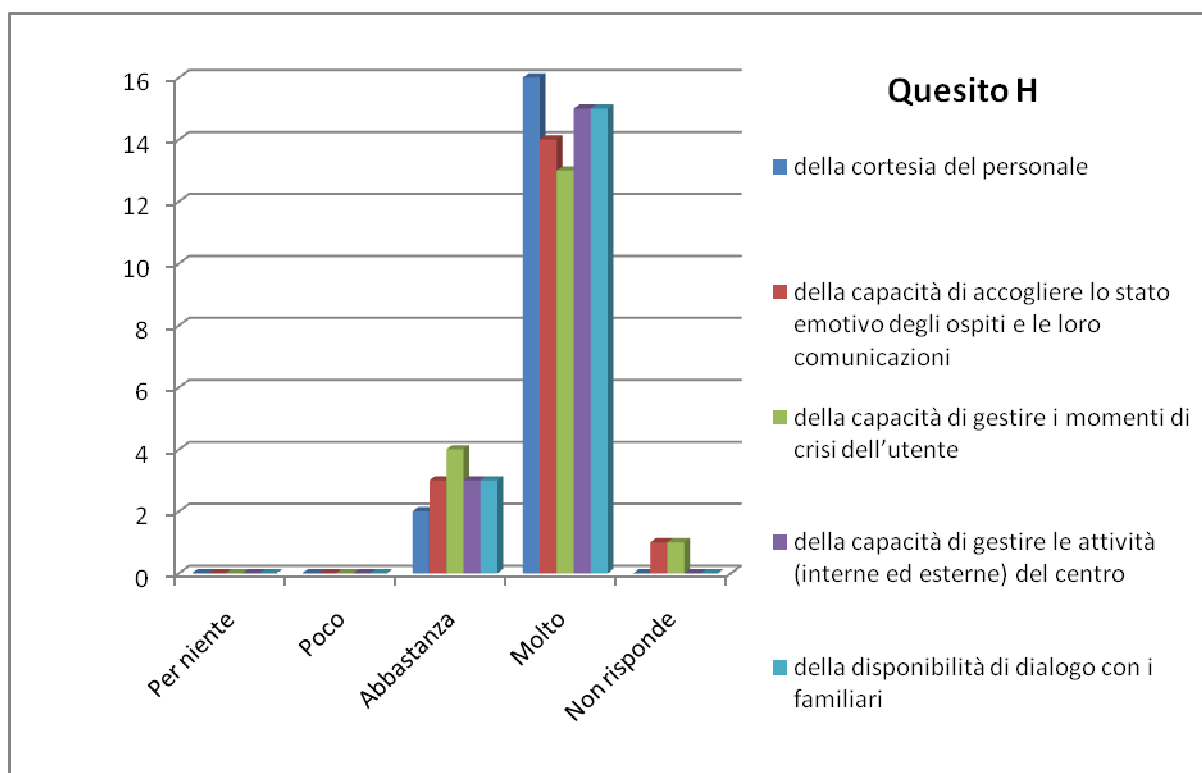
- ✓ Non assumiamo farmaci negli orari della frequentazione e la nostra dieta è libera.
- ✓ Non trovo efficace la storia dell'isee, secondo me bisognerebbe trovare un modo diverso per calcolare la retta.



Il secondo commento collegato a risposta relativa alla partecipazione alla spesa, sembra riferirsi più alla modalità di calcolo che alla mancanza di chiarezza; Le scelte in quest'area d'intervento non dipendono direttamente da ASP, ma sono definite dal Comitato di Distretto in base alla normativa vigente.

\*\*\*\*\*

H	Personale educativo assistenziale					
	Quanto è soddisfatto ...	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
1	della cortesia del personale	0	0	2	16	0
2	della capacità di accogliere lo stato emotivo degli ospiti e le loro comunicazioni	0	0	3	14	1
3	della capacità di gestire i momenti di crisi dell'utente	0	0	4	13	1
4	della capacità di gestire le attività (interne ed esterne) del centro	0	0	3	15	0
5	della disponibilità di dialogo con i familiari	0	0	3	15	0
Mi piace:						
✓ quando torna serena e contenta per le attività svolte						
Non mi piace:						
✓ quando rientra cupa e nervosa perché con un educatore in particolare non riesce ad instaurare un rapporto costante: o si sente amata o si sente respinta. (Questo è quello che percepiamo noi e non siamo in grado di aiutarla e di capire).						
✓ Che con il calo del personale per l'accreditamento certe attività ne abbiano risentito come la piscina, la serra, il cuoio.....						
Commenti:						
✓ Mi piacerebbe che la rotazione degli operatori fosse più frequente perché, proprio per la loro professionalità, potrebbero aiutare noi genitori con aiuti e consigli provenienti da diverse fonti competenti.						
✓ A volte ho la sensazione che mia figlia sia un po' "parcheggiata" con le persone tirocinanti.						

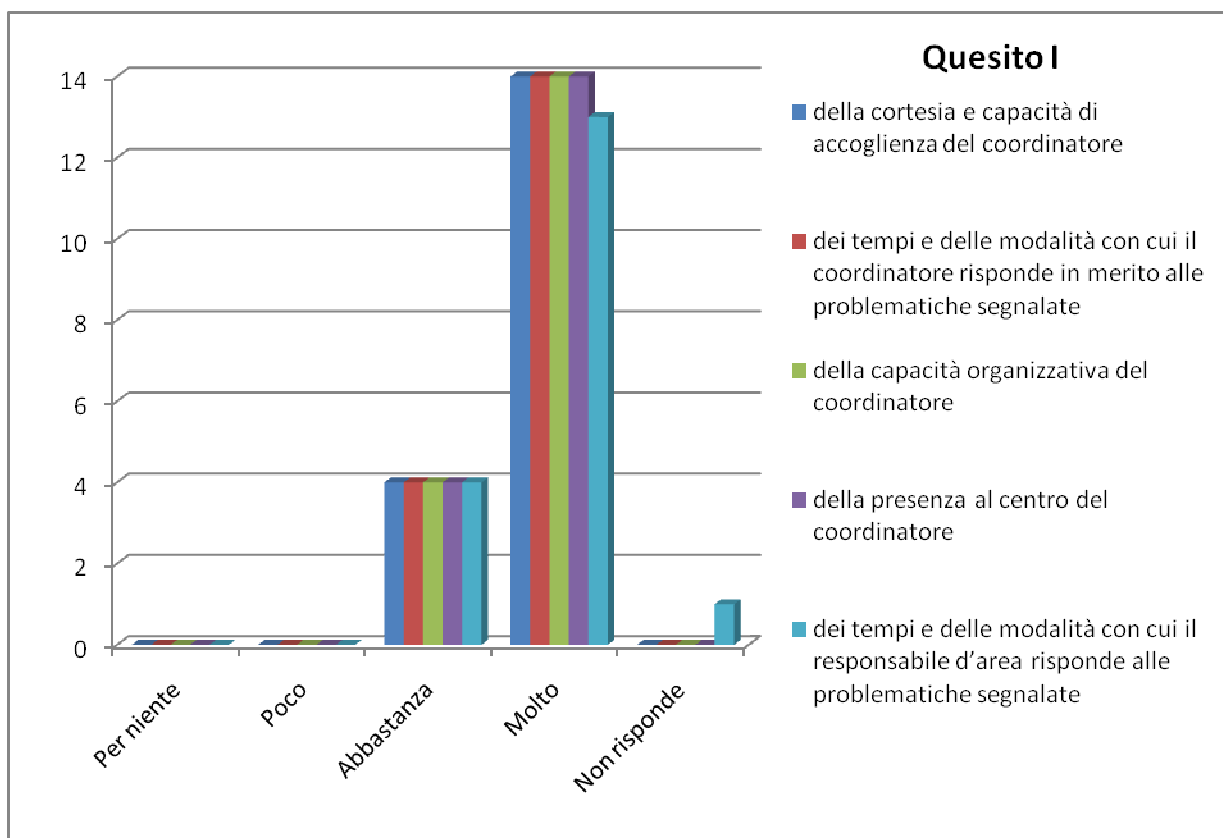


Complessivamente il dato conferma quanto emerso in occasione degli altri momenti istituzionali d'incontro con le famiglie, sia assembleari, sia individuali.

\*\*\*\*\*

<b>I Coordinatore e Responsabile d'Area</b>						
	Quanto è soddisfatto ...	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
1	della cortesia e capacità di accoglienza del coordinatore	0	0	4	14	0
2	dei tempi e delle modalità con cui il coordinatore risponde in merito alle problematiche segnalate	0	0	4	14	0
3	della capacità organizzativa del coordinatore	0	0	4	14	0
4	della presenza al centro del coordinatore	0	0	4	14	0
5	dei tempi e delle modalità con cui il responsabile d'area risponde alle problematiche segnalate	0	0	4	13	1

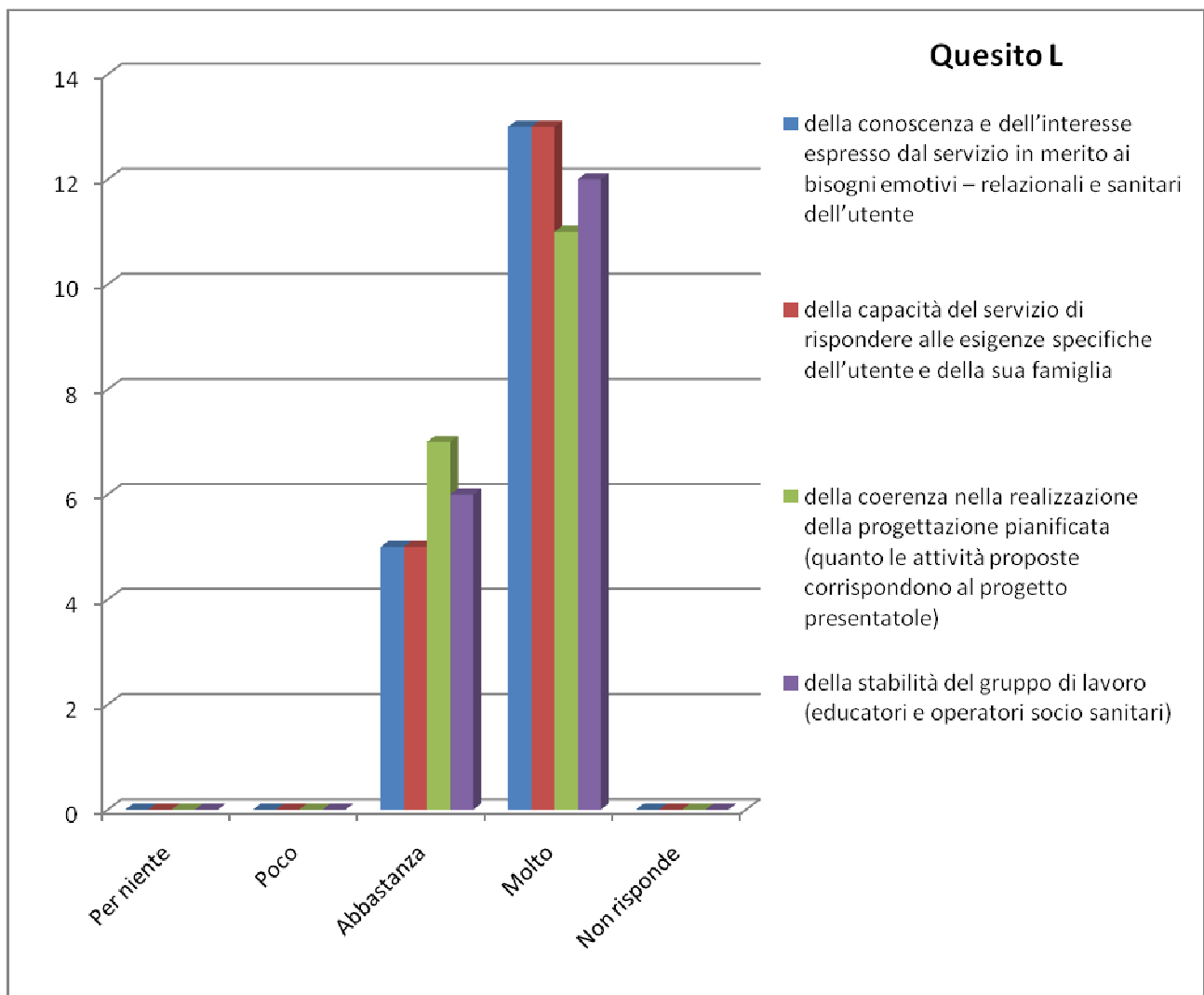
Commenti:  
Non mi pronuncio sul punto 5.



Estremamente positivo risulta il riscontro sulla valutazione delle figure apicali del servizio, che si allineano, come giudizio, allo stesso livello degli operatori in attività diretta con l'utenza.

\*\*\*\*\*

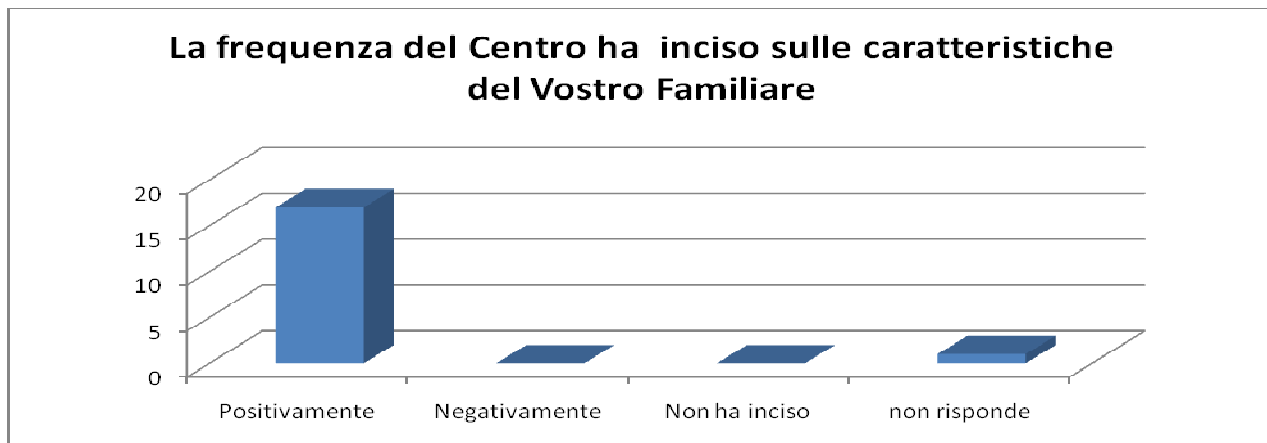
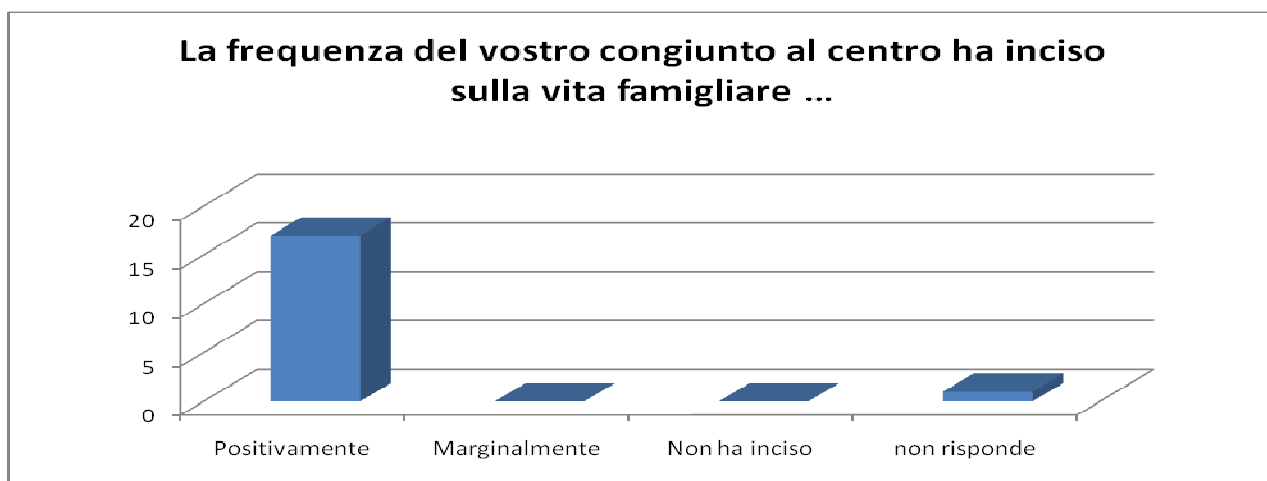
<b>L Affidabilità del servizio</b>						
	Quanto è soddisfatto ...	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
1	della conoscenza e dell'interesse espresso dal servizio in merito ai bisogni emotivi – relazionali e sanitari dell'utente	0	0	5	13	0
2	della capacità del servizio di rispondere alle esigenze specifiche dell'utente e della sua famiglia	0	0	5	13	0
3	della coerenza nella realizzazione della progettazione pianificata (quanto le attività proposte corrispondono al progetto presentatole)	0	0	7	11	0
4	della stabilità del gruppo di lavoro (educatori e operatori socio sanitari)	0	0	6	12	0
Commenti: ✓ mantenere punto 4						



Il dato che emerge conferma le valutazioni già espresse nelle precedenti ricerche. La fiducia nel servizio viene confermata.

\*\*\*\*\*

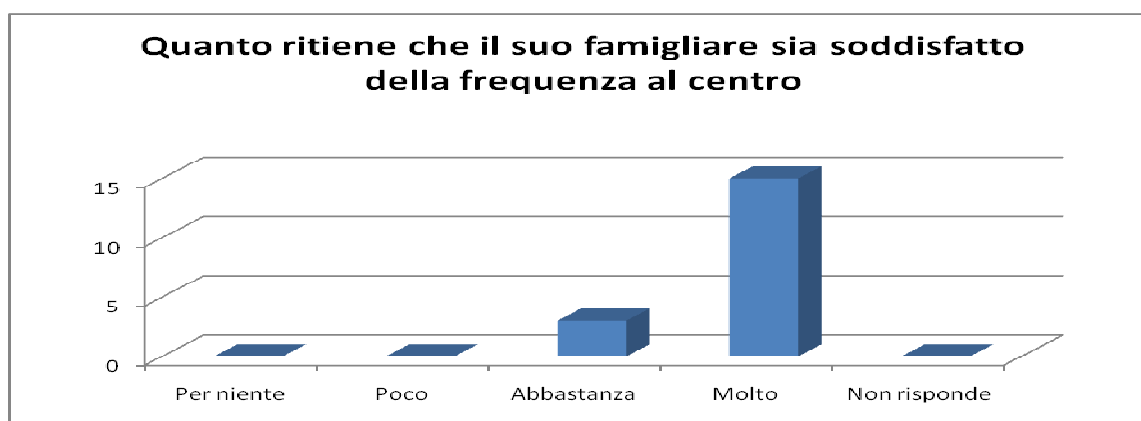
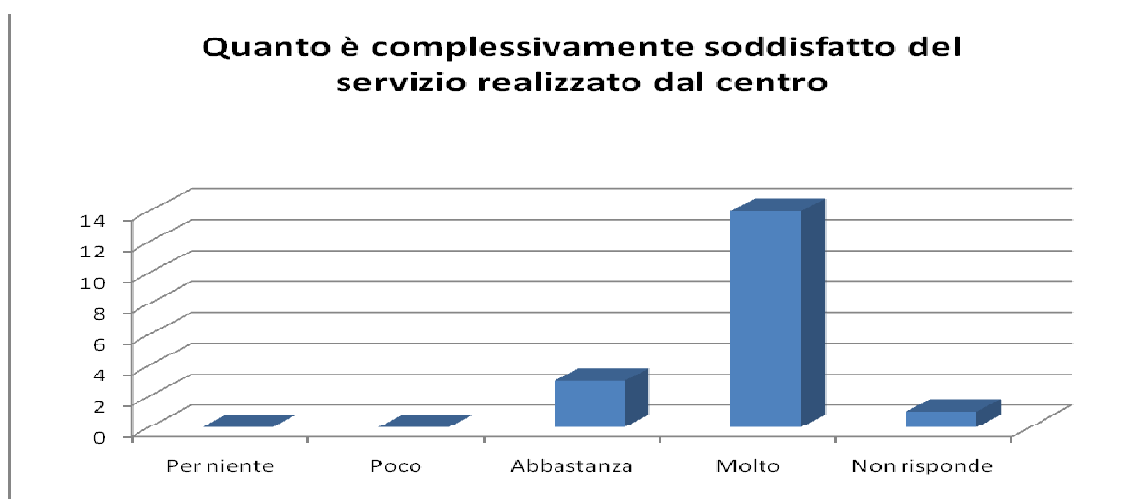
<b>M</b>	<b>Alcune considerazioni</b>
1	La frequenza del vostro congiunto al centro ha inciso sulla vita familiare ... Positivamente = 17 risposte Marginalmente = 0 risposta Non ha inciso = 0 risposte
2	La frequenza del Centro ha inciso sulle caratteristiche del Vostro Familiare ( capacità, autonomie, benessere, comunicazione, autocontrollo, comportamenti, relazioni, modi di fare, autostima, motivazioni, proposte d'attività, ... ) Positivamente = 17 risposte Negativamente = 0 risposte Non ha inciso = 0 risposte



Una famiglia non ha risposto al quesito M.

\*\*\*\*\*

<b>N Giudizio conclusivo sul servizio</b>						
	Quanto è complessivamente soddisfatto .....	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
1	del servizio realizzato dal centro	0	0	3	14	1
	Quanto ritiene che il suo familiare sia soddisfatto ...	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
2	della frequenza al centro	0	0	3	15	0
Di quello che c'è "mi piace": ✓ la pazienza e la capacità di insegnare ai ragazzi cose che a noi genitori sembra quasi impossibile che possano imparare. ✓ la varietà delle attività proposte ai ragazzi, la competenza, la disponibilità e la cortesia del personale.						
Di quello che c'è "non mi piace": ✓ uscite oltre orari del centro per problemi familiari di poco tempo.						
Potendo "mi piacerebbe che": ✓ fare teatro, dipingere.						



Il quadro che emerge è sicuramente molto lusinghiero per il servizio, sia dal punto di vista della "famiglia", sia per quanto relativo all'esito ricavabile per l'utente.

\*\*\*\*\*

**EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:**

- ✓ grazie per questa opportunità.
- ✓ Complessivamente per la nostra esperienza possiamo solo dire che è stata finora molto positiva per le capacità di nostro figlio. Ce ne vorrebbero dei posti così e di educatori così. Complimenti per tutto ciò che fate!!! Grazie.

## ADDENDUM VALUTAZIONE SULLA FASE DI ACCESSO AL SERVIZIO

Dei Questionari di Gradimento riconsegnati n. 9 risultavano compilati anche nella sezione "Addendum Valutazione sulla fase di accesso al servizio".

Il tempo di frequenza presso il centro i Portici di questi 9 questionari risulta il seguente.

< 2 anno	1
2 ÷ 4 anni	2
> 4 anni	2
Non risposto	4
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>

<b>A-A L'accesso al servizio è avvenuto successivamente a:</b>		<b>n.</b>
1	frequenza / conclusione della scuola dell'obbligo	6
2	frequenza / conclusione della scuola superiore	2
3	per trasferimento di residenza da altro territorio	1
4	altro (specificare)	0
<b>Totale</b>		<b>9</b>

<b>A-B</b>	<b>Chi le ha parlato per la prima volta del Centro "I Portici":</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prof. Medie</li> <li>- Neuropsichiatra - educatore</li> <li>- Dr.ssa Guerra</li> <li>- Assistente sociale</li> <li>- Neuropsichiatra infantile</li> <li>- Insegnate di sostegno di terza media</li> <li>- Il complesso della scuola superiore</li> <li>- L'assistente sociale</li> <li>- 1 non risponde</li> </ul>

<b>A-C</b>	<b>Riesce ad elencare le figure o i servizi che hanno collaborato, e che erano per voi un punto di riferimento nel percorso che ha portato alla frequenza del Centro "I Portici":</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Neuropsichiatra - prof. Di sostegno - educatrice</li> <li>- Carboni Valeria</li> <li>- Neuropsichiatra infantile - responsabile ufficio di piano socio sanitario dell'unione terre di Castelli - coordinatore del centro I Portici</li> <li>- Insegnate di sostegno e operatori centro</li> <li>- Elisa si è avvicinata ai Portici tramite le insegnati</li> <li>- L'assistente sociale</li> <li>- 3 non risponde</li> </ul>

<b>A-D</b>	<b>Le informazioni che le erano state date, (nel corso degli incontri precedenti l'ingresso al Centro) nel momento di possibile accesso al Centro "I Portici", sulla organizzazione del servizio (orari, attività, servizio trasporto, pasti, ecc.), alla luce di quanto verificato frequentando il servizio, le giudica</b>	<b>N.</b>
1	perfettamente coincidenti e coerenti con quanto ho in seguito potuto verificare	9
2	parzialmente coincidenti e coerenti con quanto ho in seguito potuto verificare	0
3	per nulla coincidenti e coerenti con quanto ho in seguito potuto verificare	0
<p>Alla luce della sua esperienza, nella fase che ha preceduto l'ingresso al Centro, ci sono informazioni che non le sono state date e che invece, dal suo punto di vista, sarebbe stato utile ricevere?</p> <p style="padding-left: 20px;">✓ "Tutto corretto"</p>		

<b>A-E</b>	<b>Le informazioni che le erano state date, (nel corso degli incontri precedenti l'ingresso al Centro) nel momento di possibile accesso al Centro "I Portici", sulla retta da pagare per la frequenza del servizio, le giudica:</b>	<b>N.</b>
1	perfettamente coincidenti e coerenti con quanto ho in seguito potuto verificare	7
2	parzialmente coincidenti e coerenti con quanto ho in seguito potuto verificare	0
3	per nulla coincidenti e coerenti con quanto ho in seguito potuto verificare	0
Alla luce della sua esperienza, nella fase che ha preceduto l'ingresso al Centro, ci sono informazioni che non le sono state date e che invece, dal suo punto di vista, sarebbe stato utile ricevere?		

In due questionari non risulta alcuna risposta a questa domanda.

<b>A-F</b>	<b>Nel percorso che ha preceduto l'accesso al Centro "I Portici", suo figlio/a ha avuto modo di fare un periodo di esperienza diretta partecipando alle attività del centro:</b>	<b>n.</b>
1	SI	4
2	NO	4
<b>Se ha risposto "si", come era stato organizzato</b>		
	1.1 alcune mattine (2/3) nell'ultimo anno di frequenza scolastica, accompagnato dall'insegnante di sostegno;	4
	1.2 con altre modalità (descrivere)	0
<b>E ritengo che questa esperienza di partecipazione diretta alle attività del centro sia stata:</b>		
	1.3 importante e che abbia influito positivamente sul successivo inserimento di mio/a figlio/a al Centro;	4
	1.4 poco importante e che non abbia influito, ne positivamente ne negativamente sul successivo inserimento di mio/a figlio/a al Centro;	0
	1.5 negativa, mio figlio/a si è in seguito dimostrato timoroso e spaventato; il successivo inserimento di mio/a figlio/a al Centro si è poi rivelato difficoltoso e con delle resistenze.	0

In un questionario non risulta alcuna risposta a questa domanda.



<b>A-G</b>	<b>Nel percorso che ha preceduto l'accesso al Centro "I Portici", la famiglia ha avuto modo di fare una "visita guidata" per vedere il centro:</b>	<b>n.</b>
1	Si, accompagnata da.....presente.....	3
	Accompagnata da: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fazioli</li> <li>✓ Insegnante di sostegno</li> <li>✓ Personale</li> </ul> Presente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sola</li> <li>✓ Operatori centro</li> <li>✓ Fazioli</li> </ul>	
2	no	3
	<b>Se ha risposto "si", come era stato organizzato</b>	
	1.1 concordando un orario che ha permesso la massima partecipazione (di tutta la famiglia e di ns. figlio/a);	2
	1.2 prevedendo un momento della giornata in cui abbiamo potuto vedere le attività che vengono proposte al Centro;	2
	1.3 con altre modalità (descrivere)	0
	<b>E ritengo che questa esperienza sia stata:</b>	
	1.4 importante, ci ha rassicurato e tranquillizzato, sul successivo inserimento di mio/a figlio/a al Centro;	3
	1.5 poco importante, ho potuto vedere ciò che già mi aspettavo e penso che non abbia influito, ne positivamente ne negativamente sul successivo inserimento di mio/a figlio/a al Centro;	
	1.6 negativa, al momento ho pensato che il Centro non fosse il posto adatto a mio/a figlio/a.	

In un questionario risultano indicate sia la 1.1 che la 1.2  
In tre questionari non risulta alcuna risposta a questa domanda.

<b>A-H</b>	<b>Ha qualche ricordo o commenti da segnalare, rammentando il momento in cui ha deciso per la frequenza al Centro "I Portici":</b>
	"A noi genitori ci è sembrato il posto più adatto a nostra figlia per la sua eventuale crescita nella società"