



## Questionario di soddisfazione 2018 (Customer satisfaction)

### Risultati

(Assemblea ordinaria degli Associati-29 settembre 2018)

-2	-1	0	+1	+2
insufficiente	mediocre	sufficiente	buono	ottimo

Valutazioni ricevute da 18 famiglie su 20 interessate.

#### QUALITA' STRUTTURA

- 1) **Il progetto riabilitativo risponde alla necessità del disabile?**  
Buono/ottimo: tutte
- 2) **La metodologia d'intervento (riabilitativa e di Pedagogia curativa) è applicata e condivisa?**  
Buono/ottimo: 16. Sufficiente: 2
- 3) **L'orario di apertura settimanale è adeguato?**  
Buono/ottimo:16. Sufficiente: 1. Astenuti:1
- 4) **I locali sono confortevoli?**  
Buono/ottimo: tutte.
- 5) **I servizi igienici sono puliti?**  
Buono/ottimo 17. Sufficiente:1
- 6) **L'accesso al Centro è facilitato?** Buono/Ottimo: 14. Sufficiente: 2. Negative:2 Le risposte probabilmente si riferiscono alla strada comunale di accesso in terra battuta non sempre ben mantenuta.
- 7) **Il servizio di Trasporto è regolare?**  
Buono/ottimo: 16. Astenuti:2.
- 8) **Il Servizio Mensa è idoneo?**  
Buono/ottimo: tutte

#### ORGANIZZAZIONE STRUTTURA

- 1) **I diritti dei disabili sono rispettati?** 7 famiglie non hanno risposto alla domanda.  
Buono/ottimo: 9. Sufficiente:1. Mediocre:1
- 2) **Gli incontri con gli operatori sono sufficienti?**  
Buono/ottimo:16. Mediocre:2
- 3) **Le informazioni sullo stato di salute sono soddisfacenti?**  
Buono/ottimo:13. Sufficiente 4. Mediocre:1
- 4) **I disabili in condizioni di fragilità sono tutelati?**  
Buono/ottimo:16. Sufficiente:1. Mediocre:1
- 9) **Le procedure per il consenso informato sono rispettate?**  
Buono/ottimo:17. Sufficiente:1
- 5) **Le Procedure per la privacy sono applicate?**  
Buono/ottimo:17. Sufficiente:1



6) **Il Materiale informativo cartaceo ed elettronico arriva regolarmente?**

7) Buono/ottimo:17. Sufficiente:1

**DOMANDE APERTE:** suggerimenti ed osservazioni.

- Hanno risposto solo 3 famiglie su 18.

**CONSIDERAZIONI GENERALI**

- Le informazioni ricevute appaiono significative, 18 questionari compilati su 20 famiglie interessate.
- Nei 15 fattori di valutazione considerati si registra: una ampia maggioranza di valutazioni Buono/ottimo (86%) e un contenuto numero di quelle di mera sufficienza (5%). Pari al 2.5% quelle negative, presenti solo in 5 dei fattori di valutazione.
- Nel contesto non facile in cui si opera decisamente positivi appaiono i giudizi complessivamente raccolti. Adeguata attenzione viene rivolta alle valutazioni critiche.

**Piani di miglioramento (proposte dell'assemblea dei soci):**

1. **Prolungamento del servizio di trasporto del centro diurno da Prima Porta (attuale capolinea) a Roma**
2. **Piano di controlli periodici dello stato di salute degli assistiti (Check-up annuale)**
3. **Piano di attività esterne (gite, visite guidate a musei e opere d'arte, ecc...) da mettere in atto nell'anno 2019**