

## Questionario di valutazione della qualità del servizio

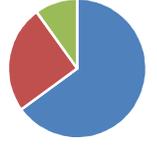
**PARTE PRIMA 2018**

|   |         |         |         |          |  |  |      |  |
|---|---------|---------|---------|----------|--|--|------|--|
| 1) Chi compila il questionario è:                           | parente | altro   |         |          |  |  | TOT  | 1) Chi compila il questionario è:<br><br>■ parente ■ altro  |
|   | 19      | 1       |         |          |  |  | 20   |  |
|   | 95%     | 5%      |         |          |  |  | 100% |  |
| 2) Se parente, definire il grado di parentela con l'utente: | padre   | madre   | sorella | fratello |  |  |      | 2) Se parente, definire il grado di parentela con l'utente:<br><br>■ padre ■ madre ■ sorella ■ fratello |
|   | 10      | 0       | 2       | 7        |  |  | 19   |  |
|   | 53%     | 0%      | 11%     | 37%      |  |  | 100% |  |
| 3) Utente del servizio                                      | maschi  | femmina |         |          |  |  |      | 3) Utente del servizio<br><br>■ maschi ■ femmina  |
|   | 10      | 8       |         |          |  |  | 18   |  |
|   | 56%     | 44%     |         |          |  |  | 100% |  |

|   |        |       |             |               |                      |  |      |   |
|---|--------|-------|-------------|---------------|----------------------|--|------|---|
| 4) Come considera l'accoglienza?  | Ottima | Buona | Sufficiente | Insufficiente | Del tutto inadeguata |  |      | <p>4) Come considera l'accoglienza?</p> <p>■ Ottima ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Del tutto inadeguata</p>  |
|   | 16     | 4     |             |               |                      |  | 20   |   |
|   | 80%    | 20%   | 0%          | 0%            | 0%                   |  | 100% |   |
| 5) Come valuta il rapporto tra il personale di assistenza e gli utenti? (Cortesia, attenzione, riservatezza...) | Ottimo | Buono | Sufficiente | Insufficiente | Del tutto inadeguato |  |      | <p>5) Come valuta il rapporto tra il personale di assistenza e gli utenti? (Cortesia, attenzione, riservatezza...)</p> <p>■ Ottimo ■ Buono ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Del tutto inadeguato</p> |
|   | 12     | 8     |             |               |                      |  | 20   |   |
|   | 60%    | 40%   | 0%          | 0%            | 0%                   |  | 100% |   |
| 6) Come considera i rapporti degli utenti tra di loro?  | Ottimi | Buoni | Sufficienti | Insufficienti | Del tutto inadeguati |  |      | <p>6) Come considera i rapporti degli utenti tra di loro?</p> <p>■ Ottimi ■ Buoni ■ Sufficienti ■ Insufficienti ■ Del tutto inadeguati</p>  |
|   | 5      | 14    | 0           | 1             |                      |  | 20   |   |
|   | 25%    | 70%   | 0%          | 5%            | 0%                   |  | 100% |   |

|  |        |       |             |               |                      |  |      |  |
|--|--------|-------|-------------|---------------|----------------------|--|------|--|
| 7) Come considera il progetto individuale educativo riabilitativo dell'utente?   | Ottimo | Buono | Sufficiente | Insufficiente | Del tutto inadeguato |  |      | <p>7) Come considera il progetto individuale educativo riabilitativo dell'utente?</p> <p>■ Ottimo ■ Buono ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Del tutto inadeguato</p>   |
|  | 13     | 7     | 0           |               |                      |  | 20   |  |
|  | 65%    | 35%   | 0%          | 0%            | 0%                   |  | 100% |  |
| 8) Come considera la condivisione del progetto con la famiglia?  | Ottima | Buona | Sufficiente | Insufficiente | Del tutto inadeguata |  |      | <p>8) Come considera la condivisione del progetto con la famiglia?</p> <p>■ Ottima ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Del tutto inadeguata</p>  |
|  | 16     | 3     | 1           |               |                      |  | 20   |  |
|  | 80%    | 15%   | 5%          | 0%            | 0%                   |  | 100% |  |
| 9) Come valuta la professionalità dell'équipe curante? (Medico, Psicologo, Infermiere, Educatore, Logopedista, Fisioterapista, Terapista occupazionale, ecc) | Ottima | Buona | Sufficiente | Insufficiente | Del tutto inadeguata |  |      | <p>9) Come valuta la professionalità dell'équipe curante? (Medico, Psicologo, Infermiere, Educatore, Logopedista, Fisioterapista, Terapista occupazionale, ecc)</p> <p>■ Ottima ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Del tutto inadeguata</p> |
|  | 18     | 2     |             |               |                      |  | 20   |  |
|  | 90%    | 10%   | 0%          | 0%            | 0%                   |  | 100% |  |

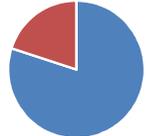
|   |          |            |             |               |                      |    |      |  |
|---|----------|------------|-------------|---------------|----------------------|----|------|--|
| 10) Come valuta nel suo insieme la professionalità degli operatori di base?     | Ottima   | Buona      | Sufficiente | Insufficiente | Del tutto inadeguata |    |      | <p>10) Come valuta nel suo insieme la professionalità degli operatori di base?</p> <p>■ Ottima ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Del tutto inadeguata</p>            |
|   | 17       | 3          |             |               |                      |    | 20   |  |
|   | 85%      | 15%        | 0%          | 0%            | 0%                   |    | 100% |  |
| 11) Come giudica gli orari di apertura, chiusura e/o di visita della struttura? | Adeguati | Inadeguati |             |               |                      |    |      | <p>11) Come giudica gli orari di apertura, chiusura e/o di visita della struttura?</p> <p>■ Adeguati ■ Inadeguati ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Del tutto inadeguata</p> |
|   | 20       |            |             |               |                      |    | 20   |  |
|   | 100%     | 0%         | 0%          | 0%            | 0%                   |    | 100% |  |
| 12) Come valuta, se lo utilizza, il servizio trasporto?                         | Ottimo   | Buono      | Sufficiente | Insufficiente | Del tutto inadeguato | NR |      | <p>12) Come valuta, se lo utilizza, il servizio trasporto?</p> <p>■ Ottimo ■ Buono ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Del tutto inadeguato ■ NR</p>                           |
|   | 10       | 9          | 0           |               |                      | 1  | 20   |  |
|   | 50%      | 45%        | 0%          | 0%            | 0%                   | 5% | 100% |  |

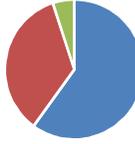
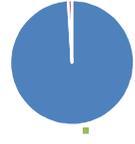
|   |        |       |             |               |                      |     |      |  |
|---|--------|-------|-------------|---------------|----------------------|-----|------|--|
| 13) Come valuta la professionalità del personale che provvede al trasporto?           | Ottima | Buona | Sufficiente | Insufficiente | Del tutto inadeguata | NR  |      | <p>12) Come valuta, se lo utilizza, il servizio trasporto?</p>  <p>■ Ottimo ■ Buono ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Del tutto inadeguato ■ NR</p>                           |
|   | 12     | 6     | 1           |               |                      | 2   | 21   |  |
|   | 57%    | 29%   | 5%          | 0%            | 0%                   | 10% | 100% |  |
| 14) Come valuta la qualità del cibo?  | Ottima | Buona | Sufficiente | Insufficiente | Del tutto inadeguata |     |      | <p>14) Come valuta la qualità del cibo?</p>  <p>■ Ottima ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Del tutto inadeguata</p>   |
|   | 7      | 13    | 0           |               |                      |     | 20   |  |
|   | 35%    | 65%   | 0%          | 0%            | 0%                   |     | 100% |  |
| 15) Come valuta la qualità dell'ambiente, degli spazi e degli arredi della struttura? | Ottima | Buona | Sufficiente | Insufficiente | Del tutto inadeguata |     |      | <p>15) Come valuta la qualità dell'ambiente, degli spazi e degli arredi della struttura?</p>  <p>■ Ottima ■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Del tutto inadeguata</p> |
|   | 13     | 5     | 2           |               |                      |     | 20   |  |
|   | 65%    | 25%   | 10%         | 0%            | 0%                   |     | 100% |  |

## PARTE SECONDA

|  |               |              |                    |                      |                             |                 |   |
|--|---------------|--------------|--------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------|---|
| 16) Come considera le attività proposte?                             | <i>Ottime</i> | <i>Buone</i> | <i>Sufficienti</i> | <i>Insufficienti</i> | <i>Del tutto inadeguate</i> | <i>adeguate</i> | <p>16) Come considera le attività proposte?</p> <p>■ Ottime ■ Buone ■ Sufficienti ■ Insufficienti ■ Del tutto inadeguate</p>                      |
|  | 9             | 9            | 2                  |                      |                             | 20              |   |
|  | 45%           | 45%          | 10%                | 0%                   | 0%                          | 100%            |   |
| 17) Come il soggiorno estivo (se previsto nel progetto individuale)? | <i>Ottima</i> | <i>Buona</i> | <i>Sufficiente</i> | <i>Insufficiente</i> | <i>Del tutto inadeguata</i> | <i>adeguata</i> |   |
|  | 0             | 0            | 0                  | 0                    | 0                           | 0               |   |
|  | 0%            | 0%           | 0%                 | 0%                   | 0%                          | 0%              |   |
| 18) Come giudica il livello di pulizia del Centro?                   | <i>Ottimo</i> | <i>Buono</i> | <i>Sufficiente</i> | <i>Insufficiente</i> | <i>Del tutto inadeguato</i> | <i>adeguato</i> | <p>18) Come giudica il livello di pulizia del Centro?</p> <p>■ Ottimo ■ Buono ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■ Del tutto inadeguato ■ adeguato</p> |
|  | 14            | 5            | 1                  |                      |                             | 20              |   |
|  | 70%           | 25%          | 5%                 | 0%                   | 0%                          | 100%            |   |

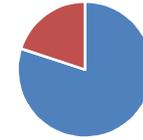
**PARTE TERZA**

|  |            |           |            |  |  |  |      |  |
|--|------------|-----------|------------|--|--|--|------|--|
| 20) Da quando l'utente è inserito nella struttura il suo livello di autonomia è?                   | Migliorato | Invariato | Peggiorato |  |  |  |      | <p>20) Da quando l'utente è inserito nella struttura il suo livello di autonomia è?</p>  <p>■ Migliorato ■ Invariato ■ Peggiorato</p>                   |
|  | 15         | 5         |            |  |  |  | 20   |  |
|  | 75%        | 25%       | 0%         |  |  |  | 100% |  |
| 21) Da quando l'utente è inserito nella struttura la sua capacità di relazionarsi con gli altri è? | Migliorata | Invariata | Peggiorata |  |  |  |      | <p>21) Da quando l'utente è inserito nella struttura la sua capacità di relazionarsi con gli altri è?</p>  <p>■ Migliorata ■ Invariata ■ Peggiorata</p> |
|  | 19         | 1         |            |  |  |  | 20   |  |
|  | 95%        | 5%        | 0%         |  |  |  | 100% |  |
| 22) Da quando l'utente è inserito nella struttura la sua condizione psicologica è?                 | Migliorata | Invariata | Peggiorata |  |  |  |      | <p>22) Da quando l'utente è inserito nella struttura la sua condizione psicologica è?</p>  <p>■ Migliorata ■ Invariata ■ Peggiorata</p>                |
|  | 16         | 4         |            |  |  |  | 20   |  |
|  | 80%        | 20%       | 0%         |  |  |  | 100% |  |

|   |            |            |            |       |           |  |      |   |
|---|------------|------------|------------|-------|-----------|--|------|---|
| 23) Da quando frequenta la struttura ritiene che l'utente, nel complesso, sia migliorato?   | Migliorata | Invariata  | Peggiorata |       |           |  |      | <p>23) Da quando frequenta la struttura ritiene che l'utente, nel complesso, sia migliorato?</p>  <p>■ Migliorata ■ Invariata ■ Peggiorata</p>   |
|   | 20         | 0          |            |       |           |  | 20   |   |
|   | 100%       | 0%         | 0%         |       |           |  | 100% |   |
| 24) Ritiene che la frequenza al Centro abbia arrecato alla famiglia alcuni vantaggi?  | molti      | moltissimi | abbastanza | pochi | per nulla |  |      | <p>24) Ritiene che la frequenza al Centro abbia arrecato alla famiglia alcuni vantaggi?</p>  <p>■ molti ■ moltissimi ■ abbastanza ■ pochi ■ per nulla</p>  |
|   | 12         | 7          | 1          |       |           |  | 20   |   |
|   | 60%        | 35%        | 5%         | 0%    | 0%        |  | 100% |   |
| 25) L'inserimento nella struttura ha comportato per i familiari?: maggiore disponibilità di tempo libero, la possibilità di organizzazione meglio la giornata, la possibilità di dedicarsi agli altri familiari o amici, una maggiore tranquillità psicologica, minori difficoltà ad assistere il suo parente nelle ore in cui frequenta la struttura | si         | no         |            |       |           |  |      | <p>25) L'inserimento nella struttura ha comportato per i familiari?: maggiore disponibilità di tempo libero, la possibilità di organizzazione meglio la giornata, la possibilità di dedicarsi agli altri familiari o amici, una maggiore tranquillità psicologica,</p>  <p>■ si ■ no</p> |
|   | 99         | 1          |            |       |           |  | 100  |   |
|   | 99%        | 1%         |            |       |           |  | 100% |   |

| 26) Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto dell'esperienza in atto? | <i>Moltissimo</i> | <i>Molto</i> | <i>Abbastanza</i> | <i>Poco</i> | <i>Per nulla</i> |  |      |  |
|--|-------------------|--------------|-------------------|-------------|------------------|--|------|--|
|  |                   |              |                   |             |                  |  |      |  |
|  | 16                | 4            |                   |             |                  |  | 20   |  |
|  | 80%               | 20%          | 0%                | 0%          | 0%               |  | 100% |  |

26) Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto dell'esperienza in atto?



■ Moltissimo ■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla