

CAMPP
CONSORZIO PER L'ASSISTENZA MEDICO PSICOPEDAGOGICA
Cervignano del Friuli

**ESITI DELL'INDAGINE
SULLA SODDISFAZIONE
DEI BISOGNI
DELL'UTENZA DEI SERVIZI
CSRE
GESTITI DAL CAMPP
DI CERVIGNANO DEL FRIULI
NEL TERRITORIO DELLA
BASSA FRIULANA
2014**

SOMMARIO

1. Presupposti dell'indagine	pag. 3
2. Caratteristiche dell'iniziativa	pag. 4
2.1 Forma del questionario	pag. 5
2.2 Distribuzione del questionario	pag. 6
2.3 Compilazione del questionario	pag. 6
2.4 Raccolta dei questionari	pag. 7
2.5 Elaborazione e interpretazione dei dati	pag. 7
3. I risultati analitici dell'indagine	pag. 8
4. Considerazioni sull'esito complessivo dell'indagine	pag. 56
5. Il possibile impatto dell'indagine sui servizi offerti dal CAMPP	pag. 64
6. Diffusione dei risultati dell'indagine	pag. 65
Allegato 1	

1. Presupposti dell'indagine

Ogni organizzazione pubblica impegnata a soddisfare dei peculiari bisogni dei cittadini è necessariamente soggetta a verifica circa l'efficacia e l'efficienza della sua azione. In tale prospettiva si pone anche il CAMPP che, attraverso i suoi servizi è preposto a rispondere alla domanda di carattere formativo, assistenziale, sociale, posta da persone portatrici di disabilità psicofisiche residenti nel territorio della Bassa Friulana. L'espressione "indagine di customer satisfaction", sempre più facente parte del linguaggio comune, traducibile con: "indagine sulla soddisfazione del cliente/utente", definisce uno strumento idoneo a comprendere se i bisogni di un certo universo di cittadini sono stati risolti attraverso un determinato intervento/servizio.

Tale prassi, originariamente applicata soprattutto al settore commerciale, per l'ottimizzazione della distribuzione, si è progressivamente estesa alla Pubblica Amministrazione, nella diversa prospettiva di una dichiarata attenzione verso il cittadino, considerato non solo come fruitore di un servizio ma, anche, come valutatore e quindi orientatore dell'operatività dell'Ente pubblico fornitore del servizio stesso.

Il CAMPP segue tale orientamento relativamente all'efficacia ed efficienza operativa del consistente gruppo dei propri CSRE (sedi di: Cervignano - "Via Sarcinelli", Cervignano - "Le Primizie", Cervignano - "I Camminatori", Corgnolo di Porpetto, Latisana, San Giorgio di Nogaro, Rivarotta di Teor - "Meridiano 35" e "Nuove Opportunità", Sottoselva).

A valutare dall'assenza di formalizzazione di lamentele, da parte di oltre un centinaio di persone disabili, relativamente alla qualità dei servizi fruiti quotidianamente presso i Centri Socio Riabilitativi Educativi (CSRE), si potrebbe supporre che l'Ente risponda con adeguatezza alle esigenze degli utenti; tale opinione potrebbe però facilmente indurre ad una deriva autoreferenziale appagante che mal si adatta con la necessità di provvedere ad un continuo sforzo verso il rinnovamento dei servizi e degli interventi offerti al cittadino.

Per avere la certezza della validità del proprio operato, della sua corrispondenza alle richieste dell'utenza e per riuscire a meglio programmare la sua azione futura, l'Ente ha predisposto, nel corso dell'anno 2014, un'indagine di customer satisfaction, da condurre presso i familiari delle persone afferenti ai Centri Diurni (CSRE).

Gli obiettivi ambiziosi che si intendevano conseguire attraverso la consultazione dell'utenza dei servizi diurni del CAMPP e di chi la rappresenta (familiari, tutori, ecc.) sono risultati i seguenti:

- perseguire, in via generale, il miglioramento dei servizi offerti adeguandoli alle aspettative dell'utenza;
- valorizzare l'apporto del cittadino/utente nella progettazione, realizzazione, controllo ed eventuale aggiornamento dei Servizi;
- accrescere il rapporto di fiducia che l'utente instaura con l'Ente;
- quantificare e qualificare l'efficacia dell'azione dell'Ente nel confronto con la soddisfazione espressa dall'utenza;
- valutare l'impatto dell'azione dell'Ente sul benessere dell'utenza;
- identificare eventuali criticità da rimuovere;
- affinare gli strumenti di lettura, da un punto di vista sia quantitativo che qualitativo, dei bisogni (impliciti, espliciti, latenti, potenziali) dell'utenza;
- monitorare l'efficacia ed efficienza degli interventi;
- realizzare il miglior impiego delle risorse (umane ed economiche) nell'organizzazione ed operatività dei Servizi, superando possibili peculiari vincoli interni all'Ente;
- mantenere e superare l'appropriatezza degli standard gestionali conseguiti;
- superare l'eventuale tentazione all'autoreferenzialità dell'Ente pubblico rispetto alla qualità dei servizi prodotti;
- cogliere spunti originali per migliorare la qualità nella gestione dei servizi;
- aggiungere uno strumento di orientamento per la programmazione degli interventi e di previsione della qualità e consistenza degli investimenti futuri;
- arricchire la professionalità degli operatori adeguandola alla trasformazione dei bisogni, comprendendo in particolare quelli emergenti;
- motivare l'operatività degli operatori con la valorizzazione del loro ruolo;
- orientare la cultura dell'Ente rispetto alla realtà dei bisogni e nel servizio al cittadino;
- garantire la trasparenza dell'azione dell'Ente.

2. Caratteristiche dell'iniziativa

Dopo aver definito gli obiettivi dell'indagine di customer satisfaction (come sopra riportati) lo sviluppo del progetto è proseguito con l'elaborazione, in seno all'Ente stesso, di un questionario da distribuire presso ciascun nucleo familiare di utente di CSRE.

2.1 Forma del questionario

Il questionario si compone di n. 49 domande; parte di esse è costituita da domande aperte (viene richiesto al compilatore di esprimere liberamente le proprie considerazioni rispetto ad un argomento indicato), parte da domande chiuse (a risposta singola o multipla, precodificate), parte da domande semi-chiuse (comprendenti anche la possibilità di risposte alternative a quelle pre-codificate) e parte in forma di scale con l'impiego di differenziali semantici (scelta tra elementi presentati in coppie aventi il primo elemento significato opposto a quello del secondo). Nella quasi generalità le domande sono corredate da uno spazio riservato ad eventuali note da parte del compilatore.

Il testo integrale, come presentato ai soggetti per la compilazione, viene allegato alla presente relazione (all. 1).

Le domande sono state formulate con l'intento di esplorare diversi aspetti della realtà dei servizi, nel modo seguente:

Raggruppamento domande:		Riguardano:
1	da n. 1 a n. 3	le notizie attinenti alla comunicazione generale tra utente/famiglia ed Ente/CSRE
2	da n. 4 a n. 7	l'accessibilità alle singole strutture ospitanti un CSRE
3	da n. 8 a n. 9	la percezione estetica e l'impatto emotivo relativo a ciascuna sede
4	da n. 10 a n. 15	le caratteristiche dell'organizzazione spaziale e la correlata dotazione di ciascuna sede
5	da n. 16 a n. 20	l'organizzazione delle attività presso ciascun CSRE e le eventuali proposte migliorative
6	da n. 21 a n. 22	il vissuto affettivo-relazionale dei fruitori del Servizio
7	da n. 23 a n. 28	la valutazione dei servizi garantiti presso ogni sede
8	da n. 29 a n. 32	la valutazione del personale
9	da n. 33 a n. 43	i rapporti tra famiglie degli utenti e Servizio/Ente

10	da n. 44 a n. 45	i rapporti tra il Servizio ed il contesto sociale di riferimento
11	n. 46	la soddisfazione delle aspettative verso la frequenza del Centro da parte del congiunto
12	da n. 47 a n. 49	l'invito, in generale, alla formulazione di: giudizi, segnalazioni, osservazioni, richieste, proposte ad integrazione degli argomenti trattati dal questionario

2.2 Distribuzione del questionario

Il questionario è stato consegnato alla famiglia di ciascun utente di CSRE tramite il Referente del Servizio frequentato.

Il testo è stato recapitato, con lettera dd. 12 maggio 2014, in busta bianca (riutilizzabile per la consegna, in forma anonima, del protocollo compilato), accompagnato da una breve presentazione dell'iniziativa.

Tenendo conto dei soli utenti stabilmente frequentanti i CSRE ed escludendo quei soggetti privi di famiglia e/o ospiti del Servizio residenziale, complessivamente sono stati distribuiti n. 115 questionari.

2.3 Compilazione del questionario

I familiari degli utenti hanno provveduto alla compilazione ed alla restituzione, in forma anonima, del questionario, ai Referenti dei CSRE, entro il termine indicato nella lettera accompagnatoria: 12 giugno 2014.

2.4 Raccolta dei questionari

I plichi (ciascuno costituito da una busta bianca chiusa ed anonima) contenenti il questionario compilato sono stati successivamente fatti confluire presso gli uffici preposti alla elaborazione dei dati.

Complessivamente sono stati resi n. 109 questionari compilati, pari al 94,78% dei questionari distribuiti (n. 115), rispettivamente:

CSRE	Questionari distribuiti	Questionari resi compilati	% relativa
Cervignano del Friuli – “Via Sarcinelli”	20	18	90,00
Cervignano del Friuli- “Le Primizie”	6	5	83,33
Cervignano del Friuli - “I Camminatori”	9	9	100,00
Latisana	23	23	100,00
Corgnolo di Porpetto	20	20	100,00
San Giorgio di N. - “Nuove Opportunità”	11	10	90,90
Rivarotta di Teor – “Nuove Opportunità”	10	10	100,00
Rivarotta di Teor – “Meridiano 35”	10	8	80,00
Sottoselva	6	6	100,00
TOTALI	115	109 (94,78%)	

La percentuale di questionari resi compilati (94,78 %) risulta decisamente alta e, oltre a tale soddisfacente constatazione, vale la pena ricordare che nel corso di una precedente simile indagine, compiuta nell’anno 2010, i questionari restituiti erano stati pari all’84,11% e quindi va apprezzato la maggior partecipazione delle famiglie degli utenti alla nuova iniziativa (+ 10,67 %).

2.5 Elaborazione e interpretazione dei dati

L’elaborazione e l’interpretazione dei dati raccolti ha comportato qualche difficoltà relativa, soprattutto, alla decodifica delle risposte formulate (problemi di omogeneizzazione e/o di confronto semantico tra le risposte fornite) ed alla composizione organica della risposte nei casi di domande articolate. In rari casi il compilatore ha denunciato difficoltà a comprendere il testo della domanda, o perché troppo tecnico o perché ritenuto non di sua competenza.

Le risposte fornite sono state inizialmente elaborate in riferimento a ciascun CSRE per essere successivamente accorpate per conseguire un quadro complessivo significativo ai fini dell’indagine.

Per alcuni items si è trascritto in forma letterale (anche riportando voci minimamente dissimili) le risposte fornite, al fine di non disperdere informazioni di dettaglio che possono risultare particolarmente utili agli operatori del singolo CSRE di riferimento per migliorare, in forma più puntuale possibile, il servizio fornito.

Sostanzialmente non si sono rimarcate importanti discrepanze nella qualità dei dati forniti in riferimento ai singoli Servizi; differenze sono state rilevate esclusivamente per quanto concerne l'apprezzamento verso attività il cui svolgimento è peculiare di taluni CSRE. Tale generalizzazione degli esiti induce a considerare in termini positivi il giudizio espresso dalla maggioranza dalle famiglie.

Di seguito, per ogni domanda vengono riportati i dati relativi alle risposte ottenute e viene fornito qualche breve considerazione su tali esiti.

I dati raccolti e facenti riferimento al singolo Centro rimangono disponibili per eventuali consultazioni da parte degli interessati (es. operatori, familiari degli utenti, rappresentanti delle istituzioni locali, ecc.).

3. I risultati analitici dell'indagine

Le risposte esaminate si riferiscono ai n. 109 questionari regolarmente compilati da parte di familiari di utenti dei diversi CSRE.

Le domande da n. 1 a n.3 hanno ad oggetto l'accessibilità comunicativa, da parte delle famiglie degli utenti, ai Servizi del CAMPP ed ai canali preferenziali. Le risposte si sono distribuite nella di seguito riportata forma:

1. Sono noti i recapiti (telefono, fax, e-mail) per comunicazioni con il CSRE e gli uffici amministrativi del CAMPP?

Legenda:

CE – CSRE Cervignano del Friuli – “Via Sarcinelli”
 PP – CSRE Cervignano del Friuli- “Le Primizie”
 CA – CSRE Cervignano del Friuli - “I Camminatori”
 LA – CSRE Latisana
 CO – CSRE Corgnolo di Porpetto
 SG – CSRE San Giorgio di N. - “Nuove Opportunità”
 TE – CSRE Rivarotta di Teor – “Nuove Opportunità”
 ME – CSRE Rivarotta di Teor – “Meridiano 35”
 CS – CSRE Sottoselva

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
18	5	8	23	19	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
10	8	8	6		0	2*	0	0		0	0	0	0	
TOTALE 105					TOTALE 4					TOTALE 0				
96,33 %					3,67 %					0 %				

Eventuali note: * riferito esclusivamente ad uffici amministrativi CAMPP

Da tali risultati si ricava che alle famiglie degli utenti sono ampiamente noti (96,33%) i recapiti utili per la comunicazione con i servizi CAMPP. Solamente n. 4 (3,67%) compilatori del questionario dichiarano di non essere a conoscenza dei recapiti, di questi n. 2 dichiarano una tale non conoscenza esclusivamente riguardo agli uffici amministrativi: ciò fa presupporre che il rapporto famiglia/CAMPP trovi adeguata soddisfazione nel contatto comunicativo tra la famiglia stessa e gli operatori del CSRE di riferimento.

2. Nella consultazione del sito internet del CAMPP (www.campp.it) quali tra i dati riportati risultano più utili/importanti?

L'esito dello spoglio dei dati viene sinteticamente riportato di seguito.

Risposta	N. di volte
Non possiedo un computer	2
Non utilizzo internet	23
Non conoscenza del sito	1
Mai consultato il sito	15
Tutti i dati	3
Attività, recapiti, notizie documenti vari contatti	3
Telefono	2
Appena acquistato un computer	1
Nessuna risposta	68

Le risposte fornite, come le mancate compilazioni, indicano in generale una scarsa familiarità con lo strumento informatico ed un molto limitato accesso al sito dell'Ente (complessivamente sono solo n. 8 i casi segnalati).

Di tale esito dovranno tener conto gli operatori dei servizi del CAMPP al fine di impiegare canali di comunicazione evidentemente più apprezzati e fruiti da parte dell'utenza.

3. Per eventuali informazioni/segnalazioni/reclami, riguardanti il CSRE, a chi Vi rivolgete?

Risposta	N. di volte
Operatori	58
Referente	33
Assistente sociale	1
A nessuno	1
Mai avuto necessità	1
Nessuna risposta	16

Le risposte alla domanda n. 3 dimostrano che le famiglie riconoscono gli operatori dei CSRE, ed in particolare la figura del referente, quali validi riferimenti interlocutori.

In alcuni casi il rapporto fiduciario si è palesato con l'indicazione (qui non riportata) del nome dell'operatore a cui i familiari si rivolgono in caso di bisogno.

Le n. 16 mancate risposte, la n. 1 risposta: "A nessuno" e la n. 1 risposta "Mai avuto necessità" potrebbero, con una certa licenza, essere interpretate nel senso della presa d'atto dell'esistenza di una informazione costante soddisfacente da parte dei servizi, non richiedente, pertanto, un ulteriore interpello da parte delle famiglie.

Le domande da n. 4 a n. 7 riguardano l'accessibilità alle singole strutture ospitanti un CSRE.

4. La sede del CSRE è facilmente raggiungibile?

Le risposte si distribuiscono nel seguente modo:

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
17	5	9	23	20	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
10	10	8	6		0	0	0	0		0	0	0	0	
TOTALE 108					TOTALE 1					TOTALE 0				
99,08 %					0,92 %					0 %				

Eventuali note: nessuna.

L'esito pressoché plebiscitario dei responsi (99,08%) conferma che, ad oggi, la dislocazione delle strutture ospitanti servizi CAMPP soddisfa pienamente i criteri di accessibilità.

Non pare facilmente interpretabile l'unica scelta in forma negativa che si riferisce al CSRE di Cervignano, via Sarcinelli; probabilmente tale valutazione è relativa alla distanza di tale sede da fermate di servizi di trasporto pubblico fruibili da parte di chi non fa uso di auto e pertanto può raggiungere la struttura solo a piedi.

5. Presso la sede del CSRE lo spazio per lo stazionamento e la manovra dei mezzi di trasporto degli utenti è adeguato?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
15	4	7	20	19	3	0	1	0	0	0	1	1	3	1
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
9	6	7	5		1	4	1	1		0	0	0	0	
TOTALE 92					TOTALE 11					TOTALE 6				
84,40 %					10,09 %					5,51 %				

Eventuali note: nessuna.

L'ampia maggioranza delle risposte (84,40%) hanno carattere positivo, a conferma dell'apprezzamento per le soluzioni architettoniche (spazi coperti, percorsi, ecc.) adottate, nel tempo, per ciascuna sede.

Le opzioni negative (10,09%) si distribuiscono in relazione a diverse sedi e non hanno, per ciascuna sede, un carattere prevalente su quelle positive. Delle risposte negative si dovrà opportunamente tener conto nella previsione di un miglioramento della situazione logistica per ogni singola sede.

6. L'accesso alla struttura è agevole anche da parte di persone che fanno uso di ausili (carrozzina, stampelle, girelli, ecc.)?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
17	3	8	22	19	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
7	6	6	5	-	2	1	1	0	-	1	3	1	1	-
TOTALE 93					TOTALE 5					TOTALE 11				
85,32 %					4,58 %					10,10 %				

Un buon numero di questionari (85,32% del totale) riportano una risposta affermativa.

Solo una sede (PP) accoglie esclusivamente persone prive di limitazioni fisiche e che si dedicano prevalentemente ad attività formative nel campo dell'orticoltura, presenta, allo stato attuale, dei limiti circa la completa agibilità da parte di persone facenti uso di carrozzina; pertanto può essere accolta la segnalazione negativa avanzata da n. 1 compilatore. Non si comprende, invece, l'indicazione sfavorevole per le altre tre sedi (SG, TE, ME), oggettivamente dotate di vie di accesso e di fruizione di tutti gli ambienti da parte di persone con difficoltà nella deambulazione.

7. La sede offre idonei spazi parcheggio per le auto dei visitatori?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
12	0	7	23	17	4	4	0	0	2	2	1	2	0	1
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
7	4	5	5	-	2	6	3	1	-	1	0	0	0	-
TOTALE 80					TOTALE 22					TOTALE 7				
73,40 %					20,18 %					6,42 %				

I risultati relativi alla domanda n. 7 hanno carattere prevalentemente favorevole (73,40%). In un solo caso, relativo ad una sede specifica (CSRE Le Primizie di Cervignano) le n. 4 opzioni espresse sono risultate tutte negative; le altre risposte negative sono state compensate, in relazione a ciascuna sede, da scelte favorevoli e ciò fa presupporre che ciascun compilatore ha fatto riferimento al proprio soggettivo disagio/comodità a percorrere lo stesso spazio che si presenta, nei diversi contesti, tra parcheggio e sede del CSRE.

Se le prime sette domande tendono a rilevare dei dati oggettivi relativamente all'accessibilità, le successive domande n. 8 e n. 9 tendono a rilevare un aspetto soggettivo, ovvero la percezione dell'ambiente ospitante l'utenza.

8. La costituzione architettonica complessiva dell'immobile ospitante la sede del CSRE offre un'immagine positiva del servizio?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
17	3	8	23	18	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
8	7	8	6		2	2	0	0		0	1	0	0	
TOTALE 98					TOTALE 7					TOTALE 4				
89,91 %					6,42 %					3,67 %				

Allo specifico quesito gli interpellati hanno risposto nel seguente modo: affermativamente n. 98 (89,91% delle risposte), negativamente n. 7 (6,42%); in n. 4 casi (3,67%) nessuna risposta.

Nessun questionario riporta note a commento.

La distribuzione delle risposte segnala quindi una considerazione decisamente positiva, da parte dell'utenza, verso il proposto particolare aspetto dei servizi. Naturalmente tale situazione ambientale risulta comunque passibile di ulteriori migliorie, tali da conseguire, in futuro, la piena soddisfazione dell'utenza.

9. Il visitatore che entra nei locali del CSRE riceve un'immediata sensazione di un ambiente:

(porre la crocetta in una casella per ciascuna coppia di valori)

Di seguito vengono presentate le coppie di aggettivi opposti proposte, con accanto il numero di scelte effettuate e le relative percentuali sul numero massimo possibile di scelte (109) per ciascun aggettivo.

	n. scelte	%		n. scelte	%
accogliente	63	57,80	freddo	1	0,92
ordinato	59	54,13	caotico	0	0,00
colorato	42	38,53	grigio	1	0,92
personalizzato	40	36,70	anonimo	1	0,92
stimolante	40	36,70	deprimente	1	0,92
inodore	40	36,70	maleodorante	0	0,00
ricco di ausili	30	27,52	sguarnito di ausili	4	3,67
allegro	37	33,94	triste	2	1,83
funzionale	39	35,78	dispersivo	2	1,83
curato	32	29,36	trascurato	0	0,00
familiare	46	42,20	asettico	0	0,00
pulito	45	41,28	sporco	0	0,00
radioso	28	25,69	cupo	1	0,92
tranquillo	49	44,95	rumoroso	1	0,92

Altro: Nessuna risposta	1	0,92
--------------------------------	----------	------

La domanda n. 9 pone l'interlocutore di fronte alla scelta di aggettivi, presentati in coppia di opposti, descrittivi il possibile impatto emotivo del visitatore con il Centro.

La consegna di una scelta per ciascuna coppia di aggettivi non sempre è stata rispettata, tuttavia il numero di scelte effettuate fornisce comunque un'idea di come viene vissuto, da parte dell'utenza, l'ambiente presso cui sono svolte le attività del CSRE.

Come si evince dalla tabella, i cinque aggettivi maggiormente scelti per qualificare il CSRE risultano nell'ordine:

1 - accogliente (n. 63 scelte pari al 57,80% delle scelte possibili);

- 2 – ordinato (n. 59 scelte pari al 54,13% delle scelte possibili);
- 3 – tranquillo (n. 49 scelte pari al 44,95% delle scelte possibili);
- 4 - familiare (n. 46 scelte pari al 42,20 % delle scelte possibili);
- 5 – pulito (n. 45 scelte pari al 41,28% delle scelte possibili).

Il quadro rappresentativo del modo di percepire, o meglio di sentire, il Centro, è veramente soddisfacente.

Si evidenzia la limitata opzione di termini con valore negativo.

La voce “sguarnito di ausili” è risultata quella su cui si è concentrata con maggior frequenza la scelta, comunque relativa a solo n. 4 casi (3,67%), contro i n. 30 casi (27,52%) in cui l’opzione è risultata quella opposta di: “ricco di ausili”.

L’opzione: “triste” e “dispersivo” è stata indicata n. 2 volte, mentre gli aggettivi: “freddo”, “grigio”, “anonimo”, “deprimente”, “cupo”, “rumoroso”, sono stati scelti n. 1 sola volta. Si constata altresì il valore elevato di scelte per ciascuno degli aggettivi opposti con valore positivo. Quindi viene spontaneo pensare che le scelte negative siano da attribuirsi a particolari ed isolati casi di non piena soddisfazione, a carattere squisitamente soggettivo, verso i servizi fruiti, evento questo statisticamente plausibile.

Valutando complessivamente la natura degli aggettivi negativi indicati, si può ragionevolmente considerare l’interesse dell’utenza per una maggior personalizzazione dei Servizi a tutto vantaggio della stimolazione delle potenzialità degli utenti.

Le domande dal n. 10 a n. 15 riguardano le caratteristiche dell’organizzazione spaziale e la correlata dotazione specifica di ciascuna struttura sede di CSRE.

10. I locali della struttura sono adeguati, per numero e dimensione, alle attività specifiche proposte dal CSRE?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
18	4	7	20	18	0	0	0	0	0	0	1	2	3*	2
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
8	9	8	6		1	1	0	0		1	0	0	0	
TOTALE 98					TOTALE 2					TOTALE 9				
89,91 %					1,83 %					8,26 %				

Le risposte affermative risultano pari a n. 98, rappresentanti un notevole 89,91% delle risposte. Solo n. 2 (1,83%) degli intervistati dissentono da tale giudizio.

Non vengono espresse n. 9 risposte (8,26%).

Non si registra alcuna nota di commento alle scelte operate.

Si può considerare che le famiglie degli utenti siano in generale soddisfatte rispetto alla costituzione architettonica dei locali ospitanti i CSRE.

Rimane da individuare gli aspetti che inducono due famiglie a formulare un giudizio di merito negativo.

11. I locali adibiti a servizi igienici risultano proporzionati (in numero e dotazione) alle esigenze delle persone che quotidianamente frequentano il Centro?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
14	2	6	20	16	1*	1	2**	0	0	3	2	1	3***	4
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
7	9	8	5		1	1	0	0		2	0	0	1	
TOTALE 87					TOTALE 6					TOTALE 16				
79,82 %					5,50 %					14,68 %				

Eventuali note: -* "Pochi servizi igienici"; **"Servizi igienici"; ***"Non verificato" – "Non sono in grado di dare un parere".

Buono risulta il livello quantitativo di risposte favorevoli (79,82%).

Solo n. 6 intervistati (5,50%) hanno fornito una risposta negativa.

N. 2 risposte negative hanno riportato anche una nota a commento: "Pochi servizi igienici" e "Servizi igienici"; la prima nota, riferibile al CSRE di Cervignano, risulta, a chi conosce l'organizzazione della struttura, davvero impropria e tale considerazione è convalidata dall'alto numero di scelte della risposta "SI" riferita allo stesso CSRE.

Discreto il numero (16) dei protocolli, non riportanti risposte, pari a 14,68% del numero complessivo dei questionari restituiti; tale risultato potrebbe essere stato condizionato principalmente dalla mancata conoscenza della specifica situazione della dotazione dei singoli Centri, ipotesi questa avvalorata dalle due note a commento: "Non verificato" – "Non sono in grado di dare un parere".

12. L'arredamento, gli ausili e le attrezzature di cui i locali del CSRE sono forniti risultano adeguati alle esigenze degli ospiti?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
14	4	8	20	17	0	0	0	1	1	4	1	1	2	2
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
6	10	8	6		1	0	0	0		3	0	0	0	
TOTALE 93					TOTALE 3					TOTALE 13				
85,32 %					2,75 %					11,93 %				

Eventuali note: nessuna.

Anche in questo caso le risposte positive (85,32%) risultano di gran lunga maggiori rispetto a quelle negative (2,75%), mentre si registra un discreto numero di mancata risposta (11,93%).

Si nota che ai soli tre casi di risposta negativa, corrisponde, in riferimento ai tre specifici CSRE (LA,CO,SG), un relativo numero elevato di risposte positive e quindi si può ragionevolmente ritenere che tali giudizi abbiano carattere esclusivamente soggettivo.

13. La climatizzazione (riscaldamento, raffrescamento, ventilazione) presso la sede risulta idonea?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
17	4	8	23	18	0	0	0	0	0	1	1	1	0	2
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
6	10	8	6		1	0	0	0		3	0	0	0	
TOTALE 100					TOTALE 1					TOTALE 8				
91,74 %					0,92 %					7,34 %				

Eventuali note: nessuna

L'esito è quasi unanimemente favorevole (91,74%) e presenta una sola risposta negativa (0,92%) e n. 8 (7,34%) non risposte.

Tale risultato riconosce gli sforzi compiuti dall'Ente per rendere tutte le sedi confortevoli e salubri dal punto di vista del microclima ambientale.

14. L'illuminazione, naturale ed artificiale, degli ambienti del Centro risulta adeguata?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
18	4	7	23	18	0	0	0	0	0	0	1	2	0	2
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
8	10	8	6		0	0	0	0		2	0	0	0	
TOTALE 102					TOTALE 0					TOTALE 7				
93,58 %					0 %					6,42 %				

Eventuali note: nessuna

Anche per quanto riguarda l'illuminazione degli ambienti dei locali delle strutture ospitanti i CSRE il giudizio reso dagli intervistati è risultato ampiamente positivo (93,58% delle risposte) mentre non si è riscontrata alcuna risposta in senso negativo. N. 7 consultati hanno preferito non fornire alcuna risposta.

15. L'area verde di cui dispone il Centro è corrispondente ai bisogni dell'utenza?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
18	3	6	23	19	0	1	2*	0	0	0	1	1	0	1
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
6	8	8	5		2	1	0	1		2	1	0	0	
TOTALE 96					TOTALE 7					TOTALE 6				
88,08 %					6,42 %					5,50 %				

Eventuali note: * "Poca"

Complessivamente il livello di soddisfazione specifico, deducibile dalle scelte operate, risulta positivo: n. 96 risposte "SI", pari all'88,08% dei questionari restituiti.

Si segnalano anche n. 6 risposte "NO", pari al 6,42%, una delle quali reca la nota "poca".

Va segnalato che le risposte in senso negativo si riferiscono prevalentemente a strutture di ridotte dimensione, corredate da aree verdi di pertinenza commisurate.

Contrastante il parere sui CSRE: TE e ME (ospitati nello stesso immobile) per i quali si registra un solo "NO".

Le domande da n. 16 a n. 20 riguardano l'organizzazione (calendario, orario di svolgimento, adeguatezza ed eventuale differenziazione delle attività proposte) di ciascun CSRE e le eventuali proposte migliorative.

16. Il calendario di apertura del Centro (rispettoso della normativa regionale in materia) corrisponde alla domanda delle persone accolte e delle loro famiglie?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
16	2	8	20*	20	1*	1	1	0	0	1	2	0	3**	0
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
7	10	8	5		1	0	0	1		2	0	0	0	
TOTALE 96					TOTALE 5					TOTALE 8				
88,07 %					4,59 %					7,34 %				

Eventuali note: * "Apertura parziale nel mese di agosto" (4 volte); ** "E' troppo la chiusura del mese di agosto"

Partendo dal presupposto, specificato nel testo della domanda, del rispetto, per quanto riguarda i giorni di apertura dei CSRE, della normativa regionale di merito, i compilatori del questionario hanno risposto, in forma favorevole, per n. 96 volte, pari all'88,07% dei protocolli riconsegnati.

N. 5 (pari al 4,59%) risultano le risposte negative e n. 4 di esse riportano una nota reclamante un'Apertura parziale nel mese di agosto".

N. 8 protocolli non riportano risposta formale alla specifica domanda, nonostante ciò, in un caso, viene riportata la nota: "E' troppo la chiusura del mese di agosto"

Complessivamente quindi si registra l'esistenza di una sostanziale soddisfazione, da parte degli utenti, attraverso le loro famiglie, per il calendario adottato, ma viene altresì evidenziato il desiderio di poter fruire di qualche giornata di apertura del servizio durante il mese di agosto quando, per consuetudine, le attività vengono sospese per le vacanze estive. Va qui segnalato che già durante il mese di luglio si registrano alcune defezioni "vacanzieri" presso ciascuna delle sedi CSRE.

17. L'orario quotidiano di attività del Centro (corrispondente alla normativa regionale) soddisfa le esigenze dell'utenza e delle famiglie?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
18	4	9	20	20	0	0	0	1*	0	0	1	0	2	0
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
9**	9	7	6		0	0	0	0		1	1	1	0	
TOTALE 102					TOTALE 1					TOTALE 6				
93,58 %					0,92 %					5,50 %				

Eventuali note: * "Troppo tardi la partenza da casa e troppo presto il rientro"; ** "Magari un'ora in più al pomeriggio";

Il giudizio in merito all'orario quotidiano è risultato in larga misura (93,58% delle risposte) positivo. Tra le n. 102 risposte "SI" una è risultata accompagnata da una nota auspicante il prolungamento di un'ora al pomeriggio.

Solamente n. 1 risposta è risultata negativa ed è stata giustificata dal fatto che il servizio viene effettuato con modalità poco comode: "Troppo tardi la partenza da casa e troppo presto il rientro".

Va qui ricordato come risulti difficile comporre, nell'organizzazione dei tempi di accesso al CSRE, le svariate esigenze dell'utenza (c'è, ad esempio la famiglia che, per esigenze particolari di lavoro, richiede che il proprio congiunto lasci la propria abitazione presto al mattino e quindi possa accedere presto al CSRE, ma c'è anche il nucleo familiare che segnala la necessità di disporre di tempi lunghi per la preparazione mattutina della persona disabile e chiede una diversa tolleranza riguardo all'ingresso quotidiano presso il Servizio).

N. 6 questionari non sono stati compilati nella specifica parte.

18. Le attività proposte dal CSRE sono adeguate alle caratteristiche ed alle esigenze delle persone frequentanti?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
17	4	8	20	19	1*	0	1*'	0	0	0	1	0	3	1
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
8**	10	8	5		0	0	0	0		2***	0	0	1	
TOTALE 99					TOTALE 2					TOTALE 8				
90,83 %					1,83 %					7,34 %				

Eventuali note: * "Con un numero maggiore di operatori si potrebbero realizzare percorsi differenziati per diversi tipi di utenti"; *' "Servizio didattico di mantenimento delle attività cognitive e delle loro applicazioni (leggere, scrivere, leggere l'ora) andrebbe potenziato per migliorare il rendimento cognitivo". ** "Si potrebbe fare di più"; "Non sempre" (due volte);*** "A volte".

Pur se con qualche precisazione peraltro generica: "Si potrebbe fare di più"; "Non sempre" (due volte), una sostanziosa maggioranza dei compilatori del questionario ha fornito un giudizio positivo (per il 90,83% delle risposte) verso l'adeguatezza delle attività proposte a favore dell'utenza.

Si sono riscontrate solo n. 2 risposte (pari a 1,83%) negative, accompagnate dalle annotazioni: "Con un numero maggiore di operatori si potrebbero realizzare percorsi differenziati per diversi tipi di utenti"; *' "Servizio didattico di mantenimento delle attività cognitive e delle loro applicazioni (leggere, scrivere, leggere l'ora) andrebbe potenziato per migliorare il rendimento cognitivo".

Dei n. 8 questionari (pari a 7,34% del totale) non compilati in risposta alla specifica domanda, secondo le forme indicate, n. 1 riporta l'annotazione: "A volte", probabilmente sottintendendo una non completa adeguatezza delle attività alle caratteristiche degli utenti.

La successiva domanda richiede espressamente al compilatore di esprimere il proprio parere in merito alle attività del CSRE da proporre o da potenziare ed alle attività da abbandonare.

19. Quali attività, tra quelle proposte dal CSRE, andrebbero confermate, perché considerate funzionali al benessere ed allo sviluppo delle persone ospiti, e quali viceversa andrebbero abbandonate?

Di seguito vengono raccolte, su due colonne, le scelte operate rispetto alle attività da confermare e da abbandonare.

ATTIVITÀ DA CONFERMARE	N. scelte	ATTIVITÀ DA ABBANDONARE	N. scelte
<i>Nessuna risposta</i>	40	<i>Nessuna risposta</i>	106
<i>Attività fisica in palestra e non</i>	18	<i>Piscina</i>	1
<i>Cucina/menage</i>	3	<i>Attività cura aree verdi</i>	2
<i>Gite/soggiorni/uscite dal CSRE</i>	22		
<i>Piscina</i>	20		
<i>Educazione psicomotoria</i>	1		
<i>Fisioterapia/riabilitazione</i>	1		
<i>Teatro/recitazione</i>	6		
<i>Attività espressive/pittura</i>	5		
<i>Escursioni</i>	4		
<i>Ceramica</i>	1		
<i>Attività ricreative</i>	1		
<i>Apicoltura/miele</i>	1		
<i>Riconoscimento ambienti, flora</i>	1		
<i>Attività manuali</i>	3		
<i>Mandala</i>	1		
<i>Cura del verde pubblico</i>	4		
<i>Attività di biblioteca/rilegatura</i>	6		
<i>Volantinaggio</i>	4		
<i>Mosaico</i>	1		
<i>Attività agricola/Orto/giardinaggio</i>	4		
<i>Attività socializzanti</i>	1		
<i>Computer</i>	5		
<i>Attività presso fattorie didattiche</i>	5		
<i>Pet Therapy</i>	3		
<i>Attività musicale/canto</i>	6		
<i>Bocce</i>	2		
<i>Gruppo giovani</i>	1		
<i>Tutte le attività proposte</i>	12		

Il dato rilevante rispetto allo specifico quesito consiste nel fatto che ben n. 40 questionari, pari al 36,70% di quelli resi, non riportano alcuna indicazione circa le attività da confermare e addirittura n. 106 questionari, pari a 97,25% di quelli restituiti non segnalano alcuna attività da abbandonare.

Come interpretare tale inatteso risultato? Le famiglie sono appagate, considerano inopportuna l'adozione di interventi per conseguire risultati che vadano oltre allo stato di equilibrio raggiunto dal proprio congiunto? Hanno esaurito qualsivoglia slancio propositivo, sono disinteressate, sono rassegnate, sono/si sono deresponsabilizzate (ha suscitato una certa perplessità la risposta fornita, a diverse domande del questionario, da parte di un unico compilatore: "Non so, lo deve sapere il dirigente")? Si fidano dei servizi e degli operatori a cui hanno affidato i propri congiunti? Ritengono non esserci in generale altre valide attività da utilmente proporre agli ospiti dei CSRE? Difficile dare una risposta a tali quesiti. Certamente è da escludersi un'interpretazione, delle mancate proposte, nel senso di una piena soddisfazione per i servizi ricevuti, perché ciò vorrebbe dire rinunciare allo sforzo congiunto per un continuo miglioramento dell'operatività dei servizi stessi.

Le proposte, fatte dalle famiglie, per le attività da sviluppare, sono disperse su diverse specificazioni ed ognuna di esse ha ricevuto scelte in numero limitato che andranno opportunamente rilette in riferimento a ciascun Centro.

Ai primi cinque posti per maggior gradimento da parte delle famiglie risultano le seguenti attività:

- "Gite/soggiorni/uscite dal CSRE" (n. 22 scelte) – tale opzione indica il generale desiderio di apertura del servizio verso l'esterno;
- "Piscina" (n. 20 scelte) – la specifica indicazione, unitamente alla seguente, esprime l'interesse delle famiglie a che il proprio congiunto possa fruire di attività volte al benessere fisico ed al contrasto alla sedentarietà;
- Attività fisica in palestra e non" (18 scelte);
- "Tutte le attività proposte" (12 scelte) – con tale preferenza le famiglie hanno espresso, anche se in forma generica, il gradimento indiscriminato per ognuna delle attività attualmente proposte dai servizi ai propri utenti;
- "Teatro/recitazione", "Attività di biblioteca/rilegatura", "Attività musicale/canto" (a pari merito con n. 6 scelte ciascuna) – queste scelte fanno riferimento a singoli Centri presso i quali vengono proposte attività particolarmente apprezzate.

Tutte le altre scelte favorevoli al mantenimento si distribuiscono in forma abbastanza uniforme e stanno ad indicare che delle innumerevoli attività, proposte presso ogni

Centro, alcune risultano più apprezzate di altre in quanto ritenute più corrispondenti ai bisogni degli utenti.

Le indicazioni verso le attività da abbandonare risultano di numero veramente esiguo ed i compilatori, nelle loro risposte, paiono riflettere vissuti particolari di singole famiglie più che un pensiero comune.

Il fatto che le attività indesiderate siano così limitate di numero fa ipotizzare che gran parte delle proposte dei Centri risultano nel complesso bene accolte dall'utenza.

Ciascuna delle segnalazioni, sia nel senso della conferma che della proposta di abbandono, deve comunque risultare quale spunto di riflessione per gli organizzatori dei servizi, perché palesa la visione del problema da parte delle famiglie, mettendone in risalto le aspettative ed offrendo indicazioni utili nella direzione della ottimizzazione dei servizi stessi.

La domanda n. 20 è particolarmente significativa per cogliere il pensiero delle famiglie circa l'opportunità di differenziare i CSRE sulla base delle caratteristiche degli utenti.

Tale quesito è stato posto nella prospettiva di ripensare i servizi in funzione di fasce di bisogni manifestati dall'utenza.

La domanda è formulata secondo due opzioni: favore o contrarietà alla differenziazione; nel caso di opzione favorevole viene chiesto al compilatore di indicare il criterio di diversificazione scegliendo tra: età, natura della disabilità, grado della disabilità, altro da specificare.

20. A Vostro parere i CSRE andrebbero differenziati (anche nella organizzazione interna) secondo le caratteristiche degli utenti?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
11	1	7	6	7	5	3	2	14	10	2	1	0	3	3
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
7	6	3	6		2	3	2	0		1	1	3	0	
TOTALE 54					TOTALE 41					TOTALE 14				
49,54 %					37,62 %					12,84 %				

Altro da specificare: nessuna segnalazione

I favorevoli alla differenziazione dei Centri risultano essere n. 54 (pari al 49,54%), più numerosi dei contrari, alla stessa, che risultano n. 41 (pari al 37,62%).

N. 14 questionari (pari al 12,84%) non riportano alcuna risposta.

Non si registra alcuna nota a commento delle scelte.

Il riscontro di una maggioranza delle risposte favorevoli alla differenziazione manifesta un desiderio, spesso latente presso le famiglie, di offrire ai propri cari dei servizi calibrati, se non su esigenze individuali, almeno su specifiche fasce di bisogni corrispondenti alle macro aree individuate, nel questionario, per la successiva opzione ad integrazione: età, natura disabilità, grado disabilità.

Età					Natura disabilità					Grado disabilità				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
8	0	3	1	2	5	0	5	2	2	5	1	3	5	4
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
2	0	1	3		2	2	2	4		3	4	2	1	
TOTALE 20					TOTALE 24					TOTALE 28				

Altro: nessuna segnalazione pertinente.

Tenuto conto che ogni compilatore poteva scegliere da uno e tre criteri definiti, dai dati raccolti con il sondaggio risulta prevalere una certa omogeneità nella scelta di un possibile criterio per la differenziazione dei CSRE, con una leggera prevalenza del criterio "grado disabilità"; proporzionalmente staccati, dal punto di vista quantitativo, anche se in modo non significativo, i criteri: "per età" e "per natura della disabilità".

Non risulta chiaro se la scelta del criterio sia stata fatta a seguito di una qualche particolare esperienza di differenziazione vissuta dagli interessati ovvero se sia stata solo l'espressione di un'aspettativa per un possibile miglioramento nella fruizione del servizio.

Le domande contrassegnate con il n. 21 e n. 22 tendono a vagliare il livello di gradimento del servizio offerto dal CSRE, desumendolo dalla descrizione del vissuto affettivo-relazionale degli utenti rispetto alla frequenza del Centro stesso.

Nello specifico con la domanda n. 21 si vuol conoscere l'atteggiamento manifestato dall'utente verso l'accesso quotidiano al Centro. Il familiare è chiamato a scegliere su una scala composta da n. 4 opzioni che sotto vengono riportate con il relativo numero di scelte e percentuale conseguiti.

21. Al momento di recarsi quotidianamente al Centro il Vostro familiare dimostra, verso la frequenza, un atteggiamento di:

	CE	PP	CA	LA	CO	TOTALE	%
	Entusiasmo	8	2	5	5	8	41
	SG 2	TE 3	ME 5	CS 3	-		
Piacere	CE 7	PP 2	CA 4	LA 14	CO 10	53	48,62
	SG 7	TE 6	ME 2	CS 1	-		
Indifferenza	CE 1	PP 1	CA 1	LA 2	CO 1	9	8,26
	SG 1	TE 1	ME 0	CS 1	-		
Malumore	CE 0	PP 0	CA 0	LA 0	CO 0	0	0
	SG 0	TE 0	ME 0	CS 0	-		
Rifiuto	CE 0	PP 0	CA 0	LA 0	CO 1	1	0,92
	SG 0	TE 0	ME 0	CS 0	-		
Nessuna risposta	CE 2	PP 0	CA 0	LA 2	CO 0	5	4,59
	SG 0	TE 0	ME 0	CS 1*	-		

Altro: * "Piacere/rifiuto alternato".

Da notare che complessivamente in n. 94 casi (86,23%) viene segnalato un atteggiamento positivo (entusiasmo/piacere) assunto dall'utente al momento di lasciare casa per recarsi al Centro. Il fatto che n. 9 soggetti (8,26%) manifestino indifferenza può essere ritenuto fisiologico oppure relativo alla frequente inadeguata capacità, da parte degli utenti, ad esprimere le proprie emozioni.

Va rilevato come nessun compilatore abbia indicato l'opzione "Malumore".

In un solo caso è stato segnalato il "Rifiuto"; ciò è da riferirsi ad un disagio personale manifestato dall'utente e che andrà attentamente valutato dagli operatori e dalla famiglia. Di fatto le scelte operate per gli altri utenti frequentanti lo stesso CSRE risultano decisamente volte a termini positivi.

In n. 5 casi non si sono avute risposte formali, ma n. 1 nota a commento: "Piacere/rifiuto alternato" che manifesta una certa volubilità emotiva del soggetto interessato.

22. La domanda è articolata in due parti.

La prima interpella gli intervistati sulle manifestazioni verbali o altra forma comunicativa, emesse dal figlio, in ambito domestico, circa il tempo trascorso al Centro (è prevista la scelta tra le opzioni che, sotto, vengono riportate con accanto il numero relativo di scelte e la percentuale).

Manifestazione	N. scelte	%
<i>Entusiasmo</i>	33	30,28
<i>Interesse</i>	27	24,77
<i>Piacere</i>	29	26,61
<i>Distacco</i>	6	5,50
<i>Disturbo</i>	1	0,92
<i>Rifiuto</i>	2	1,83
<i>Nessuna risposta</i>	11	10,09

Accorpendo le tre manifestazioni positive: entusiasmo, interesse e piacere, si ottiene un apprezzabile risultato di n. 89 scelte, pari all' 81,66% dei questionari resi.

Marginali rimangono le segnalazioni di manifestazioni non positive: distacco, disturbo, rifiuto, per complessive, modeste, n. 9 scelte, pari a 8,25% dei formulari compilati.

In n. 11 casi 8 (10,09%) il questionario è stato consegnato senza alcuna risposta di merito.

La seconda parte della domanda interpella circa il riferimento di tali manifestazioni rispetto a:

- Alcuni operatori
- Tutti gli operatori
- Alcuni compagni
- Tutti i compagni
- Attività proposte
- Ambiente fisico
- Trasporto
- Mensa

I dati forniti dagli intervistati sono risultati di non facile elaborazione perché gli abbinamenti tra le "manifestazioni" e gli "oggetti" delle stesse non sempre sono state fatte in maniera univoca.

Nelle tabelle a seguire vengono riportati, nel dettaglio, gli esiti relativi alle scelte indicate per ogni CSRE, rispetto alle voci: entusiasmo, interesse, piacere, distacco, disturbo, rifiuto, alle diverse categorie di soggetti proposti.

		CE	PP	CA	LA	CO	SG	TE	ME	CS	TOTALE
ENTUSIASMO	Alcuni operatori	1	0	0	2	1	0	0	1	0	5
	Tutti gli operatori	2	1	1	2	3	1	5	5	2	22
	Alcuni compagni	1	1	0	1	1	0	2	1	1	8
	Tutti i compagni	2	0	1	2	1	1	4	4	1	16
	Attività proposte	0	1	1	1	1	1	4	5	0	14
	Ambiente fisico	0	0	0	0	1	0	1	2	0	4
	Trasporto	1	0	0	1	0	1	1	4	1	9
	Mensa	1	0	0	1	2	0	2	2	0	8

		CE	PP	CA	LA	CO	SG	TE	ME	CS	TOTALE
INTERESSE	Alcuni operatori	3	0	0	2	1	1	1	0	1	9
	Tutti gli operatori	0	4	3	2	1	3	1	0	0	14
	Alcuni compagni	3	2	0	2	1	0	1	0	0	9
	Tutti i compagni	3	0	3	1	1	2	1	0	0	11
	Attività proposte	6	3	1	2	1	2	2	0	1	18
	Ambiente fisico	1	0	2	0	0	1	0	0	0	4
	Trasporto	3	0	1	1	0	1	0	0	0	6
	Mensa	3	0	1	1	0	0	0	0	0	5

		CE	PP	CA	LA	CO	SG	TE	ME	CS	TOTALE
PIACERE	Alcuni operatori	2	0	2	2	3	1	1	0	0	11
	Tutti gli operatori	0	0	2	4	6	0	1	1	1	15
	Alcuni compagni	2	0	1	3	1	1	1	0	1	10
	Tutti i compagni	0	0	1	2	6	0	0	1	0	10
	Attività proposte	0	0	3	3	2	0	0	0	0	8
	Ambiente fisico	0	0	1	1	2	0	0	1	0	5
	Trasporto	1	0	1	1	2	0	0	0	0	5
	Mensa	1	0	2	2	1	0	0	1	0	7

		CE	PP	CA	LA	CO	SG	TE	ME	CS	TOTALE
DISTACCO	Alcuni operatori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tutti gli operatori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Alcuni compagni	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	Tutti i compagni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Attività proposte	0	0	1	0	0	1	0	1	0	3
	Ambiente fisico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Trasporto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		CE	PP	CA	LA	CO	SG	TE	ME	CS	TOTALE
DISTURBO	Alcuni operatori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tutti gli operatori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Alcuni compagni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tutti i compagni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Attività proposte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ambiente fisico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Trasporto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		CE	PP	CA	LA	CO	SG	TE	ME	CS	TOTALE
RIFIUTO	Alcuni operatori	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Tutti gli operatori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Alcuni compagni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tutti i compagni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Attività proposte	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Ambiente fisico	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	Trasporto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Rimandando ai singoli servizi un'analisi accurata delle combinazioni che interessano direttamente, si rileva che l'atteggiamento di "ENTUSIASMO" viene prevalentemente collegato a: "Tutti gli operatori", per n. 22 volte, "Tutti i compagni", per n. 16 volte, ed "Attività proposte" per n. 14 casi.

La maggior frequenza di manifestazioni di "INTERESSE" hanno riguardato: "attività proposte", n. 18 casi, "tutti gli operatori", n. 14 casi, "tutti i compagni" n. 11 casi.

La scelta di "PIACERE" ha interessato complessivamente: n. 15 volte "tutti gli operatori", n. 11 volte "alcuni operatori" e n. 10 volte sia "alcuni compagni" che "tutti i compagni".

A voler fare una classifica, sommaria, per le ragioni sopra indicate, si può affermare che le maggiori preferenze sono andate a: "Tutti gli operatori" (n. 51 scelte), "Tutti i compagni" (n. 37 scelte), "Attività proposte" (n. 32 scelte), "Alcuni operatori" (n. 11 scelte), "Alcuni compagni" (n. 10 scelte) e poi, a seguire le altre opzioni.

Nel complesso va comunque rilevato che le manifestazioni positive che possono raggruppare: entusiasmo, interesse e piacere, sono state collegate a tutte le categorie sopra elencate.

Delle solo n. 4 indicazioni per "DISTACCO", n. 3 si sono rivolte ad "attività proposte" e n. 1 si è rivolta ad "alcuni compagni". Nessuna delle opzioni si è ripetuta per più di una volta per Centro; tale distribuzione sta ad indicare che tale atteggiamento è riferibile al sentire peculiare dei singoli.

Nessuna attribuzione si è avuta nel caso del "DISTURBO".

Le n. 3 segnalazioni di "RIFIUTO" hanno riguardato per n. 2 casi un unico Centro, rispetto ad: "alcuni operatori" ed "attività proposte", per un caso verificato in un Centro diverso dal primo, rispetto ad "ambiente fisico". Trattandosi quindi di casi isolati, e quantitativamente limitati, si rimanda agli operatori dei singoli servizi il compito di comprendere e risolvere i disagi manifestati.

Con le domande dal n. 23 al n. 28 l'attenzione viene focalizzata sulla qualità dei servizi forniti presso il CSRE: (sanitari e riabilitativi, educativo, assistenziale, trasporto, ristorazione, pulizia).

Di seguito viene riportato, il testo di ogni singola domanda e le scelte di merito espresse dagli intervistati; quindi un breve commento interpretativo dei dati raccolti.

Mentre la domanda n. 23 consente agli intervistati di esprimere una scelta tra due opzioni: "SI" o "NO", per le successive domande, da n. 24 a n. 28, la gamma delle opzioni risulta più analitica e comprende le voci: "Ottimo", "Buono", "Sufficiente", "Carente".

Per ogni domanda è riservato uno spazio per eventuali note integrative.

23. Gli interventi sanitari e riabilitativi assicurati dai tecnici dell'ASS n. 5 Bassa Friulana (neuropsichiatra, psicologo, fisiatra, fisioterapista, infermiere, otorinolaringoiatra, logopedista, odontoiatra) rispondono alle esigenze degli utenti?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE 11	PP 4	CA 6*	LA 17	CO 17	CE 5**	PP 0	CA 2**	LA 2**	CO 2**	CE 2	PP 1	CA 1	LA 4	CO 1
SG 3	TE 7	ME 7	CS 5	-	SG 1**	TE 1	ME 0	CS 0	-	SG 6***	TE 2***	ME 1	CS 1	-
TOTALE 77					TOTALE 13					TOTALE 19				
70,64 %					11,93 %					17,43 %				

Eventuali note: * "Anche se alcune volte i tempi di attesa sono lunghi"; **"Incarichi non adeguati per frequenza per utenti, decurtamento fondi sanità"; "Assenza completa!"; "Ci sarebbe bisogno di più fisioterapia" (due volte); "Insufficienti"; "Dove sono?";*** "Poche informazioni, mancano dei punti di riferimento a cui rivolgersi": "Non facciamo uso"; "Non conosciamo tutti i servizi".

La soddisfazione relativa agli interventi sanitari e riabilitativi è manifestata da n. 77 intervistati (pari al 70,64% degli interpellati corrispondenti).

N. 13 compilatori del questionario (pari al 11,93% degli interpellati) dichiarano la loro insoddisfazione. Infine, n. 19 soggetti (pari al 17,43% degli interpellati) non rispondono alla domanda ma, n. 2 di essi esprimono un comunque un giudizio.

La non altissima percentuale di utenti dichiaratisi soddisfatti per il servizio sanitario-riabilitativo, nonché la natura delle annotazioni a commento, riportate sui protocolli (sopra citate), collegate in numero maggiore alle risposte negative, inducono alla considerazione che qualche familiare non abbia identificato in modo preciso le figure sanitarie e conseguentemente non sia stato in grado di apprezzare in modo adeguato il lavoro svolto dagli stessi tecnici dell'ASS n. 5 Bassa Friulana (neuropsichiatra, psicologo, fisiatra, fisioterapista, infermiere, otorinolaringoiatra, logopedista, odontoiatra), sulla base di specifica convenzione sottoscritta tra ASS N. 5 Bassa Friulana e CAMPP.

24. Il servizio educativo a favore degli utenti risulta:

Ottimo	CE 4	PP 0	CA 5	LA 4	CO 9	TOTALE 35	% 32,11
	SG 2	TE 5	ME 4	CS 2	-		
Buono	CE 11	PP 4	CA 4	LA 16	CO 11	66	60,55
	SG 8	TE 5	ME 4	CS 3	-		
Sufficiente	CE 1	PP 0	CA 0	LA 3	CO 0	4	3,67
	SG 0	TE 0	ME 0	CS 0	-		
Carente	CE 0	PP 0	CA 0	LA 0	CO 0	0	0
	SG 0	TE 0	ME 0	CS 0	-		
Nessuna risposta	CE 2	PP 1	CA 0	LA 0	CO 0	4	3,67
	SG 0	TE 0	ME 0	CS 1	-		

Eventuali note: nessuna.

Il giudizio manifestato riguardo al servizio educativo, fondamentale nell'economia di un CSRE, è largamente positivo: se si sommano le opzioni "Ottimo" a quelle "Buono" si ottiene un più che soddisfacente 92,66% delle risposte fornite.

N. 4 soggetti (pari al 3,67 delle risposte) dichiarano essere sufficiente il servizio educativo ed altrettanti non forniscono alcuna risposta.

Nessun intervistato considera "carente" il servizio.

Non si registra alcuna nota esplicativa.

Sul giudizio abbondantemente positivo espresso nei riguardi del servizio educativo probabilmente pesano due fattori: principalmente l'apprezzamento per la professionalità degli operatori, ma anche il rapporto frequente che i famigliari hanno con tali specifiche figure, riconosciute nel loro ruolo decisivo nella gestione delle problematiche dei congiunti e determinante nella creazione di un ambiente favorevole al benessere degli stessi.

25. Il livello di assistenza diretta alla persona (igiene, alimentazione, deambulazione, ecc.) risulta:

Ottimo	CE 7	PP 1	CA 5	LA 7	CO 10	TOTALE 39	% 35,78
	SG 1	TE 3	ME 3	CS 2	-		
Buono	CE 8	PP 2	CA 4	LA 11	CO 10	58	53,21
	SG 9	TE 7	ME 4	CS 3	-		
Sufficiente	CE 2	PP 0	CA 0	LA 3	CO 0	7	6,42
	SG 0	TE 0	ME 1	CS 1	-		
Carente	CE 0	PP 0	CA 0	LA 1	CO 0	1	0,92
	SG 0	TE 0	ME 0	CS 0	-		
Nessuna risposta	CE 1	PP 2	CA 0	LA 1	CO 0	4	3,67
	SG 0	TE 0	ME 0	CS 0	-		

Eventuali note: nessuna nota rilevata.

Il parere in merito al servizio assistenziale ricalca quello espresso in relazione al servizio educativo: pienamente positivo (Ottimo con Buono) per l'88,99% dei consultati, sufficiente per il 6,42%; in un solo caso (ovviamente riferito ad un singolo CSRE) il servizio viene considerato "Carente", mentre le risposte non date rappresentano il 3,67%.

I compilatori non hanno arricchito il loro giudizio con alcuna nota aggiuntiva e pertanto risulta difficile ricavare indicazioni utili a provvedere all'ulteriore miglioramento del già, come valutato, buon servizio garantito.

Si deve tener conto che in buona parte dei CSRE la qualità dell'assistenza, nella forma di cura materiale della persona, riveste un aspetto molto importante. Ad esso le famiglie degli utenti rivolgono particolare attenzione e quindi si può, a buona ragione, ritenere che il giudizio qui espresso sia il frutto di una scrupolosa valutazione delle modalità operative del personale addetto.

26. Il servizio di trasporto è valutato come:

	CE	PP	CA	LA	CO	TOTALE	%
	Ottimo	9	1	7	6	4	53
	SG 4	TE 4	ME 4	CS 4	-		
Buono	CE 7	PP 2	CA 1	LA 13	CO 11	41	37,62
	SG 3	TE 5	ME 3	CS 2	-		
Sufficiente	CE 0	PP 1	CA 0	LA 2	CO 3	7	6,42
	SG 2	TE 0	ME 0	CS 0	-		
Carente	CE 0	PP 0	CA 0	LA 0	CO 0	1	0,92
	SG 0	TE 0	ME 1	CS 0	-		
Nessuna risposta	CE 2	PP 1	CA 1	LA 2	CO 2	7	6,42
	SG 1	TE 1	ME 0	CS 0	-		

Eventuali note: "Troppo presto al mattino e troppo tardi alla sera" (PP); "Non utilizzato" (TE); "Il servizio non è adeguato per l'utente e non c'è impegno per migliorare" (ME); "Non usufruito" (CA); "Al mattino troppo presto" (CO).

N. 94 utenti (pari a 86,24% degli intervistati) si dichiarano pienamente soddisfatti (Ottimo + Buono) del servizio, per n. 7 interpellati (pari al 6,42% delle risposte) il servizio è sufficiente.

N. 7 (6,42% delle risposte) interpellati non esprimono alcuna scelta.

In un unico caso l'opzione indicata è quella di "Carente"; va però specificato che da altri utenti afferenti allo stesso Centro si sono avute solo scelte per "Ottimo" e "Buono" e ciò fa pensare a possibili insoddisfazioni nate da incongruenza tra le aspettative prettamente soggettive da parte dell'utenza e modalità realizzative del servizio.

Le note riportano alcune lamentele che principalmente si riferiscono all'orario mattutino di prelievo da casa: da verificare se tali sporadiche situazioni di insoddisfazione possono essere ragionevolmente sanate con una diversa organizzazione del servizio, ovvero se specifiche richieste, riferibili a orari proposti, debbano essere soddisfatte con un adattamento da parte degli utenti.

27. Il servizio di ristorazione risulta:

	CE	PP	CA	LA	CO	TOTALE	%
	Ottimo	4	2	4	6	4	29
	SG 2	TE 2	ME 3	CS 2	-		
Buono	CE 9	PP 2	CA 4	LA 13	CO 11	59	54,13
	SG 7	TE 5	ME 5	CS 3	-		
Sufficiente	CE 3	PP 0	CA 1	LA 2	CO 3	12	11,01
	SG 1*	TE 2	ME 0	CS 0	-		
Carente	CE 0	PP 0	CA 0	LA 0	CO 0	1	0,92
	SG 0	TE 1	ME 0	CS 0	-		
Nessuna risposta	CE 2	PP 1	CA 0	LA 2	CO 2	8	7,34
	SG 0	TE 0	ME 0	CS 1	-		

Eventuali note: * "Troppe patate e menù ripetitivi".

Il buon gradimento (Ottimo + Buono) riguardo al servizio di ristorazione, settore particolarmente delicato, viene confermato da n. 85 intervistati (pari all'80,73% dei consultati), mentre il 11,01% degli interpellati considera il servizio "Sufficiente".

A fronte di tale segnalazione positiva si riscontra anche n. 1 giudizio "Carente". Anche in questo caso, andando a riscontrare i giudizi formulati sempre in riferimento allo stesso CSRE si rilevano numerosi (n.7) giudizi positivi ("Ottimo" associato a "Buono"). N. 8 intervistati (7,34% delle risposte) non hanno compilato le risposte.

Si registra una sola nota che ha per oggetto il menù poco variato.

A margine della valutazione dei risultati va segnalato che gli operatori dei CSRE perseguono con particolare attenzione la qualità dei pasti forniti, contribuendo così a realizzare un servizio il più possibile soddisfacente le esigenze alimentari degli utenti.

28. Il servizio di pulizia dei locali ospitanti il CSRE è stimato come:

Ottimo	CE	PP	CA	LA	CO	TOTALE	%
	12	0	4	12	10		
	SG	TE	ME	CS	-	52	47,71
	1	5	4	4			
Buono	CE	PP	CA	LA	CO	52	47,71
	6	4	5	10	9		
	SG	TE	ME	CS	-		
	7	5	4	2			
Sufficiente	CE	PP	CA	LA	CO	2	1,83
	0	0	0	0	0		
	SG	TE	ME	CS	-		
	2	0	0	0			
Carente	CE	PP	CA	LA	CO	0	0
	0	0	0	0	0		
	SG	TE	ME	CS	-		
	0	0	0	0			
Nessuna risposta	CE	PP	CA	LA	CO	3	2,75
	0	1	0	1	1		
	SG	TE	ME	CS	-		
	0	0	0	0			

Eventuali note: nessuna nota integrativa.

L'utenza considera che i locali di ciascun Centro presentino un apprezzabile livello di pulizia, visto che ben il 95,42% delle risposte risultano ampiamente positive ripartendosi, rispettivamente, in modo equo, nelle categorie "Ottimo" (47,71%) e "Buono" (47,71%) e, diversamente, solo nell'1,83% delle risposte riguardano l'opzione "Sufficiente".

In nessun caso è stata scelta l'opzione "Carente".

Le mancate risposte riguardano il 2,75% del totale dei questionari raccolti.

Il giudizio positivo sul servizio assume un'ulteriore significativo valore se si considera l'opzione, praticata già da qualche anno dal CAMPP, di affidare il servizio di pulizia, presso le proprie sedi, a Cooperative sociali di tipo "b" che impiegano persone svantaggiate.

Le domande da n. 29 a n. 32 si riferiscono alla valutazione del personale

29. Il personale assegnato al Servizio dimostra preparazione e competenza professionale adeguate ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dell'intervento.

Sì molto					Sì nella norma					No				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
10	2	7	14	13	7	3	2	9	7	1	0	0	0	0
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
6	6	8	4		4	4	0	2		0	0	0	0	
TOTALE 70					TOTALE 38					TOTALE 1				
64,22 %					34,86 %					0,92 %				

No perché: nessuna segnalazione

Le risposte affermative raggiungono complessivamente il valore quasi plebiscitario del 99,08% del totale, con un "Sì molto" affermato al 64,22% ed un "Sì nella norma" attestato al 34,86% delle risposte.

In un unico caso il giudizio risulta negativo, ma senza specificazione, circa l'estensione di tale valutazione a tutto il personale presente al CSRE (fatto improbabile perché contrastante con i giudizi degli altri compilatori) e circa le qualità, personali e professionali degli operatori, non apprezzate.

Gli operatori del CSRE sono invitati ad adoperarsi per acclarare le motivazioni di tale parere isolato ed insolitamente categorico.

Da notare che nessun questionario è rimasto senza una risposta alla specifica domanda; presumibile attestazione, questa, di riconoscimento al personale operante presso il CSRE.

30. Ciascun componente del personale presenta: cura della persona, cura nell'abbigliamento e dotazione idonei al servizio prestato?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
18	5	9	22	20	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
10	10	8	6		0	0	0	0		0	0	0	0	
TOTALE 108					TOTALE 0					TOTALE 1				
99,08 %					0 %					0,92 %				

No perché: nessuna segnalazione

La scelta del "Sì" ha raggiunto significativamente quota 99,08%, raggiungendo quindi la quasi unanimità. La risposta indica che il personale è considerato, dai familiari degli utenti, rispettoso, attraverso la cura del proprio abbigliamento e della dotazione professionale, della dignità e dell'importanza degli assistiti.

Per questa domanda l'opzione "No" prevede uno spazio in cui esplicitare il perché della scelta; non essendosi verificata alcuna scelta per la risposta negativa, lo spazio non è stato compilato.

Un solo intervistato ha ommesso di compilare la risposta; la grande adesione degli interpellati alle risposte può essere intesa come indice di notevole attenzione riservata dalle famiglie degli utenti agli operatori dei Centri.

31. Il clima affettivo-relazionale realizzato tra le persone che convivono presso il Centro è valutato come:

Ottimo	CE	PP	CA	LA	CO	TOTALE	%
	10	1	6	6	9		
	SG	TE	ME	CS	-		
	4	5	6	3			
Buono	CE	PP	CA	LA	CO	51	46,79
	6	4	3	15	9		
	SG	TE	ME	CS	-		
	4	5	2	3			
Sufficiente	CE	PP	CA	LA	CO	5	4,59
	2	0	0	1	1		
	SG	TE	ME	CS	-		
	1	0	0	0			
Carente	CE	PP	CA	LA	CO	0	0
	0	0	0	0	0		
	SG	TE	ME	CS	-		
	0	0	0	0			
Nessuna risposta	CE	PP	CA	LA	CO	3	2,75
	0	0	0	1	1		
	SG	TE	ME	CS	-		
	1	0	0	0			

Eventuali note: nessuna nota aggiuntiva.

La domanda, rilevante sotto l'aspetto di valutazione qualitativa del servizio, sottende la richiesta di giudizio circa la capacità ed impegno degli operatori a determinare, quali responsabili principali, un favorevole clima affettivo-relazionale all'interno del CSRE.

Complessivamente le risposte decisamente positive (Ottimo + Buono) risultano pari ad un apprezzabile 92,66% dei responsi, distribuito in un 45,87% per "Ottimo" ed in un 46,79% per "Buono".

In n. 5 casi (4,59%) le risposte si sono fermate ad un giudizio di "sufficiente"; in tali casi però non sono state presentate annotazioni di motivazione che avrebbero aiutato nella miglior comprensione delle attese di merito dei familiari e nell'eventuale azione di miglioramento.

Rilevante il fatto che nessun intervistato abbia fatto la scelta corrispondente a "Carente".

N. 3 intervistati hanno preferito non compilare la risposta.

32. L'atteggiamento del personale (educativo, assistenziale, trasporto, ecc.) verso gli utenti (rispetto, accoglienza, attenzione, disponibilità, cortesia, forme di comunicazione, ecc.) è consono?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
18	5	9	22	20	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
10	10	7	6		0	0	0	0		0	0	1	0	
TOTALE 107					TOTALE 0					TOTALE 2				
98,17 %					0 %					1,83 %				

No perché: nessuna segnalazione, in assenza dell'opzione negativa.

La domanda mira a raccogliere l'indice di gradimento dei familiari degli utenti del CSRE circa l'atteggiamento, ossia l'"essere" ed il "fare", degli operatori verso gli ospiti del Centro stesso.

L'interpello, considerato che n. 107 intervistati (pari al 98,17% dei consultati) hanno optato per un "SI", ha dato risultati più che soddisfacenti.

Non si è avuta alcuna risposta "NO", segno questo che il modo di porsi degli operatori risulta, ai familiari, assolutamente adeguato alle aspettative.

In soli n. 2 casi (1,83% degli esiti) la risposta è stata tralasciata.

Complessivamente l'esito alle domande da n. 29 a n. 32, centrate sulla valutazione dell'azione degli operatori presso i CSRE, manifesta un'ampia soddisfazione da parte dei familiari e ciò può risultare gratificante per gli operatori stessi ed incoraggiante nel loro quotidiano impegno verso le persone ad essi affidate.

L'indagine prosegue con ben n. 11 domande (da n. 33 a n. 43) dedicate al rapporto tra le famiglie ed i Servizi/Ente.

Per alcune delle domande poste agli interpellati viene richiesta, in risposta, una scelta tra n. 2 opzioni, per altre la scelta può esser operata all'interno di una scala di quattro valori, per una domanda (n. 32) la risposta è libera.

Per le domande a risposta vincolata viene data la possibilità, in spazio adeguato, di esprimere eventuali osservazioni di specificazione.

33. Il grado di comunicazione tra il personale del Centro e le famiglie è:

Ottimo	CE	PP	CA	LA	CO	TOTALE	%
	9	0	5	11	13		
	SG	TE	ME	CS	-	55	50,46
	2	7	5	3			
Buono	CE	PP	CA	LA	CO	53	48,62
	8	5	4	12	7		
	SG	TE	ME	CS	-		
	8	3	3	3			
Sufficiente	CE	PP	CA	LA	CO	1	0,92
	1	0	0	0	0		
	SG	TE	ME	CS	-		
	0	0	0	0			
Carente	CE	PP	CA	LA	CO	0	0
	0	0	0	0	0		
	SG	TE	ME	CS	-		
	0	0	0	0			
Nessuna risposta	CE	PP	CA	LA	CO	0	0
	0	0	0	0	0		
	SG	TE	ME	CS	-		
	0	0	0	0			

Eventuali note: nessuna segnalazione registrata.

Le opzioni certamente positive: "Ottimo" e "Buono", hanno ottenuto complessivamente il 99,08% delle scelte, tale ragguardevole risultato è tanto più degno di nota, in quanto il giudizio "Ottimo" consegue addirittura il 50,46%.

Tale risultato dimostra che il livello di partecipazione e di condivisione tra familiari degli utenti ed operatori rispetto a ciò che concerne la vita del CSRE è di buon livello.

Si riscontra un solo "Sufficiente" (0,92%), ma nessun "Carente".

Il fatto che nessun intervistato abbia lasciato inevasa la domanda rafforza la positività del giudizio complessivo.

34. La voce degli utenti e dei familiari trova adeguato ascolto presso il servizio gestito dal CAMPP?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
17	4	9	22	20	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
10	10	8	6		0	0	0	0		0	0	0	0	
TOTALE 106					TOTALE 1					TOTALE 2				
97,25 %					0,92 %					1,83 %				

Eventuali note: nessuna annotazione a commento delle risposte.

La risposta complessiva risulta decisamente positiva: n. 106 soggetti intervistati (97,25% del totale) ha scelto un "SI", dimostrando così un apprezzabile livello di accoglienza, da parte degli operatori, nei riguardi delle istanze dell'utenza.

Si riscontra una sola risposta negativa (0,92%) che peraltro non viene motivata.

In n. 2 casi (1,83%) la domanda non ha ottenuto risposta.

Le risposte presentate a questa prima domanda di genere evidenziano, in generale, l'esistenza di un significativo rapporto tra utenza (e/o loro famiglie) ed i Servizi dell'Ente.

35. La domanda, formulata in forma aperta, induce gli interlocutori a palesare un parere sul modo di porsi degli operatori nei confronti dei familiari stessi: "Nei contatti con i familiari degli utenti l'atteggiamento degli operatori può definirsi come:....." Le risposte sono riassunte nella tabella a seguire.

RISPOSTA	CE	PP	CA	LA	CO	SG	TE	ME	CS	N. scelte
Nessuna risposta	3	0	0	8	2	0	1	1	0	15
Buono	4	3	2	5	1	2	0	1	1	19
Ottimo	2	0	2	4	5	1	1	1	1	17
Aperto	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Disponibile	2	0	0	3	4	0	5	0	2	16
Attento	4	0	0	0	2	0	0	0	0	6
Rispettoso	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
Professionale	1	0	1	1	2	0	2	3	0	10
Cordiale/amichevole	0	1	1	0	0	0	0	1	0	3
Collaborativo	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3
Efficiente	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Gentile/cortese	0	0	1	2	2	2	4	0	1	12
Comprensivo	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
Perfetto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Adeguate	0	0	0	3	2	1	1	0	0	7
Educatore	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Responsabile	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Affabile/Cameratesco	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Positivo	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Propositivo	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Tempestivo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Accogliente	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTALE SCELTE										127

Per la risposta alla specifica domanda ciascun intervistato ha avuto la possibilità di indicare anche più di un aggettivo qualificante l'atteggiamento degli operatori verso i familiari degli utenti.

Nel rispetto dell'espressione degli autori, nella tabella di cui sopra sono stati riportati tutti gli aggettivi impiegati dai compilatori, anche quelli che, seppure molto simili ad altri, possono comunque presentare delle sfumature significative per coloro che li hanno scelti.

In n. 15 casi (11,81% del numero totale di questionari) la risposta è stata omessa.

Innanzitutto va rilevato che tutti i termini indicati risultano positivi e, nel loro complesso descriventi la realizzazione di un clima di apprezzata accoglienza nei rapporti tra operatori e familiari.

Il termine più segnalato è "Buono" (n. 19 casi, rappresentanti il 14,96% delle scelte), seguito da "Ottimo" (n. 17 casi rappresentanti il 13,38% delle scelte). Al terzo posto si colloca "Disponibile" (n. 16 casi rappresentanti il 12,60% delle scelte), al quarto posto si trova "Gentile/cortese" (n. 12 casi rappresentanti il 9,45% delle scelte), al quinto posto figura "Professionale" (n. 10 casi rappresentanti il 7,87% delle scelte), seguono nell'ordine gli altri aggettivi, tutti avendo registrato scelte ad una cifra.

Gran parte degli aggettivi viene segnalata una sola volta e ciò sta ad indicare, nelle diverse gradazioni, un variegato, personale e comunque positivo vissuto dei familiari. Interessante può risultare una lettura, della tabella sopra riportata, per colonne, valorizzando le indicazioni per ciascun CSRE.

Non si trovano qui indicati aggettivi che confermino le rare scelte a carattere negativo riportate in alcune precedenti risposte.

36. Il personale garantisce la riservatezza?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
18	4	9	22	20	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
10	9	8	6		0	0	0	0		0	1*	0	0	
TOTALE 106					TOTALE 0					TOTALE 3				
97,25 %					0 %					2,75 %				

No perché: "E che ne so?"

I familiari, avendo risposto in netta prevalenza affermativamente alla domanda (97,25% delle risposte), dimostrano di ritenere che gli operatori rispettino la privacy. In tre casi gli intervistati non hanno fornito risposta, salvo, in un caso, fornire comunque il commento sopra riportato.

37. I familiari degli utenti sono adeguatamente informati circa i programmi e le iniziative del CSRE?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
17	5	9	22	20	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
10	10	8	6		0	0	0	0		0	0	0	0	
TOTALE 107					TOTALE 1					TOTALE 1				
98,16 %					0,92 %					0,92 %				

I familiari attestano di ritenersi soddisfatti per le informazioni che ricevono rispetto ai programmi ed alle iniziative del CSRE, rappresentando addirittura il 98,16% di quelli

interpellati. Solo n. 1 familiare (0,92%), si dichiara scontento e, sempre per n. 1 caso non si è avuta alcuna risposta in merito.

Dalle risposte alla specifica domanda si può desumere che esiste una significativa condivisione tra operatori e famiglie, dei progetti formulati ed attuati a favore delle persone fruitrici dei Servizi.

38. Complessivamente i familiari degli utenti avvertono di essere chiamati a partecipare al miglior funzionamento del servizio?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE 13	PP 4	CA 9	LA 21	CO 19	CE 4	PP 0	CA 0	LA 1	CO 0	CE 1	PP 1	CA 0	LA 1	CO 1
SG 9	TE 10	ME 8	CS 5	-	SG 1	TE 0	ME 0	CS 0	-	SG 0	TE 0	ME 0	CS 1	-
TOTALE 98					TOTALE 6					TOTALE 5				
89,91%					5,50 %					4,59 %				

Eventuali note: nessuna nota

Risulta alto il numero di risposte affermative (n. 98, equivalente al 89,91% delle risposte).

N. 6 (5,50%) risposte risultano di verso negativo e n. 4 di queste ultime si concentrano in riferimento ad un unico Centro che, per altro, è caratterizzato anche per un elevato numero di risposte affermative.

I protocolli con la risposta omessa risultano n. 5 (4,59 %).

Ai fini della comprensione del modo di intendere la partecipazione delle famiglie all'organizzazione del Centro gli esiti alla specifica domanda andrebbero opportunamente confrontati con quelli della successive domande del questionario, in buona parte collegate al particolare aspetto.

39. I familiari sarebbero disponibili verso un maggior impegno e coinvolgimento nella definizione dei progetti sviluppiabili dal Centro a favore dell'utenza?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE 14*	PP 4	CA 6*	LA 18	CO 15	CE 3**	PP 0	CA 2	LA 1	CO 4	CE 1	PP 1	CA 1	LA 4	CO 1
SG 6	TE 10	ME 7	CS 4*	-	SG 4	TE 0	ME 1**	CS 1**	-	SG 0	TE 0	ME 0	CS 1	-
TOTALE 84					TOTALE 16					TOTALE 9				
77,06 %					14,68 %					8,26 %				

Eventuali note: *"Difficoltà dovuta all'età avanzata"; "Gite al mare"; "Molto"; ** "Causa problemi fisici"; ** " Io personalmente ho già dato!!!"; "Impossibilità per problemi di lavoro, impegni di famiglia

Le risposte affermative raggiungono le n. 84 unità (pari al 77,06% delle risposte): risultato questo positivo, ma quantitativamente non apprezzabile quanto quelli riferiti a precedenti quesiti.

All'appello sotteso alla domanda rispondono negativamente n. 16 intervistati (14,68% del numero complessivo), mentre n. 9 soggetti non compilano la risposta.

Interessanti risultano le note di commento alle risposte affermative che, come sopra riportate, a parte il caso di un'assoluta piena disponibilità, denunciano le difficoltà a partecipare alla progettazione delle iniziative proponibili dal Centro, facendo riferimento alle limitazioni dovute all'età dei familiari, ovvero dichiarano la disponibilità ad occuparsi esclusivamente dell'organizzazione di iniziative "balneari".

I commenti che accompagnano le risposte negative adducono: in un caso problemi personali contingenti e, nell'altro, perentoriamente, la non disponibilità a continuare l'impegno già profuso in precedenza.

40. I familiari hanno occasione per ricevere informazioni e per discutere con gli operatori circa il progetto individuale previsto per il/la proprio/a figlio/a?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE 16	PP 4	CA 7	LA 22	CO 20	CE 1	PP 0	CA 0	LA 0	CO 0	CE 1	PP 1	CA 2	LA 1	CO 0
SG 9	TE 10	ME 8	CS 5	-	SG 1	TE 0	ME 0	CS 0	-	SG 0	TE 0	ME 0	CS 1	-
TOTALE 101					TOTALE 2					TOTALE 6				
92,66 %					1,83 %					5,51 %				

Eventuali note: nessuna nota.

Le risposte affermative raggiungono l'interessante risultato dell'92,66% dei questionari restituiti.

Si registrano solo n. 2 risposte (1,83%) a carattere negativo distribuite su altrettanti Centri.

Le mancate risposte si riferiscono a n. 6 casi (5,51%).

Se ben n. 101 familiari dichiarano la loro soddisfazione di merito si può dedurre che esiste una buona collaborazione, tra gli stessi e gli operatori, al fine di ricercare l'approccio più funzionale alla realizzazione del maggior grado possibile di qualità di vita degli utenti stessi.

La domanda n. 41, a differenza delle quattro che la precedono, offre all'intervistato la possibilità di scelta tra una articolata gamma di risposte, come si può ben constatare nella tabella seguente.

41. Le occasioni di incontro plenario tra tutti i familiari e gli operatori risultano:

	CE	PP	CA	LA	CO	TOTALE	%
	Eccessive	0	1*	0	0	0	1
	SG	TE	ME	CS	-		
Adeguate	9	3	7	19	17	81	74,31
	SG	TE	ME	CS	-		
Sufficienti	6	1	2	1	2	19	17,43
	SG	TE	ME	CS	-		
Insufficienti	0	0	0	0	0	0	0
	SG	TE	ME	CS	-		
Nessuna risposta	3	0	0	3	1	8	7,34
	SG	TE	ME	CS	-		

Eventuali note: * "Per quanto riguarda la psicologa"

Ciascuno dei Centri organizza, nel corso dell'anno di attività, una serie di incontri plenari, sia a carattere istituzionale (presentazione programmi, verifiche, ecc.), sia in forma conviviale, spesso allargati all'intera comunità (ricorrenze o eventi di varia natura, anche nel rispetto delle tradizioni locali e del coinvolgimento delle realtà istituzionali e associazionistiche). La domanda mira a raccogliere la valutazione dei familiari circa tali particolari occasioni di incontro.

Accorpendo le scelte a carattere positivo ("Adeguate" e "Sufficienti") si ottiene un non trascurabile 91,74% dei questionari restituiti e ciò sta ad indicare che tali manifestazioni sono apprezzate dai familiari quali valide occasioni di incontro e confronto.

L'unica, insolita, scelta per "Eccessive" è annotata riguardo agli incontri con una specifica figura di operatore e quindi non pare formulare un giudizio sfavorevole per tali iniziative in generale.

Nessun intervistato ha valutato come "Insufficienti" gli incontri; tale risultato avvalorava la considerazione dei familiari verso tali iniziative.

Abbastanza significativo è il numero di persone che hanno omesso la risposta (n. 8 pari al 7,34% dei casi) dimostrando una certa indecisione di merito.

La domanda n. 42 indaga specificatamente sul rapporto tra famiglie ed istituzione.

42. Le possibilità di contatto tra i familiari e gli organi di direzione e politici dell'Ente risultano adeguate?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
10	3	5	19	14	5	1	3	1	1	3	1	1	3	5
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
7	8	6	4		1	1	2	0		2	1	0	2	
TOTALE 76					TOTALE 15					TOTALE 18				
69,73 %					13,76%					16,51 %				

Eventuali note: nessuna.

La domanda ottiene una percentuale di risposte affermative pari al 69,73% del totale, risultato questo sostanzialmente apprezzabile ma che si pone ad un livello ben inferiore a quello relativo alle percentuali mediamente ottenute per le risposte positive fin qui rilevate.

La parte di risposte negative raggiunge poi il 13,76%, valore da ritenersi di una certa importanza.

Altrettanto rilevante risulta il numero di risposte omesse (pari al 16,51%), indice di una certa indifferenza verso la specifica forma di comunicazione.

Non si registra alcuna nota a commento delle risposte offerte e ciò fa pensare ad una scarsa adesione degli interlocutori alla specifica richiesta e purtroppo non aiuta a chiarire eventuali carenze a cui si potrebbe sopperire.

Di fatto, nella realtà operativa quotidiana non si registrano, presso la direzione e presso gli organi politici, notificazioni di comunicazioni provenienti dai familiari degli utenti, nella forma di protesta o lamentela o nella forma di proposte migliorative e ciò anche in assenza di particolari vincoli di accesso agli uffici da parte del pubblico.

Può ritenersi plausibile che i familiari soddisfino i loro bisogni comunicando in via privilegiata e risolutiva con gli operatori dei CSRE senza necessariamente sentire l'occorrenza di rivolgersi ai rappresentanti istituzionali dell'Ente.

La domanda n. 43 indaga rispetto ai tempi di soddisfazione delle richieste formulate dai familiari dell'utenza, in special modo riferendosi alla figura più rappresentativa del Servizio: il Referente.

43. Le richieste e le segnalazioni indirizzate dai familiari al Referente del Centro solitamente trovano una risposta in tempi:

Celeri	CE 12	PP 2	CA 2	LA 11	CO 9	TOTALE	%
	SG 2	TE 8	ME 4	CS 4	-		
Accettabili	CE 5	PP 2	CA 6	LA 11	CO 11	51	46,79
	SG 8	TE 2	ME 4	CS 2	-		
Lunghi	CE 0	PP 0	CA 0	LA 0	CO 0	0	0
	SG 0	TE 0	ME 0	CS 0	-		
Nessuna risposta	CE 1	PP 1	CA 1	LA 1*	CO 0	4	3,67
	SG 0	TE 0	ME 0	CS 0	-		

Eventuali note: * "A qualche segnalazione non si hanno risposte adeguate".

Le risposte positive (Celeri e Accettabili), e quindi di soddisfazione, rappresentano complessivamente n. 105 casi, pari al 96,33 % degli esiti, risultato questo decisamente positivo, di apprezzamento del ruolo svolto diligentemente dai Referenti.

Non si verifica alcun caso di insoddisfazione manifesta.

Le risposte senza scelta risultano 4 (pari al 3,67% dei casi), una di esse riporta comunque una annotazione, come sopra espressa, dal carattere apparentemente estemporaneo.

I quesiti da n. 44 a n. 45 concernono i rapporti tra il Servizio ed il contesto sociale di riferimento.

44. Il Centro (finalità, utenti, attività) è adeguatamente conosciuto nel territorio in cui è collocato?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
18	3	7	22	17	0	0	2	1*	2	0	2	0	0	1
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
8	8	6	5		1	2	2	0		1	0	0	1	
TOTALE 94					TOTALE 10					TOTALE 5				
86,24 %					9,17%					4,59 %				

Eventuali note: * "Inadeguato interessamento del Centro da parte di alcuni politici (non locali)"

Le risposte alla specifica domanda si distribuiscono in modo abbastanza netto, tanto che si registrano solo n. 5 risposte in bianco (4,59% dei casi).

N. 94 sono coloro che ritengono che il Centro sia conosciuto nell'ambito della comunità locale, essi rappresentano, quindi, un apprezzabile 86,24% degli intervistati.

Diversamente n. 10 familiari (9,17% dei casi) sono dell'opinione che il Servizio non sia sufficientemente conosciuto. Uno solo di essi motiva tale scelta, manifestando, in una nota che sopra viene esplicitata, la propria lamentela per la scarsità di attenzione, verso il Servizio, da parte della politica.

La domanda n. 45: "Quali eventuali iniziative potrebbero essere attivate per rendere più vicino il CSRE al contesto sociale in cui opera? (elencare le possibili iniziative)"

integra la domanda precedente chiedendo agli intervistati di farsi parte attiva nel proporre suggerimenti utili a realizzare un maggior radicamento del CSRE nel tessuto locale.

Le risposte sono riassunte nella tabella seguente.

RISPOSTA	CE	PP	CA	LA	CO	SG	TE	ME	CS	Tot
Nessuna risposta	15	4	4	21	11	10	7	6	5	83
Partecipazione iniziative culturali	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Incontri operatori/famiglie	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Più contatti con le persone, con i cittadini, per far conoscere i ragazzi ed il lavoro che svolgono	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Coinvolgimento associazioni locali in iniziative nel mese di agosto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Mostra fotografica nell'ambito di varie manifestazioni	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Internet	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Contatti per attività giovanili del territorio	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Coinvolgimento in iniziative sociali adeguate alle disabilità dei ragazzi	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Fare le uscite con la partecipazione di tutti	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Creare feste nei vari Comuni	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Organizzare corsi di economia domestica	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Qualsiasi	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Va bene così	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Promozione del CSRE da parte dei Comuni	0	0	0	0	1	0		0	0	1
Partecipazione ai contesti locali (Manifestazioni, feste, collaborazione con strutture scolastiche)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Collaborazione con servizi locali	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Coinvolgimento associazioni locali	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Adeguate informazione	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Nessuna	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Far partecipare i ragazzi a sagre ed incontri teatrali	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Il riscontro alla specifica richiesta risulta alquanto deludente sia dal punto di vista quantitativo, giacché addirittura n. 83 questionari (pari al 76,15% del totale) non riporta alcuna risposta di merito, sia dal punto di vista qualitativo, giacché ben n. 20 delle n. 21 indicazioni complessivamente fornite vengono riportate per una sola volta (n. 1 indicazione specifica viene riportata per n. 2 volte), dimostrando scarsa condivisione dei giudizi espressi dai compilatori.

Ogni indicazione, da parte dei compilatori, corrisponde ad una avvertita carenza e quindi gli operatori di ciascun CSRE, vagliando secondo propria competenza, lo schema di cui sopra, potranno adoperarsi per migliorare la partecipazione del Servizio al contesto locale.

In generale, pur nella dispersione delle risposte, traspare una certa soddisfazione circa l'attuale gestione nel senso dell'integrazione del CSRE nella comunità di riferimento e sembra prevalere il suggerimento di varie forme di iniziative di socializzazione a carattere soprattutto informale.

Le domande da n. 46 a n. 49 riguardano l'invito, in generale, rivolto ai compilatori, alla formulazione di: giudizi, segnalazioni, osservazioni, richieste, proposte ad integrazione degli argomenti trattati direttamente dal questionario.

46. La famiglia ritiene soddisfatte le aspettative verso la frequenza del Centro da parte del congiunto?

SI					NO					Nessuna Risposta				
CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO	CE	PP	CA	LA	CO
16	4	9	20	19	0	0	0	0	0	2	1	0	3	1
SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-	SG	TE	ME	CS	-
8	9	8	6		1	1	0	0		1*	0	0	0	
TOTALE 99					TOTALE 2					TOTALE 8				
90,83 %					1,83 %					7,34 %				

Eventuali note:* "Non del tutto".

N. 99 famiglie, pari al 90,83% di quelle interpellate, dichiarano che le loro aspettative rispetto alla fruizione del servizio sono soddisfatte.

Ora, al di là del fatto che tale risultato sia quantitativamente rilevante, l'alto grado di gradimento manifestato non viene purtroppo motivato da un esplicito riconoscimento della validità delle proposte avanzate dal Servizio, ovvero non viene escluso che tale soddisfazione derivi da un'abitudine alla situazione, subentrata con il tempo. Del resto solo n. 2 famiglie (1,83% del totale) dichiarano il non appagamento delle proprie attese. Tale esito andrebbe confrontato con le risposte alle domande successive, più puntuali.

N. 8 soggetti intervistati (7,34% del totale) non si sono decisi per una risposta.

Si registra una sola nota, riportata sopra, collegata ad una mancata risposta formale.

47. Alla domanda: "Quali sono, in generale, gli aspetti che le famiglie apprezzano maggiormente della forma organizzativa del CSRE?" si sono avute le risposte elencate nella successiva tabella.

Risposta	CE	PP	CA	LA	CO	SG	TE	ME	CS	Tot
Nessuna risposta	12	0	2	17	8	5	2	3	3	52
Competenza/preparazione/serietà/professionalità operatori	1	0	0	1	0	1	1	0	3	7
Precisione	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Disponibilità degli operatori	1	0	2	0	1	2	0	0	1	7
Ambiente familiare	1	0	0	0	0	0	1	0	1	3
Cordialità	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Impegno degli operatori per la creazione di un ambiente sereno	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Tutela utenti	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Attenzione rivolta ai ragazzi	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Innovazione	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Organizzazione	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Continua presenza	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Confronto/collaborazione operatori/familiari	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
I ragazzi sono sempre attivi e non lasciati in un angolo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Far sentire i ragazzi meno disabili possibile	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Attività svolte	0	0	2	0	0	0	1	0	0	3
Uscita di gruppo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Gite ed uscite	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Palestra/attività fisica	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Tutti/tutti buoni	0	0	1	4	3	1	0	1	0	10
Orario	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
Gestione attività ricreative ed educative	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Cortesia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Serietà	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Modalità somministrazione pasto e dieta	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Trasporto	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Personale fantastico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Coinvolgimento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Sensibilità operatori	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Calore/affiatamento	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Puntualità nelle comunicazioni	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Comunicazioni riguardanti gli utenti	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Organizzazione eventi	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Incontri genitori	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Contatti con l'esterno	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Rapporto operatori/utenti	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3
Vicinanza operatori/utenti/familiari	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Attenzione all'autonomia degli utenti	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Diversificazione progetti	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Calore umano	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Molteplicità e differenziazione iniziative	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Pianificazione e svolgimento attività	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

Circa il 50% degli intervistati non esprime una risposta alla specifica domanda volta a cogliere il vissuto delle famiglie circa le proposte avanzate, presso il CSRE, a favore degli assistiti.

Svariate sono risultate le indicazioni di aspetti apprezzati dalle famiglie, molti dei quali sono state espresse per una sola volta.

A voler stilare una graduatoria tra gli elementi verso cui si è volta maggiormente la scelta si può segnalare: "Tutti/tutti buoni" con n. 10 scelte, "Competenza/preparazione/serietà/professionalità operatori" e "Disponibilità degli operatori" con n. 7 opzioni, "Ambiente familiare", "Rapporto operatori/utenti" ed "Attività svolte" con n. 3 scelte.

Tali scelte a maggior frequenza fanno quasi sempre implicito riferimento alla figura dell'operatore ed alla sua capacità di rapportarsi positivamente con gli utenti ed alla sua competenza.

48. In esito alla domanda: "Ci sono delle attività o dei servizi/interventi che il Centro attualmente non offre agli utenti e che le famiglie riterrebbero importante proporre?" si sono riscontrate le seguenti risposte.

Proposta	CE	PP	CA	LA	CO	SG	TE	ME	CS	Tot
Nessuna proposta	7	4	8	18	20	8	8	5	5	83
Teatro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Biblioteca	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Attività in palestra	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cinema	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ippoterapia	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Visto l'entusiasmo per la frequenza ritengo le attività sufficienti	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Il servizio funziona bene	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Attività di educazione musicale/musicoterapia	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Attività di coinvolgimento di persone extrafamiliari	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Fisiokinesiterapia individuale	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Incremento attività di deambulazione per chi è in carrozzina	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Possibilità, in caso di emergenza, frequenza servizio residenziale per piccoli gruppi	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Corso computer	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Uso macchina foto digitali	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Corso cucina	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Una volta alla settimana preparazione pasto in autonomia	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Maggiori attività manuali e di autonomia e responsabilità	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Interventi riabilitativi specifici	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Servizi ed interventi del Centro più che sufficienti per le esigenze dei ragazzi	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Più gite e soggiorni mare/montagna	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Anche in questo caso, purtroppo, si registrano numerosi questionari non compilati (n. 83, pari al 76,15 dei casi), frutto questo di indifferenza da appagamento, di indisponibilità a fornire uno specifico contributo personale, oppure di considerazione che il CSRE già propone ogni sorta di valida attività? Paradigmatico per la difficile interpretazione il caso del CSRE denominato "CO" con n.20 risposte omesse su n.20.

Solo due tipi di attività (“Attività di educazione musicale/musicoterapia” e “Uso macchina foto digitali”) hanno ottenuto n. 2 preferenze ciascuna, ognuna delle altre attività indicate hanno fatto registrare un’unica scelta ciascuna.

Complessivamente sono state fornite n. 19 indicazioni specifiche.

Utile può risultare, per gli operatori, una lettura per colonna, relativa a ciascun CSRE, in modo da poter valutare le proposte formulate e la loro praticabilità a vantaggio degli utenti.

49. Con la presente domanda i compilatori sono stati chiamati a riportare: osservazioni, richieste, proposte, che gli stessi hanno ritenuto opportuno manifestare ad integrazione di quanto sopra trattato.

Risposta	CE	PP	CA	LA	CO	SG	TE	ME	CS	Tot
Nessuna risposta	16	4	8	21	16	7	9	6	6	93
Non c'è niente da lamentarsi	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Ringraziamo tutte le operatrici del Centro per la loro comprensione, vicinanza e professionalità	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Un ringraziamento agli operatori che si prestano nell'attività con i ragazzi	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Il servizio per noi funziona bene	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Più uscite e contatto con il mondo esterno	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Non mollate mai. Grazie. Non smetterò mai di ringraziarvi per quello che fate	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Grazie	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Ho già segnalato. Grazie	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Non abbiamo nessuna osservazione da fare, il CSRE e gli uffici amministrativi del CAMPP sono sempre disponibili, mio figlio è molto entusiasta del tempo passato al Centro del CAMPP	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Speranza che i servizi di trasporto rimangano il più possibile a disposizione delle necessità familiari	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
L'attività dovrebbe svolgersi in laboratori propri dove acquisire abilità e produrre dei beni da vendere	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Il servizio di trasporto deve essere effettuato da persone del CAMPP, con mezzi del CAMPP. Limitare apporti esterni	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Verificare le motivazioni degli operatori che sono a contatto con i ragazzi	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Tale questionario è troppo tecnico (strutture, ausili ecc.). I familiari non possono essere in grado di esprimersi su molti degli aspetti indicati. Si prega di tenerne conto per i prossimi questionari. Grazie	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Attività di autoconsapevolezza	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Se è possibile il prolungamento del soggiorno	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Gita ragazzi-operatori-genitori	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

Degno di nota risulta il fatto che ben l'85,32% degli intervistati (n.93) non ha risposto all'invito di rappresentare integrazioni a quanto già indicato nel corso della compilazione della precedente parte del questionario. Tale astensione si è manifestata presso tutti i CSRE, toccando il valore del 100% nel caso di "CS".

Le risposte all'invito paiono presentare un carattere molto personale e riguardano in buona parte forme di ringraziamento e di riconoscimento per la qualità del servizio fruito.

Qualche compilatore si è soffermato su questioni organizzative proponendo qualche consiglio di merito.

In n. 2 casi si registrano risposte dai toni negativi: il primo caso ha riguardato la caratteristica troppo tecnica del questionario, il secondo la motivazione degli operatori; entrambi le annotazioni paiono espressione di vedute personali particolari, non sempre infatti si riscontra congruità tra queste e le risposte formulate nella compilazione della precedente parte del questionario.

Sia le risposte in forma elogiativa che quelle a carattere di segnalazione, sono comunque degne di considerazione, ma vanno valutate tenendo altresì in evidenza il riferimento ai singoli Servizi.

4. Considerazioni sull'esito complessivo dell'indagine

La presente indagine ha avuto quale scopo principale l'accertamento, presso l'utenza o chi la rappresenta, del grado di soddisfazione circa la quantità e, soprattutto, la qualità dei servizi erogati a suo favore dal CAMPP, in particolare attraverso i CSRE.

Ciò, nel proposito di confermare le buone prassi organizzative e di migliorare quelle che, per qualche verso, possono risultare non ottimali.

Nella parte della presente relazione fin qui sviluppata si è provveduto ad un'esposizione analitica dei dati, disgiunti, risultati dallo spoglio dei questionari, tale operazione però non consente di conseguire un giudizio globale sull'apprezzamento, da parte dell'utenza, dell'efficacia operativa dei Servizi dell'Ente.

Per quanto sopra, pare opportuno rappresentare delle considerazioni riguardanti la manifestazione di gradimento dei servizi forniti da un punto di vista del raggruppamento di domande per natura e secondo una prospettiva complessiva.

Alle pagine 5 e 6 del presente documento è riportata una tabella che presenta le domande del questionario raggruppate secondo l'oggetto trattato dalle stesse; tale rappresentazione viene di seguito ripresa ai fini di una valutazione sintetica dei

risultati ottenuti dalla raccolta dei delle risposte alle domande poste agli utenti/famiglie.

Raggruppamento domande:		Riguardano:
1	da n. 1 a n. 3	le notizie attinenti alla comunicazione generale tra utente/famiglia ed Ente/CSRE
2	da n. 4 a n. 7	l'accessibilità alle singole strutture ospitanti un CSRE
3	da n. 8 a n. 9	la percezione estetica e l'impatto emotivo relativo a ciascuna sede
4	da n. 10 a n. 15	le caratteristiche dell'organizzazione spaziale e la correlata dotazione di ciascuna sede
5	da n. 16 a n. 20	l'organizzazione delle attività presso ciascun CSRE e le eventuali proposte migliorative
6	da n. 21 a n. 22	il vissuto affettivo-relazionale dei fruitori del Servizio
7	da n. 23 a n. 28	la valutazione dei servizi garantiti presso ogni sede
8	da n. 29 a n. 32	la valutazione del personale
9	da n. 33 a n. 43	i rapporti tra famiglie degli utenti e Servizio/Ente
10	da n. 44 a n. 45	i rapporti tra il Servizio ed il contesto sociale di riferimento
11	n. 46	la soddisfazione delle aspettative verso la frequenza del Centro da parte del congiunto
12	da n. 47 a n. 49	l'invito, in generale, alla formulazione di: giudizi, segnalazioni, osservazioni, richieste, proposte ad integrazione degli argomenti trattati dal questionario

Per ogni raggruppamento, ad esclusione di quelli contrassegnati con i numeri: 1 e 12, buona parte delle risposte risultano apprezzabili secondo un giudizio di valore positivo

o meno rispetto alla soddisfazione derivante all'utenza dallo specifico genere di servizio fruito e quindi danno origine ad un valore quantitativo; altre domande forniscono spazio esclusivamente a valutazioni di carattere qualitativo, indicazioni queste ultime che risultano comunque utili a meglio comprendere il vissuto e le aspettative degli utenti rispetto ai servizi.

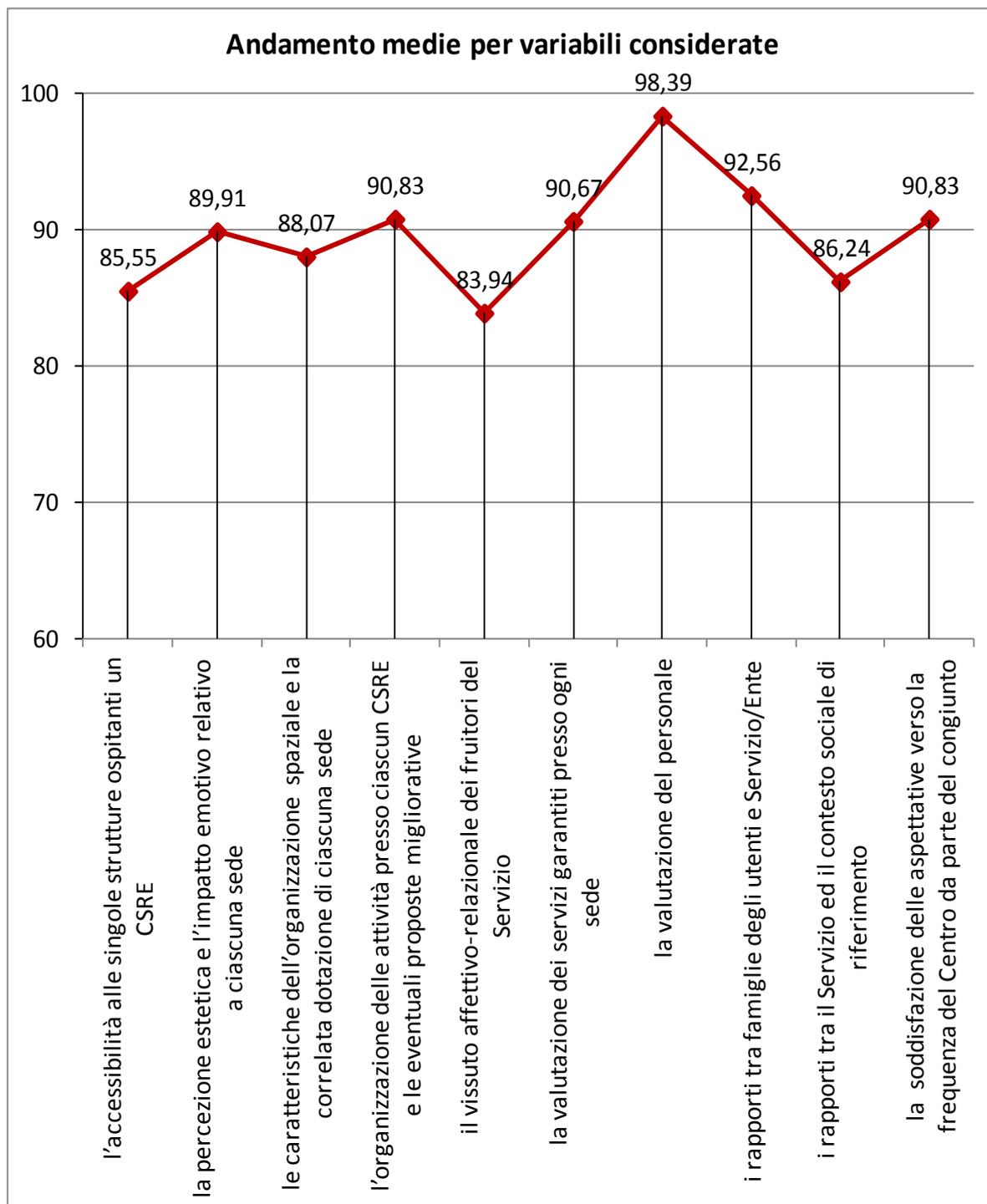
Nel dettaglio, i citati raggruppamenti di domande, numero 1 e 12, comprendono, rispettivamente: la richiesta di notizie attinenti ai canali di comunicazione intercorrente tra utente/famiglia ed Ente/CSRE e la sollecitazione verso la formulazione di segnalazioni e proposte ad integrazione degli argomenti trattati dal questionario; le risposte derivate da tali interPELLI non risultano utilizzabili per la quantificazione diretta in termini di grado di soddisfazione, come sopra intesa.

Nella tabella successiva vengono riportati, nell'ultima colonna di destra, i valori delle medie delle percentuali positive riportate nelle domande quantificabili per singolo raggruppamento.

Raggruppamento domande:		Riguardano:	Media percentuali
1	da n. 1 a n. 3	le notizie attinenti alla comunicazione generale tra utente/famiglia ed Ente/CSRE	-
2	da n. 4 a n. 7	l'accessibilità alle singole strutture ospitanti un CSRE	85,55%
3	da n. 8 a n. 9	la percezione estetica e l'impatto emotivo relativo a ciascuna sede	89,91
4	da n. 10 a n. 15	le caratteristiche dell'organizzazione spaziale e la correlata dotazione di ciascuna sede	88,07
5	da n. 16 a n. 20	l'organizzazione delle attività presso ciascun CSRE e le eventuali proposte migliorative	90,83
6	da n. 21 a n. 22	il vissuto affettivo-relazionale dei fruitori del Servizio	83,94
7	da n. 23 a n. 28	la valutazione dei servizi garantiti presso ogni sede	90,67
8	da n. 29 a n. 32	la valutazione del personale	98,39
9	da n. 33 a n. 43	i rapporti tra famiglie degli utenti e Servizio/Ente	92,56
10	da n. 44 a n. 45	i rapporti tra il Servizio ed il contesto sociale di riferimento	86,24
11	n. 46	la soddisfazione delle aspettative verso la frequenza del Centro da parte del congiunto	90,83
12	da n. 47 a n. 49	l'invito, in generale, alla formulazione di: giudizi, segnalazioni, osservazioni, richieste, proposte ad integrazione degli argomenti trattati dal questionario	-

Calcolata la media generale tra i dati medi percentuali riportati per ogni singolo raggruppamento il valore di "soddisfazione" risulta pari al **89,57%**.

Nel grafico sotto riportato viene rappresentata una visione d'insieme dell'andamento degli indici percentuali medi di soddisfazione considerati per raggruppamento, sulla base delle risposte quantificabili; nello specifico (come tabella precedente) sono considerati solo i valori positivi (attestanti la soddisfazione) tralasciando l'ulteriore ripartizione percentuale tra risposte negative e risposte non date.



Guardando al quadro complessivo dei risultati si può ragionevolmente considerare che il grado medio generale di soddisfazione registrato (89,57%), sia un esito più che apprezzabile.

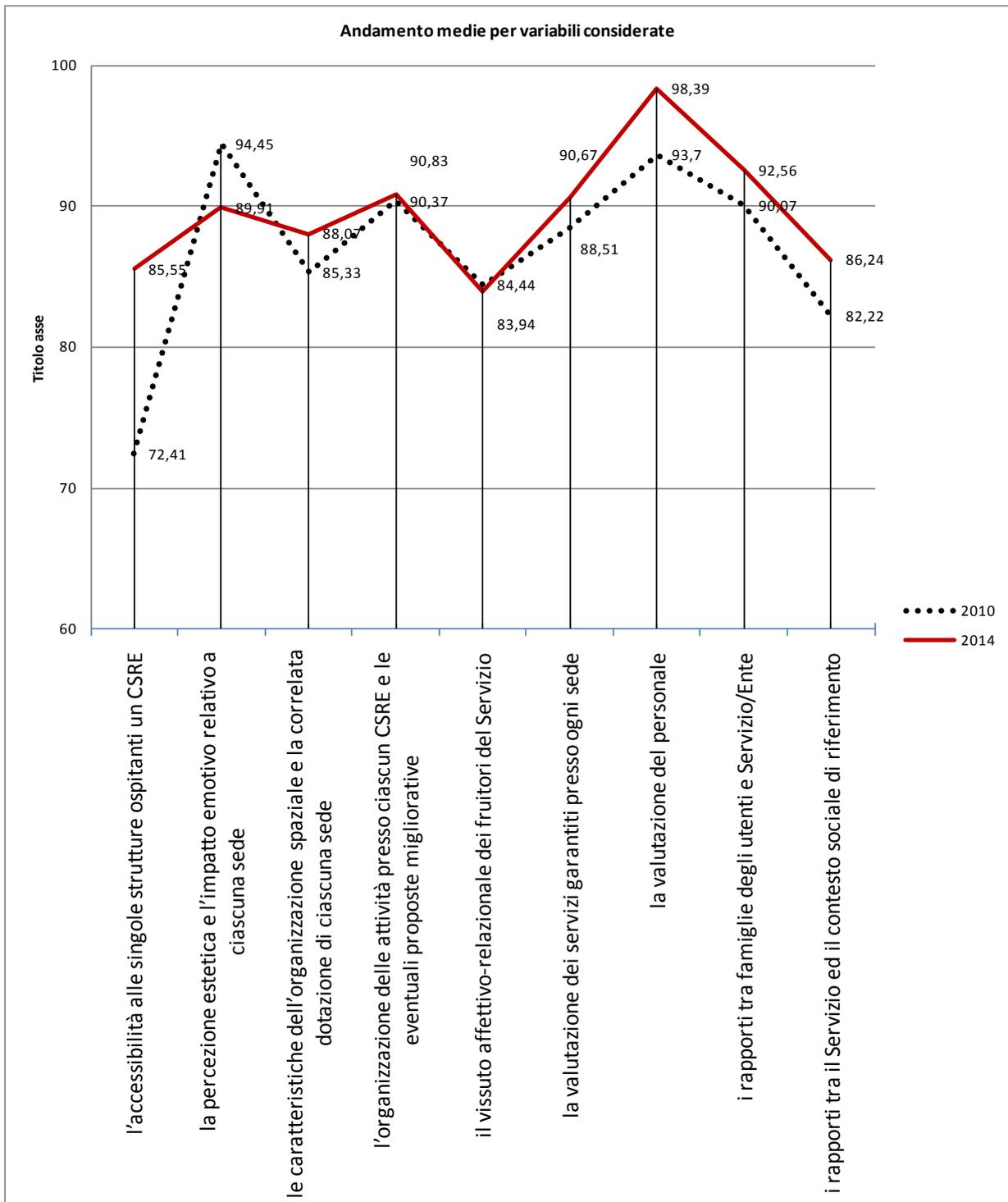
Un tale risultato è tanto più positivo se si considera che il raggruppamento di domande che ha ottenuto risposte per un valore medio di soddisfazione più basso raggiunge comunque l'interessante quota del 83,94% mentre quello che ha ottenuto i risultati più lusinghieri tocca addirittura il livello del 98,39%.

Sorprende il risultato conseguito dall'accorpamento delle domande relative al tema: "il vissuto affettivo-relazionale dei fruitori del Servizio" che si attesta su un valore relativamente basso (83,94%) in rapporto agli esiti realizzati da altri accorpamenti di domande ma che comunque si dimostra apprezzabile come positivo punto di partenza per ulteriori migliorie.

L'insieme di domande raccolte sotto il titolo: "la soddisfazione delle aspettative verso la frequenza del Centro da parte del congiunto" è quello che forse riassume meglio il livello di apprezzamento delle famiglie nei riguardi dei Servizi offerti dal CAMPP e, con il suo 90,83%, risulta, per gli operatori e per gli organizzatori dei servizi dell'Ente Consorzio un valido riconoscimento del proprio quotidiano agire professionale ed uno stimolo per la crescita in termini di competenza ed impegno verso l'utenza. Tale considerazione è confermata dal notevole 98,39% di scelte favorevoli rispetto alla "valutazione del personale".

Un altro punto di riflessione è costituito dall'esito conseguito per la valutazione dell'accessibilità alle singole strutture ospitanti un CSRE dove ha contato, in diversi casi, una valutazione personale penalizzante.

Il grafico seguente mette a confronto gli accorpamenti di domande che, per loro natura, possono considerarsi assimilabili, nelle specifiche indagini svolte, presso l'utenza (o sua rappresentanza), a distanza di quattro anni (2010 - 2014).



Il confronto tra i risultati conseguiti nei due momenti evidenzia un sostanziale miglioramento, nel quadriennio, dei livelli di gradimento dichiarato dagli utenti/famiglie rispetto ai servizi garantiti dal CAMPP.

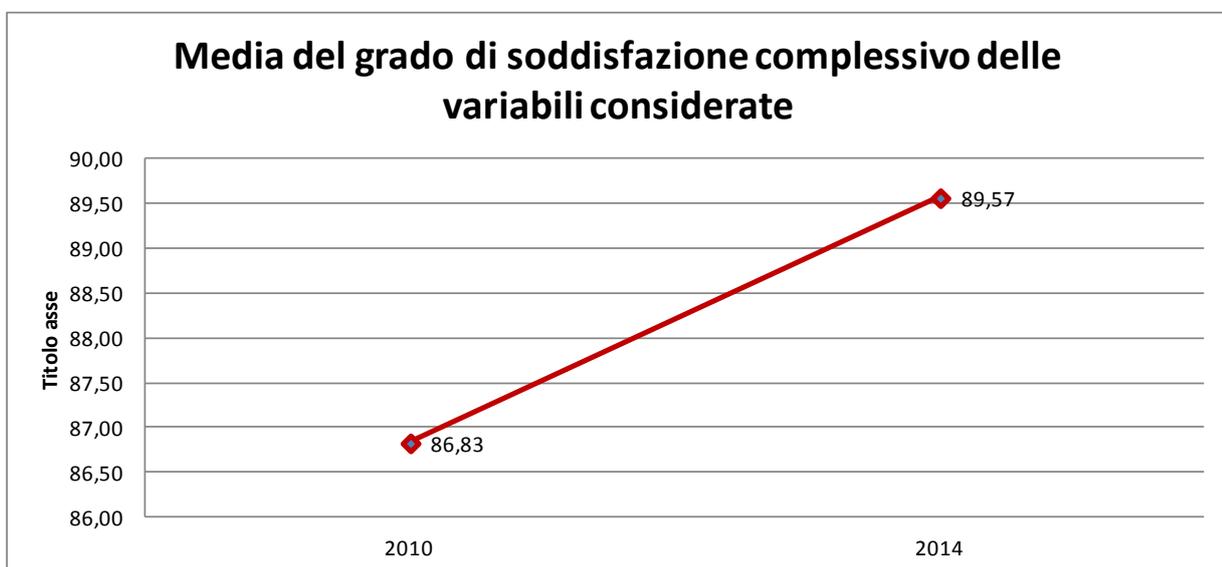
Le uniche due voci in controtendenza riguardano: "la percezione estetica e l'impatto emotivo relativo a ciascuna sede" con una flessione del 4,54% su una valutazione che comunque rimane su valori elevati (98,91%) e "il vissuto affettivo-relazionale dei fruitori del Servizio" che registra una diminuzione del minimo 0,5%.

Per quanto concerne l'esito relativo all'accorpamento "la percezione estetica e l'impatto emotivo relativo a ciascuna sede" nelle specifiche risposte presentate di riscontra un giudizio a volte un po' severo ma, del resto bisogna tener conto che il patrimonio immobiliare del CAMPP, destinato ad accogliere le sedi dei vari CSRE, nonostante lo sforzo continuo per un'adeguata manutenzione, presenta una qualche inefficienza dovuta a vetustà e possibile inadeguatezza strutturale che può generare, in chi si avvicina alle strutture, qualche insoddisfazione.

Il miglioramento più importante nell'apprezzamento da parte degli utenti/famiglie si riscontra per la voce "la valutazione del personale" con un + 4,68%.

Da rilevare anche la conferma in senso migliorativo per le importanti voci: "l'organizzazione delle attività presso ciascun CSRE e le eventuali proposte migliorative" (+ 0,46%) e "la valutazione dei servizi garantiti presso ogni sede" (+ 2,16%).

Il grafico successivo rappresenta il confronto tra il valore di "soddisfazione" costituito dalla media generale tra i dati medi percentuali riportati per ogni singolo raggruppamento a seguito della rilevazione compiuta nell'anno 2010 e lo stesso valore riferito all'indagine realizzata nel corso dell'anno 2014.



Tale comparazione evidenzia che, mediamente, il grado di gradimento, da parte dell'utenza/famiglie, per i servizi forniti dal CAMPP sono migliorati nel corso dell'ultimo quadriennio (+ 2,74%) e questo attesta che le scelte organizzative operate dall'Ente, nel periodo, sono state adeguate ai bisogni manifestati dall'utenza.

Una riflessione critica andrebbe compiuta facendo un collegamento tra tale positivo risultato e la scarsità di suggerimenti, da parte dell'utenza, circa modalità alternative di predisposizione dei servizi.

E' evidente che il positivo risultato di un'alta percentuale di risposte di soddisfazione (89,57%) manifestata dall'utenza, circa i servizi forniti del CAMPP, rappresenta solo un obiettivo conseguito che, comunque, rimane perfettibile, verso la sua realizzazione esprimibile in una percentuale piena, impegno che deve essere condiviso tra operatori dell'Ente, utenza, agenzie locali varie aventi competenza in materia.

5. Il possibile impatto dell'indagine sui servizi offerti dal CAMPP

Quali considerazioni conclusive si possono trarre dai risultati dell'indagine, sintetizzati nel presente documento, al fine di definire la realtà quali-quantitativa dei servizi del CAMPP, come descritta dall'utenza e di prevederne i possibili sviluppi migliorativi a favore dei fruitori medesimi?

Innanzitutto ci si augura che i dati raccolti nel presente testo incontrino l'interesse speculativo delle diverse parti in gioco (organi politici, organi amministrativi, operatori, famiglie degli utenti), per meglio conoscere, nel pieno rispetto dei giudizi e dei suggerimenti proposti dai compilatori dei questionari, i diversi aspetti, della proposta dei servizi del CAMPP.

I dati ricavabili dalle risposte alle domande poste dal questionario possono costituire, infatti, un'istantanea realistica di come gli utenti e le loro famiglie percepiscono i servizi fruiti e di quali sono le loro eventuali aspettative per l'avvenire.

Gli esiti dell'indagine potranno aiutare nell'acclarare la fondatezza di talune illazioni che riferiscono presunte aspettative, attribuite alle famiglie di disabili, in merito alla qualità e natura degli interventi allestiti sul territorio della Bassa Friulana a favore della specifica fascia di cittadini.

Gli stessi dati raccolti potranno essere impiegati quale materiale di ulteriore indagine, per cogliere i punti di debolezza e di forza delle attuali soluzioni organizzative dei servizi ma, ciò, dovrà auspicabilmente avvenire in una prospettiva di evoluzione che escluda ogni possibile forma di discontinuità della fornitura dei servizi stessi, a tutt'oggi apprezzati dai fruitori.

La rilevazione di risultati ampiamente positivi, rispetto agli aspetti di indagine proposti all'utenza, se da un lato può suscitare compiacimento nei responsabili dell'organizzazione e gestione dei servizi, dall'altro deve riuscire ad appassionare gli stessi nell'impegno ad andare oltre gli obiettivi conseguiti e a disegnare l'evoluzione

futura dei servizi medesimi, cogliendo le avvisaglie di bisogni in continua trasformazione. In proposito si pensi, ad esempio, alle emergenze riferibili: alle persone disabili che invecchiano, a quelle giovani che completano un ciclo scolastico prolungato e caricato di aspettative, ma anche a quelle persone che sempre più anelano a forme di integrazione sociale con modalità alternative a quelle fin qui realizzate ed a quelle che patiscono gli esiti da traumi incidentali gravemente invalidanti.

Dall'esito dell'indagine si ricava l'impressione che se i CSRE dimostrano la capacità di soddisfare ampiamente le aspettative degli attuali utenti, si renda altresì necessario rivolgere ora lo sguardo verso chi a tale specifica soluzione, per diversi motivi, non accede. Va richiamato, in tale quadro, il principio per cui la validità di un modello organizzativo dei servizi (leggi CSRE) si misura anche dalla sua predisposizione all'adattamento ad una realtà circostante in mutamento.

L'indagine richiama poi la necessità che tutti gli attori, istituzionali e non, presenti sullo scenario locale riguardante la disabilità, si impegnino, ognuno secondo la propria competenza, a trovare, in una fattiva collaborazione, le soluzioni per superare, nell'immediato, le inefficienze che eventualmente siano state segnalate, in forma puntuale, dai compilatori del questionario.

La massiccia adesione alla compilazione del questionario, al di là dei casi di mancata risposta ad alcune domande, da leggersi come manifestazione soggettiva di indecisione e di mancata preparazione rispetto a taluni temi trattati, dimostra il desiderio delle famiglie di collaborare, di partecipare al miglior funzionamento dei servizi; tale manifestazione di interesse va apprezzata e valorizzata.

6. Diffusione dei risultati dell'indagine

Nel rispetto dei principi della partecipazione e della trasparenza, è intenzione dell'Ente che l'esito dell'indagine sia conosciuto, in particolare: dai rappresentanti degli utenti (familiari/tutori) che hanno, con spirito di apprezzata collaborazione, fornito i dati, dagli addetti ai lavori ai diversi livelli e dai rappresentanti delle realtà istituzionali locali ma, anche, attraverso l'inserzione sul sito dell'Ente, in generale, da un pubblico più ampio ed interessato a che l'azione di un Ente Pubblico, quale è il CAMPP, risulti, la più efficace, efficiente e partecipata dai cittadini.

Cervignano del Friuli, 18.11.2014

IL DIRIGENTE
dott. Italo Moro

**RILEVAZIONE AI FINI DELLA CONOSCENZA
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI BISOGNI
DEGLI UTENTI DEI CSRE
GESTITI DAL CAMPP DI CERVIGNANO DEL FRIULI
NEL TERRITORIO DELLA BASSA FRIULANA
2014**

- *I Familiari o tutori degli utenti dei CSRE sono pregati di voler compilare il presente questionario apponendo una crocetta nelle specifiche caselle e riportando eventuali note negli appositi spazi.*
- *Il questionario è anonimo e quindi non è richiesta la firma o altra forma di identificazione del Compilatore.*
- *Lo stampato, una volta compilato, dovrà essere gentilmente consegnato, in busta chiusa, al Referente del CSRE, entro giovedì 12 giugno 2014.*

1. Sono noti i recapiti (telefono, fax, e-mail) per comunicazioni con il CSRE e gli uffici amministrativi del CAMPP?

Sì [] No []

2. Nella consultazione del sito internet del CAMPP (www.campp.it) quali tra i dati riportati risultano più utili/importanti?

3. Per eventuali informazioni/segnalazioni/reclami, riguardanti il CSRE, a chi Vi rivolgete?

4. La sede del CSRE è facilmente raggiungibile?

Sì [] No []

5. Presso la sede del CSRE lo spazio per lo stazionamento e la manovra dei mezzi di trasporto degli utenti è adeguato?

Sì [] No []

6. L'accesso alla struttura è agevole anche da parte di persone che fanno uso di ausili (carrozzina, stampelle, girelli, ecc.)?

Sì [] No []

7. La sede offre idonei spazi parcheggio per le auto dei visitatori?

Sì [] No []

8. La costituzione architettonica complessiva dell'immobile ospitante la sede del CSRE offre un'immagine positiva del servizio?

Sì [] No []

9. Il visitatore che entra nei locali del CSRE riceve un'immediata sensazione di un ambiente:

(porre la crocetta in una casella per ciascuna coppia di valori)

accogliente	[]	freddo	[]	allegro	[]	triste	[]
ordinato	[]	caotico	[]	funzionale	[]	dispersivo	[]
colorato	[]	grigio	[]	curato	[]	trascurato	[]
personalizzato	[]	anonimo	[]	familiare	[]	asettico	[]
stimolante	[]	deprimente	[]	pulito	[]	sporco	[]
inodore	[]	maleodorante	[]	radioso	[]	cupo	[]
ricco di ausili	[]	sguarnito di ausili	[]	tranquillo	[]	rumoroso	[]

altro _____

10. I locali della struttura sono adeguati, per numero e dimensione, alle attività specifiche proposte dal CSRE?

Sì [] No []

Eventuali note:

11. I locali adibiti a servizi igienici risultano proporzionati (in numero e dotazione) alle esigenze delle persone che quotidianamente frequentano il Centro?

Sì [] No []

Eventuali note:

12. L'arredamento, gli ausili e le attrezzature di cui i locali del CSRE sono forniti risultano adeguati alle esigenze degli ospiti?

Sì [] No []

Eventuali note:

13. La climatizzazione (riscaldamento, raffrescamento, ventilazione) presso la sede risulta idonea?

Sì [] No []

Eventuali note:

14. L'illuminazione, naturale ed artificiale, degli ambienti del Centro risulta adeguata?

Sì [] No []

Segue

Eventuali note:

15. L'area verde di cui dispone il Centro è corrispondente ai bisogni dell'utenza?

Sì [] No []

Eventuali note:

16. Il calendario di apertura del Centro (rispettoso della normativa regionale in materia) corrisponde alla domanda delle persone accolte e delle loro famiglie?

Sì [] No []

Eventuali note:

17. L'orario quotidiano di attività del Centro (corrispondente alla normativa regionale) soddisfa le esigenze dell'utenza e delle famiglie?

Sì [] No []

Eventuali note:

18. Le attività proposte dal CSRE sono adeguate alle caratteristiche ed alle esigenze delle persone frequentanti?

Sì [] No []

Eventuali note:

19. Quali attività, tra quelle proposte dal CSRE, andrebbero confermate, perché considerate funzionali al benessere ed allo sviluppo delle persone ospiti, e quali viceversa andrebbero abbandonate? *(indicare negli spazi sottostanti)*

attività da confermare:

attività da abbandonare:

20. A Vostro parere i CSRE andrebbero differenziati (anche nella organizzazione interna) secondo le caratteristiche degli utenti?

No

Sì per:

età

per natura della disabilità

per grado della disabilità

altro (specificare) _____

21. Al momento di recarsi quotidianamente al Centro il Vostro familiare dimostra, verso la frequenza, un atteggiamento di:

entusiasmo piacere indifferenza malumore rifiuto

altro _____

22. Vostro/a figlio/a a casa parla (o comunica in altra forma) del tempo trascorso al Centro manifestando:

entusiasmo interesse piacere

distacco disturbo rifiuto

altro _____

Tale manifestazione riguarda soprattutto il rapporto con:

alcuni operatori tutti gli operatori

alcuni compagni tutti i compagni

attività proposte ambiente fisico

trasporto mensa

altro _____

23. Gli interventi sanitari e riabilitativi assicurati dai tecnici dell'ASS n. 5 Bassa Friulana (neuropsichiatra, psicologo, fisiatra, fisioterapista, infermiere, otorinolaringoiatra, logopedista, odontoiatra) rispondono alle esigenze degli utenti?

Sì [] No []

Eventuali note:

24. Il servizio educativo a favore degli utenti risulta:

ottimo [] buono [] sufficiente [] carente []

Eventuali note:

25. Il livello di assistenza diretta alla persona (igiene, alimentazione, deambulazione, ecc.) risulta:

ottimo [] buono [] sufficiente [] carente []

Eventuali note:

26. Il servizio di trasporto è valutato come:

ottimo [] buono [] sufficiente [] carente []

Eventuali note:

27. Il servizio di ristorazione risulta:

ottimo [] buono [] sufficiente [] carente []

Eventuali note:

28. Il servizio di pulizia dei locali ospitanti il CSRE è stimato come:

ottimo [] buono [] sufficiente [] carente []

Eventuali note:

29. Il personale assegnato al Servizio dimostra preparazione e competenza professionale adeguate ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dell'intervento.

Sì molto [] Sì nella norma [] No []

Perché _____

30. Ciascun componente del personale presenta: cura della persona, cura nell'abbigliamento e dotazione idonei al servizio prestato?

Sì [] No []

Perché _____

31. Il clima affettivo-relazionale realizzato tra le persone che convivono presso il Centro è valutato come:

ottimo [] buono [] sufficiente [] carente []

Eventuali note:

32. L'atteggiamento del personale (educativo, assistenziale, trasporto, ecc.) verso gli utenti (rispetto, accoglienza, attenzione, disponibilità, cortesia, forme di comunicazione, ecc.) è consono?

Sì

No

Perché _____

33. Il grado di comunicazione tra il personale del Centro e le famiglie è:

ottimo

buono

sufficiente

carente

Eventuali note:

34. La voce degli utenti e dei familiari trova adeguato ascolto presso il servizio gestito dal CAMPP?

Sì

No

Eventuali note:

35. Nei contatti con i familiari degli utenti l'atteggiamento degli operatori può definirsi come:

36. Il personale garantisce la riservatezza?

Sì

No

Perché _____

37. I familiari degli utenti sono adeguatamente informati circa i programmi e le iniziative del CSRE?

Sì [] No []

Eventuali note:

38. Complessivamente i familiari degli utenti avvertono di essere chiamati a partecipare al miglior funzionamento del servizio?

Sì [] No []

Eventuali note:

39. I familiari sarebbero disponibili verso un maggior impegno e coinvolgimento nella definizione dei progetti sviluppabili dal Centro a favore dell'utenza?

Sì [] No []

Eventuali note:

40. I familiari hanno occasione per ricevere informazioni e per discutere con gli operatori circa il progetto individuale previsto per il/la proprio/a figlio/a?

Sì [] No []

Eventuali note:

41. Le occasioni di incontro plenario tra tutti i familiari e gli operatori risultano:
eccessive [] adeguate [] sufficienti [] insufficienti []

Eventuali note:

42. Le possibilità di contatto tra i familiari e gli organi di direzione e politici dell'Ente risultano adeguate?

Sì [] No []

Eventuali note:

43. Le richieste e le segnalazioni indirizzate dai familiari al Referente del Centro solitamente trovano una risposta in tempi:

celeri [] accettabili [] lunghi []

Eventuali note:

44. Il Centro (finalità, utenti, attività) è adeguatamente conosciuto nel territorio in cui è collocato?

Sì [] No []

Eventuali note:

45. Quali eventuali iniziative potrebbero essere attivate per rendere più vicino il CSRE al contesto sociale in cui opera? *(elencare le possibili iniziative)*.

46. La famiglia ritiene soddisfatte le aspettative verso la frequenza del Centro da parte del congiunto?

Sì [] No []

Eventuali note:

47. Quali sono, in generale, gli aspetti che le famiglie apprezzano maggiormente della forma organizzativa del CSRE?

48. Ci sono delle attività o dei servizi/interventi che il Centro attualmente non offre agli utenti e che le famiglie riterrebbero importante proporre?

49. Nello spazio sottostante possono essere riportate: osservazioni, richieste, proposte, che i familiari ritengono opportuno manifestare ad integrazione di quanto sopra trattato.

Vi ringraziamo per la cortese collaborazione, indispensabile contributo al miglioramento dei Servizi.

Sarà nostra cura farVi conoscere, quanto prima, l'esito della presente rilevazione.

Cervignano del Friuli, 12 maggio 2014