

Villa S. Benedetto Menni

## **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI**

### **Centro Diurno – FAMILIARI**

#### **VALUTAZIONE 2017**

Dai questionari compilati si può osservare un'ottima media rispetto agli item numerici; i valori medi, infatti, non scendono mai al di sotto del 9 ( vanno da un punteggio minimo medio pari a 9,3 fino ad un punteggio massimo di 9,9).

Per i familiari il Centro Diurno avrebbe un'incidenza positiva sulla salute del proprio Caro (media del 9,4) ed i fattori che incidono maggiormente sono identificati nella professionalità degli operatori (9 opzioni) , nell'esperienza relazionale in gruppo (9 opzioni) e nella tipologia delle attività (7 opzioni), qualcuno ha anche indicato il tempo di frequenza ( 3 opzioni) .

In questa rilevazione, come in passato, i punteggi sono abbastanza alti, tutte le voci indicate hanno avuto esito ampiamente positivo. Il contatto con gli operatori in termini di qualità, quantità, relazione ha una media molto elevata, così come la pulizia percepita del Centro.

Non emergono aspetti specifici da migliorare, se non caratteristiche che non riguardano la gestione del CD ma relative ad aspetti dei singoli Utenti sui quali occorre ancora lavorare nell'iter riabilitativo. I familiari apprezzano quanto il Centro mette in atto, evidenziando la validità degli operatori.

Il Centro Diurno viene complessivamente valutato in modo positivo, con una media pari a 9,8, e tutti i familiari lo consiglierebbero ad altri.

Da quanto emerso il lavoro dell'Equipe CD è molto apprezzata.

Villa S. Benedetto Menni

## **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI**

### **Centro Diurno – UTENTI**

#### **VALUTAZIONE 2017**

Dai questionari compilati, si può osservare un'ottima media rispetto agli item numerici.

Tutte le voci si assestano intorno al valore 9 di media (minimo 8,41 - massimo 9,58).

I punteggi più alti riguardano la valutazione complessiva (media 9,41) ed i colloqui (media 9,61) . Tra i fattori che incidono positivamente sullo stato di salute vengono evidenziati la professionalità degli operatori (9 scelte) , l' esperienza relazionale in gruppo (9 scelte), la tipologia di attività proposte (8 scelte) e la frequenza (5 scelte).

Gli aspetti positivi segnalati sono di vario tipo: l'ambiente luminoso e pulito, le tante attività fatte insieme; il fare volontariato; il gruppo; l'essere coinvolgente per tutti; il rispetto; il senso di appartenenza; l'aiuto ricevuto; la crescita personale; il confronto; l'unità tra gli Utenti anche se con varie problematiche ; l' organizzazione.

Le criticità individuate relative alla gestione del CD sono sull'arredamento e sulla qualità del cibo, confermati anche dai valori numerici che hanno ottenuto la media più bassa, gli unici che scendono sotto il 9 (comfort: 8,91; qualità del cibo: 8,41, il valore più basso in assoluto). Tutti i soggetti coinvolti nella rilevazione consiglierebbero ad altri la frequentazione del Centro Diurno, tranne un Utente, il cui NO espresso è incoerente con la valutazione generale data dall'Utente stesso , che presenta voti alti sul servizio operativo del CD (bassi su cibo e arredi). Si suppone un errore dell'Utente nella scelta, a meno che non valuti la qualità su aspetti come cibo e arredi. Del resto, a conferma dell'ipotesi formulata, anche nei commenti verbali gli aspetti da migliorare riguardano esclusivamente il cibo, il resto ha avuto apprezzamenti.

Da quanto emerso il lavoro dell'Equipe CD è molto apprezzata, le criticità sono principalmente ascrivibili alla gestione aziendale allargata (arredi e cibo) e non al lavoro degli operatori.