



# **ANALISI QUALITA' PERCEPITA**

## **CTRP: FAMIGLIE**

A cura dell'Ufficio Piano di Zona  
Marzo – Maggio 2015



## INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• <b>Obiettivo</b>	Rilevazione della soddisfazione dei familiari di utenti accolti in <b>Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta</b>
• <b>Destinatari</b>	Familiari di pazienti ospiti della CTRP
• <b>Campione</b>	Tutti i familiari di utenti afferenti al servizio nel periodo marzo/aprile 2015
• <b>Strumento</b>	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• <b>Modalità di somministrazione</b>	<p>a. <i>Modalità di consegna:</i> direttamente al familiare dell'ospite della CTRP da parte dell'operatore di contatto</p> <p>b. <i>Modalità di raccolta:</i> restituzione del questionario compilato in un apposito raccoglitore localizzato nei locali della CTRP</p>

Tempi di realizzazione indagine	Anno 2015											
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Consegna questionari												
Raccolta questionari												
Analisi dei dati												
Restituzione esiti												

### METODOLOGIA E STRUMENTI

Il questionario risulta costituito complessivamente da 36 quesiti raggruppati in 9 sezioni/aree di analisi:

1. Ambiente e spazi
2. Accesso ed accoglienza
3. Servizio Ristorazione
4. Attività di cura e riabilitazione psico sociale
5. Personale CTRP
6. Comunicazione e Coinvolgimento della famiglia
7. Benessere dell'utente
8. Valutazione complessiva del servizio
9. Dati socio demografici del compilatore.

Tutte le dimensioni di analisi sono state valutate su una scala di likert a 5 modalità (da 1=per nulla d'accordo, a 5=molto d'accordo). Per tutti gli item a valori più elevati della scala corrisponde un maggior grado di accordo/soddisfazione.

Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio, suggerimenti o segnalazioni tramite testo libero.

E' stata verificata preliminarmente la percentuale di dati mancanti contenuta nei questionari ed è stata calcolata la percentuale di compilazione delle domande. Sono stati considerati come validi i questionari compilati per almeno il 70% delle domande relative alla soddisfazione. Successivamente è stata effettuata una prima analisi descrittiva delle risposte fornite ai quesiti del questionario.

Per l'elaborazione dei dati è stato utilizzato il software SPSS.

## RISULTATI GENERALI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata effettuata nei mesi di marzo-maggio 2015. Sono stati consegnati 14 questionari a familiari di utenti ospiti della CTRP "La Villa", e sono stati restituiti 8 questionari, con una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 57,1%.

*Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione per sede territoriale del servizio – QP CTRP FAMIGLIE*

	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
<b>CTRP famiglie</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>57,1%</b>

## RISULTATI QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA

### QUALITA' DI COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI

Preliminarmente all'analisi delle risposte ai questionari sulla qualità percepita, è stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti relativi alla soddisfazione. La percentuale di compilazione è stata del 99% delle domande sulla soddisfazione.

*Tabella n. 2: Percentuale di compilazione del questionario\*- QP CTRP FAMIGLIE*

	<i>N. questionari</i>	<i>Minimo</i>	<i>Massimo</i>	<i>Media</i>	<i>deviazione std.</i>
Percentuale di compilazione	8	96,7	100	<b>99,19</b>	1,49

*(\*esclusi dal conteggio dati socio-demografici e "Le piacerebbe fosse meglio?")*

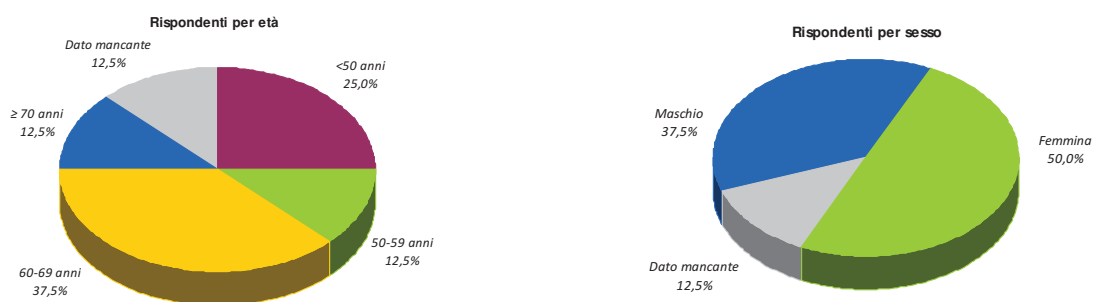
### SINTESI DEI RISULTATI

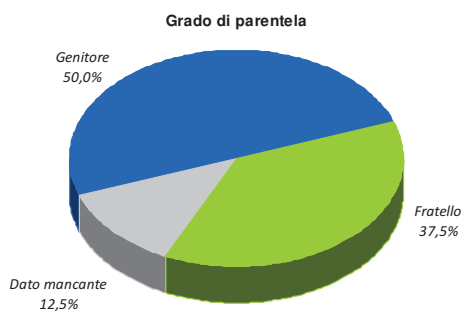
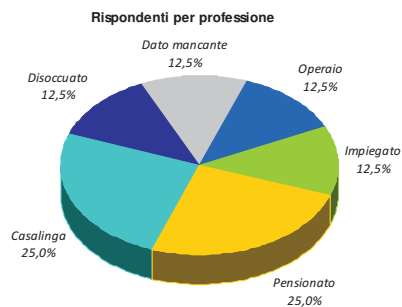
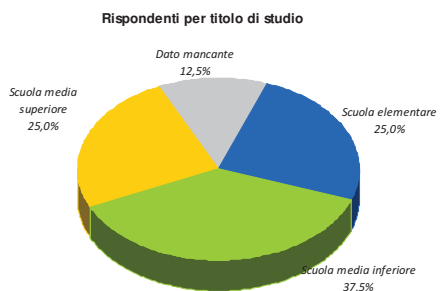
L'indagine sulla soddisfazione dei familiari degli utenti della CTRP Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta nel periodo marzo-maggio 2015 ha interessato 8 persone.

Tabella n. 3: Sintesi descrittiva dei dati socio-demografici.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=8)	% rispetto al totale
<b>Grado di parentela:</b>		
Genitore	4	50,0%
Fratello	3	37,5%
Dato mancante	1	12,5%
<b>Età:</b>		
<50 anni	2	25,0%
50-59 anni	1	12,5%
60-69 anni	3	37,5%
≥ 70 anni	1	12,5%
Dato mancante	1	12,5%
<b>Sesso:</b>		
Maschio	3	37,5%
Femmina	4	50,0%
Dato mancante	1	12,5%
<b>Titolo di studio:</b>		
Scuola elementare	2	25,0%
Scuola media inferiore	3	37,5%
Scuola media superiore	2	25,0%
Dato mancante	1	12,5%
<b>Professione:</b>		
Operaio	1	12,5%
Impiegato	1	12,5%
Pensionato	2	25,0%
Casalinga	2	25,0%
Disoccupato	1	12,5%
Dato mancante	1	12,5%

Figura n. 1: Distribuzione dei rispondenti secondo i dati socio demografici.





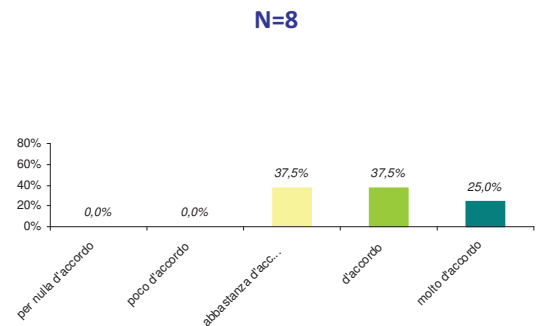
Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l'analisi dei quesiti sul miglioramento.

Tabella n. 4: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario.

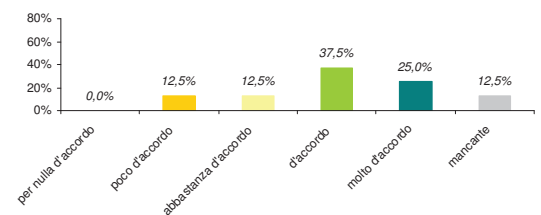
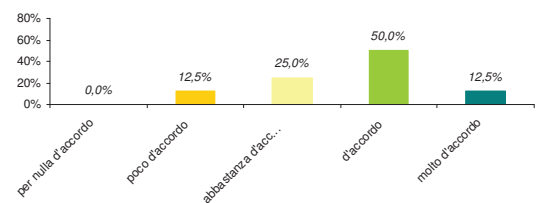
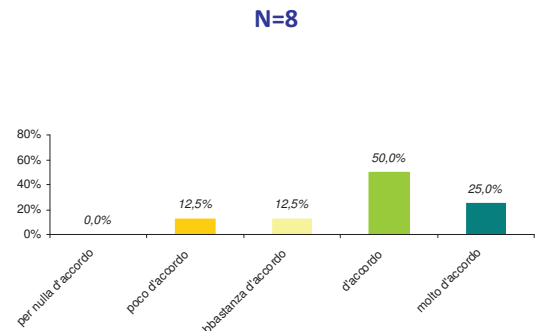
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Gli ambienti sono puliti</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	3	37,5%
4. D'accordo	3	37,5%
5. Molto d'accordo	2	25,0%
<b>Gli ambienti sono curati e accoglienti</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo	1	12,5%
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	4	50,0%
5. Molto d'accordo	2	25,0%



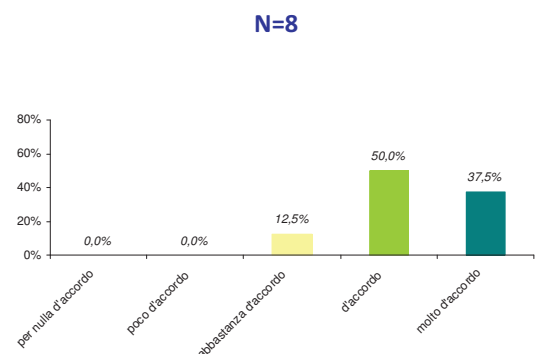
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Gli ambienti sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	3	37,5%
4. D'accordo	3	37,5%
5. Molto d'accordo	2	25,0%



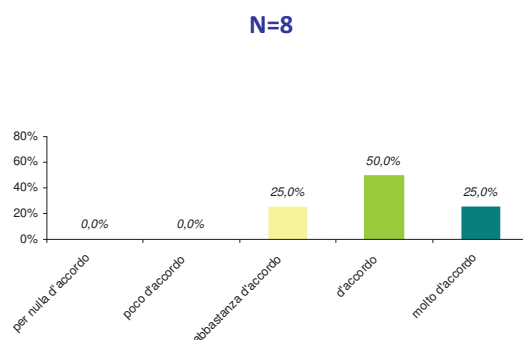
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>È facile accedere alla struttura</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo	1	12,5%
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	4	50,0%
5. Molto d'accordo	2	25,0%
<b>Riesco facilmente a contattare telefonicamente gli operatori della CTRP</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo	1	12,5%
3. Abbastanza d'accordo	2	25,0%
4. D'accordo	4	50,0%
5. Molto d'accordo	1	12,5%
<b>Gli orari di visita dei familiari sono adeguati</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo	1	12,5%
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	3	37,5%
5. Molto d'accordo	2	25,0%
Dato mancante	1	12,5%



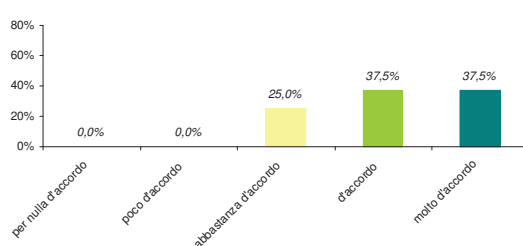
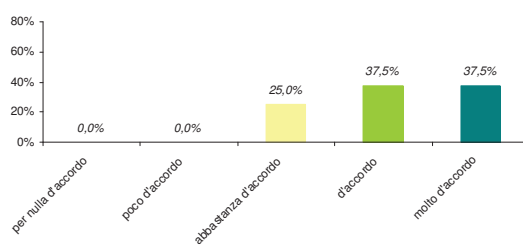
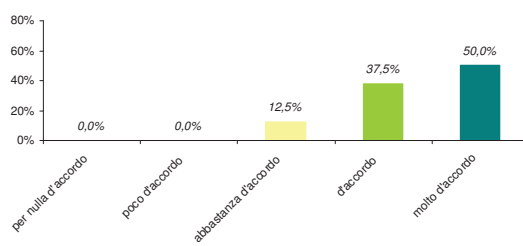
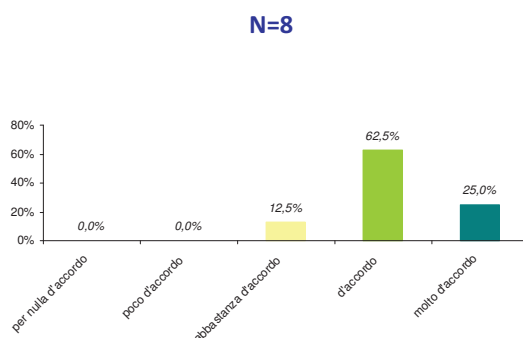
SEZIONE C – SERVIZIO RISTORAZIONE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Il mio familiare dimostra di gradire il servizio di ristorazione</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	4	50,0%
5. Molto d'accordo	3	37,5%



SEZIONE C – SERVIZIO RISTORAZIONE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Se necessario, il servizio fornisce una dieta personalizzata</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	25,0%
4. D'accordo	4	50,0%
5. Molto d'accordo	2	25,0%

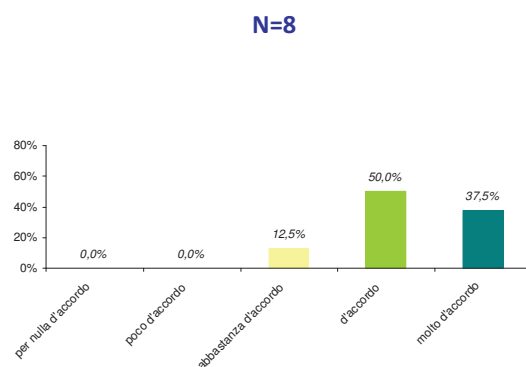


SEZIONE D– ATTIVITA' DI CURA E RIABILITAZIONE PSICO SOCIALE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>L'attività di accompagnamento nei percorsi di cura e di riabilitazione è adeguata</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	5	62,5%
5. Molto d'accordo	2	25,0%
<b>Il servizio medico/infermieristico svolge un adeguato monitoraggio sulla salute del mio familiare</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	3	37,5%
5. Molto d'accordo	4	50,0%
<b>Le attività proposte dal servizio sono varie</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	25,0%
4. D'accordo	3	37,5%
5. Molto d'accordo	3	37,5%
<b>Le attività proposte dal servizio sono innovative</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	25,0%
4. D'accordo	3	37,5%
5. Molto d'accordo	3	37,5%

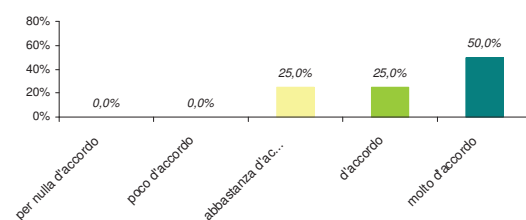
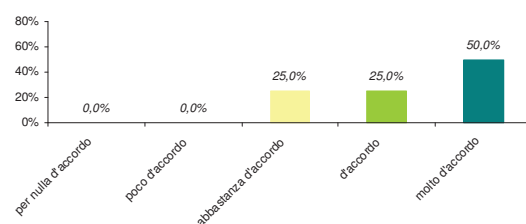
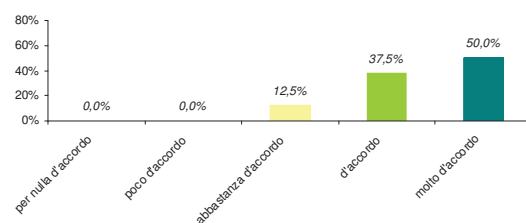
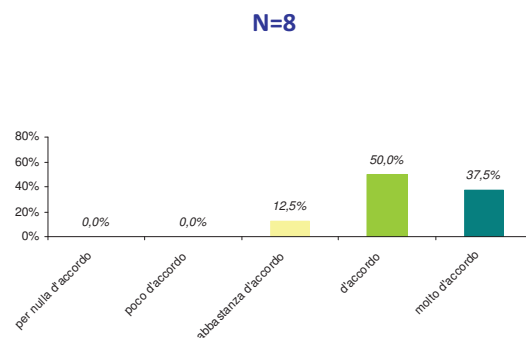




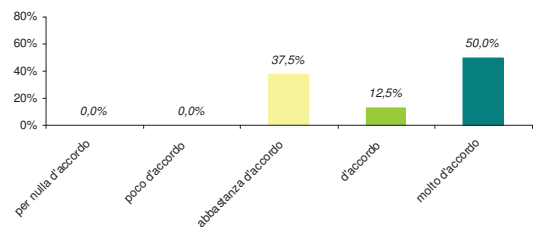
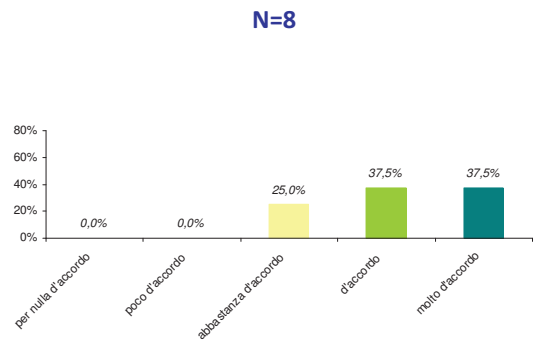
SEZIONE D- ATTIVITA' DI CURA E RIABILITAZIONE PSICO SOCIALE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>La struttura organizza attività di integrazione/socializzazione nel territorio (gite, escursioni, visite guidate, laboratori, ecc)</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	4	50,0%
5. Molto d'accordo	3	37,5%



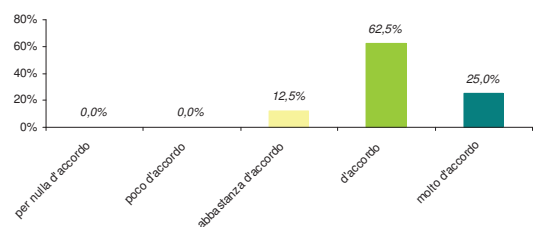
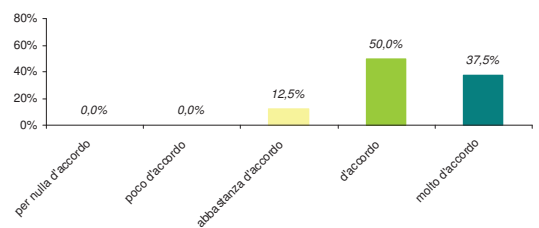
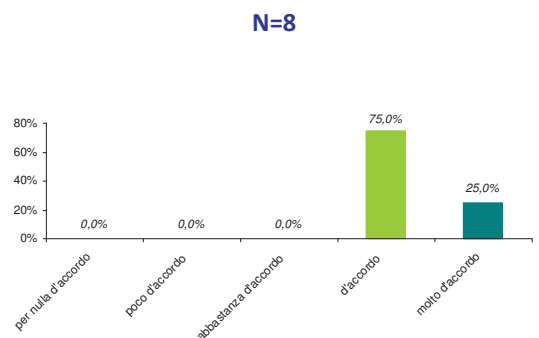
SEZIONE E – PERSONALE DELLA CTRP	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	4	50,0%
5. Molto d'accordo	3	37,5%
<b>Ho molta fiducia nella capacità degli operatori di risolvere i problemi</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	3	37,5%
5. Molto d'accordo	4	50,0%
<b>Gli operatori sono preparati e competenti</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	25,0%
4. D'accordo	2	25,0%
5. Molto d'accordo	4	50,0%
<b>Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze dell'utente</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	25,0%
4. D'accordo	2	25,0%
5. Molto d'accordo	4	50,0%



SEZIONE E – PERSONALE DELLA CTRP	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglia</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	25,0%
4. D'accordo	3	37,5%
5. Molto d'accordo	3	37,5%
<b>Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del servizio</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	3	37,5%
4. D'accordo	1	12,5%
5. Molto d'accordo	4	50,0%

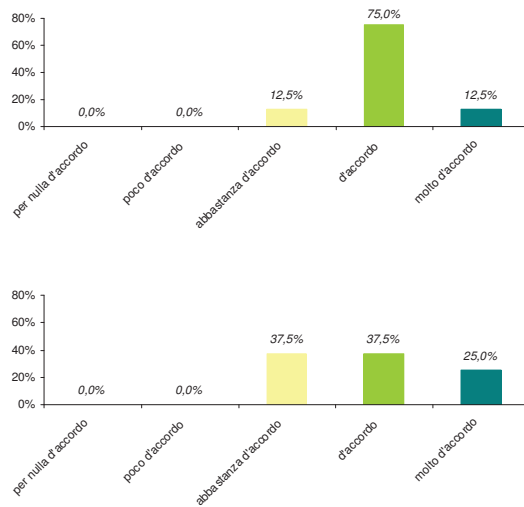


SEZIONE F– COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Sono stato informato sulle caratteristiche del servizio e su quello che offre</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	25,0%
4. D'accordo	3	37,5%
5. Molto d'accordo	3	37,5%
<b>Vengo periodicamente informato sulle attività riabilitative che il mio familiare svolge in CTRP</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	4	50,0%
5. Molto d'accordo	3	37,5%
<b>Vengo coinvolto nella definizione del Progetto Individualizzato</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	5	62,5%
5. Molto d'accordo	2	25,0%

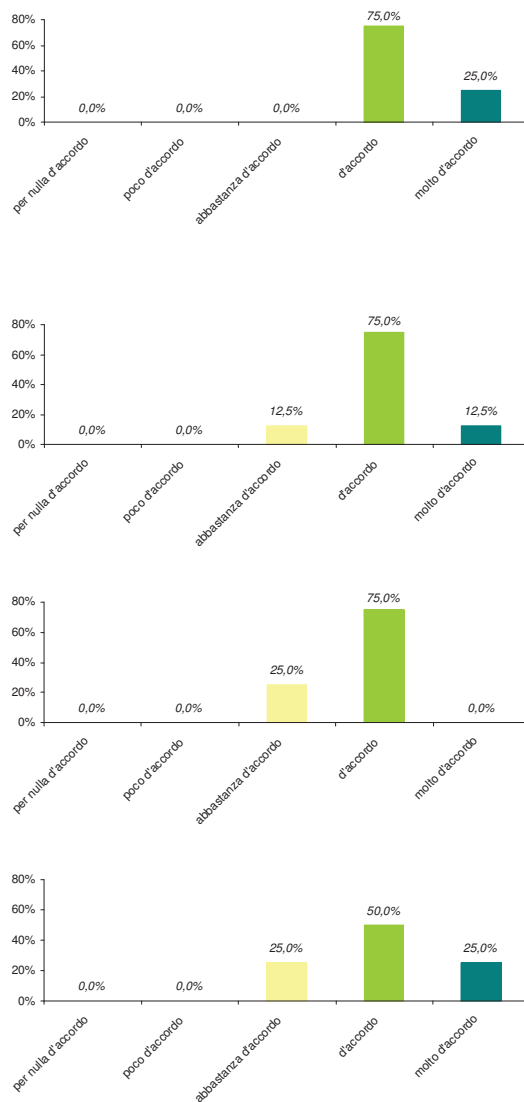


SEZIONE F- COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Il servizio mi coinvolge nella risoluzione dei problemi relativi al mio familiare</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	6	75,0%
5. Molto d'accordo	1	12,5%
<b>Il servizio organizza momenti di incontro con le famiglie</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	3	37,5%
4. D'accordo	3	37,5%
5. Molto d'accordo	2	25,0%

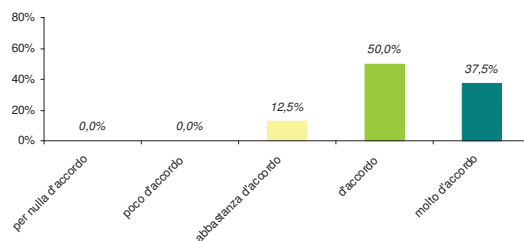
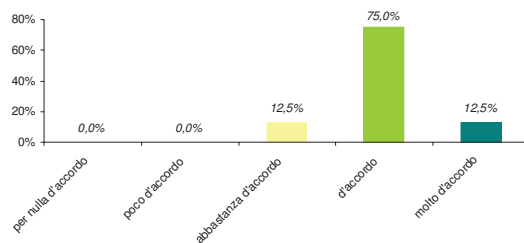
N=8



SEZIONE G- BENESSERE DELL'UTENTE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo		
4. D'accordo	6	75,0%
5. Molto d'accordo	2	25,0%
<b>Si è instaurata una relazione positiva tra il mio familiare e gli altri utenti</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	6	75,0%
5. Molto d'accordo	1	12,5%
<b>Il mio familiare è contento di recarsi al servizio</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	25,0%
4. D'accordo	6	75,0%
5. Molto d'accordo		
<b>Il mio familiare ha migliorato le relazioni interpersonali</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	25,0%
4. D'accordo	4	50,0%
5. Molto d'accordo	2	25,0%



SEZIONE G– BENESSERE DELL'UTENTE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Il mio familiare si è riappropriato di competenze personali (igiene, cura del corpo, cura di sé..)</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	6	75,0%
5. Molto d'accordo	1	12,5%
<b>In generale, ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici dall'esperienza di comunità terapeutica</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	12,5%
4. D'accordo	4	50,0%
5. Molto d'accordo	3	37,5%



SEZIONE H– VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?</b>		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto		
3. Abbastanza soddisfatto		
4. Soddisfatto	5	62,5%
5. Molto soddisfatto	2	25,0%
Dato mancante	1	12,5%

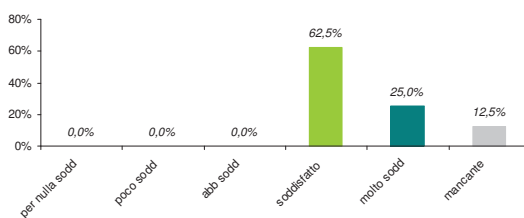


Tabella n. 5: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

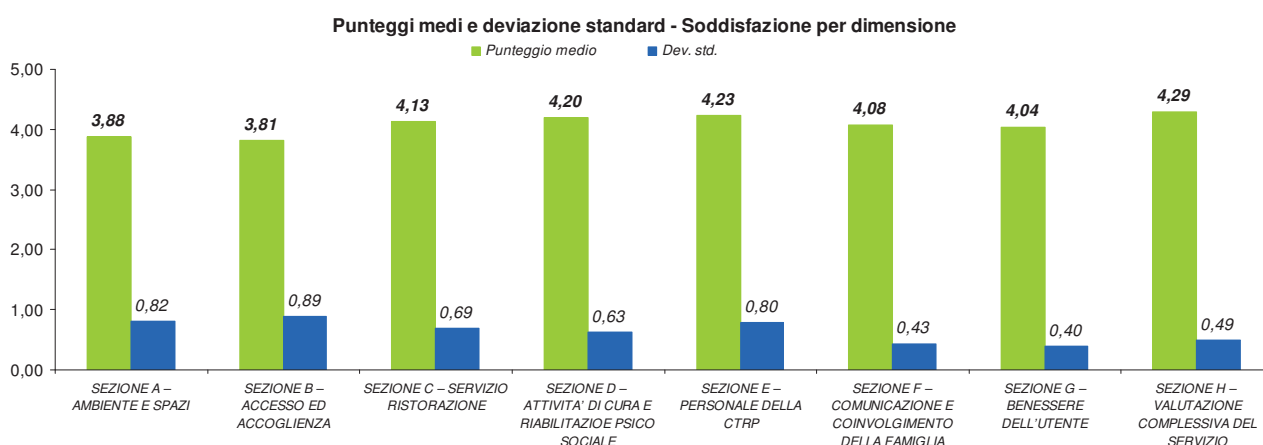
	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% Sì
A1. Gli ambienti sono puliti	8	3,88	0,83	7	0,43
A2. Gli ambienti sono curati e accoglienti	8	3,88	0,99	7	0,14
A3. Gli ambienti sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti	8	3,88	0,83	7	0,43
B1. E' facile accedere alla struttura	8	3,88	0,99	7	0,43
B2. Riesco facilmente a contattare telefonicamente gli operatori della CTRP	8	3,63	0,92	7	0,14
B3. Gli orari di visita dei familiari sono adeguati	7	3,86	1,07	6	0,17
C1. Il mio familiare dimostra di gradire il servizio di ristorazione	8	4,25	0,71	7	0,29
C2. Se necessario, il servizio fornisce una dieta personalizzata	8	4,00	0,76	7	0,29
D1. L'attività di accompagnamento nei percorsi di cura e di riabilitazione è adeguata	8	4,13	0,64	7	0,14
D2. Il servizio medico/infermieristico svolge un adeguato monitoraggio sulla salute del mio familiare	8	4,38	0,74	7	0,14
D3. Le attività proposte dal servizio sono varie	8	4,13	0,83	7	0,14
D4. Le attività proposte dal servizio sono innovative	8	4,13	0,83	7	0,14
D5. La struttura organizza attività di integrazione/socializzazione nel territorio	8	4,25	0,71	7	0,14
E1. Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione	8	4,25	0,71	7	0,00
E2. Ho molta fiducia nelle capacità degli operatori di risolvere i problemi	8	4,38	0,74	6	0,17
E3. Gli operatori sono preparati e competenti	8	4,25	0,89	7	0,14
E4. Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze dell'utente	8	4,25	0,89	7	0,14
E5. Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglie	8	4,13	0,83	7	0,29
E6. Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del servizio	8	4,13	0,99	7	0,29
F1. Sono stato informato sulle caratteristiche del servizio e su quello che offre	8	4,13	0,83	8	0,25
F2. Vengo periodicamente informato sulle attività riabilitative che il mio familiare svolge in CTRP	8	4,25	0,71	7	0,29
F3. Vengo coinvolto nella definizione del Progetto Individualizzato	8	4,13	0,64	7	0,14
F4. Il servizio mi coinvolge nella risoluzione dei problemi relativi al mio familiare	8	4,00	0,53	7	0,14
F5. Il servizio organizza momenti di incontro con le famiglie	8	3,88	0,83	7	0,14
G1. La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva	8	4,25	0,46	8	0,13
G2. Si è instaurata una relazione positiva tra il mio familiare e gli altri utenti	8	4,00	0,53	7	0,14
G3. Il mio familiare è contento di recarsi al servizio	8	3,75	0,46	6	0,17

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% Sì
G4. Il mio familiare ha migliorato le relazioni interpersonali	8	4,00	0,76	7	0,29
G5. Il mio familiare si è riappropriato di competenze personali	8	4,00	0,53	7	0,14
G6. In generale, ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici dall'esperienza di comunità terapeutica	8	4,25	0,71	7	0,14
H1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	7	4,29	0,49	5	0,00

Tabella n. 6: Punteggio medio per sezione del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
<b>SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI</b>	<b>8</b>	<b>3,88</b>	<b>0,82</b>
<b>SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA</b>	<b>8</b>	<b>3,81</b>	<b>0,89</b>
<b>SEZIONE C – SERVIZIO RISTORAZIONE</b>	<b>8</b>	<b>4,13</b>	<b>0,69</b>
<b>SEZIONE D – ATTIVITA' DI CURA E RIABILITAZIONE PSICO SOCIALE</b>	<b>8</b>	<b>4,20</b>	<b>0,63</b>
<b>SEZIONE E – PERSONALE DELLA CTRP</b>	<b>8</b>	<b>4,23</b>	<b>0,80</b>
<b>SEZIONE F – COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA</b>	<b>8</b>	<b>4,08</b>	<b>0,43</b>
<b>SEZIONE G – BENESSERE DELL'UTENTE</b>	<b>8</b>	<b>4,04</b>	<b>0,40</b>
<b>SEZIONE H – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>	<b>7</b>	<b>4,29</b>	<b>0,49</b>

Figura n. 2: Punteggi medi e deviazione standard – Soddisfazione per dimensione.



## CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dai familiari degli utenti della CTRP Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 3,81 per le sezioni "Accesso ed accoglienza" ad un valore medio di 4.29 per le sezioni "Valutazione complessiva del servizio" in una scala da 1 a 5.

L'analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di disaccordo pari o superiore al 5% consente di individuare le priorità di intervento su cui concentrarsi per migliorare il servizio offerto ed in particolare:

- La cura e l'accoglienza degli spazi;
- la facilità di accesso alla struttura;
- la facilità di contatto telefonico con gli operatori della CTRP;
- l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari.



# **ANALISI QUALITA' PERCEPITA**

## **CTRP: UTENZA**

A cura dell'Ufficio Piano di Zona  
Marzo – Maggio 2015





## INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• <b>Obiettivo</b>	Rilevazione della soddisfazione utenti accolti in <b>Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta</b>
• <b>Destinatari</b>	Pazienti ospiti della CTRP
• <b>Campione</b>	Tutti gli utenti ospiti del servizio nel periodo marzo/aprile 2015
• <b>Strumento</b>	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• <b>Modalità di somministrazione</b>	<p><i>a. Modalità di consegna:</i> direttamente al paziente ospite nella CTRP da parte dell'operatore di contatto</p> <p><i>b. Modalità di raccolta:</i> restituzione del questionario compilato in un apposito raccoglitore localizzato nei locali della CTRP</p>

Tempi di realizzazione indagine	Anno 2015											
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Consegna questionari												
Raccolta questionari												
Analisi dei dati												
Restituzione esiti												

### METODOLOGIA E STRUMENTI

Il questionario risulta costituito complessivamente da 22 quesiti raggruppati in 8 sezioni/aree di analisi:

1. Ambiente e spazi
2. Accesso ed accoglienza
3. Servizio Ristorazione
4. Personale CTRP
5. Attività di riabilitazione psicosociale
6. Assistenza e terapie ricevute
7. Valutazione complessiva del servizio
8. Dati socio demografici del compilatore.

Tutte le dimensioni di analisi sono state valutate su una scala di likert a 5 modalità (da 1=per nulla d'accordo, a 5=molto d'accordo). Per tutti gli item a valori più elevati della scala corrisponde un maggior grado di accordo/soddisfazione.

Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio, suggerimenti o segnalazioni tramite testo libero.

E' stata verificata preliminarmente la percentuale di dati mancanti contenuta nei questionari ed è stata calcolata la percentuale di compilazione delle domande. Sono stati considerati come validi i questionari compilati per almeno il 70% delle domande relative alla soddisfazione. Successivamente è stata effettuata una prima analisi descrittiva delle risposte fornite ai quesiti del questionario.

Per l'elaborazione dei dati è stato utilizzato il software SPSS.

## RISULTATI GENERALI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata effettuata nei mesi di marzo-maggio 2015. Sono stati consegnati 14 questionari ad utenti ospiti della CTRP "La Villa", e sono stati restituiti 12 questionari, con una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 85,7%.

*Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione per sede territoriale del servizio – QP CTRP UTENTI*

	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
<b>CTRP</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>85,7%</b>

## RISULTATI QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA

### QUALITA' DI COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI

Preliminarmente all'analisi delle risposte ai questionari sulla qualità percepita, è stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti relativi alla soddisfazione. La percentuale di compilazione è stata del 100% delle domande sulla soddisfazione.

*Tabella n. 2: Percentuale di compilazione del questionario\*- QP CTRP UTENTI*

	<i>N. questionari</i>	<i>Minimo</i>	<i>Massimo</i>	<i>Media</i>	<i>deviazione std.</i>
Percentuale di compilazione	12	100	100	<b>100</b>	-

*(\*esclusi dal conteggio dati socio-demografici e "Le piacerebbe fosse meglio?")*

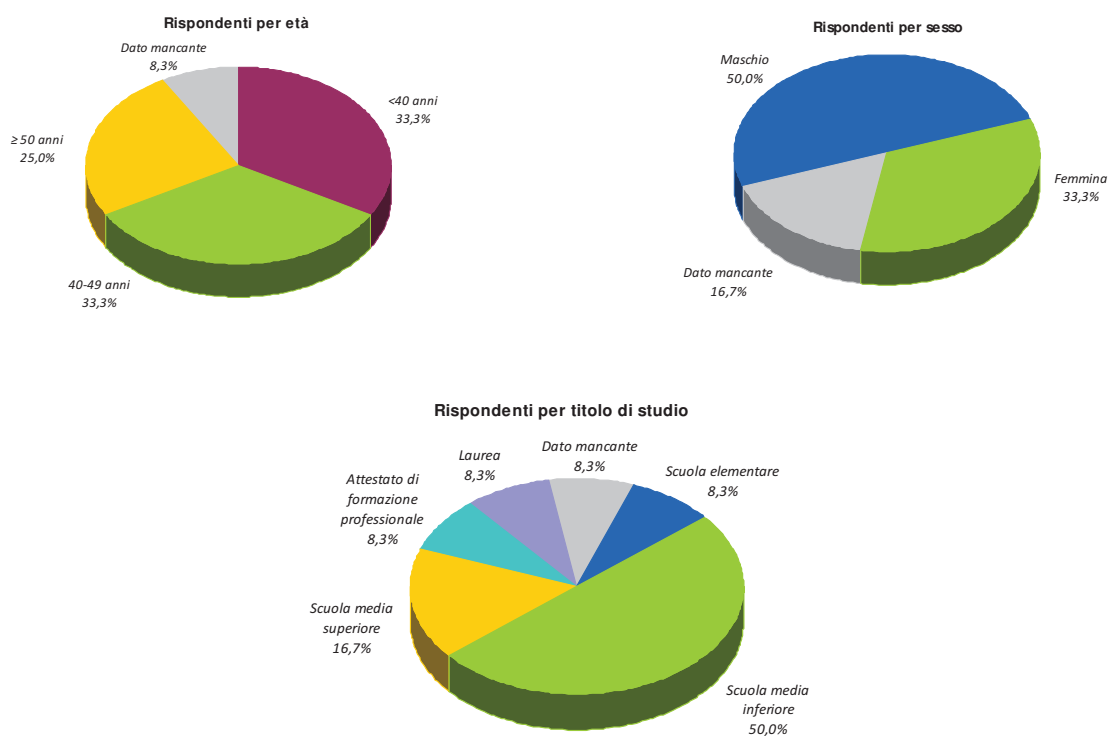
### SINTESI DEI RISULTATI

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti della CTRP nel periodo marzo-maggio 2015 ha interessato 12 persone.

Tabella n. 3: Sintesi descrittiva dei dati socio-demografici.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=12)	% rispetto al totale
<b>Età:</b>		
<40 anni	4	33,3%
40-49 anni	4	33,3%
≥ 50 anni	3	25,0%
Dato mancante	1	8,3%
<b>Sesso:</b>		
Maschio	6	50,0%
Femmina	4	33,3%
Dato mancante	2	16,7%
<b>Titolo di studio:</b>		
Scuola elementare	1	8,3%
Scuola media inferiore	6	50,0%
Scuola media superiore	2	16,7%
Attestato di formazione professionale	1	8,3%
Laurea	1	8,3%
Dato mancante	1	8,3%

Figura n. 1: Distribuzione dei rispondenti secondo i dati socio demografici.



Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l'analisi dei quesiti sul miglioramento.

La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più elevato risulta quella relativa alla sezione A – Ambiente e spazi e la sezione F – Assistenza e Terapie ricevute. Il punteggio medio di soddisfazione più basso si registra per la sezione C relativa al Servizio Ristorazione che in ogni caso si registra un valore medio di 3,92 (al fattore **Il servizio di ristorazione fornisce su richiesta una dieta personalizzata** i rispondenti esprimono il più alto grado di disaccordo (n. 3 soggetti pari al 25%) ).

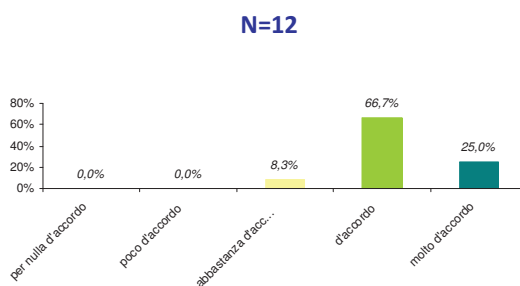
I quesiti che presentano mediamente un punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento sono quelli relativi alla sezione E – Attività di riabilitazione psicosociale, in particolare rispetto alle attività di integrazione con il territorio.

Tabella n. 4: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario.

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Gli ambienti sono puliti</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	16,7%
4. D'accordo	5	41,7%
5. Molto d'accordo	5	41,7%
<b>Gli ambienti sono curati e accoglienti</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	8,3%
4. D'accordo	8	66,7%
5. Molto d'accordo	3	25,0%
<b>Gli ambienti sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	3	25,0%
4. D'accordo	5	41,7%
5. Molto d'accordo	4	33,3%



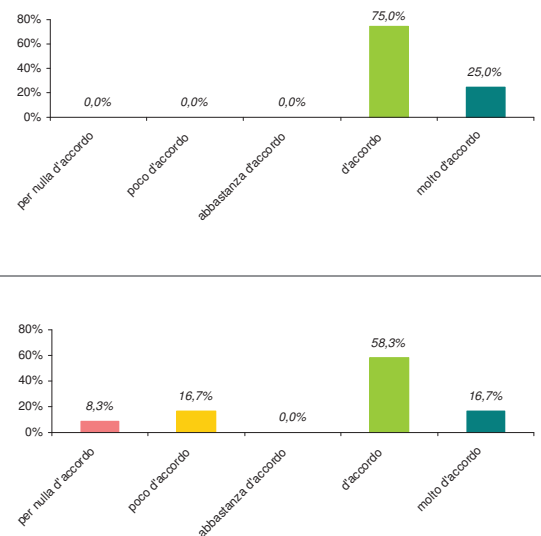
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Facilità di accesso alla struttura</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	8,3%
4. D'accordo	8	66,7%
5. Molto d'accordo	3	25,0%



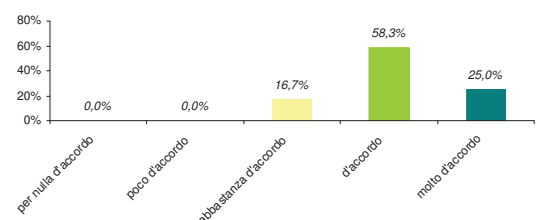
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Facilità di contatto telefonico</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo	1	8,3%
3. Abbastanza d'accordo	2	16,7%
4. D'accordo	5	41,7%
5. Molto d'accordo	4	33,3%
<b>Gli orari di visita dei familiari sono adeguati</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	3	25,0%
4. D'accordo	5	41,7%
5. Molto d'accordo	4	33,3%



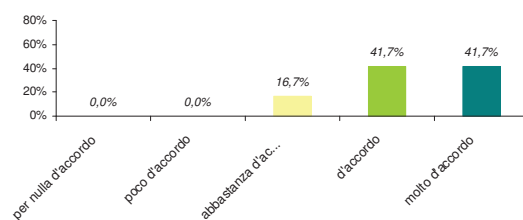
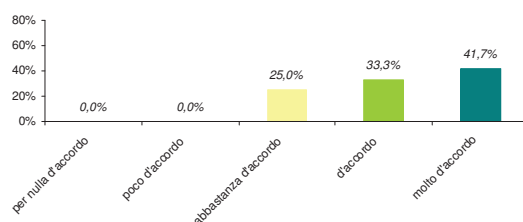
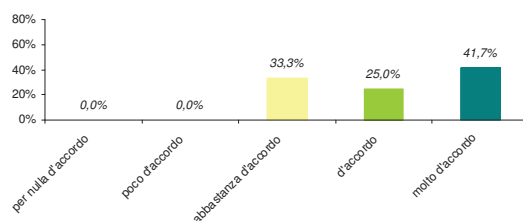
SEZIONE C – SERVIZIO RISTORAZIONE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Il servizio di ristorazione offerto è di mio gradimento</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo		
4. D'accordo	9	75,0%
5. Molto d'accordo	3	25,0%
<b>Il servizio di ristorazione fornisce su richiesta una dieta personalizzata</b>		
1. Per nulla d'accordo	1	8,3%
2. Poco d'accordo	2	16,7%
3. Abbastanza d'accordo		
4. D'accordo	7	58,3%
5. Molto d'accordo	2	16,7%



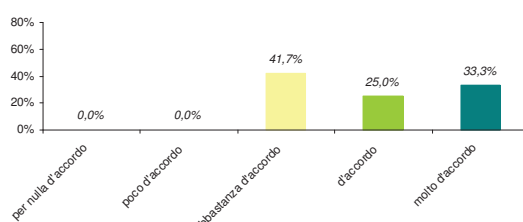
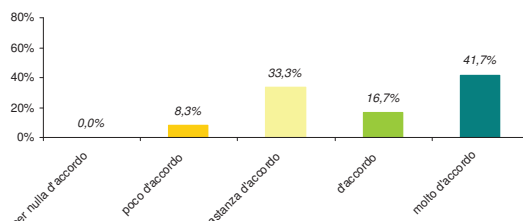
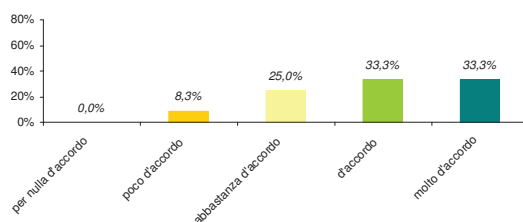
SEZIONE D – PERSONALE DELLA CTRP	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	16,7%
4. D'accordo	7	58,3%
5. Molto d'accordo	3	25,0%



SEZIONE D – PERSONALE DELLA CTRP	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le mie esigenze</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	4	33,3%
4. D'accordo	3	25,0%
5. Molto d'accordo	5	41,7%
<b>Gli operatori sono preparati e competenti</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	3	25,0%
4. D'accordo	4	33,3%
5. Molto d'accordo	5	41,7%
<b>Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del servizio</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	16,7%
4. D'accordo	5	41,7%
5. Molto d'accordo	5	41,7%



SEZIONE E– ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE PSICO SOCIALE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Le attività proposte dal servizio sono varie</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo	1	8,3%
3. Abbastanza d'accordo	3	25,0%
4. D'accordo	4	33,3%
5. Molto d'accordo	4	33,3%
<b>Le attività proposte dal servizio sono innovative</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo	1	8,3%
3. Abbastanza d'accordo	4	33,3%
4. D'accordo	2	16,7%
5. Molto d'accordo	5	41,7%
<b>La struttura organizza attività di integrazione/socializzazione nel territorio (gite, escursioni, visite guidate, laboratori, ecc)</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	5	41,7%
4. D'accordo	3	25,0%



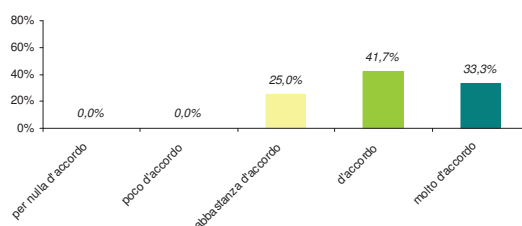
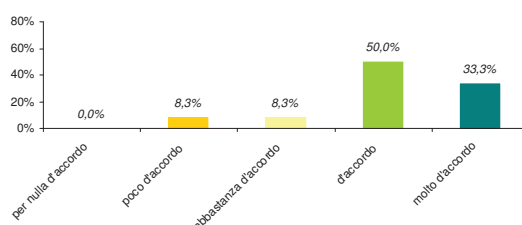
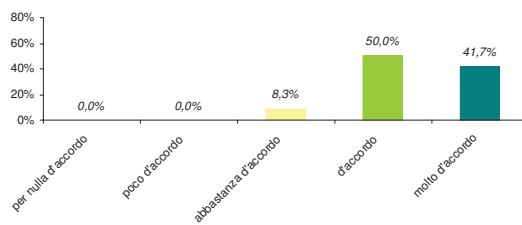
SEZIONE E- ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE PSICO SOCIALE	Valori assoluti	% rispetto al totale
5. Molto d'accordo	4	33,3%

SEZIONE F- ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	Valori assoluti	% rispetto al totale
--	-----------------	----------------------

Le cure/assistenza sono efficaci		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	8,3%
4. D'accordo	6	50,0%
5. Molto d'accordo	5	41,7%

Il programma proposto riduce realmente o ha ridotto i miei problemi di salute		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo	1	8,3%
3. Abbastanza d'accordo	1	8,3%
4. D'accordo	6	50,0%
5. Molto d'accordo	4	33,3%

Il programma proposto migliora o ha migliorato la mia condizione generale di vita		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	3	25,0%
4. D'accordo	5	41,7%
5. Molto d'accordo	4	33,3%



SEZIONE G- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
---	-----------------	----------------------

Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto		
3. Abbastanza soddisfatto	2	16,7%
4. Soddisfatto	7	58,3%
5. Molto soddisfatto	3	25,0%

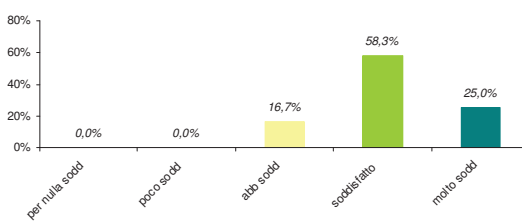




Tabella n. 5: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% Sì
A1. Gli ambienti sono puliti	12	4,25	0,75	12	16,7%
A2. Gli ambienti sono curati e accoglienti	12	4,17	0,58	12	16,7%
A3. Gli ambienti sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti	12	4,08	0,79	12	25,0%
B1. Facilità di accesso alla struttura	12	4,17	0,58	12	16,7%
B2. Facilità di contatto telefonico	12	4,00	0,95	12	16,7%
B3. Gli orari di visita dei familiari sono adeguati	12	4,08	0,79	12	16,7%
C1. Il servizio di ristorazione offerto è di mio gradimento	12	4,25	0,45	12	0,0%
C2. Il servizio di ristorazione fornisce su richiesta una dieta personalizzata	12	3,58	1,24	11	27,3%
D1. Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione	12	4,08	0,67	12	0,0%
D2. Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le mie esigenze	12	4,08	0,90	12	16,7%
D3. gli operatori sono preparati e competenti	12	4,17	0,83	12	16,7%
D4. Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del servizio	12	4,25	0,75	12	16,7%
E1. Le attività proposte dal servizio sono varie	12	3,92	1,00	12	33,3%
E2. Le attività proposte dal servizio sono innovative	12	3,92	1,08	12	25,0%
E3. La struttura organizza attività di integrazione/socializzazione nel territorio	12	3,92	0,90	12	41,7%
F1. le cure/assistenza sono efficaci	12	4,33	0,65	12	0,0%
F2. Il programma proposto riduce realmente o ha ridotto i miei problemi di salute	12	4,08	0,90	12	8,3%
F3. Il programma proposto migliora o ha migliorato la mia condizione generale di vita	12	4,08	0,79	12	8,3%
G1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	12	4,08	0,67	12	0,0%

Tabella n. 6: Punteggio medio per sezione del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	12	4,17	0,52
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	12	4,08	0,57
SEZIONE C – SERVIZIO RISTORAZIONE	12	3,92	0,70
SEZIONE D – PERSONALE DELLA CTRP	12	4,15	0,70
SEZIONE E – ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE PSICO SOCIALE	12	3,92	0,85
SEZIONE F – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	12	4,17	0,70
SEZIONE G – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	12	4,08	0,67

Figura n. 2: Punteggi medi e deviazione standard – Soddisfazione per dimensione.

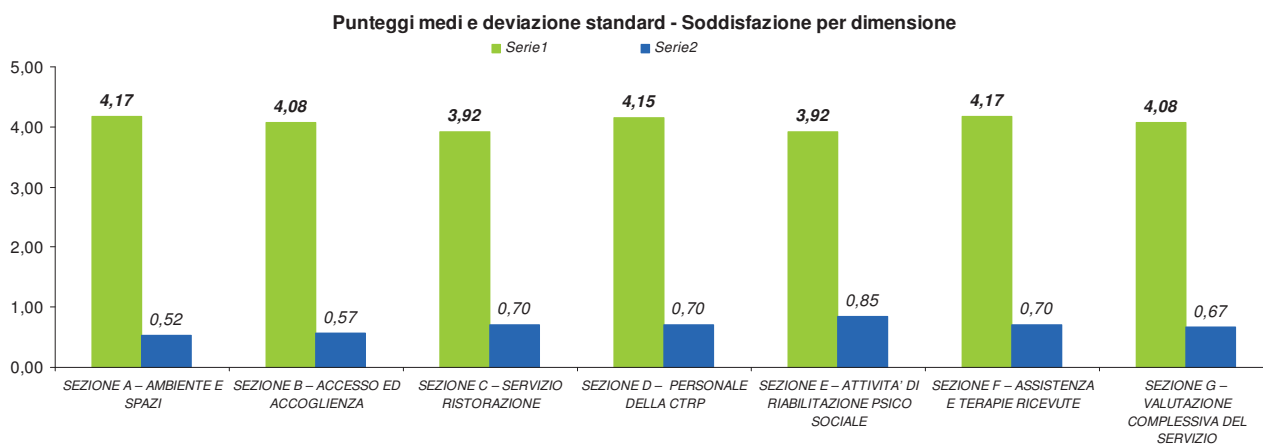
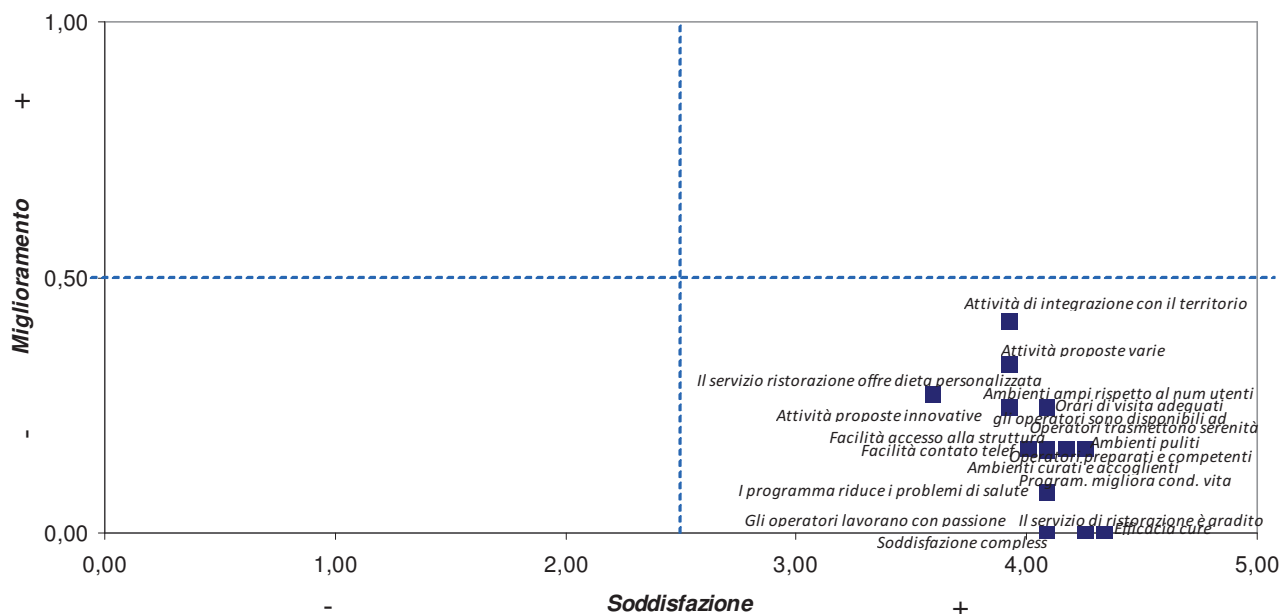


Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio che sono risultati essere: le uscite e la facilità di contatto telefonico.

## CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti della CTRP Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta- risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 3,92 per le sezioni “Servizio Ristorazione e Attività di Riabilitazione Psicosociale” ad un valore medio di 4.17 per le sezioni “ Ambiente e Spazi e Assistenza e terapie ricevute” in una scala da 1 a 5.

L’analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di insoddisfazione pari o superiore al 10% consente di individuare le priorità di intervento su cui concentrarsi per migliorare il servizio offerto ed in particolare:

- Il servizio di ristorazione fornisce su richiesta una dieta personalizzata

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI

### Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta

*Gentile familiare,*

*Le chiediamo cortesemente di esprimere un SUO parere su alcuni aspetti riguardanti il funzionamento del servizio. Per ogni affermazione attribuisca il punteggio che ritiene più opportuno in relazione al Suo grado di accordo o di soddisfazione.*

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Gli ambienti sono puliti	1	2	3	4	5	0	1
2. Gli ambienti sono curati e accoglienti	1	2	3	4	5	0	1
3. Gli ambienti sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. E' facile accedere alla struttura	1	2	3	4	5	0	1
2. Riesco facilmente a contattare telefonicamente gli operatori della CTRP	1	2	3	4	5	0	1
3. Gli orari di visita dei familiari sono adeguati	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – SERVIZIO RISTORAZIONE	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Il mio familiare dimostra di gradire il servizio di ristorazione	1	2	3	4	5	0	1
2. Se necessario, il servizio fornisce una dieta personalizzata	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – ATTIVITA' DI CURA e RIABILITAZIONE PSICO SOCIALE	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. L'attività di accompagnamento nei percorsi di cura e di riabilitazione è adeguata	1	2	3	4	5	0	1
2. Il servizio medico/ infermieristico svolge un adeguato monitoraggio sulla salute del mio familiare	1	2	3	4	5	0	1
1. Le attività proposte dal Servizio sono varie	1	2	3	4	5	0	1
2. Le attività proposte dal Servizio sono innovative	1	2	3	4	5	0	1
3. La struttura organizza attività di integrazione/socializzazione nel territorio (gite, escursioni, visite guidate, laboratori, ecc.)	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE E – PERSONALE DELLA CTRP	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione	1	2	3	4	5	0	1
2. Ho molta fiducia nella capacità degli operatori di risolvere i problemi	1	2	3	4	5	0	1
3. Gli operatori sono preparati e competenti	1	2	3	4	5	0	1
4. Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze dell'utente	1	2	3	4	5	0	1
5. Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglia	1	2	3	4	5	0	1
6. Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del Servizio	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE F – COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Sono stato informato sulle caratteristiche del servizio e su quello che offre	1	2	3	4	5	0	1
2. Vengo periodicamente informato sulle attività riabilitative che il mio familiare svolge in CTRP	1	2	3	4	5	0	1
3. Vengo coinvolto nella definizione del Progetto Individualizzato	1	2	3	4	5	0	1
4. Il Servizio mi coinvolge nella risoluzione dei problemi relativi al mio familiare	1	2	3	4	5	0	1
5. Il Servizio organizza momenti d'incontro con le famiglie	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE G – BENESSERE DELL'UTENTE	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva	1	2	3	4	5	0	1
2. Si è instaurata una relazione positiva tra il mio familiare e gli altri utenti	1	2	3	4	5	0	1
3. Il mio familiare è contento di recarsi al Servizio	1	2	3	4	5	0	1
4. Il mio familiare ha migliorato le relazioni interpersonali	1	2	3	4	5	0	1
5. Il mio familiare si è riappropriato di competenze personali (igiene, cura del corpo, cura di sé...)	1	2	3	4	5	0	1
6. In generale ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici dall'esperienza di comunità terapeutica	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE H – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	1	2	3	4	5	0	1
2. Quali sono secondo lei gli aspetti del servizio che andrebbero sicuramente migliorati?							
a)							
b)							
c)							

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

---



---



---

#### DATI DEL COMPILATORE

Sesso :  Maschio  Femmina

Anno di nascita: .....

Grado di parentela:  Genitore

Fratello

Nipote

Tutore

Altro

(specificare)

1

- Titolo di studio:
- Scuola Elementare
  - Scuola Media Inferiore
  - Scuola Media Superiore
  - Attestato di formazione professionale
  - Laurea

- Professione:
- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Operaio    | <input type="checkbox"/> Imprenditore                 |
| <input type="checkbox"/> Impiegato  | <input type="checkbox"/> Lavoratore autonomo          |
| <input type="checkbox"/> Pensionato | <input type="checkbox"/> Disoccupato                  |
| <input type="checkbox"/> Casalinga  | <input type="checkbox"/> Altro (<br>Specificare.....) |

***Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!***

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

### Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta

*Gentile Utente,*

*Le chiediamo cortesemente di esprimere un SUO parere su alcuni aspetti riguardanti il funzionamento del servizio. Per ogni affermazione attribuisca il punteggio che ritiene più opportuno in relazione al Suo grado di accordo o di soddisfazione.*

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Gli ambienti sono puliti	1	2	3	4	5	0	1
2. Gli ambienti sono curati e accoglienti	1	2	3	4	5	0	1
3. Gli ambienti sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Facilità di accesso alla struttura	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di contatto telefonico	1	2	3	4	5	0	1
3. Gli orari di visita dei familiari sono adeguati	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – SERVIZIO RISTORAZIONE	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Il servizio di ristorazione offerto è di mio gradimento	1	2	3	4	5	0	1
2. Il servizio di ristorazione fornisce su richiesta una dieta personalizzata	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – PERSONALE DELLA CTRP	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione	1	2	3	4	5	0	1
2. Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le mie esigenze	1	2	3	4	5	0	1
3. Gli operatori sono preparati e competenti	1	2	3	4	5	0	1
4. Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del Servizio	1	2	3	4	5	0	1



SEZIONE E – ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE PSICO SOCIALE	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Le attività proposte dal servizio sono varie	1	2	3	4	5	0	1
2. Le attività proposte dal servizio sono innovative	1	2	3	4	5	0	1
3. La struttura organizza attività di integrazione/socializzazione nel territorio (gite, escursioni, visite guidate, laboratori, ecc.)	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE F – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Le cure/assistenza sono efficaci	1	2	3	4	5	0	1
2. Il programma proposto riduce realmente o ha ridotto i miei problemi di salute	1	2	3	4	5	0	1
3. Il programma proposto migliora o ha migliorato la mia condizione generale di vita	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE F – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	1	2	3	4	5	0	1
2. Quali sono secondo lei gli aspetti del servizio che andrebbero sicuramente migliorati?							
a)							
b)							
c)							

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

---



---



---



---

## DATI DEL COMPILATORE

Sesso :  Maschio  Femmina

Anno di nascita: .....

Titolo di studio:  Scuola Elementare  
 Scuola Media Inferiore  
 Scuola Media Superiore  
 Attestato di formazione professionale  
 Laurea

***Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!***