



**CENTRO DIAGNOSTICO-RIABILITATIVO
PER DISTURBI SPECIFICI
DELL'APPRENDIMENTO (DSA)**

Infanzia - Età scolare - Età adulta

Infanzia - Età scolare - Età adulta

Report

questionari di gradimento 2021

■ = VALUTAZIONE MASSIMA

■ = VALUTAZIONE MINIMA

□ = VALUTAZIONE DA ATTENZIONARE

A	CONDIZIONI DEGLI AMBIENTI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	VALUTAZIONE TOTALE OTTENUTA	TOT. QUESTIONARI	VALUTAZIONE MEDIA OTTENUTA
1	Spazio a disposizione degli utenti							5	5	1	13	214	24	8,92
2	Pulizia ed igiene degli ambienti							1	1	2	20	233	24	9,71
3	Gradevolezza e comodità degli arredi							2	4	3	15	223	24	9,29
4	Temperatura							1	7	3	13	220	24	9,17
5	Luminosità								3	5	16	229	24	9,54
6	Silenziosità								5	4	15	226	24	9,42
7	Confortevolezza generale degli ambienti								3	3	18	231	24	9,63
B	ACCESSO AL SERVIZIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Visibilità segnaletica esterna della struttura	1				1	1	11	6	2	2	175	24	7,29
2	Facilità di accesso alla struttura							4	5	6	9	212	24	8,83
3	Parcheggio								2	4	18	232	24	9,67
4	Orario di apertura								3	4	17	230	24	9,58
5	Facilità di contatto telefonico								2	3	19	233	24	9,71
C	ACCOGLIENZA DEL SERVIZIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Attenzione degli operatori all'arrivo							2	2	6	14	224	24	9,33
2	Cortesia degli operatori all'accoglienza								4	4	16	228	24	9,50

3	Riservatezza degli ambienti								4	3	17	231	24	9,63
4	Professionalità dell'addetto all'accoglienza								2	5	17	231	24	9,63
5	Tempi di attesa all'ingresso							1	9	6	8	213	24	8,88
D1	PERSONALE ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Cortesia								3	3	18	231	24	9,63
2	Disponibilità all'ascolto								3	2	19	232	24	9,67
3	Competenza e professionalità dimostrata								3	3	18	231	24	9,63
4	Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti								2	4	18	232	24	9,67
5	Chiarezza informazioni ricevute								2	4	18	232	24	9,67
6	Completezza informazioni ricevute								2	5	17	231	24	9,63
7	Rispetto della privacy								2	4	18	232	24	9,67
D2	PROFESSIONISTI (medico/psicologo/logopedista/pedagista clinico)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Cortesia								2	2	20	234	24	9,75
2	Disponibilità appuntamenti							2	1	5	16	227	24	9,46
3	Facilità nel contatto								3	4	17	230	24	9,58
4	Disponibilità all'ascolto								2	2	20	234	24	9,75
5	Competenza e professionalità dimostrata								2	2	20	234	24	9,75
6	Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti								3	2	19	232	24	9,67
7	Chiarezza informazioni ricevute							2	2	2	18	228	24	9,50
8	Completezza informazioni ricevute							2		3	19	231	24	9,63

9	Rispetto della privacy							2		3	19	231	24	9,63
E	ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Soddisfazione generale sull'efficacia degli interventi							2	1	6	15	226	24	9,42
2	Facilità di accesso all'assistenza/terapie							2		7	15	227	24	9,46
3	Tempi di attesa							2	2	7	13	223	24	9,29
4	Sostegno da parte degli operatori dei contesti famiglia scuola							2	1	3	18	229	24	9,54
5	Spese da sostenere per l'intervento diagnostico e/o riabilitativo							3	4	5	12	218	24	9,08
6	Quanto l'intervento ha contribuito/contribuisce a:													
a	• ridurre realmente i problemi specifici						2	1	4	4	13	217	24	9,04
b	• migliorare la condizione generale di vita						2	1	5	4	12	215	24	8,96
F	VALUTAZIONI PERSONALI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo Centro?						1	1	1	5	16	226	24	9,42
2	Consiglierebbe ad un suo amico/conoscente, qualora ne avesse bisogno, di rivolgersi a questo centro?	CERTAMENTE NO		PROBABILMENTE NO		NON SAPREI		PROBABILMENTE SI		CERTAMENTE SI				
							2		1		21		24	
												VALUTAZIONE MEDIA OTTENUTA		9,4/10

Nel corso del 2021, sono stati consegnati n°49 questionari, corrispondenti a tutti i nuovi utenti. Alla consegna, è stata costantemente sottolineata l'importanza di conoscere - attraverso la valutazione degli utenti - soprattutto i punti di debolezza dell'organizzazione, per porvi rimedio. Ne sono stati, tuttavia, compilati e restituiti, anche dopo ripetute sollecitazioni, soltanto 24, in misura, cioè del 50%. Si ritiene che il dato possa trovare spiegazione nel fatto che, per disporre di sufficienti elementi di valutazione, un utente o la sua famiglia debbono frequentare il Centro per un congruo periodo di tempo. Le persone che hanno avuto un primo contatto con il Servizio nella seconda metà dell'anno, potrebbero aver ritenuto - e a ragione - di non disporre ancora di elementi sufficienti per esprimere giudizi fondati e potrebbero, con buona probabilità, restituire il questionario nel corso del 2022.

Le Macroaree indagate sono state 7 (*Condizione degli ambienti/ Accesso al servizio/Accoglienza al servizio/Personale addetto all'accoglienza/Professionisti/Assistenza e terapie ricevute/Valutazioni personali*), articolate in 46 voci.

La valutazione media ottenuta, espressa con un punteggio da 1 a 10, è stata di 9,4.

Le macroaree che hanno ottenuto la valutazione media maggiore (9,6) sono state quelle relative al PERSONALE ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA (*cortesia/disponibilità all'ascolto/competenza e professionalità dimostrata /attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti/chiarzza informazioni ricevute/completzza informazioni ricevute/rispetto della privacy*) e ai PROFESSIONISTI (*cortesia/ disponibilità appuntamenti/facilità nel contatto/disponibilità all'ascolto/competenza e professionalità dimostrata/attenzioneposta ai bisogni e ai problemi riferiti/chiarzza informazioni ricevute/completzza informazioni ricevute/rispetto della privacy*).

La macroarea che ha riportato la valutazione media minima (9,0) è stata quella relativa all'ACCESSO AL SERVIZIO (*visibilità segnaletica esterna della struttura / facilità di accesso alla struttura / parcheggio / orario di apertura / facilità di contatto telefonico*).

Le voci che hanno ottenuto il punteggio medio più alto (9,7), sono state quelle riferite alla CORTESIA, alla

DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO e alla COMPETENZA E PROFESSIONALITA' DIMOSTRATA; quella con il punteggio medio più basso (7,2), è stata quella relativa alla VISIBILITA' SEGNALETICA ESTERNA ALLA STRUTTURA.

Le valutazioni ottenute, anche se provenienti dal 50% degli utenti interessati, sono soddisfacenti e possono confermare il raggiungimento degli obiettivi di qualità prefigurati. Tuttavia, le valutazioni andrebbero analiticamente interrogate per identificare le aree e i servizi da adeguare ulteriormente alle attese e alle necessità delle persone che si rivolgono alla struttura. Di sicuro, sarebbe utile potenziare la segnaletica esterna, risultata, infatti, "poco visibile", pur essendo già stata rafforzata nel 2021, probabilmente in modo non ancora sufficiente.

Si valuterà, pertanto, la possibilità di installare all'interno della recinzione dello stabile - ma visibile dalla strada - un espositore fisso da terra di grandi dimensioni (totem), su cui stampare il logo e la denominazione del Centro, in grado di orientare l'utenza.

Le voci che, sulla base di un punteggio di 8/10, meritano una attenzione, suggeriscono di riflettere sui tempi di attesa, per quanto mai superiori ai 10 minuti, e sugli spazi a disposizione degli utenti per trovare possibili correttivi. Si può ipotizzare che, a causa delle misure di prevenzione Covid, applicate con estremo rigore, gli utenti e i loro accompagnatori hanno dovuto attendere, all'esterno della struttura e con ogni clima, che un operatore facesse accedere all'interno la persona che doveva ricevere la prestazione. Di sicuro, tale organizzazione ha reso particolarmente difficoltoso qualunque tempo di attesa. Spesso, gli utenti sono arrivati anche in anticipo e non hanno potuto disporre della sala di attesa, in precedenza dotata di riviste, di giochi, di libri, di snack dolci, di confortevole climatizzazione e di musica diffusa.