

***Il Controllo  
della Gestione Esterna  
dei Centri Diurni***

---

**I Servizi alla Persona  
nel Comune di San Benedetto del Tronto**

# *Il Controllo della Gestione Esterna dei Centri Diurni*

---

**RELATORE : Dott. Alessandro Marinelli**

# I Centri Diurni (CSER)

L'Arcobaleno



Biancazzurro



- Ospitano 53 utenti disabili gravi
- Sono attivi da più di 10 anni
- Sono gestiti da Cooperative sociali



## Le attività dei CSER

- ✓ formazione pre-lavorativa (laboratorio di ceramica, laboratorio di tessitura);
- ✓ attività individuali (laboratorio di informatica, laboratorio multimediale, interventi di igiene posturale, assistenza alla persona);
- ✓ attività di gruppo (globalità dei linguaggi, laboratorio ludico-ricreativo, laboratorio espressivo);
- ✓ attività sportive (nuoto, palestra);
- ✓ attività socializzanti (mercatino settimanale, soggiorno estivo, uscite sul territorio e laboratori in esterno);



# Obiettivi dell'Indagine sulla soddisfazione degli utenti dei CSER

---

## Individuazione di:

- Punti di Forza
- Punti di debolezza (criticità)
- Possibili interventi



# Modalità di Somministrazione Questionario

---

- ✓ **Destinatari questionari** : tutti gli utenti dei 2 CSER (53)
- ✓ **Compilazione e restituzione** : autonoma e in forma anonima
- ✓ **Totale Questionari Consegnati** : n. 53
- ✓ **Totale Questionari Riconsegnati** : n. 40
- ✓ **Percentuale complessiva dei Questionari Riconsegnati dai 2 Centri** : 75%

# Il Questionario

---

- ✓ strutturato in 11 domande con relativi spazi per eventuali suggerimenti;
- ✓ definito dal Servizio Disabili e Disagio mentale, dal Resp. UMEA della Zona territoriale e dal Coordinatore unico dei due Centri;
- ✓ ogni domanda mette a confronto il livello di soddisfazione col relativo livello di importanza a scelta tra “Affatto”, “Poco”, “Sufficientemente”, “Molto” e “Moltissimo”;

# Il Questionario

	ASPETTI	QUANTO SEI SODDISFATTO	QUANTO E' IMPORTANTE PER TE QUESTO ASPETTO	SUGGERIMENTI
1	LA QUALITA' DEL SERVIZIO CENTRO DIURNO E' ADEGUATA ALLE ESIGENZE DELLA PERSONA ASSISTITA	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	
2	GLI ORARI DI APERTURA E CHIUSURA DEL CENTRO DIURNO RISPONDONO ALLE ESIGENZE DELLA FAMIGLIA	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	
3	IL SERVIZIO DI TRASPORTO ANDATA E RITORNO DAL CENTRO DIURNO E' BEN ORGANIZZATO	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	
4	IL CENTRO DIURNO ASSISTE IL FAMILIARE NELLA MASSIMA SICUREZZA	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	
5	L'ATTEGGIAMENTO DEGLI OPERATORI E' POSITIVO (CARATTERIZZATO DA: CORTESIA, DISPONIBILITA', CORRETEZZA NEI RAPPORTI CON GLI ALTRI, ECC.)	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	
6	GLI OPERATORI SONO PROFESSIONALI (LAVORANO CON COMPETENZA E CAPACITA', SANNO ASCOLTARE E COMPRENDERE I BISOGNI, ECC.)	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	



7	LA QUALITA' DEL SERVIZIO MENSA E' ADEGUATA	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	
8	LA PULIZIA E L'IGIENE DEGLI AMBIENTI SONO BEN CURATE	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	
9	LE ATTIVITA' ASSISTENZIALI , (CURA DELLA PERSONA, ACCOMPAGNAMENTO, ACCOGLIENZA, ECC.) SONO ADEGUATE	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	
10	LE ATTIVITA' EDUCATIVE E DI SOCIALIZZAZIONE (ATTIVITA' DI LABORATORIO, USCITE SUL TERRITORIO, GITE, SOGGIORNO ESTIVO, ECC.) SONO ADEGUATE	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	
11	IL RAPPORTO CON L'UFFICIO COMUNALE COMPETENTE E' POSITIVO	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	Affatto Poco Sufficientemente Molto Moltissimo	

### 3. SUGGERIMENTI

SECONDO VOI QUALI ALTRI INTERVENTI ED ACCORGIMENTI (CHE NON AVETE GIA' INDICATO SOPRA COME SUGGERIMENTI RISPETTO A PROFILI SPECIFICI) POTREBBERO ESSERE REALIZZATI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## Grado di domanda e Indicatori per l'analisi e la valutazione dei risultati

---

- ✓ maggiori differenze tra il grado di soddisfazione medio e il grado di importanza medio rilevati per ogni aspetto
- ✓ ad ogni item è stato attribuito un valore di una scala da 0 a 5
  - Affatto = 1
  - Poco = 2
  - Sufficiente = 3
  - Molto = 4
  - Moltissimo = 5
- ✓ indicatori usati:  
Media, mediana, Moda, Deviazione Standard
- ✓ indicatore principale:  
Media Aritmetica
- ✓ altri Indicatori  
utilizzati per valutarne il grado di significatività

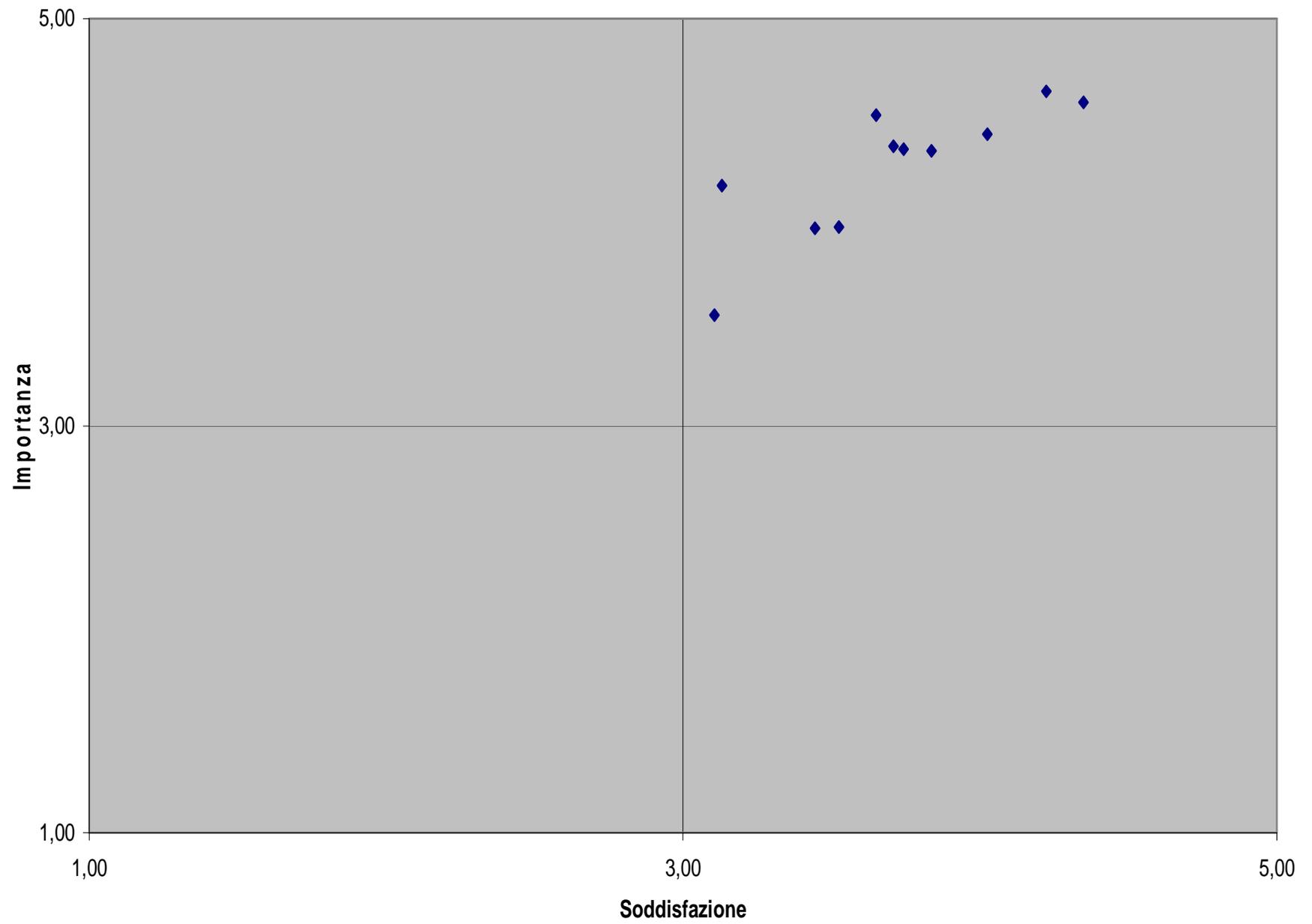
# RISULTATI

	Media generale soddisfazione	Media generale importanza	Differenze
<b>Risultato globale</b>	<b>3,70</b>	<b>4,27</b>	<b>0,57</b>
Risultato Centro 1	4,05	4,14	0,09
Risultato Centro 2	3,40	4,40	1

## **Commento:**

Il risultato globale esprime una soddisfazione media positiva con una bassa differenza soddisfazione/importanza. Il risultato dei due centri analizzati distintamente comunque è positivo.

### Dispersione delle combinazioni soddisfazione / importanza





## Tutti gli aspetti indagati presentano:

---

- un valore della soddisfazione media più che sufficiente (in media tutti i valori sono superiori a 3)
- un valore dell'importanza media più che sufficiente (in media tutti i valori sono superiori a 3)



➤ **I 3 aspetti che presentano una minore differenza tra soddisfazione e importanza sono :**

- professionalità degli operatori (domanda 6);
- attività assistenziali (domanda 9);
- atteggiamento degli operatori (domanda 5).

➤ **tutti e tre gli aspetti hanno sempre valori sia sulla soddisfazione che sull'importanza superiori a 4 e una bassa variabilità;**



➤ **I 3 aspetti che presentano una maggiore differenza tra soddisfazione e importanza sono :**

- qualità del servizio mensa (domanda 7);
- cura della pulizia e dell'igiene degli ambienti (domanda 8);
- attività educative e di socializzazione (domanda 10);

➤ **alta variabilità delle risposte sulla soddisfazione rispetto agli altri aspetti indagati e la variabilità delle risposte sull'importanza è minore e vicina a quella espressa per gli altri aspetti.**



# Sintesi dei suggerimenti

- l'aumento degli orari di apertura;
- una migliore gestione della privacy;
- l'aumento del numero delle gite sul territorio;
- l'aumento della durata del soggiorno estivo,
- l'organizzazione di interventi di residenzialità di sollievo;
- la riduzione dell'importo della retta mensile;
- l'incremento delle attività manuali;
- lo sviluppo del supporto del volontariato;
- una maggiore formazione degli operatori;
- accorgimenti architettonici per avere maggiore luminosità;
- il miglioramento del servizio mensa;
- un maggiore e costante controllo delle attività in genere.



# I principali punti di forza

- **l'atteggiamento degli operatori** (domanda 5: “l'atteggiamento degli operatori e' positivo (caratterizzato da: cortesia, disponibilità, correttezza nei rapporti con gli altri, ecc.)”);
- **le attività assistenziali** (domanda 9: “le attività assistenziali , (cura della persona, accompagnamento, accoglienza, ecc.) sono adeguate”);
- **la professionalità degli operatori** (domanda 6: “gli operatori sono professionali (lavorano con competenza e capacità, sanno ascoltare e comprendere i bisogni, ecc.)”).



# Le aree da migliorare

- **la qualità del servizio mensa** (domanda 7: “La qualità del servizio mensa è adeguata”);
- **la cura della pulizia e dell’igiene degli ambienti** (domanda 8: “La pulizia e l’igiene degli ambienti sono ben curate”);
- **le attività educative e di socializzazione** (domanda 10: “le attività educative e di socializzazione (attività di laboratorio, uscite sul territorio, gite, soggiorno estivo, ecc.) sono adeguate”);



# POSSIBILI INTERVENTI

- comunicazione del risultato dell'indagine alle cooperative sociali che gestiscono i servizi;
- istituzione di un sistema di controllo della qualità del servizio mensa, della pulizia e dell'igiene dei centri;
- definizione di un programma mensile delle attività educative e di socializzazione;
- comunicazione preventiva del programma alle famiglie