

# CENTRO STUDI ALSPES

RICERCA SOCIALE - VALUTAZIONE E SVILUPPO QUALITÀ DEI SERVIZI

via Tagliamento, 2 – 20097 San Donato Milanese – tel. 02.52.79.190 – [www.alspes.it](http://www.alspes.it)

## Indagine di Customer Satisfaction sugli utenti dei Servizi alla Persona

### Comune di Melzo

Indagine a cura del  
Centro Studi ALSPES



Melzo, luglio 2011

Il rapporto è stato curato dal gruppo di ricerca del Centro Studi ALSPES:

Direzione e coordinamento della Ricerca: Domenico Dosa e Roberta Bosisio

Elaborazione statistica: Laura Venegoni

Interviste: Laura Venegoni, Elena Arcuri, Maria Chiara Marangon

Si intende ringraziare l'Ass. Simone Zagheni per il continuo sostegno dato al progetto dell'Osservatorio Sociale e in particolare per aver voluto anche quest'anno proseguire nel monitoraggio e nella valutazione dei servizi alla persona.

Si ringrazia Lorena Trabattoni per aver voluto realizzare la customer satisfaction e per il sostegno fornito durante la realizzazione dell'attività di rilevazione. Un sentito ringraziamento alle operatrici dei servizi alla persona che hanno fattivamente collaborato alla raccolta dei dati e delle informazioni, in particolare vogliamo ringraziare Simona Compostela, Vera Fornaci, Simona Nava, e Cristina Sironi.

## **INDICE**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. RILEVAZIONE EFFETTUATA .....</b>                    | <b>3</b>  |
| <b>2. SERVIZIO ACCOGLIENZA.....</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>3. SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.).....</b>   | <b>12</b> |
| <b>4. SERVIZIO PASTI A DOMICILIO .....</b>                | <b>19</b> |
| <b>5. CENTRO DIURNO ANZIANI (C.A.D.) .....</b>            | <b>26</b> |
| <b>6. SERVIZIO TRASPORTI PER ANZIANI E DISABILI .....</b> | <b>32</b> |
| <b>7. ASILO NIDO .....</b>                                | <b>39</b> |
| <b>8. CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.) .....</b>           | <b>47</b> |
| <b>9. CONOSCENZA CARTA DEI SERVIZI ALLA PERSONA.....</b>  | <b>54</b> |

## **1. RILEVAZIONE EFFETTUATA**

### Le rilevazioni di *customer satisfaction*

| SERVIZIO                              | Tipo di rilevazione               |                           | Totale     |
|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|------------|
|                                       | Interviste<br><i>face to face</i> | Interviste<br>telefoniche |            |
| Servizio Accoglienza                  | 14                                | 28                        | 42         |
| Servizio Assistenza Domiciliare       | -                                 | 31                        | 31         |
| Servizio pasti a domicilio            | -                                 | 7                         | 7          |
| Centro Diurno Anziani                 | 31                                | -                         | 31         |
| Servizio Trasporti Anziani e Disabili | -                                 | 30                        | 30         |
| Asilo Nido                            | -                                 | 49                        | 49         |
| Centro Diurno Disabili                | -                                 | 21                        | 21         |
| <b>Totale</b>                         | <b>45</b>                         | <b>166</b>                | <b>211</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

### La copertura dell'universo

| SERVIZIO                                  | Interviste/<br>questionari | Utenti | % di copertura<br>dell'universo |
|---|----------------------------|--------|---------------------------------|
| Servizio Accoglienza                      | 42                         | -      | -                               |
| Servizio Assistenza Domiciliare           | 31                         | 38     | 81,6                            |
| Servizio pasti a domicilio                | 7                          | 15     | 46,7                            |
| Centro Diurno Anziani                     | 31                         | -      | -                               |
| Servizio Trasporti per Anziani e Disabili | 30                         | 59     | 50,8                            |
| Asilo Nido                                | 49                         | 60     | 81,7                            |
| Centro Diurno Disabili                    | 21                         | 28     | 75,0                            |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## **2. SERVIZIO ACCOGLIENZA**

## Gli utenti intervistati

**Tab. 1 – Sesso**

|         | v.a. | %     |
|---------|------|-------|
| Maschio | 12   | 28,6  |
| Femmina | 30   | 71,4  |
| Totale  | 42   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 2 – Età**

|                | v.a. | %     |
|----------------|------|-------|
| Fino a 35 anni | 15   | 35,7  |
| 36-45 anni     | 15   | 35,7  |
| 46-55 anni     | 7    | 16,7  |
| 56-65 anni     | 2    | 4,8   |
| 66-75 anni     | 3    | 7,1   |
| Totale         | 42   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 3 – Tipologia di convivenza**

|  | v.a. | %     |
|--|------|-------|
| Viva da solo/a                         | 4    | 9,5   |
| Vive con i genitori                    | 2    | 4,8   |
| Vive con il coniuge/partner            | 8    | 19,0  |
| Vive con il coniuge e i figli          | 18   | 42,9  |
| Vive con il/i figlio/i                 | 7    | 16,7  |
| Vive con il figlio e una terza persona | 1    | 2,4   |
| Vive con la madre                      | 1    | 2,4   |
| Vive con un'amico                      | 1    | 2,4   |
| Totale                                 | 42   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 4 – Titolo di studio**

|                               | v.a. | %     |
|-------------------------------|------|-------|
| Nessuno o licenza elementare  | 5    | 11,9  |
| Licenza media (o equivalente) | 13   | 31,0  |
| Diploma di scuola superiore   | 20   | 47,6  |
| Laurea (o laurea breve)       | 4    | 9,5   |
| Totale                        | 42   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 5 - Nazionalità**

|                     | v.a. | %     |
|---------------------|------|-------|
| Italiano            | 12   | 28,6  |
| Straniero           | 29   | 69,0  |
| Doppia cittadinanza | 1    | 2,4   |
| Totale              | 42   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## L'accessibilità

**Tab. 6 - L'orario di apertura**

| Come valuta gli orari di apertura? | v.a. |      | %     |       |
|------------------------------------|------|------|-------|-------|
|                                    | 2008 | 2011 | 2008  | 2011  |
| Molto buoni                        | 11   | 7    | 25,0  | 16,7  |
| Buoni                              | 28   | 25   | 63,6  | 59,5  |
| Sufficienti                        | -    | 7    | -     | 16,7  |
| Insufficienti                      | -    | -    | -     | -     |
| Molto insufficienti                | -    | -    | -     | -     |
| Non sa/Non risponde                | 5    | 3    | 11,4  | 7,1   |
| Totale                             | 44   | 42   | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 7 - La facilità di trovare l'ufficio entrando in comune**

| Come valuta la facilità di trovare l'ufficio entrando in comune? | v.a. |      | %     |       |
|--|------|------|-------|-------|
|  | 2008 | 2011 | 2008  | 2011  |
| Molto buoni  | 17   | 11   | 38,6  | 26,8  |
| Buoni  | 24   | 22   | 54,5  | 53,7  |
| Sufficienti  | 1    | 7    | 2,3   | 17,1  |
| Insufficienti  | -    | -    | -     | -     |
| Molto insufficienti  | -    | -    | -     | -     |
| Non sa/non risponde  | 2    | 1    | 4,5   | 2,4   |
| Totale   | 44   | 41   | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 8 - I tempi di attesa**

| Come valuta i tempi di attesa? | v.a. |      | %     |      |
|--------------------------------|------|------|-------|------|
|                                | 2008 | 2011 | 2008  | 2011 |
| Molto buoni                    | 17   | 12   | 38,6  | 29,3 |
| Buoni                          | 20   | 25   | 45,5  | 61,0 |
| Sufficienti                    | 3    | 3    | 6,8   | 7,3  |
| Insufficienti                  | 1    | 1    | 2,3   | 2,4  |
| Molto insufficienti            | -    | -    | -     | -    |
| Non sa/non risponde            | 3    | -    | 6,8   | -    |
| Totale                         | 44   | -    | 100,0 | -    |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 9 - La qualità degli ambienti in cui si svolge il servizio**

| Come valuta la qualità degli ambienti in cui si svolge il servizio? | v.a. |      | %     |      |
|---|------|------|-------|------|
|   | 2008 | 2011 | 2008  | 2011 |
| Molto buoni   | 7    | 16   | 15,9  | 39,0 |
| Buoni   | 27   | 24   | 61,4  | 58,5 |
| Sufficienti   | 7    | 1    | 15,9  | 2,4  |
| Insufficienti   | -    | -    | -     | -    |
| Molto insufficienti   | -    | -    | -     | -    |
| Non sa/non risponde   | 3    | -    | 6,8   | -    |
| Totale  | 44   | -    | 100,0 | -    |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 10 - Gli spazi per l'attesa**

| Come valuta gli spazi per l'attesa? | v.a. |      | %     |       |
|-------------------------------------|------|------|-------|-------|
|                                     | 2008 | 2011 | 2008  | 2011  |
| Molto buoni                         | -    | 10   | -     | 24,4  |
| Buoni                               | -    | 24   | -     | 58,5  |
| Sufficienti                         | 10   | 5    | 22,7  | 12,2  |
| Insufficienti                       | 3    | 1    | 6,8   | 2,4   |
| Molto insufficienti                 | 1    | -    | 2,3   | -     |
| Non sa/non risponde                 | 9    | -    | 20,5  | -     |
| Totale                              | 44   | 41   | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

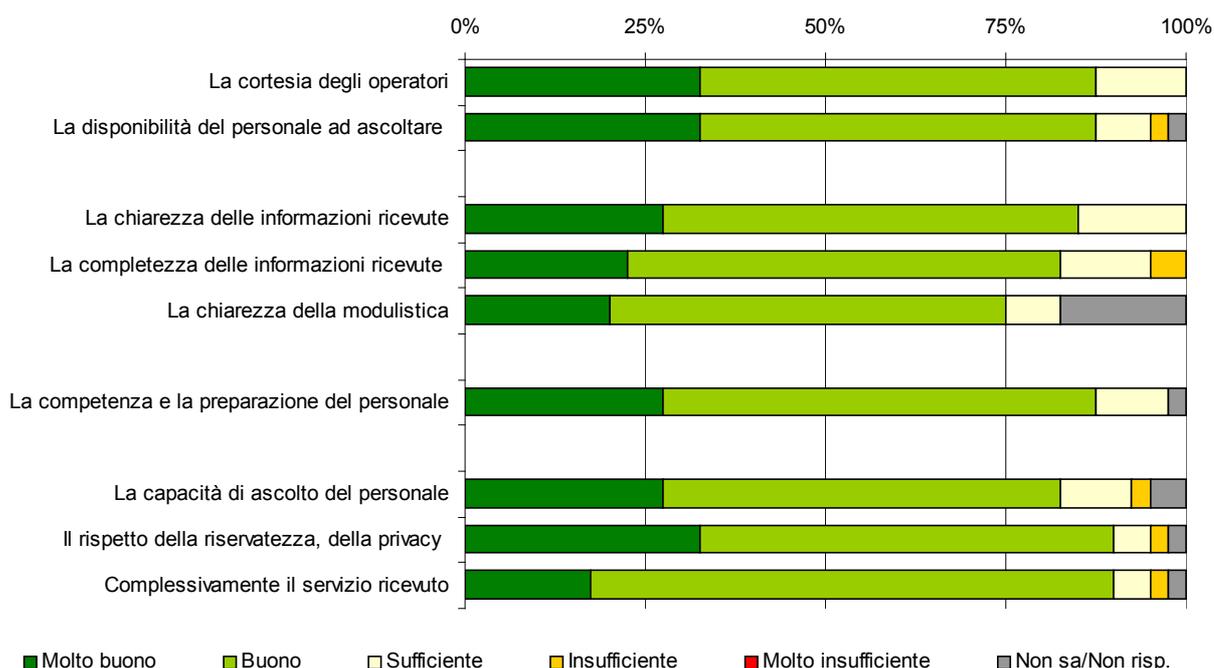
### La risposta alle attese

**Tab. 11 - La risposta del servizio alle necessità**

| Il servizio corrisponde alle sue necessità? | v.a. |      | %     |       |
|---|------|------|-------|-------|
|   | 2008 | 2011 | 2008  | 2011  |
| Completamente                               | 12   | 16   | 27,3  | 39,0  |
| Abbastanza                                  | 28   | 19   | 63,6  | 46,3  |
| Poco  | 3    | 2    | 6,8   | 4,9   |
| Per nulla                                   | -    | 2    | -     | 4,9   |
| Non sa/non risponde                         | -    | 2    | -     | 4,9   |
| Totale                                      | 44   | 41   | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Graf. 1 - La valutazione degli aspetti specifici del servizio (%)**



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 12 - Valutazione "Molto buona" e "Buona" degli aspetti specifici del servizio, anni 2008-2011 (%)**

| Come valuta...  | MOLTO BUONA |      | BUONA |      |
|---|-------------|------|-------|------|
|   | 2008        | 2011 | 2008  | 2011 |
| <b>Area Cortesia</b>  |             |      |       |      |
| ... la cortesia degli operatori   | 31,8        | 32,5 | 47,7  | 55,0 |
| ... la disponibilità del personale ad ascoltare e a rispondere alle domande             | 22,7        | 32,5 | 54,5  | 55,0 |
| <b>Area Informazione</b>  |             |      |       |      |
| ... la chiarezza delle informazioni ricevute  | 22,7        | 27,5 | 54,5  | 57,5 |
| ... la completezza delle informazioni ricevute (risposte esaurienti)                    | 20,5        | 22,5 | 50,0  | 60,0 |
| ... la chiarezza della modulistica  | 4,5         | 20,0 | 31,8  | 55,0 |
| <b>Area Professionale</b>   |             |      |       |      |
| ... la competenza e la preparazione del personale                                       | 15,9        | 27,5 | 52,3  | 60,0 |
| <b>Area Relazione</b>   |             |      |       |      |
| ... la capacità di ascolto del personale  | 15,9        | 27,5 | 50,0  | 55,0 |
| ... il rispetto della riservatezza, della privacy durante il colloquio con l'operatrice | 11,4        | 32,5 | 56,8  | 57,5 |
| ... complessivamente il servizio ricevuto   | 13,6        | 17,5 | 75,0  | 72,5 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

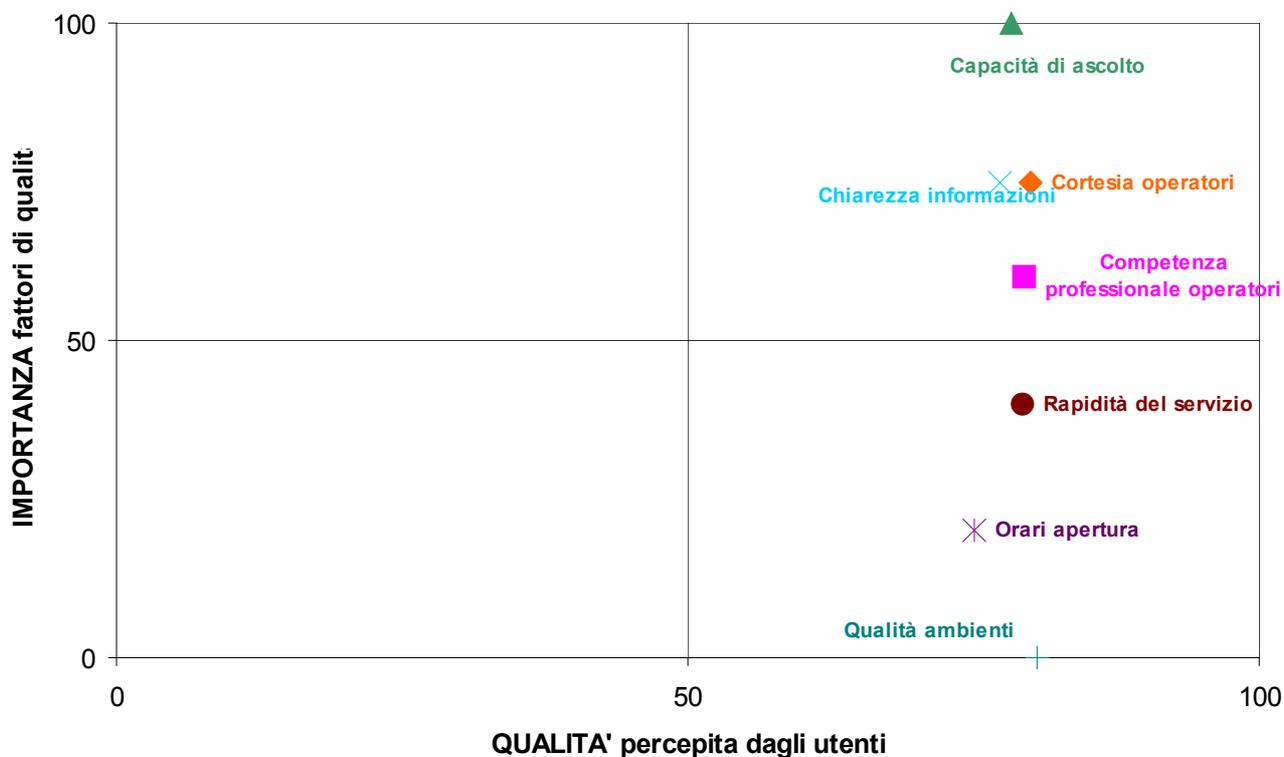
## Le priorità

**Tab. 13 - Gli aspetti più importanti del servizio**

| Priorità                                    | Primo aspetto | Secondo aspetto | Uno dei due aspetti 2011 (%) | Uno dei due aspetti 2008 (%) |
|---|---------------|-----------------|------------------------------|------------------------------|
| La cortesia degli operatori                 | 9             | 6               | 39,5                         | 50,0                         |
| La competenza professionale degli operatori | 3             | 9               | 31,6                         | 45,0                         |
| La capacità di ascolto degli operatori      | 13            | 7               | 52,6                         | 32,5                         |
| La chiarezza delle informazioni             | 7             | 8               | 39,5                         | 47,5                         |
| L'ampiezza degli orari di apertura          | 2             | 2               | 10,5                         | 7,5                          |
| La rapidità del servizio (poche code)       | 4             | 4               | 21,1                         | 12,5                         |
| La qualità degli ambienti                   | -             | -               | -                            | 5,0                          |
| Totale                                      | -             | 36              | -                            | -                            |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Graf. 2 - Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita**



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## Le aree di miglioramento

**Tab. 14 - Suggerimenti per migliorare il servizio**

| <b>In cosa potrebbe migliorare il Servizio Accoglienza?</b> | <b>v.a.</b> |
|---|-------------|
| Maggiore competenza   | 3           |
| Maggior cortesia  | 2           |
| ampliamento orari di apertura                               | 2           |
| Maggior ascolto e pazienza                                  | 3           |
| Più personale (per ridurre le code)                         | 1           |
| Maggior rapidità nell'accesso ai servizi                    | 2           |
| <b>Totale suggerimenti</b>                                  | <b>13</b>   |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

### **3. SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)**

## Gli utenti intervistati

**Tab. 1 - Chi ha risposto all'intervista**

|                                 | v.a. | %      |
|---------------------------------|------|--------|
| Cittadino fruitore del servizio | 15   | 48,39  |
| Coniuge                         | 8    | 25,81  |
| Figlio/a                        | 4    | 12,90  |
| Altro familiare convivente      | 2    | 6,45   |
| Non specificato                 | 2    | 6,45   |
| Totale                          | 31   | 100,00 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 2 – Sesso**

|                 | v.a. | %     |
|-----------------|------|-------|
| Maschio         | 8    | 25,8  |
| Femmina         | 20   | 64,5  |
| Non specificato | 3    | 9,7   |
| Totale          | 31   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 3 – Età**

|                | v.a. | %     |
|----------------|------|-------|
| Fino a 55 anni | 5    | 16,1  |
| 56-65 anni     | 3    | 9,7   |
| 66-75 anni     | 4    | 12,9  |
| 76-85 anni     | 11   | 35,5  |
| Oltre 86 anni  | 8    | 25,8  |
| Totale         | 31   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 4 – Tipologia di convivenza**

|                     | v.a. | %     |
|---------------------|------|-------|
| Da solo/a           | 12   | 38,7  |
| Con i genitori      | 2    | 6,5   |
| Solo con il coniuge | 9    | 29,0  |
| Altro               | 7    | 22,6  |
| Non specificato     | 1    | 3,2   |
| Totale              | 31   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 5 – Titolo di studio**

|                               | v.a. | %     |
|-------------------------------|------|-------|
| Nessuno o licenza elementare  | 24   | 77,4  |
| Licenza media (o equivalente) | 5    | 16,1  |
| Diploma di scuola superiore   | 1    | 3,2   |
| Laurea (o laurea breve)       | 1    | 3,2   |
| Totale                        | 31   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## L'accessibilità

**Tab. 6 - Valutazione della semplicità per richiedere il servizio**

| Quanto è stato semplice richiedere il servizio? | v.a. |      | %     |       |
|---|------|------|-------|-------|
|   | 2008 | 2011 | 2008  | 2011  |
| Molto   | 17   | 11   | 68,0  | 36,7  |
| Abbastanza                                      | 4    | 9    | 16,0  | 30,0  |
| Poco  | 1    | 4    | 4,0   | 13,3  |
| Per nulla                                       | -    | 1    | -     | 3,3   |
| Non sa/non risponde                             | -    | 5    | -     | 16,7  |
| Totale  | 25   | 30   | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 7 - Valutazione delle informazioni ricevute all'inizio su servizio**

| Come valuta le informazioni che ha ricevuto all'inizio su come si sarebbe svolto il servizio? | v.a. |      | %     |       |
|---|------|------|-------|-------|
|   | 2008 | 2011 | 2008  | 2011  |
| Molto buone   | 5    | 6    | 20,0  | 20,7  |
| Buone   | 12   | 15   | 48,0  | 51,7  |
| Sufficienti   | 3    | 3    | 12,0  | 10,3  |
| Insufficienti   | -    | 1    | -     | 3,4   |
| Molto insufficienti   | -    | -    | -     | -     |
| Non sa/non risponde   | 5    | 4    | 20,0  | 13,8  |
| Totale  | 25   | 29   | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## La puntualità

**Tab. 8 - Rispetto della programmazione degli interventi concordati**

| Viene rispettata la programmazione degli interventi concordati (giorni, attività concordate, ecc.)? | v.a. |      | %     |       |
|---|------|------|-------|-------|
|   | 2008 | 2011 | 2008  | 2011  |
| Sì, sempre  | 19   | 17   | 76,0  | 58,6  |
| Spesso, la maggioranza delle volte  | 5    | 6    | 20,0  | 20,7  |
| Solo qualche volta  | 1    | 1    | 4,0   | 3,4   |
| No, quasi mai   | -    | 3    | -     | 10,3  |
| Non sa/non risponde   | -    | 2    | -     | 6,9   |
| Totale  | 25   | 29   | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 9 - Puntualità degli orari degli interventi**

| Viene rispettata la puntualità (gli orari degli interventi)? | v.a. |      | %    |       |
|--|------|------|------|-------|
|  | 2008 | 2011 | 2008 | 2011  |
| Sì, sempre   | 16   | 14   | 64,0 | 50,0  |
| Spesso, la maggioranza delle volte                           | 6    | 5    | 24,0 | 17,9  |
| Solo qualche volta   | 2    | 4    | 8,0  | 14,3  |
| No, quasi mai  | 1    | 3    | 4,0  | 10,7  |
| Non sa/non risponde  | -    | 2    | -    | 7,1   |
| Totale   | -    | 28   | -    | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## La risposta alle attese

**Tab. 10 - Risposta del servizio alle necessità**

| Il servizio corrisponde alle sue necessità? | v.a.      |           | %            |              |
|---|-----------|-----------|--------------|--------------|
|   | 2008      | 2011      | 2008         | 2011         |
| Completamente                               | 11        | 11        | 44,0         | 39,3         |
| Abbastanza                                  | 11        | 11        | 44,0         | 39,3         |
| Poco  | 2         | 4         | 8,0          | 14,3         |
| Per nulla                                   | 1         | 2         | 4,0          | 7,1          |
| Non sa/Non risponde                         | -         | -         | -            | -            |
| <b>Totale</b>                               | <b>25</b> | <b>28</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

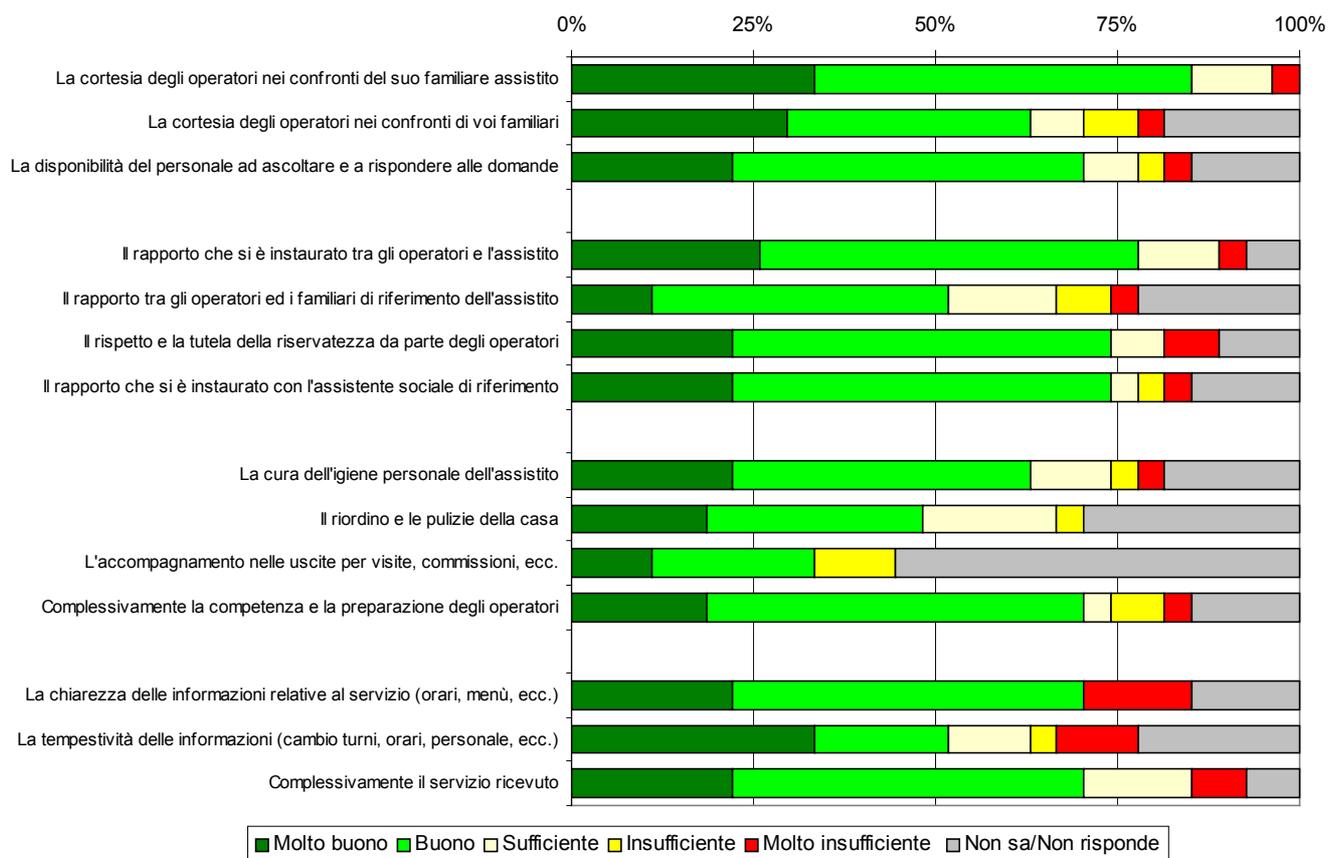
## L'adeguatezza del costo alla qualità

**Tab. 11 - Valutazione del costo del servizio**

| Il costo del servizio a carico dell'utente a suo avviso è: | v.a.      |           | %            |              |
|--|-----------|-----------|--------------|--------------|
|  | 2008      | 2011      | 2008         | 2011         |
| Eccessivo rispetto alla qualità offerta                    | 5         | 9         | 20,0         | 33,3         |
| Adeguatezza rispetto alla qualità offerta                  | 15        | 10        | 60,0         | 37,0         |
| Troppo basso rispetto alla qualità offerta                 | -         | 1         | -            | 3,7          |
| Non sa/non risponde  | -         | 7         | -            | 25,9         |
| <b>Totale</b>  | <b>25</b> | <b>27</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Graf. 1 - Valutazione degli aspetti specifici del servizio (%)**



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 12 - Valutazione "Molto buona" e "Buona" degli aspetti specifici del servizio, anni 2008-2011**

| Come valuta...   | MOLTO BUONA |             | BUONA       |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
|  | 2008        | 2011        | 2008        | 2011        |
| <b>Area Cortesia</b>   |             |             |             |             |
| ... la cortesia degli operatori nei confronti del suo familiare assistito      | 40,0        | 33,3        | 52,0        | 51,9        |
| ... la cortesia degli operatori nei confronti di voi familiari                 | 28,0        | 29,6        | 28,0        | 33,3        |
| ... la disponibilità del personale ad ascoltare e a rispondere alle domande    | 24,0        | 22,2        | 52,0        | 48,1        |
| <b>Area Relazione</b>  |             |             |             |             |
| ... il rapporto che si è instaurato tra gli operatori e l'assistito            | 24,0        | 25,9        | 56,0        | 51,9        |
| ... il rapporto tra gli operatori ed i familiari di riferimento dell'assistito | 24,0        | 11,1        | 28,0        | 40,7        |
| ... il rispetto e la tutela della riservatezza da parte degli operatori        | 20,0        | 22,2        | 56,0        | 51,9        |
| ... il rapporto che si è instaurato con l'assistente sociale di riferimento    | 32,0        | 22,2        | 28,0        | 51,9        |
| <b>Area Professionale</b>  |             |             |             |             |
| ... la cura dell'igiene personale dell'assistito                               | 44,0        | 22,2        | 36,0        | 40,7        |
| ... il riordino e le pulizie della casa  | 8,0         | 18,5        | 20,0        | 29,6        |
| ... l'accompagnamento nelle uscite per visite, commissioni, ecc.               | -           | 11,1        | 12,0        | 22,2        |
| ... complessivamente la competenza e la preparazione degli operatori           | 28,0        | 18,5        | 56,0        | 51,9        |
| <b>Area Informazione</b>   |             |             |             |             |
| ... la chiarezza delle informazioni relative al servizio (orari, menù, ecc.)   | 12,0        | 22,2        | 68,0        | 48,1        |
| ... la tempestività delle informazioni (cambio turni, orari, personale, ecc.)  | 16,0        | 33,3        | 52,0        | 18,5        |
| <b>... complessivamente il servizio ricevuto</b>                               | <b>20,0</b> | <b>22,2</b> | <b>68,0</b> | <b>48,1</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

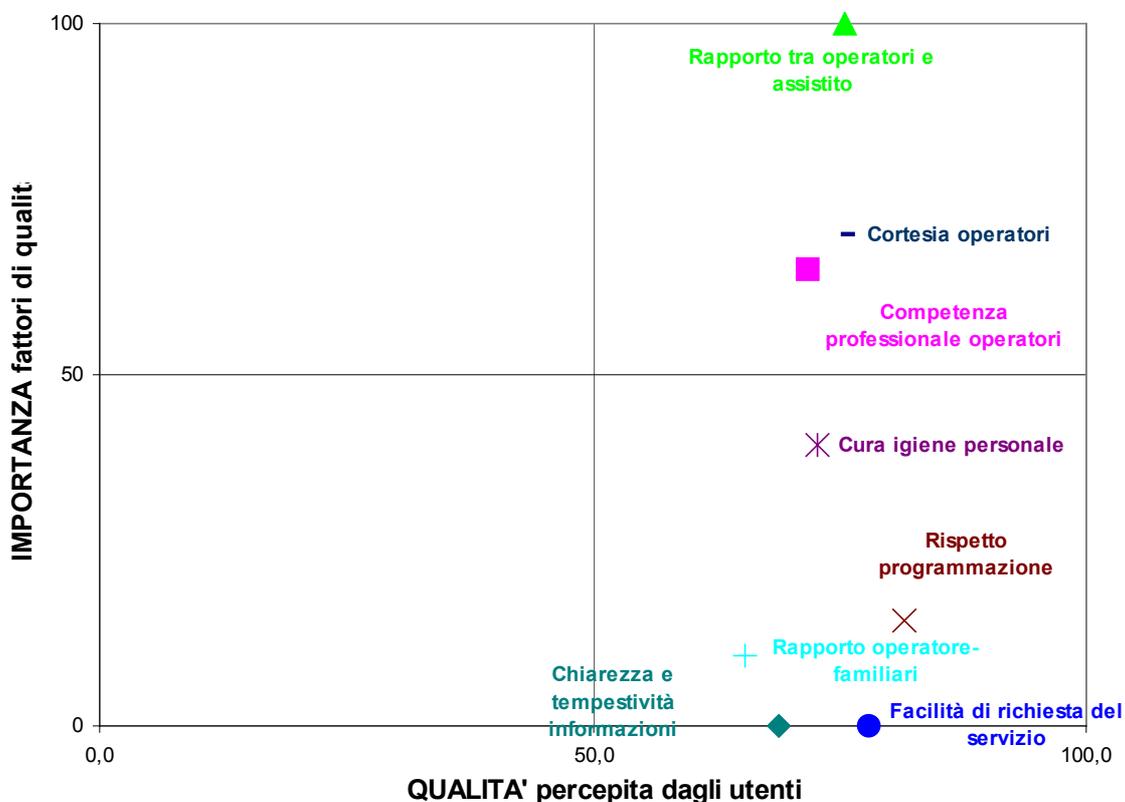
## Le priorità

**Tab. 13 - Gli aspetti più importanti del servizio**

| Priorità   | Primo aspetto | Secondo aspetto | Uno dei due aspetti 2011 (%) | Uno dei due aspetti 2008 (%) |
|--|---------------|-----------------|------------------------------|------------------------------|
| La cortesia degli operatori                          | 4             | 6               | 50,0                         | 36,8                         |
| La competenza professionale degli operatori          | 6             | 1               | 35,0                         | 52,6                         |
| Il rapporto tra operatori e assistito                | 5             | 10              | 75,0                         | 36,8                         |
| Il rapporto tra operatori e familiari di riferimento | -             | 2               | 10,0                         | -                            |
| La cura dell'igiene personale                        | 4             |                 | 20,0                         | -                            |
| Rispettare la programmazione concordata              | 1             | 1               | 10,0                         | 21,1                         |
| La chiarezza e la tempestività delle informazioni    | -             | -               | -                            | 15,8                         |
| La facilità nel richiedere il servizio               | -             | -               | -                            | 5,3                          |
| <b>Totale</b>  | <b>20</b>     | <b>20</b>       |                              |                              |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Graf. 2 - Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita**



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Le aree di miglioramento**

**Tab. 14 - Suggerimenti per migliorare il servizio**

| In cosa potrebbe migliorare il Servizio Assistenza Domiciliare?   | v.a.      |
|---|-----------|
| Più competenza, praticità e flessibilità da parte degli operatori | 3         |
| Servizio anche festivo  | 2         |
| Diminuzione costo servizio  | 2         |
| Migliore organizzazione delle attività                            | 1         |
| Più attenzione alla pulizia                                       | 1         |
| Rendere il servizio più efficiente                                | 1         |
| Meno attesa per l'entrate in mensa                                | 1         |
| Più spazio  | 1         |
| <b>Totale suggerimenti</b>  | <b>12</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## **4. SERVIZIO PASTI A DOMICILIO**

## Gli utenti intervistati

**Tab. 1 - Chi ha risposto all'intervista**

|                                 | v.a. | %     |
|---------------------------------|------|-------|
| Cittadino fruitore del servizio | 4    | 57,1  |
| Coniuge                         | 1    | 14,3  |
| Figlio/a                        | 1    | 14,3  |
| Altro familiare convivente      | 1    | 14,3  |
| Totale                          | 7    | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 2 – Sesso**

|         | v.a. | %     |
|---------|------|-------|
| Maschio | 2    | 28,6  |
| Femmina | 5    | 71,4  |
| Totale  | 7    | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 3 – Età**

|                | v.a. | %     |
|----------------|------|-------|
| Fino a 60 anni | 3    | 42,9  |
| 61-80 anni     | 2    | 28,6  |
| 81 anni e più  | 2    | 28,6  |
| Totale         | 7    | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 4 – Tipologia di convivenza**

|                     | v.a. | %     |
|---------------------|------|-------|
| Da solo/a           | 5    | 71,4  |
| Solo con il coniuge | 1    | 14,3  |
| Al CDA              | -    | 0,0   |
| Con il fratello     | -    | 0,0   |
| Con la nonna        | 1    | 14,3  |
| Totale              | 7    | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 5 – Titolo di studio**

|                              | v.a. | %     |
|------------------------------|------|-------|
| Nessuno o licenza elementare | 5    | 71,4  |
| Licenza media                | 2    | 28,6  |
| Diploma di scuola superiore  | -    | -     |
| Totale                       | 7    | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## L'accessibilità<sup>1</sup>

**Tab. 6 - Valutazione della semplicità per richiedere il servizio**

| Quanto è stato semplice richiedere il servizio? | v.a. |      | %     |       |
|---|------|------|-------|-------|
|   | 2008 | 2011 | 2008  | 2011  |
| Molto   | 9    | -    | 64,3  | -     |
| Abbastanza                                      | 1    | 4    | 7,1   | 57,1  |
| Poco  | -    | -    | -     | -     |
| Per niente                                      | -    | -    | -     | -     |
| Non sa/non risponde                             | 4    | 3    | 28,6  | 42,9  |
| Totale  | 14   | 7    | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 7 - Valutazione delle informazioni ricevute all'inizio su servizio**

| Come valuta le informazioni che ha ricevuto all'inizio su come si sarebbe svolto il servizio? | v.a. |                | %     |       |
|---|------|----------------|-------|-------|
|   | 2008 | 2011           | 2008  | 2011  |
| Molto buone   | 2    | -              | 14,3  | -     |
| Buone   | 3    | 5              | 21,4  | 83,3  |
| Sufficienti   | -    | -              | -     | -     |
| Insufficienti   | -    | -              | -     | -     |
| Molto insufficienti   | -    | -              | -     | -     |
| Non sa/non risponde   | 9    | 1              | 64,3  | 16,7  |
| Totale  | 14   | 6 <sup>2</sup> | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## La puntualità

**Tab. 8 - Puntualità nella consegna dei pasti**

| Vengono rispettati gli orari di consegna tra le 11.00 e le 13.00? | v.a. |                | %     |       |
|---|------|----------------|-------|-------|
|   | 2008 | 2011           | 2008  | 2011  |
| Sì, sempre  | 10   | 4              | 71,4  | 66,7  |
| Spesso, la maggioranza delle volte                                | 2    | 2              | 14,3  | 33,3  |
| Solo qualche volta  | 2    | -              | 14,3  | -     |
| No, quasi mai   | -    | -              | -     | -     |
| Totale  | 14   | 6 <sup>2</sup> | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

<sup>1</sup> Fatta eccezione per le domande relative alla valutazione della qualità del cibo e i suggerimenti, che riguardano anche gli utenti che ricevono il pasto presso il Centro Polivalente, tutte le altre domande sono state fatte ai soli utenti che ricevono i pasti presso la loro abitazione.

<sup>2</sup> A questa domanda hanno risposto 6 utenti sui 7 intervistati.

## La risposta alle attese

**Tab. 9 - Risposta del servizio alle necessità**

| Il servizio corrisponde alle sue necessità? | v.a. |                | %     |       |
|---|------|----------------|-------|-------|
|   | 2008 | 2011           | 2008  | 2011  |
| Completamente                               | 5    | 1              | 35,7  | 16,7  |
| Abbastanza                                  | 6    | 4              | 42,9  | 66,7  |
| Poco  | 2    | -              | 14,3  | -     |
| Per nulla                                   | 1    | 1              | 7,1   | 17,7  |
| Totale                                      | 14   | 6 <sup>3</sup> | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## L'adeguatezza del costo alla qualità

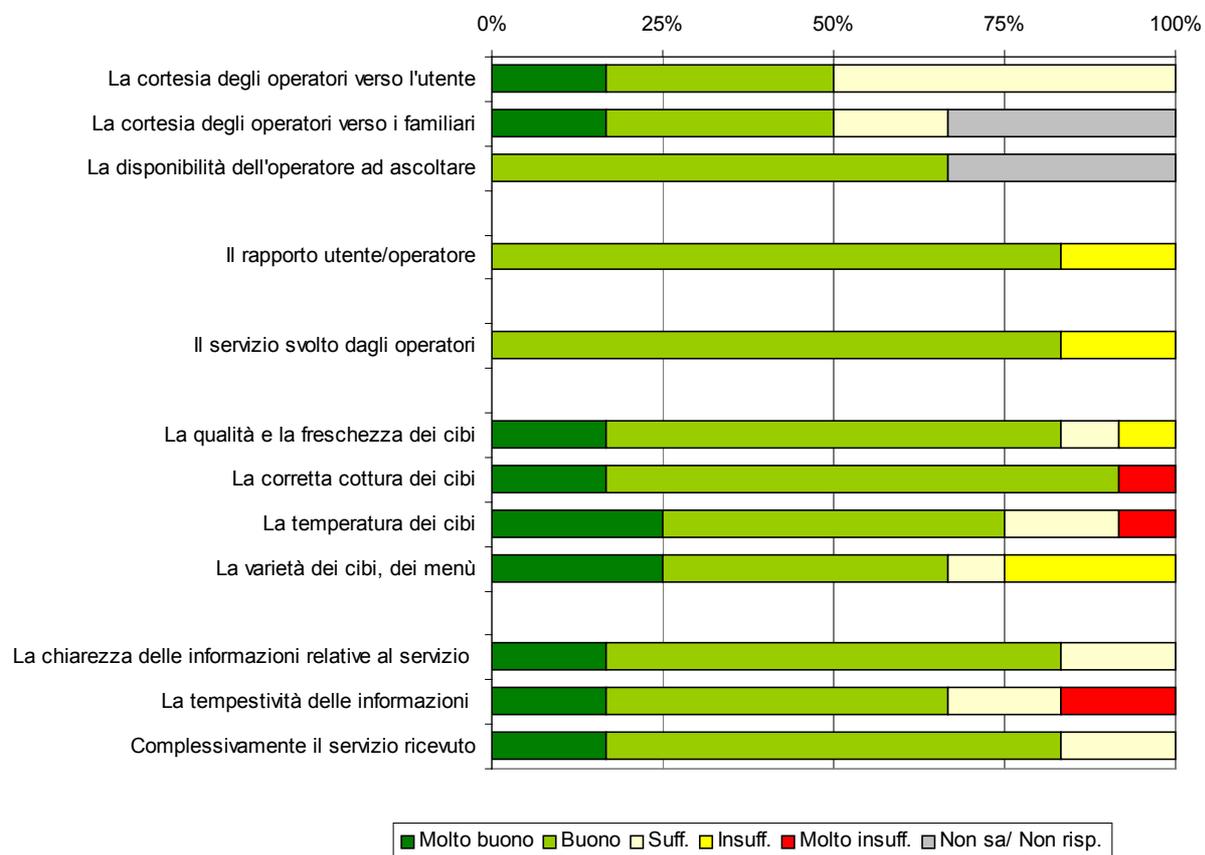
**Tab. 10 - Valutazione del costo del servizio**

| Il costo del servizio a carico dell'utente a suo avviso è: | v.a. |                | %     |       |
|--|------|----------------|-------|-------|
|  | 2008 | 2011           | 2008  | 2011  |
| Eccessivo rispetto alla qualità offerta                    | 2    | 1              | 14,3  | 16,7  |
| Adeguatezza rispetto alla qualità offerta                  | 10   | 3              | 71,4  | 50,0  |
| Troppo basso rispetto alla qualità offerta                 | -    | -              | -     | -     |
| Non sa/non risponde  | 2    | 2              | 14,3  | 33,3  |
| Totale   | 14   | 6 <sup>3</sup> | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

<sup>3</sup> A questa domanda hanno risposto 6 utenti sui 7 intervistati.

**Graf. 1 - La valutazione degli aspetti specifici del servizio (%)**



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 11 - Valutazione "Molto buona" e "Buona" degli aspetti specifici del servizio, anni 2008-2011**

| Come valuta...  | MOLTO BUONA |             | BUONA       |             |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
|   | 2008        | 2011        | 2008        | 2011        |
| <b>Area Cortesia</b>  |             |             |             |             |
| ... la cortesia degli operatori che le consegnano i pasti   | 71,4        | 33,3        | 28,6        | 33,3        |
| ... la cortesia degli operatori nei confronti dei familiari   | 28,6        | 8,3         |             | 16,7        |
| ... la disponibilità dell'operatore che consegna i pasti ad ascoltare e a rispondere alle domande e necessità | 35,7        | 16,7        | 28,6        | 50,0        |
| <b>Area Relazione</b>   |             |             |             |             |
| ... il rapporto che si è instaurato con l'operatore che le consegna i pasti                                   | 42,9        | 16,7        | 42,9        | 66,7        |
| <b>Area Professionale</b>   |             |             |             |             |
| ... il servizio svolto dagli operatori  | 28,6        | 16,7        | 64,3        | 58,3        |
| <b>Area Qualità dei cibi</b>  |             |             |             |             |
| ... la qualità e la freschezza dei cibi   | 7,1         | 16,7        | 57,1        | 66,7        |
| ... la corretta cottura dei cibi  | 7,1         | 16,7        | 64,3        | 75,0        |
| ... la temperatura con cui arrivano i cibi  | 7,1         | 25,0        | 57,1        | 50,0        |
| ... la varietà dei cibi, dei menù   | 7,1         | 25,0        | 64,3        | 41,7        |
| <b>Area Informazione</b>  |             |             |             |             |
| ... la chiarezza delle informazioni relative al servizio (orari, menù, ecc.)                                  | 14,3        | 16,7        | 35,7        | 75,0        |
| ... la tempestività delle informazioni (cambio orario, personale, ecc.)                                       | 14,3        | 16,7        | 14,3        | 41,7        |
| <b>... complessivamente il servizio ricevuto</b>  | <b>35,7</b> | <b>33,3</b> | <b>50,0</b> | <b>58,3</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

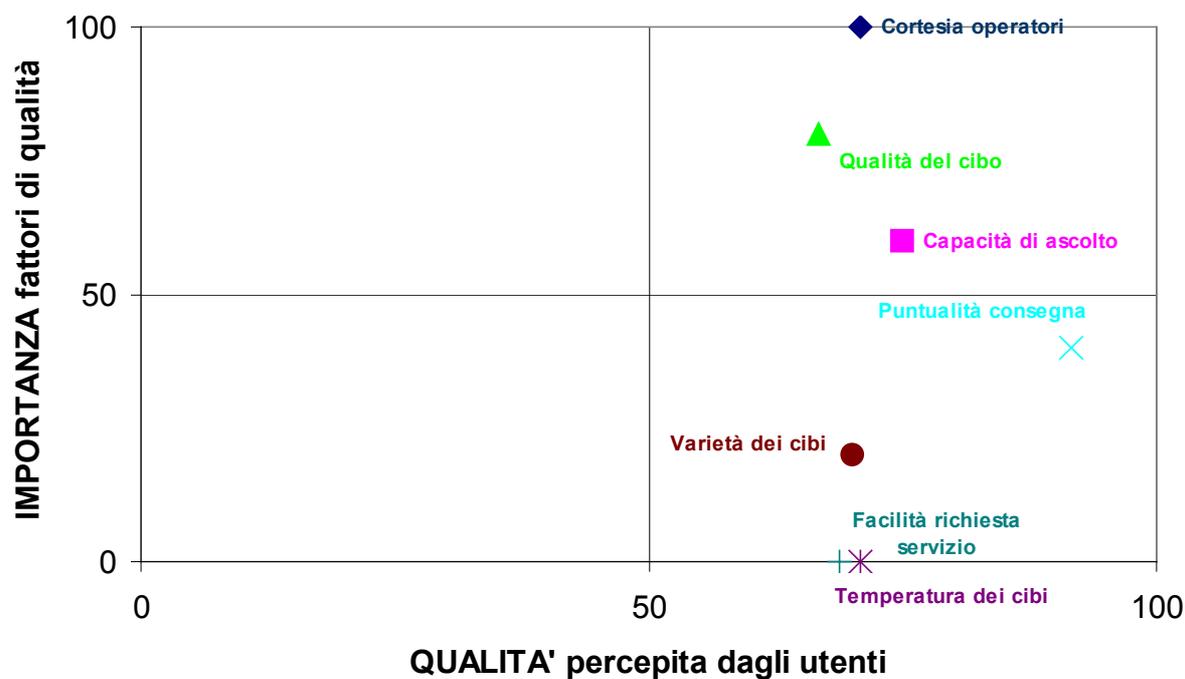
## Le priorità

**Tab. 12 - Gli aspetti più importanti del servizio**

| Priorità                               | Primo aspetto | Secondo aspetto | Uno dei due aspetti 2011 (%) | Uno dei due aspetti 2008 (%) |
|--|---------------|-----------------|------------------------------|------------------------------|
| La cortesia degli operatori            | 2             | 1               | 30,0                         | 60,0                         |
| La capacità di ascolto degli operatori | 1             | 1               | 30,0                         | 40,0                         |
| La qualità dei cibi                    | 1             | 2               | 60,0                         | 60,0                         |
| La puntualità nella consegna           | 1             | -               | 30,0                         | 20,0                         |
| La temperatura dei cibi                | -             | -               | 10,0                         | -                            |
| La varietà dei cibi                    | -             | 1               | 10,0                         | 20,0                         |
| La facilità nel richiedere il servizio | -             | -               | 10,0                         | -                            |
| <b>Totale</b>                          | <b>5</b>      | <b>5</b>        | <b>-</b>                     | <b>-</b>                     |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Graf. 2 - Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita\***



\* In questo grafico sono stati utilizzati i dati relativi solo agli utenti che ricevono i pasti presso la loro abitazione.

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

### Le aree di miglioramento

**Tab. 13 - Suggerimenti per migliorare il servizio**

| In cosa potrebbe migliorare il Servizio Pasti a domicilio? | v.a.     |
|--|----------|
| Assumere un dietologo                                      | 1        |
| Servizio pasti anche serale                                | 1        |
| Temperatura e cottura adeguate                             | 2        |
| Maggior varietà del menù                                   | 3        |
| <b>Totale suggerimenti</b>                                 | <b>7</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011



## **5. CENTRO DIURNO ANZIANI**

## Gli utenti intervistati

**Tab. 1 – Sesso**

|         | v.a. | %     |
|---------|------|-------|
| Maschio | 8    | 25,8  |
| Femmina | 23   | 74,2  |
| Totale  | 31   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 2 – Età**

|                | v.a. | %     |
|----------------|------|-------|
| Fino a 65 anni | 7    | 22,6  |
| 66-75 anni     | 8    | 25,8  |
| 76-85 anni     | 14   | 45,2  |
| 86 anni e più  | 2    | 6,5   |
| Totale         | 31   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 3 – Tipologia di convivenza**

|                                    | v.a. | %     |
|------------------------------------|------|-------|
| Da solo/a                          | 13   | 41,9  |
| Solo con il coniuge                | 10   | 32,3  |
| Con il coniuge e i figli           | 2    | 6,5   |
| Con la famiglia del/della figlio/a | 3    | 9,7   |
| Con la badante                     | 2    | 6,5   |
| Con la madre                       | 1    | 3,2   |
| Totale                             | 31   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 4 – Titolo di studio**

|                               | v.a. | %     |
|-------------------------------|------|-------|
| Nessuno o licenza elementare  | 20   | 64,5  |
| Licenza media (o equivalente) | 7    | 22,6  |
| Diploma di scuola superiore   | 3    | 9,7   |
| Laurea (o laurea breve)       | 1    | 3,2   |
| Totale                        | 31   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## L'accessibilità

**Tab. 5 - Valutazione della semplicità di iscriversi e partecipare alle iniziative del Centro Anziani**

| Quanto è semplice iscriversi o partecipare alle iniziative del C.D.A.? | v.a.      |           | %            |              |
|--|-----------|-----------|--------------|--------------|
|  | 2008      | 2011      | 2008         | 2011         |
| Molto  | 25        | 17        | 75,8         | 54,8         |
| Abbastanza   | 5         | 10        | 15,2         | 32,3         |
| Poco   | -         | 1         | -            | 3,2          |
| Per nulla  |           | 2         |              | 6,5          |
| Non sa/non risponde  | 3         | 1         | 9,1          | 3,2          |
| <b>Totale</b>  | <b>33</b> | <b>31</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 6 - Valutazione delle informazioni sull'organizzazione delle attività**

| Come valuta le informazioni su come sono organizzate le attività del C.D.A.? | v.a.      |           | %            |              |
|--|-----------|-----------|--------------|--------------|
|  | 2008      | 2011      | 2008         | 2011         |
| Molto buone  | 6         | 4         | 18,2         | 12,9         |
| Buone  | 15        | 16        | 45,5         | 51,6         |
| Sufficienti  | 4         | 2         | 12,1         | 6,5          |
| Insufficienti  | -         | -         | -            | -            |
| Molto insufficienti  | -         | -         | -            | -            |
| Non sa/non risponde  | 8         | 9         | 24,2         | 29,0         |
| <b>Totale</b>  | <b>33</b> | <b>31</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## La puntualità

**Tab. 7 – Il rispetto della programmazione concordata**

| Viene rispettata la programmazione concordata? | v.a.      |           | %            |              |
|--|-----------|-----------|--------------|--------------|
|  | 2008      | 2011      | 2008         | 2011         |
| Sì, sempre                                     | 24        | 12        | 72,7         | 38,7         |
| Spesso, la maggioranza delle volte             | -         | 5         | -            | 16,1         |
| Solo qualche volta                             | -         | 2         | -            | 6,5          |
| No, quasi mai                                  | -         | 1         | -            | 3,2          |
| Non sa/non risponde                            | 9         | 11        | 27,3         | 35,5         |
| <b>Totale</b>                                  | <b>33</b> | <b>31</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

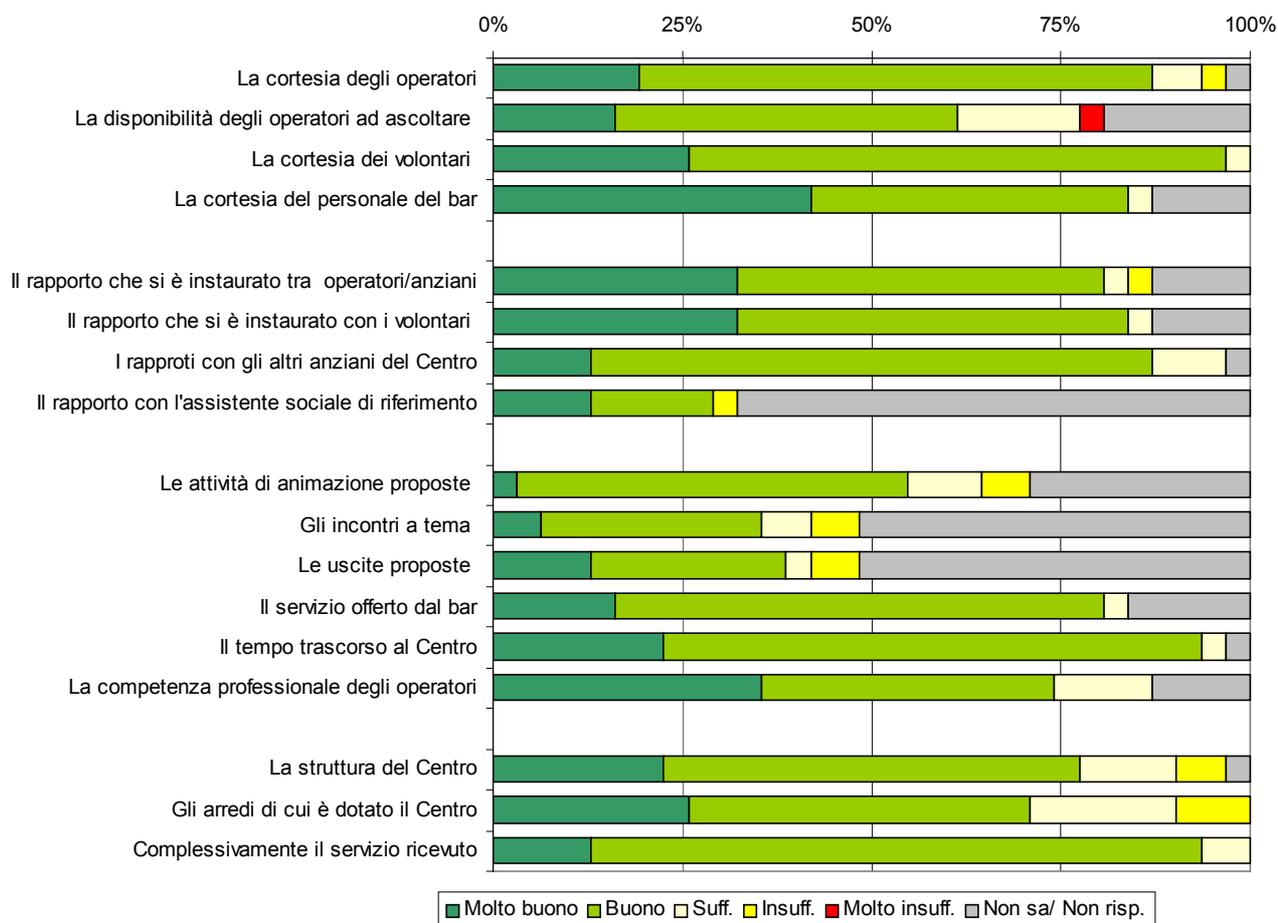
## La risposta alle attese

**Tab. 8 - Risposta del servizio alle necessità**

| Il servizio corrisponde alle sue necessità? | v.a. |      | %     |       |
|---|------|------|-------|-------|
|   | 2008 | 2011 | 2008  | 2011  |
| Completamente                               | 13   | 10   | 39,4  | 32,3  |
| Abbastanza                                  | 12   | 19   | 36,4  | 61,3  |
| Poco  | 4    | 1    | 12,1  | 3,2   |
| Per nulla                                   | 1    | 1    | 3,0   | 3,2   |
| Non sa/non risponde                         | 3    | -    | 9,1   | -     |
| Totale                                      | 33   | 31   | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Graf. 1 - La valutazione degli aspetti specifici del servizio (%)**



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 9 - Valutazione "Molto buona" e "Buona" degli aspetti specifici del servizio, anni 2008-2011**

| Come valuta...  | MOLTO BUONA |             | BUONA       |             |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
|   | 2008        | 2011        | 2008        | 2011        |
| <b>Area Cortesia</b>  |             |             |             |             |
| ... la cortesia degli operatori   | 36,4        | 19,4        | 48,5        | 67,7        |
| ... la disponibilità degli operatori ad ascoltare e a rispondere alle domande | 24,2        | 16,1        | 36,4        | 45,2        |
| ... la cortesia dei volontari che operano nel servizio                        | 39,4        | 25,8        | 45,5        | 71,0        |
| ... la cortesia del personale del bar   | 27,3        | 41,9        | 36,4        | 41,9        |
| <b>Area Relazione</b>   |             |             |             |             |
| ... il rapporto che si è instaurato tra gli operatori e gli anziani           | 21,2        | 32,3        | 66,7        | 48,4        |
| ... il rapporto che si è instaurato con i volontari che operano nel servizio  | 33,3        | 32,3        | 51,5        | 51,6        |
| I rapporti con gli altri anziani del Centro                                   | 42,4        | 12,9        | 45,5        | 74,2        |
| ... il rapporto con l'assistente sociale di riferimento                       | 18,2        | 12,9        | 15,2        | 16,1        |
| <b>Area Professionale</b>   |             |             |             |             |
| ... e attività di animazione proposte (balli, tornei, feste, ecc.)            | 42,4        | 3,2         | 39,4        | 51,6        |
| ... gli incontri a tema (culturali, sulla salute, ecc.)                       | 18,2        | 6,5         | 21,2        | 29,0        |
| Le uscite proposte (gite, teatro, ecc.)                                       | 27,3        | 12,9        | 15,2        | 25,8        |
| ... il servizio offerto dal bar   | 21,2        | 16,1        | 39,4        | 64,5        |
| ... complessivamente il tempo trascorso al Centro                             | 27,3        | 22,6        | 72,7        | 71,0        |
| ... complessivamente la competenza professionale degli operatori              | 27,3        | 35,5        | 42,4        | 38,7        |
| ... complessivamente la struttura del Centro                                  | 27,3        | 22,6        | 42,4        | 54,8        |
| ... gli arredi di cui è dotato il Centro                                      | 12,1        | 25,8        | 30,3        | 45,2        |
| <b>... complessivamente il servizio ricevuto</b>                              | <b>24,2</b> | <b>12,9</b> | <b>57,6</b> | <b>80,6</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

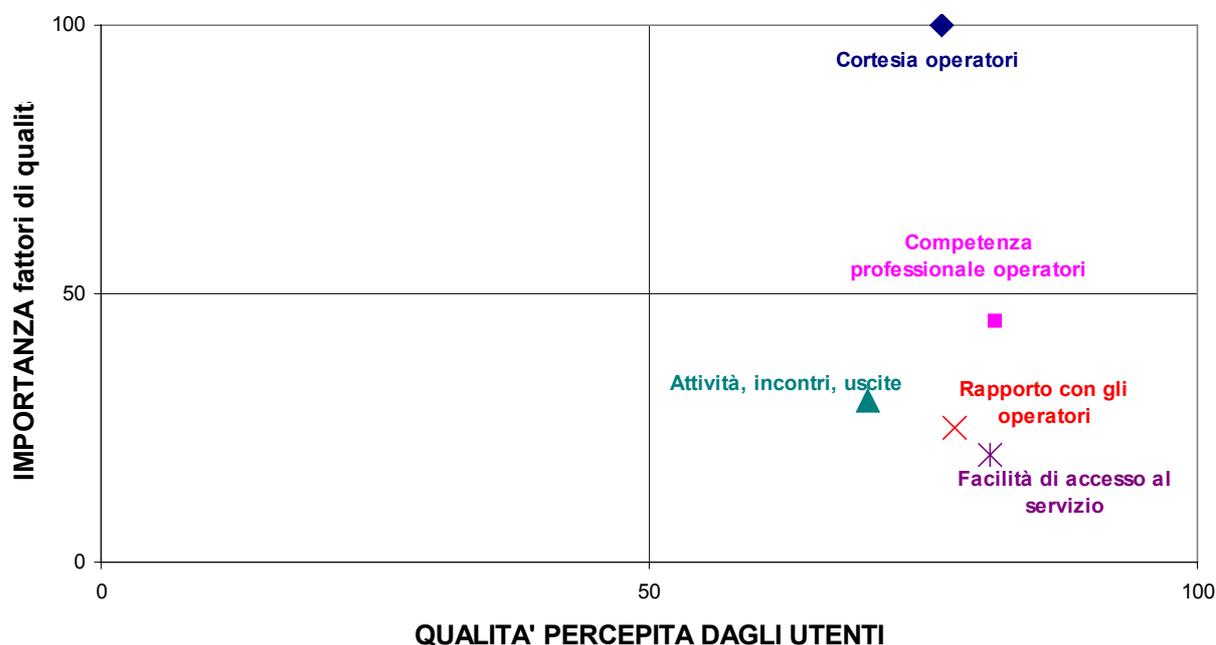
## Le priorità

**Tab. 10 - Gli aspetti più importanti del servizio**

| Priorità                                     | Primo aspetto | Secondo aspetto | Uno dei due aspetti 2011 (%) | Uno dei due aspetti 2008 (%) |
|--|---------------|-----------------|------------------------------|------------------------------|
| La cortesia degli operatori                  | 14            | 6               | 74,1                         | 50,0                         |
| La competenza professionale degli operatori  | 3             | 6               | 33,3                         | 43,3                         |
| Le attività di animazione proposte           | 2             | 4               | 22,2                         | 36,7                         |
| Il numero di ora in cui è attivo il servizio | 3             | 5               | 29,6                         | 20,0                         |
| Il rapporto con gli operatori                | 2             | 3               | 18,5                         | 16,7                         |
| La facilità nell'accedere al servizio        | 3             | 1               | 14,8                         | 16,7                         |
| <b>Totale</b>                                | <b>27</b>     | <b>25</b>       |                              |                              |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Graf. 2 - Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita**



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

### Le aree di miglioramento

**Tab. 11 - Suggerimenti per migliorare il servizio**

| In cosa potrebbe migliorare il Servizio Centro Diurno Anziani?                  | v.a.      |
|---|-----------|
| Aumentare le attività   | 4         |
| Aumentare gite, visite, escursioni  | 5         |
| Struttura e arredamento inadeguati  | 3         |
| Altro (personale più competente, amministrazione più presente, cortesia utenti) | 3         |
| <b>Totale suggerimenti</b>  | <b>15</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## **6. SERVIZIO TRASPORTI PER ANZIANI E DISABILI**

## Gli utenti intervistati

**Tab. 1 - Chi ha risposto all'intervista**

|                       | v.a.      | %            |
|-----------------------|-----------|--------------|
| Fruitore del servizio | 20        | 66,7         |
| Coniuge               | 5         | 16,7         |
| Figlio/a              | 1         | 3,3          |
| Genitore              | 2         | 6,7          |
| Altri                 | 1         | 3,3          |
| Non specificato       | 1         | 3,3          |
| <b>Totale</b>         | <b>30</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## Gli utenti

**Tab. 2 – Sesso**

|                 | v.a.      | %            |
|-----------------|-----------|--------------|
| Maschio         | 12        | 40,0         |
| Femmina         | 17        | 56,7         |
| Non specificato | 1         | 3,3          |
| <b>Totale</b>   | <b>30</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 3 – Età**

|                 | v.a.      | %            |
|-----------------|-----------|--------------|
| Meno di 65 anni | 5         | 16,7         |
| 65-74 anni      | 9         | 30,0         |
| 75 anni o più   | 16        | 53,3         |
| <b>Totale</b>   | <b>30</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 4 – Tipologia di convivenza**

|                          | v.a.      | %            |
|--------------------------|-----------|--------------|
| Da solo/a                | 8         | 26,7         |
| Con i genitori           | 2         | 6,7          |
| Solo con il coniuge      | 12        | 40,0         |
| Con il coniuge e i figli | 5         | 16,7         |
| Altro                    | 2         | 6,7          |
| Non specificato          | 1         | 3,3          |
| <b>Totale</b>            | <b>30</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 5 – Titolo di studio**

|                               | v.a.      | %            |
|-------------------------------|-----------|--------------|
| Nessuno o licenza elementare  | 17        | 56,7         |
| Licenza media (o equivalente) | 6         | 20,0         |
| Diploma di scuola superiore   | 4         | 13,3         |
| Laurea (o laurea breve)       | 2         | 6,7          |
| Non specificato               | 1         | 3,3          |
| <b>Totale</b>                 | <b>30</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## L'accessibilità

**Tab. 6 - Valutazione della semplicità per richiedere il servizio**

| Quanto è stato semplice richiedere il servizio? | v.a. |      | %     |       |
|---|------|------|-------|-------|
|   | 2009 | 2011 | 2009  | 2011  |
| Molto semplice                                  | 13   | 11   | 39,4  | 37,9  |
| Abbastanza semplice                             | 19   | 14   | 57,6  | 48,3  |
| Poco semplice                                   | 1    | 2    | 3,0   | 6,9   |
| Per niente semplice                             | -    | 1    | -     | 3,4   |
| Non so - Non risponde                           | -    | 1    | -     | 3,4   |
| Totale  | 33   | 29   | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 7 - Valutazione delle informazioni ricevute all'inizio sul servizio**

| Come valuta le informazioni che ha ricevuto all'inizio su come si sarebbe svolto il servizio? | v.a. |      | %     |       |
|---|------|------|-------|-------|
|   | 2009 | 2011 | 2009  | 2011  |
| Molto Buone   | 9    | 8    | 27,3  | 27,6  |
| Buone   | 19   | 14   | 57,6  | 48,3  |
| Sufficienti   | 3    | 4    | 9,1   | 13,8  |
| Insufficienti   | -    | 1    | -     | 3,4   |
| Molto insufficienti   | -    | -    | -     | -     |
| Non so - Non risponde   | 2    | 2    | 6,1   | -     |
| Totale  | 33   | 29   | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## La tempestività nella risposta

**Tab. 8 - Valutazione dei tempi intercorsi tra richiesta e risposta**

| Come valuta i tempi intercorsi tra la sua richiesta di trasporto e la risposta ricevuta dal Comune? | v.a. |      | %    |       |
|---|------|------|------|-------|
|   | 2009 | 2011 | 2009 | 2011  |
| Molto buoni   | 14   | 7    | 42,4 | 24,1  |
| Buoni   | 18   | 15   | 54,5 | 51,7  |
| Sufficienti   | -    | 6    | -    | 20,7  |
| Insufficienti   | -    | -    | -    | -     |
| Molto insuff  | 1    | -    | 3,0  | -     |
| Non sa - Non risp   | -    | 1    | -    | 3,4   |
| Totale  | -    | 29   | -    | 100,0 |

## La puntualità

**Tab. 9 - Puntualità del trasporto**

| Come valuta la puntualità con cui è stato effettuato il trasporto? | v.a.      |           | %            |              |
|--|-----------|-----------|--------------|--------------|
|  | 2009      | 2011      | 2009         | 2011         |
| Molto buona  | 18        | 18        | 54,5         | 62,1         |
| Buona  | 14        | 11        | 42,4         | 37,9         |
| Sufficiente  | 1         | -         | 3,0          | -            |
| Insufficiente  | -         | -         | -            | -            |
| Molto insufficiente  | -         | -         | -            | -            |
| Non sa - Non risponde  | -         | -         | -            | -            |
| <b>Totale</b>  | <b>33</b> | <b>29</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## La risposta alle necessità

**Tab. 10 - Risposta del servizio alle necessità**

| Il servizio corrisponde alle vostre necessità? | v.a.      |           | %            |              |
|--|-----------|-----------|--------------|--------------|
|  | 2009      | 2011      | 2009         | 2011         |
| Completamente                                  | 20        | 17        | 60,6         | 58,6         |
| Abbastanza                                     | 11        | 10        | 33,3         | 34,5         |
| Poco   | 2         | 1         | 6,1          | 3,4          |
| Per nulla                                      |           | 1         |              | 3,4          |
| Non sa/Non risponde                            |           |           |              |              |
| <b>Totale</b>                                  | <b>33</b> | <b>29</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

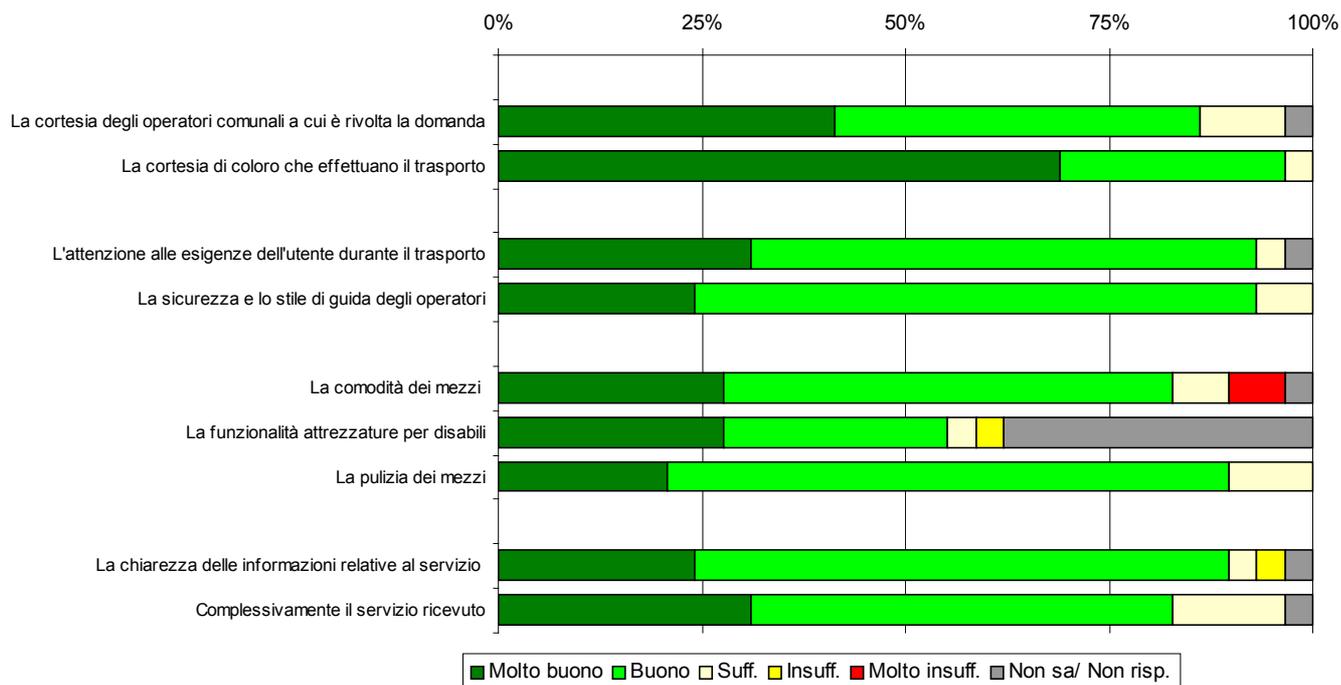
## L'adeguatezza del costo alla qualità

**Tab. 11 - Valutazione del costo del servizio**

| Il costo del servizio a carico dell'utente a suo avviso è: | v.a.      |           | %            |              |
|--|-----------|-----------|--------------|--------------|
|  | 2009      | 2011      | 2009         | 2011         |
| Eccessivo rispetto alla qualità offerta                    | 1         | 4         | 3,0          | 13,8         |
| Adeguatezza rispetto alla qualità offerta                  | 12        | 18        | 36,4         | 62,1         |
| Troppo basso rispetto alla qualità offerta                 | 1         | 1         | 3,0          | 3,4          |
| Non sa - Non risponde                                      | 19        | 6         | 57,6         | 20,7         |
| <b>Totale</b>  | <b>33</b> | <b>29</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Graf. 1 - Valutazione degli aspetti specifici del servizio (%)**



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 12 - Valutazione "Molto buona" e "Buona" degli aspetti specifici del servizio, anni 2009-2011**

| Come valuta...  | MOLTO BUONA |      | BUONA |      |
|---|-------------|------|-------|------|
|   | 2009        | 2011 | 2009  | 2011 |
| <b>Area Cortesia</b>  |             |      |       |      |
| ... la cortesia degli operatori comunali a cui è rivolta la domanda     | 42,4        | 41,4 | 48,5  | 44,8 |
| ... la cortesia di coloro che effettuano il trasporto                   | 51,5        | 69,0 | 42,4  | 27,6 |
| <b>Area Professionalità</b>   |             |      |       |      |
| ... l'attenzione alle esigenze dell'utente durante il trasporto         | 48,5        | 31,0 | 45,5  | 62,1 |
| ... la sicurezza e lo stile di guida degli operatori                    | 24,2        | 24,1 | 69,7  | 69,0 |
| <b>Area Mezzi per il trasporto</b>                                      |             |      |       |      |
| ... la comodità dei mezzi (climatizzazione, sedili, ecc.)               | 36,4        | 27,6 | 57,6  | 55,2 |
| ... funzionalità attrezzature per disabili                              | 12,1        | 27,6 | 24,2  | 27,6 |
| ... la pulizia dei mezzi  | 24,2        | 20,7 | 54,5  | 69,0 |
| <b>Area informazione</b>  |             |      |       |      |
| ... la chiarezza delle informazioni relative al servizio (orario, ecc.) | 39,4        | 24,1 | 51,5  | 65,5 |
| ... complessivamente il servizio ricevuto                               | 42,4        | 31,0 | 57,6  | 51,7 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

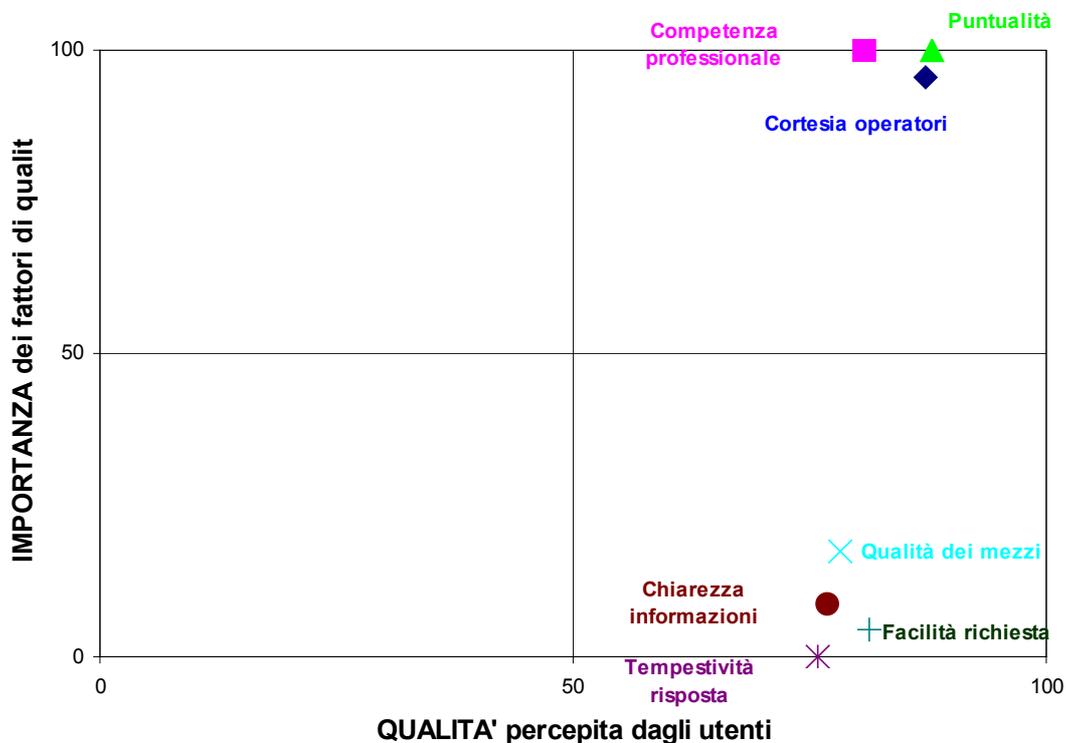
## Le priorità

**Tab. 13 - Gli aspetti più importanti del servizio**

| Priorità                                    | Primo aspetto | Secondo aspetto | Uno dei due aspetti 2011 (%) | Uno dei due aspetti 2009 (%) |
|---|---------------|-----------------|------------------------------|------------------------------|
| La cortesia degli operatori                 | 6             | 10              | 61,5                         | 58,6                         |
| La competenza professionale degli operatori | 11            | 1               | 46,2                         | 17,2                         |
| La puntualità                               | 7             | 9               | 61,5                         | 69,0                         |
| La qualità del mezzo utilizzato             | 1             | 2               | 11,5                         | 10,3                         |
| La chiarezza delle informazioni             | 1             |                 | 3,8                          | 13,8                         |
| La facilità nel richiedere il servizio      |               | 1               | 3,8                          | 13,8                         |
| La tempestività della risposta              |               |                 |                              | 13,8                         |
| <b>Totale</b>                               | <b>26</b>     | <b>23</b>       |                              |                              |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Graf. 2 - Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita**



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## Le aree di miglioramento

**Tab. 14 - Suggerimenti per migliorare il servizio**

| <b>In cosa potrebbe migliorare il Servizio Trasporto per Anziani e Disabili?</b> | <b>v.a.</b> |
|--|-------------|
| Diminuzione costo trasporto  | 2           |
| Mezzi di trasporto più spaziosi  | 2           |
| Aumento numero mezzi di trasporto  | 2           |
| Rottamare mezzi più vecchi   | 1           |
| Più pulizia dei mezzi  | 1           |
| Maggiore puntualità  | 1           |
| Maggior disponibilità in caso di bisogno   | 1           |
| Disponibilità del servizio anche nei giorni festivi                              | 2           |
| Prevedere un servizio di accompagnamento utenti prima/dopo visita;               | 1           |
| <b>Totale Suggerimenti</b>   | <b>13</b>   |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## **7. ASILO NIDO**

## Gli intervistati

**Tab. 1 - Chi ha risposto all'intervista**

|                 | v.a.      | %            |
|-----------------|-----------|--------------|
| Madre           | 42        | 85,7         |
| Padre           | 4         | 8,2          |
| Non specificato | 3         | 6,1          |
| <b>Totale</b>   | <b>49</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 2 - Nazionalità degli intervistati**

|                 | v.a.      | %            |
|-----------------|-----------|--------------|
| Italiano        | 35        | 71,4         |
| Straniero       | 11        | 22,4         |
| Non specificato | 3         | 6,1          |
| <b>Totale</b>   | <b>49</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## Gli utenti

**Tab. 3 - Sesso dei bambini/e**

|                            | v.a.      | %            |
|----------------------------|-----------|--------------|
| Maschio                    | 25        | 51,0         |
| Femmina                    | 20        | 40,8         |
| Più figli di diverso sesso | 1         | 2,0          |
| non specificato            | 3         | 6,1          |
| <b>Totale</b>              | <b>49</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 4 - Età dei bambini/e**

|               | Primo figlio | Secondo figlio | Totale utenti |              |
|---------------|--------------|----------------|---------------|--------------|
|               |              |                | v.a.          | %            |
| 6-12 mesi     | 5            | 1              | 6             | 11,3         |
| 13-24 mesi    | 19           | 2              | 21            | 39,6         |
| 25-36 mesi    | 25           | 1              | 26            | 49,1         |
| <b>Totale</b> | <b>49</b>    | <b>4</b>       | <b>53</b>     | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 5 - Sala di inserimento dei bambini/e**

|               | Primo figlio | Secondo figlio | Totale utenti |              |
|---------------|--------------|----------------|---------------|--------------|
|               |              |                | v.a.          | %            |
| Piccoli       | 13           | 3              | 16            | 30,2         |
| Medi          | 20           | 1              | 21            | 39,6         |
| Grandi        | 16           | -              | 16            | 30,2         |
| <b>Totale</b> | <b>49</b>    | <b>4</b>       | <b>53</b>     | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 6 – Da quanto tempo la famiglia usufruisce del Nido**

|                      | v.a.      | %            |
|----------------------|-----------|--------------|
| Da 0 a 6 mesi        | 8         | 16,3         |
| Tra 6 mesi e un anno | 30        | 61,2         |
| Più di un anno       | 10        | 20,4         |
| non specificato      | 1         | 2,0          |
| <b>Totale</b>        | <b>49</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 7 – Orari di frequenza del Nido**

|               | v.a.      | %            |
|---------------|-----------|--------------|
| Part time     | 24        | 49,0         |
| Tempo pieno   | 25        | 51,0         |
| <b>Totale</b> | <b>49</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## L'accessibilità

**Tab. 8 - Valutazione delle procedure di iscrizione**

| Come valuta la semplicità e la chiarezza delle procedure di iscrizione al Nido? | v.a.      |           | %            |              |
|---|-----------|-----------|--------------|--------------|
|   | 2009      | 2011      | 2009         | 2011         |
| Molto buone   | 19        | 13        | 35,2         | 26,5         |
| Buone   | 34        | 28        | 63,0         | 57,1         |
| Sufficiente   | 1         | 7         | 1,9          | 14,3         |
| Insufficiente   | -         | -         | -            | -            |
| Molto insufficiente   | -         | -         | -            | -            |
| Non sa - Non risponde   | -         | 1         | -            | 2,0          |
| <b>Totale</b>   | <b>54</b> | <b>49</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 9 - Valutazione della completezza delle informazioni ricevute**

| Come valuta la completezza delle informazioni che ha ricevuto dagli Uffici Amministrativi? | v.a.      |           | %            |              |
|--|-----------|-----------|--------------|--------------|
|  | 2009      | 2011      | 2009         | 2011         |
| Molto buone  | 13        | 9         | 24,1         | 18,4         |
| Buone  | 33        | 29        | 61,1         | 59,2         |
| Sufficiente  | 4         | 6         | 7,4          | 12,2         |
| Insufficiente  | -         | 2         | -            | 4,1          |
| Molto insufficienti  | -         | -         | -            | -            |
| Non sa - Non risponde  | 4         | 3         | 7,4          | 6,1          |
| <b>Totale</b>  | <b>54</b> | <b>49</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 10 – Valutazione delle informazioni ricevute sull'ambientamento**

| Come valuta la completezza delle informazioni che ha ricevuto dal personale del nido al momento dell'inserimento/ambientamento? | v.a.      |           | %            |              |
|---|-----------|-----------|--------------|--------------|
|   | 2009      | 2011      | 2009         | 2011         |
| Molto buone   | 42        | 36        | 77,8         | 73,5         |
| Buone   | 11        | 12        | 20,4         | 24,5         |
| Sufficiente   | 1         | 1         | 1,9          | 2,0          |
| Insufficiente   | -         | -         | -            | -            |
| Molto insufficienti   | -         | -         | -            | -            |
| Non sa - Non risponde   | -         | -         | -            | -            |
| <b>Totale</b>   | <b>54</b> | <b>49</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

### La risposta alle necessità

**Tab. 11 - Risposta del servizio alle necessità**

| Il servizio corrisponde alle vostre necessità? | v.a.      |           | %            |              |
|--|-----------|-----------|--------------|--------------|
|  | 2009      | 2011      | 2009         | 2011         |
| Completamente                                  | 30        | 27        | 55,6         | 55,1         |
| Abbastanza                                     | 23        | 22        | 42,6         | 44,9         |
| Poco   | 1         | -         | 1,9          | -            |
| Per niente                                     | -         | -         | -            | -            |
| Non sa/Non risponde                            | -         | -         | -            | -            |
| <b>Totale</b>                                  | <b>54</b> | <b>49</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 12 – Ampiezza degli orari di apertura**

| Come valuta l'ampiezza degli orari di apertura? | v.a.      |           | %            |              |
|---|-----------|-----------|--------------|--------------|
|   | 2009      | 2011      | 2009         | 2011         |
| Superiori alle vostre esigenze                  | 11        | 3         | 20,4         | 6,1          |
| Adeguati alle vostre esigenze                   | 39        | 45        | 72,2         | 91,8         |
| Inferiori alle vostre esigenze                  | 4         | 1         | 7,4          | 2,0          |
| Non sa/Non risponde                             | -         | -         | -            | -            |
| <b>Totale</b>                                   | <b>54</b> | <b>49</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 13 – Flessibilità degli orari di ingresso**

| Come valuta la flessibilità degli orari di ingresso all'Asilo Nido? | v.a.     |           | %        |              |
|---|----------|-----------|----------|--------------|
|   | 2009     | 2011      | 2009     | 2011         |
| Superiori alle vostre esigenze                                      | 7        | 3         | 13,0     | 6,1          |
| Adeguati alle vostre esigenze                                       | 42       | 43        | 77,8     | 87,8         |
| Inferiori alle vostre esigenze                                      | 5        | 2         | 9,3      | 4,1          |
| Non sa - Non risponde   | -        | 1         | -        | 2,0          |
| <b>Totale</b>   | <b>-</b> | <b>49</b> | <b>-</b> | <b>100,0</b> |

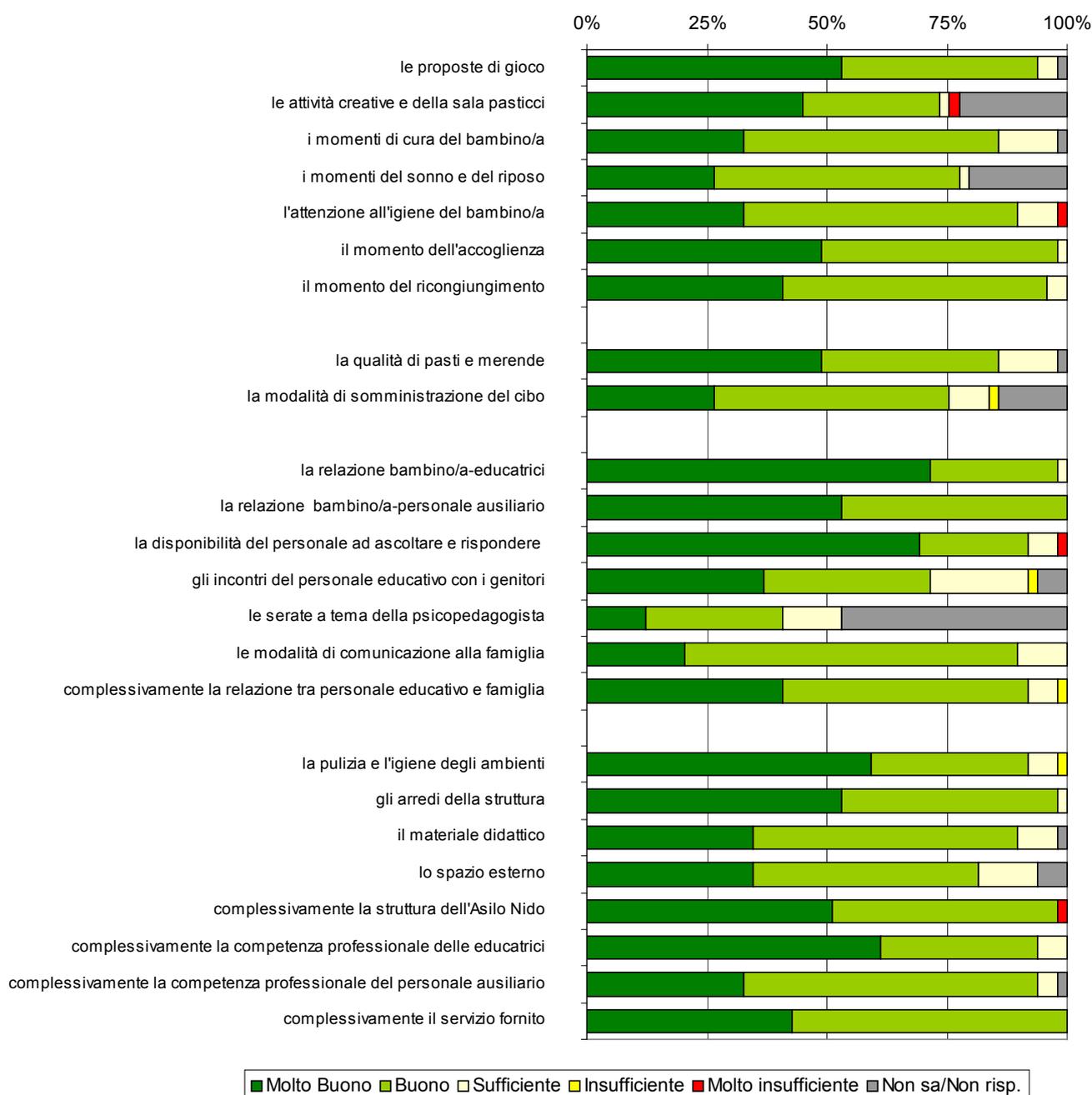
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 14 – Flessibilità degli orari di uscita**

| Come valuta la flessibilità degli orari di uscita dall'Asilo Nido? | v.a.      |           | %            |              |
|--|-----------|-----------|--------------|--------------|
|  | 2009      | 2011      | 2009         | 2011         |
| Superiori alle vostre esigenze                                     | 5         | 6         | 9,3          | 12,2         |
| Adeguati alle vostre esigenze                                      | 47        | 39        | 87,0         | 79,6         |
| Inferiori alle vostre esigenze                                     | 2         | 4         | 3,7          | 8,2          |
| Non sa - Non risp  | -         | -         | -            | -            |
| <b>Totale</b>  | <b>54</b> | <b>49</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Graf. 1 - Valutazione degli aspetti specifici del servizio (%)**



**Tab. 15 - Valutazione "Molto buona" e "Buona" degli aspetti specifici del servizio, anni 2009-2011**

| Come valuta...   | MOLTO BUONA |      | BUONA |      |
|--|-------------|------|-------|------|
|  | 2009        | 2011 | 2009  | 2011 |
| <b>Area professionale</b>  |             |      |       |      |
| ... le proposte di gioco   | 40,7        | 53,1 | 48,1  | 40,8 |
| ... le attività creative e della sala pasticci                                   | 38,9        | 44,9 | 40,7  | 28,6 |
| ... i momenti di cura del bambino/a  | 38,9        | 32,7 | 46,3  | 53,1 |
| ... i momenti del sonno e del riposo   | 33,3        | 26,5 | 53,7  | 51,0 |
| ... l'attenzione all'igiene del bambino/a  | 31,5        | 32,7 | 59,3  | 57,1 |
| ... il momento dell'accoglienza  | 44,4        | 49,0 | 53,7  | 49,0 |
| ... il momento del ricongiungimento  | 42,6        | 40,8 | 53,7  | 55,1 |
| <b>Area cibo</b>   |             |      |       |      |
| ... la qualità di pasti e merende  | 40,7        | 49,0 | 50,0  | 36,7 |
| ... la modalità di somministrazione del cibo                                     | 33,3        | 26,5 | 50,0  | 49,0 |
| <b>Area relazione</b>  |             |      |       |      |
| ... la relazione bambino/a - educatrici  | 66,7        | 71,4 | 29,6  | 26,5 |
| ... la relazione tra bambino/a - personale ausiliario                            | 50,0        | 53,1 | 48,1  | 46,9 |
| ... la disponibilità del personale ad ascoltare e rispondere alle domande        | 64,8        | 69,4 | 29,6  | 22,4 |
| ... gli incontri del personale educativo con i genitori                          | 33,3        | 36,7 | 53,7  | 34,7 |
| ... le serate a tema della psicopedagogista                                      | 11,1        | 12,2 | 27,8  | 28,6 |
| ... le modalità di comunicazione alla famiglia                                   | 20,4        | 20,4 | 70,4  | 69,4 |
| ... complessivamente la relazione tra personale educativo e famiglia             | 42,6        | 40,8 | 53,7  | 51,0 |
| <b>Area struttura</b>  |             |      |       |      |
| ... la pulizia e l'igiene degli ambienti   | 59,3        | 59,2 | 38,9  | 32,7 |
| ... gli arredi della struttura   | 50,0        | 53,1 | 50,0  | 44,9 |
| ... il materiale didattico   | 33,3        | 34,7 | 59,3  | 55,1 |
| ... lo spazio esterno  | 20,4        | 34,7 | 53,7  | 46,9 |
| ... complessivamente la struttura dell'Asilo Nido                                | 48,1        | 51,0 | 51,9  | 46,9 |
| <b>... complessivamente la competenza professionale delle educatrici</b>         | 59,3        | 61,2 | 37,0  | 32,7 |
| <b>... complessivamente la competenza professionale del personale ausiliario</b> | 37,0        | 32,7 | 63,0  | 61,2 |
| <b>... complessivamente il servizio fornito</b>                                  | 55,6        | 42,9 | 42,6  | 57,1 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

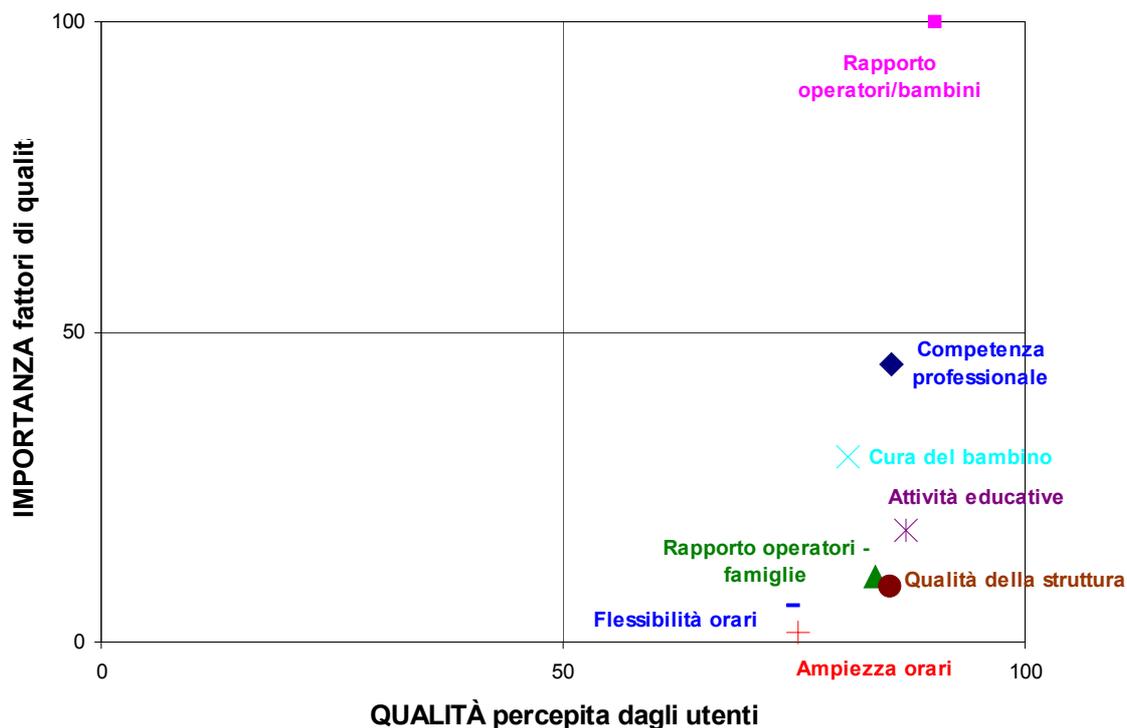
## Le priorità

**Tab. 16 – Aspetti più importanti del servizio**

| Priorità                                       | Primo aspetto | Secondo aspetto | Uno dei due aspetti 2011 (%) | Uno dei due aspetti 2009 (%) |
|--|---------------|-----------------|------------------------------|------------------------------|
| La competenza professionale degli operatori    | 11            | 8               | 38,8                         | 24,1                         |
| Il rapporto operatori - bambini/e              | 28            | 11              | 79,6                         | 79,6                         |
| Il rapporto operatori - famiglie               | 1             | 5               | 12,2                         | 7,4                          |
| La cura del bambino/a                          | 7             | 6               | 26,5                         | 38,9                         |
| La qualità delle attività educative e di gioco | 1             | 10              | 22,4                         | 20,4                         |
| La qualità della struttura                     | -             | 6               | 12,2                         | 9,3                          |
| L'ampiezza degli orari                         | -             | 1               | 2,0                          | 3,7                          |
| La flessibilità orari dell'assistente sociale  | 1             | 2               | 6,1                          | 16,7                         |
| Totale   | 49            | 49              | -                            | -                            |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Graf. 2 - Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita**



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## Le aree di miglioramento

**Tab. 17 - Suggerimenti per migliorare il servizio**

| <b>In cosa potrebbe migliorare il Servizio Asilo Nido?</b> | <b>v.a.</b> |
|--|-------------|
| Maggior flessibilità orari e giornate di apertura          | 8           |
| Diminuzione retta  | 7           |
| Richiesta di più educatrici per numero di bambini          | 4           |
| Più occasioni di incontro e scambio con educatrici         | 3           |
| Più attenzione al menù (varietà e qualità)                 | 3           |
| Più materiale didattico                                    | 2           |
| Migliore pulizia e igiene                                  | 2           |
| Migliorare e ampliare struttura e spazi esterni            | 2           |
| Programmazione di più serate a tema                        | 1           |
| Più informazioni dall'ufficio istruzione                   | 1           |
| Altro  | 2           |
| <b>Totale suggerimenti</b>                                 | <b>35</b>   |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## **8. CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)**

## Gli intervistati

**Tab. 1 - Chi ha risposto all'intervista**

|                            | v.a. | %     |
|----------------------------|------|-------|
| Genitore                   | 15   | 71,4  |
| Altro familiare convivente | 4    | 19,0  |
| Non specificato            | 2    | 9,5   |
| Totale                     | 21   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## Gli utenti

**Tab. 2 – Sesso**

|                 | v.a. | %     |
|-----------------|------|-------|
| Maschio         | 10   | 47,6  |
| Femmina         | 9    | 42,9  |
| Non specificato | 2    | 9,5   |
| Totale          | 21   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 3 – Età**

|               | v.a. | %     |
|---------------|------|-------|
| 20-29 anni    | 3    | 14,3  |
| 30-39 anni    | 8    | 38,1  |
| 40-49 anni    | 7    | 33,3  |
| 50-64 anni    | 3    | 14,3  |
| Oltre 64 anni | -    | -     |
| Totale        | 21   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 4 – Tipologia di convivenza**

|                | v.a. | %     |
|----------------|------|-------|
| Con i genitori | 18   | 85,7  |
| Altro          | 3    | 14,3  |
| Totale         | 21   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 5 – Luogo di residenza**

|              | v.a. | %     |
|--------------|------|-------|
| Melzo        | 14   | 66,7  |
| Altro Comune | 7    | 33,3  |
| Totale       | 21   | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## L'accessibilità

**Tab. 6 - Valutazione della semplicità nel richiedere il servizio**

| Quanto è stato semplice richiedere il servizio? | v.a. |      | %    |       |
|---|------|------|------|-------|
|   | 2009 | 2011 | 2009 | 2011  |
| Molto Semplice                                  | 15   | 6    | 51,7 | 28,6  |
| Abbastanza semplice                             | 11   | 11   | 37,9 | 52,4  |
| Poco semplice                                   | 1    | 1    | 3,4  | 4,8   |
| Per niente semplice                             | 2    | 1    | 6,9  | 4,8   |
| Non sa/Non risponde                             | -    | 2    | -    | 9,5   |
| Totale  | -    | 21   | -    | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 7 - Valutazione delle informazioni ricevute**

| Come valuta le informazioni ricevute all'inizio su come si sarebbe svolto il servizio? | v.a. |      | %     |       |
|--|------|------|-------|-------|
|  | 2009 | 2011 | 2009  | 2011  |
| Molto buone  | 12   | 9    | 41,4  | 42,9  |
| Buone  | 15   | 7    | 51,7  | 33,3  |
| Sufficienti  | 1    | 2    | 3,4   | 9,5   |
| Insufficienti  | -    | -    | -     | -     |
| Molto insufficienti  | -    | -    | -     | -     |
| Non sa/Non risponde  | 1    | 3    | 3,4   | 14,3  |
| Totale   | 29   | 21   | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## La risposta alle necessità

**Tab. 8 - Risposta del servizio alle necessità**

| Il servizio corrisponde alle vostre necessità? | v.a. |      | %     |       |
|--|------|------|-------|-------|
|  | 2009 | 2011 | 2009  | 2011  |
| Completamente                                  | 8    | 13   | 27,6  | 61,9  |
| Abbastanza                                     | 19   | 8    | 65,5  | 38,1  |
| Poco   | 1    | -    | 3,4   | -     |
| Per niente                                     | 1    | -    | 3,4   | -     |
| Non sa/Non risponde                            | -    | -    | -     | -     |
| Totale   | 29   | 21   | 100,0 | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 9 – Ampiezza degli orari di apertura**

|                         | v.a. |      | %     |       |
|-------------------------|------|------|-------|-------|
|                         | 2009 | 2011 | 2009  | 2011  |
| Superiori alle esigenze | 1    | 3    | 3,4   | 14,3  |
| Adeguati alle esigenze  | 26   | 15   | 89,7  | 71,4  |
| Inferiori alle esigenze | 2    | 3    | 6,9   | 14,3  |
| Non sa/Non risponde     | -    | -    | -     | -     |
| Totale                  | 29   | 21   | 100,0 | 100,0 |

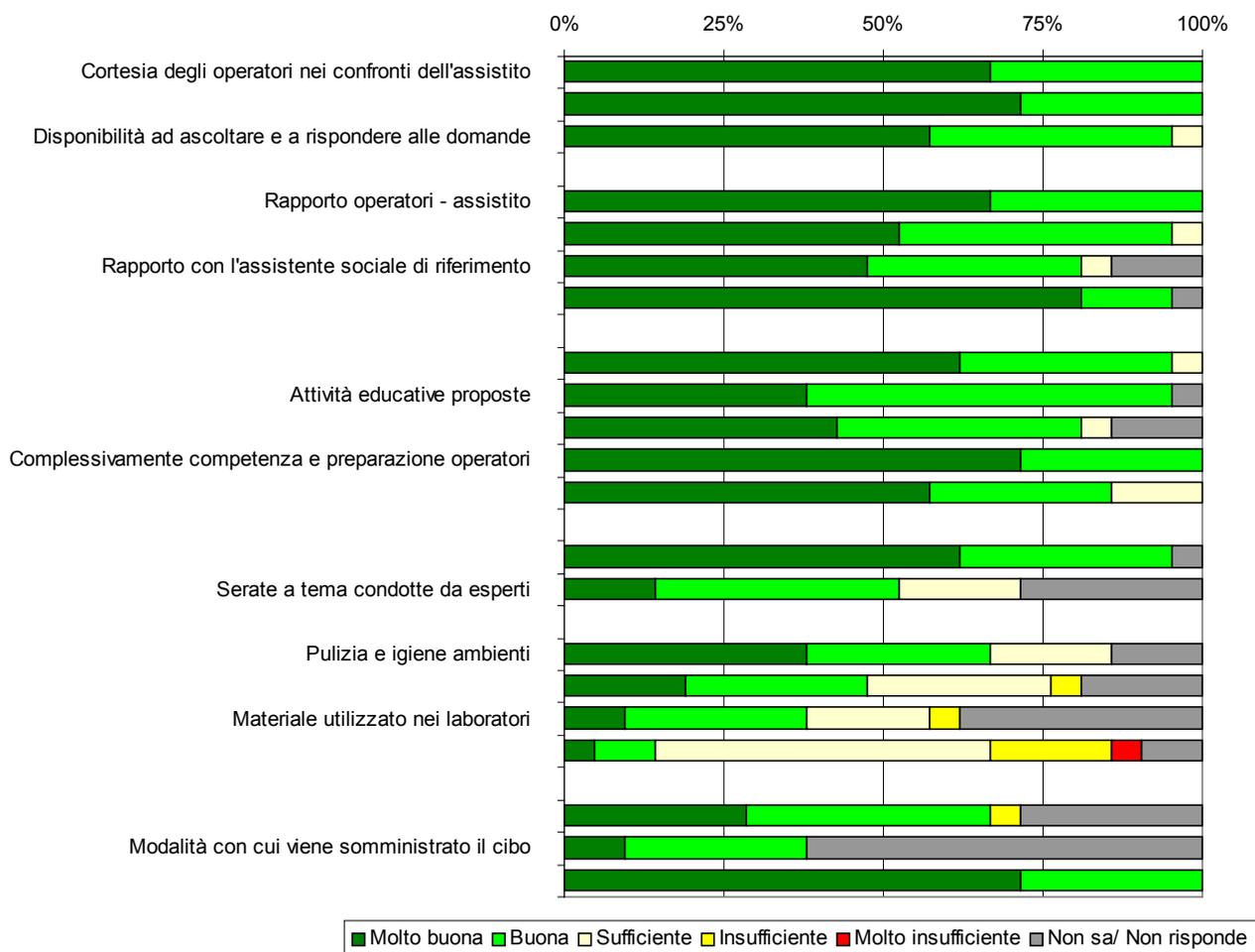
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## L'adeguatezza del costo alla qualità

**Tab. 10 – Valutazione del costo del servizio**

|  | v.a. |      | %     |       |
|--|------|------|-------|-------|
|  | 2009 | 2011 | 2009  | 2011  |
| Eccessivo rispetto alla qualità offerta    | 4    | 4    | 13,8  | 19,0  |
| Adeguatezza rispetto alla qualità offerta  | 22   | 15   | 75,9  | 71,4  |
| Troppo basso rispetto alla qualità offerta | 1    | 1    | 3,4   | 4,8   |
| Non sa - Non risponde                      | 2    | 1    | 6,9   | 4,8   |
| Totale                                     | 29   | 21   | 100,0 | 100,0 |

**Graf. 1 - Valutazione degli aspetti specifici del servizio (%)**



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 11 - Valutazione "Molto buona" e "Buona" degli aspetti specifici del servizio, anni 2009-2011**

| Come valuta...   | MOLTO BUONA |             | BUONA       |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
|  | 2009        | 2011        | 2009        | 2011        |
| <b>Area Cortesia</b>   |             |             |             |             |
| ... la cortesia degli operatori nei confronti dell'assistito   | 75,9        | 66,7        | 24,1        | 33,3        |
| ... la cortesia degli operatori nei confronti dei familiari    | 69,0        | 71,4        | 31,0        | 28,6        |
| ... la disponibilità ad ascoltare e a rispondere alle domande  | 58,6        | 57,1        | 41,4        | 38,1        |
| <b>Area Relazione</b>  |             |             |             |             |
| ... il rapporto operatori-assistito                            | 75,9        | 66,7        | 24,1        | 33,3        |
| ... il rapporto operatori-familiari                            | 62,1        | 52,4        | 37,9        | 42,9        |
| ... il rapporto con l'assistente sociale di riferimento        | 37,9        | 47,6        | 34,5        | 33,3        |
| ... il rapporto con lo psicologo coordinatore del servizio     | 58,6        | 81,0        | 41,4        | 14,3        |
| <b>Area Professionalità</b>                                    |             |             |             |             |
| ... la cura dell'igiene personale                              | 48,3        | 61,9        | 51,7        | 33,3        |
| ... le attività educative proposte                             | 34,5        | 38,1        | 62,1        | 57,1        |
| ... le attività ricreative e di animazione                     | 31,0        | 42,9        | 51,7        | 38,1        |
| ... complessivamente la competenza e la preparazione operatori | 62,1        | 71,4        | 37,9        | 28,6        |
| ... il servizio trasporto da e per il CDD                      | 37,9        | 57,1        | 44,8        | 28,6        |
| <b>Area Informazione</b>                                       |             |             |             |             |
| ... la chiarezza delle informazioni relative al servizio       | 37,9        | 61,9        | 62,1        | 33,3        |
| ... le serate a tema condotte da esperti                       | 31,0        | 14,3        | 37,9        | 38,1        |
| <b>Area Struttura</b>  |             |             |             |             |
| ... la pulizia e l'igiene ambienti                             | 31,0        | 38,1        | 44,8        | 28,6        |
| ... gli arredi   | 13,8        | 19,0        | 51,7        | 28,6        |
| ... il materiale utilizzato nei laboratori                     | 6,9         | 9,5         | 41,4        | 28,6        |
| ... lo spazio esterno  | 10,3        | 4,8         | 55,2        | 9,5         |
| <b>Area Cibo</b>   |             |             |             |             |
| ... la qualità del cibo  | 20,7        | 28,6        | 34,5        | 38,1        |
| ... le modalità con cui viene somministrato il cibo            | 10,3        | 9,5         | 37,9        | 28,6        |
| <b>... complessivamente il servizio ricevuto</b>               | <b>58,6</b> | <b>71,4</b> | <b>37,9</b> | <b>28,6</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 12 – Valutazione del rapporto con l'assistente sociale di riferimento per Comune di residenza**

|                       | Residenti a Melzo |       | Residenti in altro Comune |       | Totale |       |
|-----------------------|-------------------|-------|---------------------------|-------|--------|-------|
|                       | v.a               | %     | v.a                       | %     | v.a    | %     |
| Molto buona           | 7                 | 50,0  | 3                         | 42,9  | 10     | 47,6  |
| Buona                 | 4                 | 28,6  | 3                         | 42,9  | 7      | 33,3  |
| Sufficiente           | 1                 | 7,1   | -                         | -     | 1      | 4,8   |
| Insufficiente         | -                 | -     | -                         | -     | -      | -     |
| Molto insufficiente   | -                 | -     | -                         | -     | -      | -     |
| Non so - Non risponde | 2                 | 14,3  | 1                         | 14,3  | 3      | 14,3  |
| Totale                | 14                | 100,0 | 7                         | 100,0 | 21     | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Tab. 13 – Valutazione del servizio trasporto da e per il C.D.D. per Comune di residenza degli utenti**

|                       | Residenti a Melzo |       | Residenti in altro Comune |       | Totale |       |
|-----------------------|-------------------|-------|---------------------------|-------|--------|-------|
|                       | v.a               | %     | v.a                       | %     | v.a    | %     |
| Molto buona           | 10                | 71,4  | 2                         | 28,6  | 12     | 57,1  |
| Buona                 | 3                 | 21,4  | 3                         | 42,9  | 6      | 28,6  |
| Sufficiente           | -                 | -     | -                         | -     | -      | -     |
| Insufficiente         | -                 | -     | -                         | -     | -      | -     |
| Molto insufficiente   | -                 | -     | -                         | -     | -      | -     |
| Non so - Non risponde | 1                 | 7,1   | 2                         | 28,6  | 3      | 14,3  |
| Totale                | 14                | 100,0 | 7                         | 100,0 | 21     | 100,0 |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

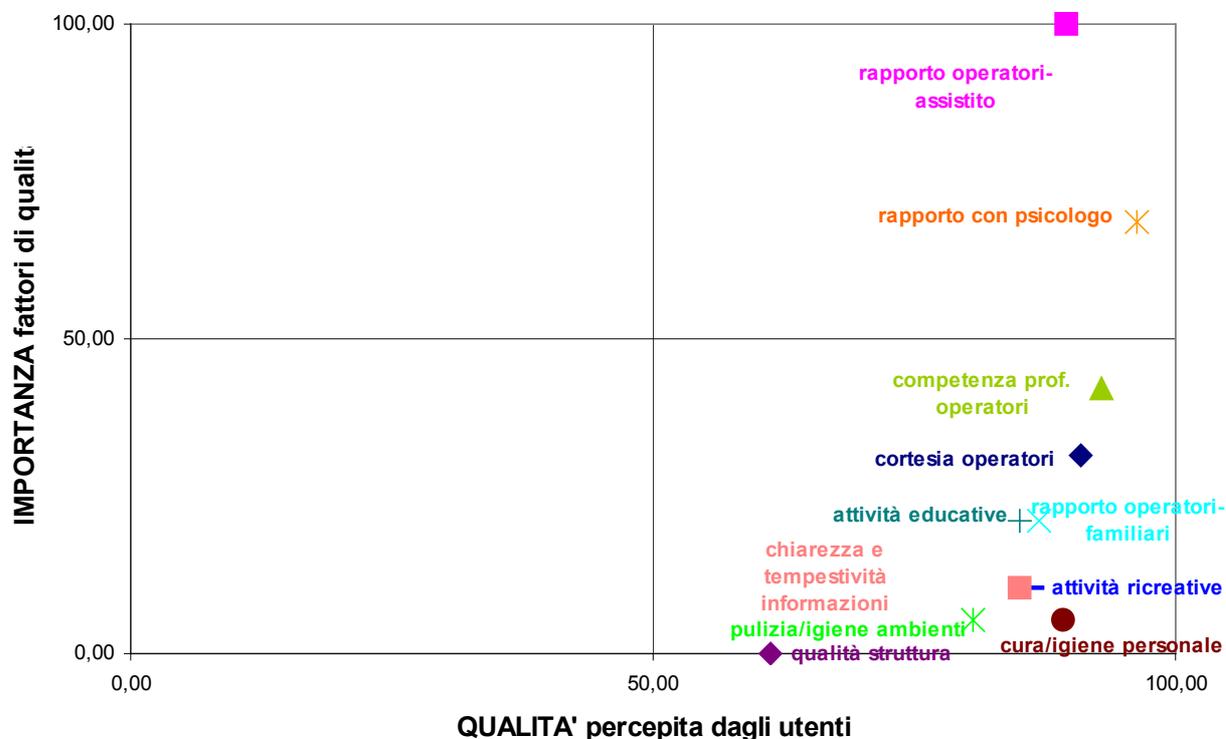
## Le priorità

**Tab. 16 – Aspetti più importanti del servizio**

| Priorità                                       | Primo aspetto | Secondo aspetto | Uno dei due aspetti 2011 (%) | Uno dei due aspetti 2009 (%) |
|--|---------------|-----------------|------------------------------|------------------------------|
| La cortesia degli operatori                    | 2             | 2               | 20,0                         | 25,9                         |
| La competenza professionale degli operatori    | 3             | 2               | 25,0                         | 33,3                         |
| Il rapporto operatori-assistito                | 8             | 3               | 55,0                         | 81,5                         |
| Rapporto operatori-familiari                   | 1             | 2               | 15,0                         | 18,5                         |
| Rapporto con lo psicologo coordinatore         | 4             | 5               | 45,0                         | 18,5                         |
| La cura dell'igiene personale                  | -             | 1               | 5,0                          | 7,4                          |
| Attività educative                             | -             | -               | 10,0                         | -                            |
| Le attività ricreative e di animazione         | -             | -               | 10,0                         | -                            |
| La chiarezza e tempestività delle informazioni | -             | 2               | 10,0                         | -                            |
| La qualità della struttura                     | -             | -               | 0,0                          | -                            |
| La pulizia e l'igiene degli ambienti           | -             | -               | 5,0                          | -                            |
| Totale   | 20            | 20              | -                            | -                            |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Graf. 2 - Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita**



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

**Le aree di miglioramento**

**Tab. 15 - Suggerimenti per migliorare il servizio**

| In cosa potrebbe migliorare il Centro Diurno Disabili? | v.a.      |
|--|-----------|
| Ristrutturazione e ampliamento locali                  | 3         |
| Migliorare gli arredi                                  | 1         |
| Miglior pulizia e igiene                               | 1         |
| Migliorare lo spazio esterno                           | 1         |
| Prolungamento orari apertura                           | 1         |
| Ampliamento servizio di trasporto                      | 1         |
| Meno adempimenti burocratici                           | 1         |
| Trasporto per non residenti                            | 1         |
| <b>Totale suggerimenti</b>                             | <b>10</b> |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011

## **9. CONOSCENZA CARTA DEI SERVIZI ALLA PERSONA**

**Tab. 1 - Livello di conoscenza della carta dei servizi – maggio 2011**

|             |      | SI, l'ha consultata | SI, non l'ha consultata | NO, non sa | Totale |
|-------------|------|---------------------|-------------------------|------------|--------|
| C.D.D.      | v.a. | 11                  | 2                       | 8          | 21     |
|             | %    | 52,4                | 9,5                     | 38,1       | 100,0  |
| ACCOGLIENZA | v.a. | 4                   | 5                       | 33         | 42     |
|             | %    | 9,5                 | 11,9                    | 78,6       | 100,0  |
| NIDO        | v.a. | 24                  | 8                       | 17         | 49     |
|             | %    | 49,0                | 16,3                    | 34,7       | 100,0  |
| C.D.A.      | v.a. | 1                   | 3                       | 27         | 31     |
|             | %    | 3,2                 | 9,7                     | 87,1       | 100,0  |
| PASTI       | v.a. | -                   | 1                       | 12         | 13     |
|             | %    | -                   | 7,7                     | 92,3       | 100,0  |
| S.A.D.      | v.a. | 5                   | 2                       | 24         | 31     |
|             | %    | 16,1                | 6,5                     | 77,4       | 100,0  |
| TRASPORTI   | v.a. | 3                   | 6                       | 21         | 30     |
|             | %    | 10,0                | 20,0                    | 70,0       | 100,0  |
| TOTALE      | v.a. | 48                  | 27                      | 142        | 217    |
|             | %    | 22,1                | 12,4                    | 65,4       | 100,0  |

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2011