



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

## QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rilevazione: DICEMBRE 2025

RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA'

CRISTINA DEL VECCHIO



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

---

La Qualità ci insegna che non ci deve interessare solo se un cliente è soddisfatto o meno di quello che gli abbiamo dato ma anche **cosa avrebbe voluto avere e non ha avuto.**

## Quali sono le motivazioni principali che dovrebbero spingere le organizzazioni a rilevare la soddisfazione della loro clientela?

- La customer satisfaction è l'indice di misurazione della capacità dell'ente di produrre reddito per il futuro. Non sono i clienti soddisfatti ad essere fedeli ma quelli sovrasoddisfatti per quanto riguarda tutti gli aspetti che considerano importanti
- Un'indagine di customer satisfaction permette di monitorare il livello di qualità offerta e di misurare i propri standard di efficacia/efficienza
- Studiare i nostri clienti permette anche di individuare miglioramenti da apportare rispetto alla rilevazione precedente
- Evidenziare le aree critiche dell'organizzazione ci aiuta a rispondere immediatamente ai problemi per recuperare un cliente insoddisfatto
- Le indagini di customer satisfaction servono anche per razionalizzare il processo decisionale della Direzione dato che aumentano le informazioni a sua disposizione
- In ultimo ricordiamo che c'è una relazione stretta tra la misura della soddisfazione del cliente e il posizionamento della struttura sul mercato



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE

Rilevazione: DICEMBRE 2025

RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA'

CRISTINA DEL VECCHIO

Si definisce "customer satisfaction" (soddisfazione del cliente) la percezione del cliente rispetto al grado di soddisfazione delle sue esigenze e delle sue aspettative.

In parole povere, è la differenza tra la qualità percepita e le aspettative del cliente.

Il questionario è stato consegnato alle famiglie nel mese di dicembre 2025.

**SU 76 MODULI CONSEGNATI 51 SONO STATI RESTITUITI  
COMPILATI.**



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

Domande 2024	2024	Domande 2025	2025
1	92,8%	1	93,7%
2	91,0%	2	92,8%
2	91,0%	3	92,4%
NUOVO INDICATORE		4	98,0%

ACCOGLIENZA						
1	Come valuta l'accoglienza, disponibilità e cortesia degli operatori del centralino-accettazione nel fornire informazioni?	1	2	3	4	5
2	Come valuta la disponibilità, efficienza e cortesia della segreteria nel fornire informazioni?	1	2	3	4	5
3	Come valuta la disponibilità, efficienza e cortesia dell'amministrazione nel fornire informazioni?	1	2	3	4	5
4	Come valuta l'accoglienza all'interno della Struttura da parte degli operatori del Centro?	1	2	3	4	5

## Domande sull'accoglienza al Centro Speranza

**Il risultato inerente l'accoglienza al Centro Speranza e' molto positivo, tutti gli item risultano di 1% circa in piu' rispetto l'anno precedente.**

**Inoltre, il nuovo indicatore che valuta l'accoglienza all'interno della struttura da parte degli operatori del centro e' del 98%, quasi il massimo della valutazione.**

**Questo risultato e' molto importante per i valori che il Centro Speranza si prefigge ogni giorno con i propri assistiti.**



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

Domande 2024	2024	Domande 2025	2025
Media (3;4)	89,3%	5	92,5%
		6	92,9%

## DIREZIONE GENERALE E SANITARIA

5	Come valuta complessivamente l'attività della Direzione Generale e Sanitaria?	1	2	3	4	5
6	Ritiene che la Direzione abbia capacità di ascolto e collabori con le famiglie?	1	2	3	4	5

## Domande sulla Direzione Generale e Sanitaria del Centro Speranza

**La Direzione Generale e Sanitaria del Centro Speranza nel 2025 ha aumentato le performance di soddisfazione di 3 punti percentuali ed attestando il punteggio sopra il 90%.**



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

Domande 2024	2024	Domande 2025	2025
Media (7;9)	93,8%	7	93,6%
NUOVO INDICATORE		8	96,0%

SERVIZIO EDUCATIVO ED ASSISTENZIALE						
7	Come valuta le attività educative ed assistenziali di educatori ed OSS?	1	2	3	4	5
8	Come valuta la gentilezza e disponibilità del personale educativo ed assistenziale?	1	2	3	4	5

## Domande sul Servizio Educativo Assistenziale del Centro Speranza

**Per le attività educative assistenziali svolte da Educatori ed Oss il punteggio tra i due anni è rimasto pressochè invariato mentre per quello che concerne il nuovo indicatore, la valutazione percepita inerente la gentilezza e la disponibilità degli operatori è molto elevata, attestandosi oltre il 95 per cento!**



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

Domande 2024	2024	Domande 2025	2025
Media (10;11;12;13)	91,3%	9	94,1%
NUOVO INDICATORE		10	93,7%
14	88,5%	11	92,9%

SERVIZIO RIABILITATIVO						
9	Come valuta le attività riabilitative e la competenza delle terapisti del Centro (fisioterapisti, logopedisti, psicomotriciste, neuropsicomotriciste, psicologhe)?	1	2	3	4	5
10	Come valuta la cortesia e disponibilità delle terapisti?	1	2	3	4	5
11	Come valuta la competenza dell'equipe di operatori, terapisti e personale sanitario nel redigere e informare la famiglia del progetto riabilitativo?	1	2	3	4	5

**Il servizio riabilitativo del Centro Speranza in media è migliorato di tre punti percentuali, il nuovo indicatore sulla valutazione della cortesia e disponibilità delle terapisti si attesta ad un punteggio anche questo molto elevato di quasi il 94%.**

## Domande sul Servizio Riabilitativo del Centro Speranza



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

Domande 2024	2024	Domande 2025	2025
6	91,6%	12	92,0%
15	90,2%	13	91,0%

## SUPPORTO ALLE FAMIGLIE

12	Come valuta le attività di assistenza e supporto da parte del Centro delle famiglie degli utenti?	1	2	3	4	5
13	Come valuta gli incontri con l'equipe in relazione ai progetti riabilitativi e alla condivisione delle problematiche degli utenti?	1	2	3	4	5

**Il risultato tra i due anni del supporto alle famiglie degli utenti e gli incontri con l'equipe si attesta quasi con le stesse percentuali, aumentando di un punto percentuale la valutazione dei progetti riabilitativi.**

**Domande sul Supporto alle famiglie al Centro Speranza**



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

Domande 2024	2024	Domande 2025	2025
8	93,0%	14	93,7%
8	93,0%	15	95,1%

## SERVIZIO SANITARIO

14	Come valuta la disponibilità e cortesia del personale medico ed infermieristico del Centro?	1	2	3	4	5
15	Come valuta l'attività di assistenza infermieristica e sanitaria del Centro?	1	2	3	4	5

**Il risultato dell'attività infermieristica risulta migliorata nelle performance di 2 punti percentuali mentre la disponibilità e cortesia del personale sia medico che infermieristico del Centro rimane pressochè invariato.**

## Domande sul Servizio Sanitario al Centro Speranza



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

ACCOGLIENZA						
16	Come valuta gli spazi interni e le attrezzature del Centro?	1	2	3	4	5
17	Ritiene che il Centro sia adeguato in termini di pulizia ed igiene?	1	2	3	4	5
18	Siete soddisfatti della qualità e varietà del Servizio Mensa?	1	2	3	4	5
19	Come valutate i momenti di aggregazione e le iniziative proposte dal Centro in favore delle famiglie e dell'inclusione (es. Camminata della Speranza, Festa della Castagna, Progetti Sportivi)?	1	2	3	4	5
20	Come valuta complessivamente il servizio offerto dal "Centro Speranza"?					

## Domande sull'Organizzazione e Servizi Generali

Domande 2024	2024	Domande 2025	2025
NUOVO INDICATORE		16	96,0%
NUOVO INDICATORE		17	97,3%
NUOVO INDICATORE		18	89,2%
16	91,8%	19	94,7%
17	92,4%	20	96,0%

**Riguardo gli item sull'accoglienza ci sono tre nuovi indicatori che si attestano con punteggi molto elevati soprattutto quello inerente la pulizia e l'igiene.**

**I momenti di aggregazione e le iniziative varie proposte dal Centro Speranza risultano migliorate di 3 punti percentuali mentre il dato più significativo è la valutazione complessiva percepita del servizio offerto che aumenta considerevolmente raggiungendo un bel 96%!**

**Nella slide seguente si riportano i risultati dei due anni con la media generale attestando il punteggio finale al 93,9%.**

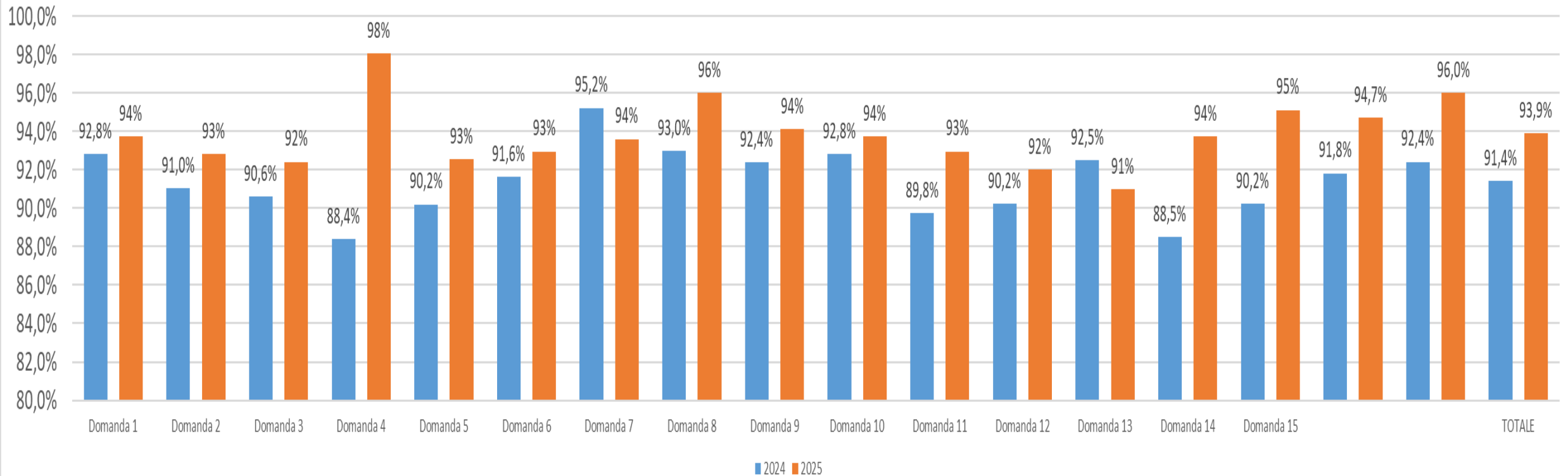


# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

## Valutazione complessiva del servizio semiresidenziale del «Centro Speranza»

### RISULTATI 2024-2025 SERVIZIO RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE





**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

## Valutazione complessiva del Servizio Socio-Educativo Riabilitativo del «Centro Speranza»

**LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO RIABILITATIVO DEL CENTRO SPERANZA RISULTA NELLA MEDIA BUONO, LA MAGGIOR PARTE DEGLI ITEM SONO TRA L'80 E IL 90 PER CENTO.**

**INVECE, GLI ITEM CHE RIGUARDANO L'ASPETTO DEL SERVIZIO RIABILITATIVO E SANITARIO HANNO AVUTO UN RISULTATO SOTTO L'80 PER CENTO IN QUANTO GLI UTENTI NELL'AMBITO SOCIO-EDUCATIVO RIABILITATIVO SI INTERFACCIANO MOLTO MENO CON IL PERSONALE RIABILITATIVO-SANITARIO.**

Domanda	Media
Q1	90%
Q2	90%
Q3	88%
Q4	88%
Q5	90%
Q6	90%
Q7	90%
Q8	90%
Q9	78%
Q10	78%
Q11	75%
Q12	83%
Q13	85%
Q14	73%
Q15	73%
Q16	90%
Q17	85%
Q18	83%
Q19	83%
Q20	90%
<b>Totale</b>	<b>84%</b>



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Ecco alcune estrapolazioni sui commenti inerenti gli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio diurno del «Centro Speranza»

- 
- Aspettiamo con speranza un «dopo di noi» grazie.
  - E' giunto il momento di chiudere il cerchio con la realizzazione del dopo di noi. E' la vera speranza delle famiglie.
  - Sarebbe opportuno aumentare le ore di frequenza al centro con orari pomeridiani o il sabato fino alle 13.00, anche chiedendo la partecipazione dei familiari a coprire le spese.
  - Riproporre il soggiorno marino esteso a tutti i ragazzi in quanto comportava l'unico attimo di sospiro e riposo per noi famiglie. Estendere uscite adeguate anche ai ragazzi in carrozzina affinché vivano ore in società in sicurezza con un personale specializzato come il vostro.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Ecco alcuni commenti sugli  
aspetti negativi o proposte di  
miglioramento del servizio diurno  
del «Centro Speranza»

- 
- Parlando solo dell'aspetto negativo di quest'anno possiamo dire che purtroppo non ci sono state uscite (in pulmino anche vicino) sennò tutto ok!!!
  - Poter far rivivere il soggiorno marino ai ragazzi, quello è l'unico momento di grande occasione sociale. Per loro è grandissimo sollievo di alcuni giorni per le famiglie, sia fisico che mentale. Magari a costi un po' più accessibili per tutte le famiglie.
  - Quando un bambino non mangia per qualsiasi motivo, non si può proporre un'alternativa?
  - Siamo molto felici di essere qui, molto grazie!



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Ecco alcuni commenti sugli  
aspetti negativi o proposte di  
miglioramento del servizio diurno  
del «Centro Speranza»

- 
- La stanza della musicoterapia è troppo piccola.
  - Maggiore elasticità negli orari del pasto.
  - Troppa confusione nel momento della riconsegna pomeridiana degli assistiti.



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO AMBULATORIALE

Rilevazione: GENNAIO/DICEMBRE 2025

RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA' CRISTINA DEL VECCHIO



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

---

Il servizio ambulatoriale convenzionato quest'anno non è stato possibile valutarlo come anche quello privato per adulti.

Mentre per i questionari somministrati al servizio di neuropsicologia dell'età evolutiva il risultato è stato abbastanza soddisfacente in quanto per questo ambito, nel corso dell'anno, sono stati compilati 8 questionari.



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

AREA INFORMAZIONE / ORGANIZZAZIONE											
1	Chiarezza nelle informazioni ricevute telefonicamente e/o presso la struttura in fase di primo contatto con la segreteria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Chiarezza nelle informazioni ricevute telefonicamente e/o presso la struttura in fase di primo contatto con la psicologa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Tariffe applicate per le prestazioni scelte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Disponibilità, efficienza e cortesia dell'amministrazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Confort della sala d'aspetto e dei luoghi comuni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Igiene e pulizia degli ambienti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Gestione organizzativa, in sicurezza, relativa agli ingressi e alle uscite	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Domande sull'area informazione e sull'Organizzazione

Domande 2024	2024	Domande 2025	2025
NUOVO INDICATORE		1	95,00%
NUOVO INDICATORE		2	97,50%
NUOVO INDICATORE		3	75,00%
NUOVO INDICATORE		4	76,25%
NUOVO INDICATORE		5	93,75%
NUOVO INDICATORE		6	86,25%
NUOVO INDICATORE		7	91,25%
NUOVO INDICATORE		8	92,50%

Si è provveduto, nell'anno 2025, ad una revisione completa del questionario inserendo degli indicatori che riguardavano l'area delle informazioni e quella inerente l'organizzazione generale che nel precedente erano item assenti. Nel complesso le percentuali sono molto alte specialmente quella inerente la chiarezza delle informazioni ricevute telefonicamente con la psicologa (97,50%!) da analizzare invece i tempi di attesa e le tariffe applicate.



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

Domande 2024	2024	Domande 2025	2025
1	96,0%	9	91,67%
2	96,0%	10	91,67%
NUOVO INDICATORE		11	84,29%
NUOVO INDICATORE		12	92,86%
3	96,0%	13	97,14%
4	94,0%	14	91,43%
5	96,7%	15	93,33%
6	98,0%	16	92,86%

AREA RIABILITATIVA / DIAGNOSTICA											
9	Capacità di offrire accoglienza e ascolto dimostrata dal servizio di neuropsicologia dell'età evolutiva	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Chiarezza e completezza delle informazioni riguardanti gli elementi emersi in valutazione e le eventuali indicazioni terapeutiche/riabilitative	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Rispetto degli orari previsti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Rispetto della riservatezza personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Competenza professionale dell'equipe	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Disponibilità e capacità di risposta del personale alle richieste della famiglia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Chiarezza degli obiettivi del percorso riabilitativo e nel saper dare le restituzioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Come valuta complessivamente il servizio ambulatoriale privato di neuropsicologia dell'età evolutiva al "Centro Speranza"?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Nella seconda parte del questionario inerente alle domande sulla parte prettamente riabilitativa/diagnostica, i risultati risultano leggermente calati nelle prestazioni ma in generale va decisamente compensato dalla domanda n. 13 sulla competenza professionale dell'equipe dove la valutazione si attesta al 97%.**

**La valutazione complessiva percepita dai fruitori del servizio ambulatoriale privato di neuropsicologia si attesta con una percentuale del quasi 93% mentre la media finale è del 90,2% (vedere slide seguente).**

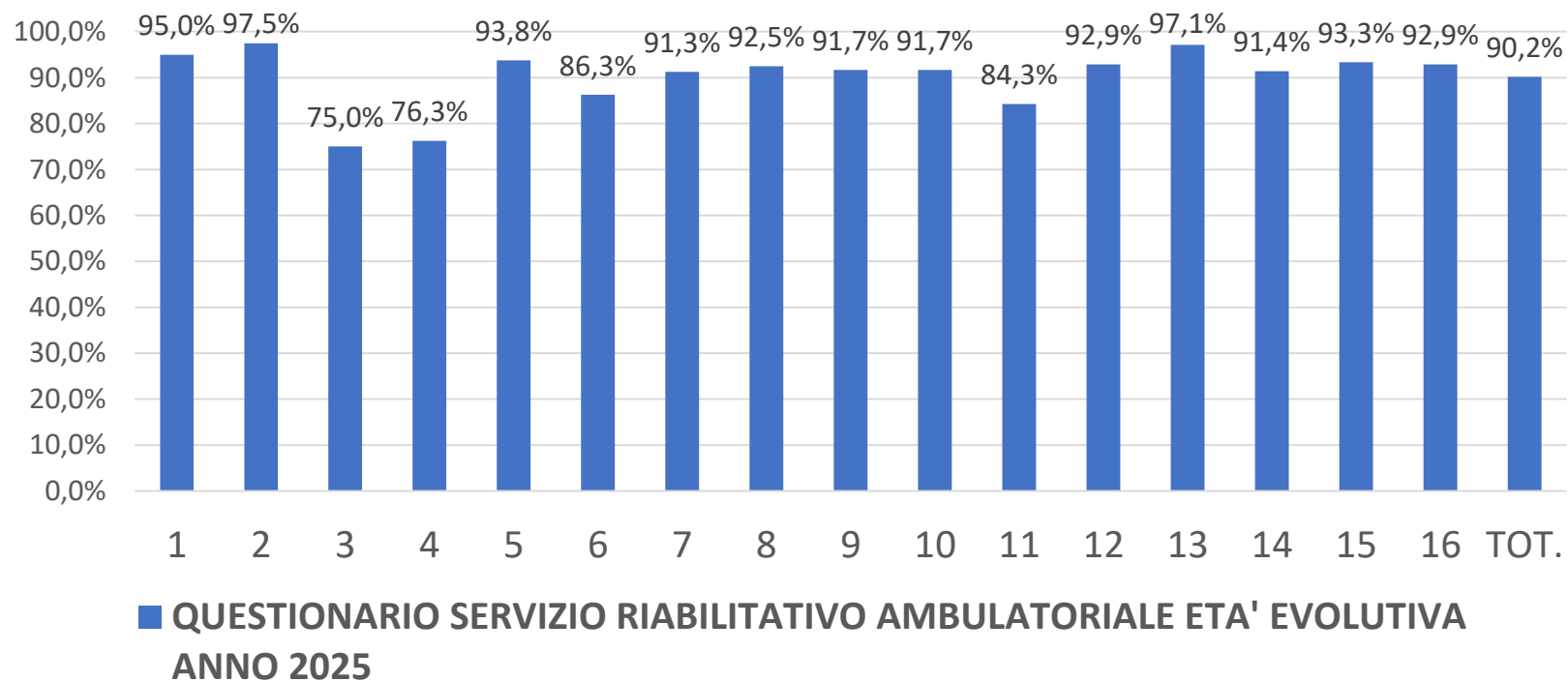
## Domande sull'area Riabilitativa/Diagnostica



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

## Valutazione complessiva del servizio di neuropsicologia dell'età evolutiva del «Centro Speranza»





**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi  
o proposte di miglioramento dei  
servizi ambulatoriali  
del «Centro Speranza»

---

**Per il servizio ambulatoriale privato della neuropsicologia dell'età evolutiva:**

- Nessuno, reputo il servizio impeccabile.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

---

Nell'anno 2025 il questionario si è ampliato di nuovi indicatori e di domande specifiche su come i clienti sono venuti a conoscenza del servizio, se consiglierebbe ad altri la nostra struttura e chi compila il questionario.

Dall'analisi si è delineato che la maggior parte dei clienti vengono a conoscenza del nostro servizio tramite segnalazione da parte di altri utenti, tutti consiglierebbero la nostra struttura e chi compila i questionari principalmente sono genitori, visto che la maggior parte degli utenti è minorenni.

Al fine di soddisfare le crescenti richieste nella riabilitazione privata, nel 2025 si è implementato l'inserimento di professionisti aggiuntivi quali un otorino-laringoiatra per valutazioni su assistiti disfagici e con problemi della deglutizione.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZIO AMBULATORIALE PRIVATO ADULTI IN VASCA TERAPEUTICA

Rilevazione: DICEMBRE 2025

RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA' CRISTINA DEL VECCHIO

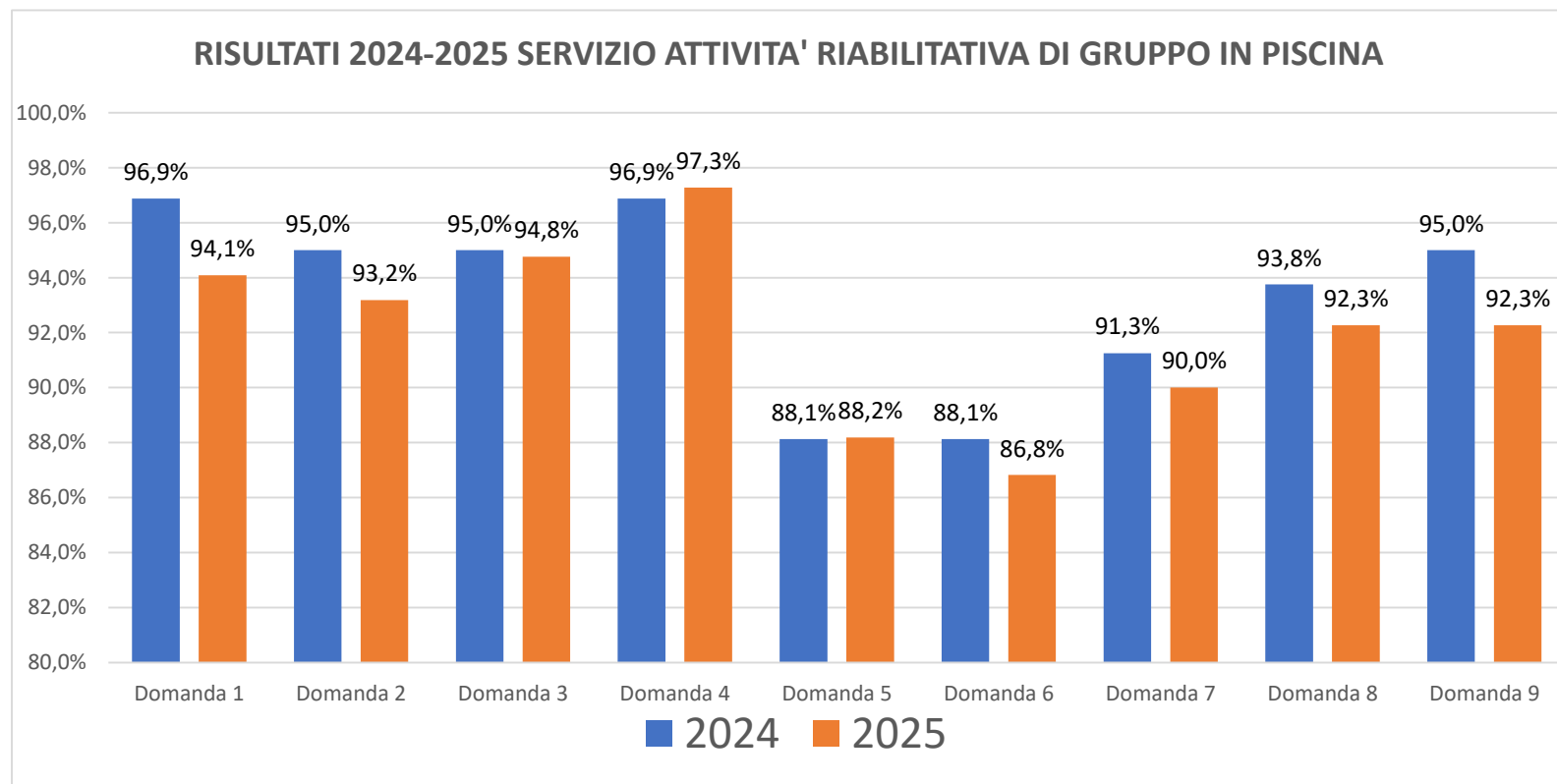


# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

## Valutazione complessiva del servizio di attività riabilitativa di gruppo in piscina del «Centro Speranza»

1	Disponibilità e cortesia degli operatori del centralino-accettazione nel fornire informazioni
2	Disponibilità e cortesia dell'amministrazione
3	Competenza professionale del medico-direttore sanitario
4	Competenza professionale della fisioterapista
5	Adeguatezza della vasca terapeutica (pulizia e temperatura)
6	Adeguatezza spogliatoi e servizi docce/wc (ambienti, pulizia e temperatura)
7	Adeguatezza tariffe abbonamenti
8	Appropriatezza degli orari stabiliti
9	Come valuta complessivamente il servizio offerto dal "Centro Speranza"?





**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi  
o proposte di miglioramento dei  
servizi ambulatoriali in vasca  
terapeutica del «Centro Speranza»

- Alcune volte l'acqua della vasca è fredda.
- Spogliatoi più caldi.
- L'acqua non sempre è calda. Qualche spogliatoio in più.
- Un aspetto negativo solo per gli spogliatoi, dovrebbe esserci delle docce con ambiente per cambiarsi singolarmente.
- Servizio ottimo fisioterapista bravo, tutto accogliente grazie.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Il servizio ambulatoriale privato adulti in vasca terapeutica negli anni ha sempre mantenuto un buon livello di presenze grazie anche alla collaborazione con la Asl della Media Valle del Tevere.

Sono stati consegnati 30 questionari e ne sono stati restituiti 22.

Il servizio è seguito da un terapeuta della riabilitazione esterno.



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE SERVIZIO PULIZIE E MENSA

Rilevazione: DICEMBRE 2025

RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA' CRISTINA DEL VECCHIO

I servizi pulizie e mensa del Centro Speranza sono in appalto alla Coop. Sociale Aetas.

I questionari sono stati consegnati non alle famiglie ma direttamente a tutti gli operatori e personale amministrativo per quello che riguarda il servizio pulizia, mentre per il servizio mensa solo agli operatori che somministrano i pasti agli assistiti.

PER IL SERVIZIO PULIZIA SU 57 MODULI CONSEGNATI 40 SONO STATI RESTITUITI COMPILATI.

PER IL SERVIZIO MENSA SU 41 MODULI CONSEGNATI 28 SONO STATI RESTITUITI COMPILATI.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

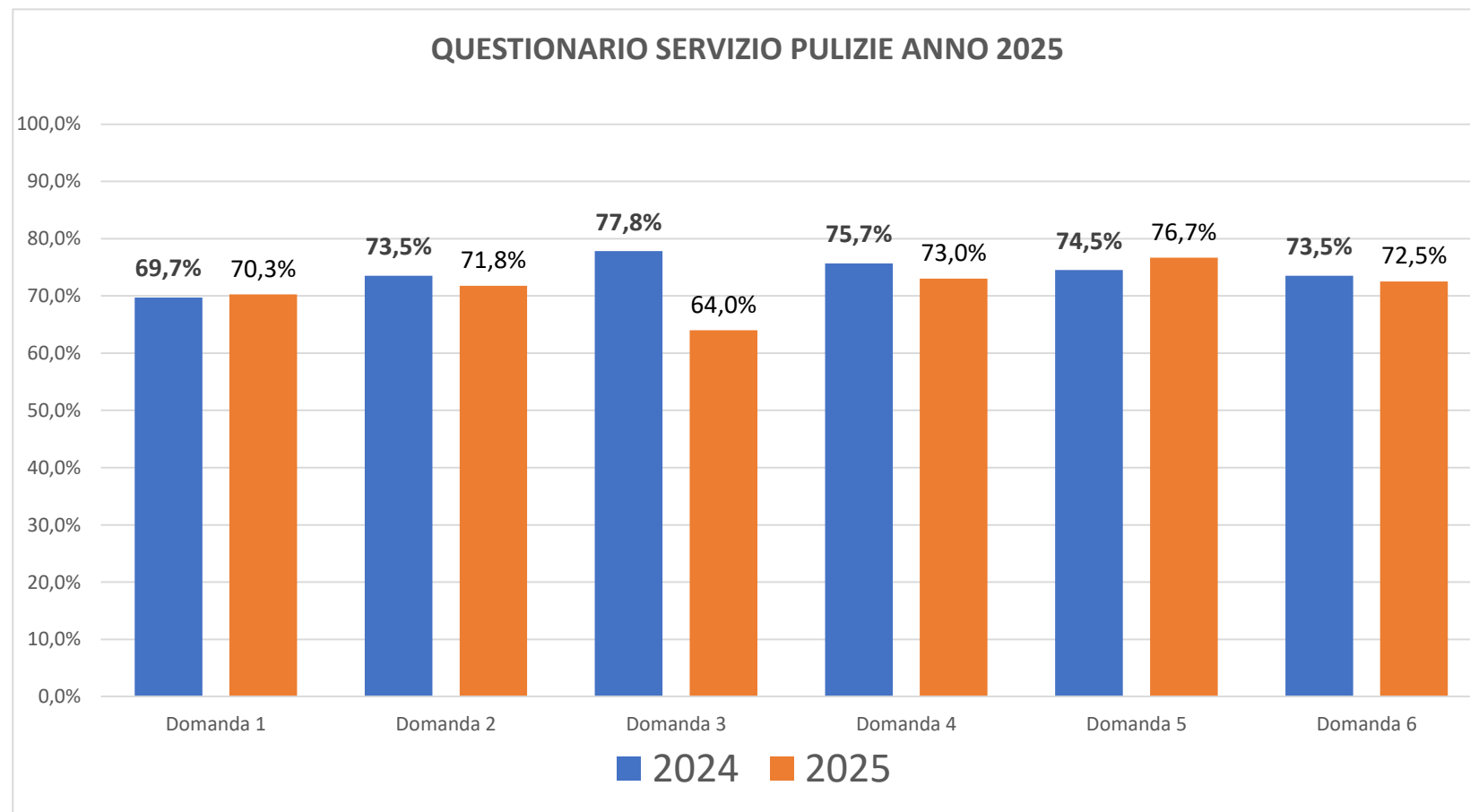


# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

## Valutazione complessiva del servizio di pulizia del «Centro Speranza»

<b>1</b>	Percezione di un'adeguata pulizia delle stanze
<b>2</b>	Percezione di un'adeguata pulizia dei bagni
<b>3</b>	Adeguatezza degli approvvigionamenti (carta igienica, detergente mani ecc. ecc.)
<b>4</b>	Percezione riordino locali (cestini svuotati, materiale sistemato ecc. ecc.)
<b>5</b>	Rilevazione della corretta registrazione delle pulizie da parte della Ditta Appaltatrice
<b>6</b>	Come valuta complessivamente il servizio di pulizia al «Centro Speranza»?





**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

## Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio pulizie in appalto del «Centro Speranza»

- 
- Spesso manca carta igienica, sapone mani e carta per asciugare le mani. Porre più attenzione.
  - Quando terminano salviette per asciugare le mani e sapone. Molto spesso non vengono rimessi per uno o due giorni (una volta è stato necessario chiederli a suor Petronela).
  - La mancanza molto spesso di carta igienica e fazzoletti per le mani è un vero disagio.
  - Trascuratezza, il sapone non è sempre rifornito o viene allungato con l'acqua. Scarsa pulizia e sanificazione. Cambiare ditta.
  - Sapone per le mani di scarsa qualità e spesso allungato con l'acqua.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti  
negativi o proposte di  
miglioramento del servizio pulizie  
in appalto del «Centro Speranza»

- 
- Rifornire adeguatamente soprattutto carta asciugamani nei bagni.
  - Avere a disposizione uno sgrassatore oltre che l'igienizzante per pulire meglio le superfici dopo le attività. Detergenti profumati/profumatori per avere ambienti più «freschi».
  - Non c'è nessun aspetto negativo anche se alcune volte le stanze sembrano non pulite molto bene. Mettere a disposizione oltre all'igienizzante per le superfici anche lo sgrassatore.
  - Assegnare ad ogni aula anche spray con materiale sgrassante (sgrassatore) e non solo igienizzante per garantire una più efficace pulizia degli spazi.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

## Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio pulizie in appalto del «Centro Speranza»

- 
- Rifornimento carta, sapone per le mani e spesso mancano i sacchi dell'immondizia.
  - Spesso mancano carta per asciugare le mani e carta igienica. Molto spesso il sapone è finito e non viene ricaricato. I suddetti aspetti persistono per giorni anche quando vengono segnalate le mancanze. Per migliorare il servizio basta solo controllare che ci sia tutto nei bagni.
  - Una volta a settimana oppure due volte, fare un controllo generale dello stato delle pulizie.
  - A volte mi è capitato di essere rimasta in ufficio oltre le 17.00 e ben anche fossi nella mia postazione lavorando le operatrici hanno iniziato a svuotare i cestini ecc. solo dopo una mia richiesta di farlo in un secondo momento hanno lasciato la stanza.



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

---

Il servizio pulizie svolto in appalto, anche se ha avuto alcune non sufficienze e diversi commenti soprattutto sulla adeguatezza degli approvvigionamenti, nel complesso però appare sufficiente, anche perdendo nella media totale dei punteggi tre punti percentuali rispetto all'anno precedente.

Comunque, si chiederà alla ditta appaltatrice, di avvertire le signore che si occupano del servizio, di stare più attente nel rifornimento di tovaglioli per asciugarsi le mani, carta igienica e sapone negli ambienti che riguardano i bagni.

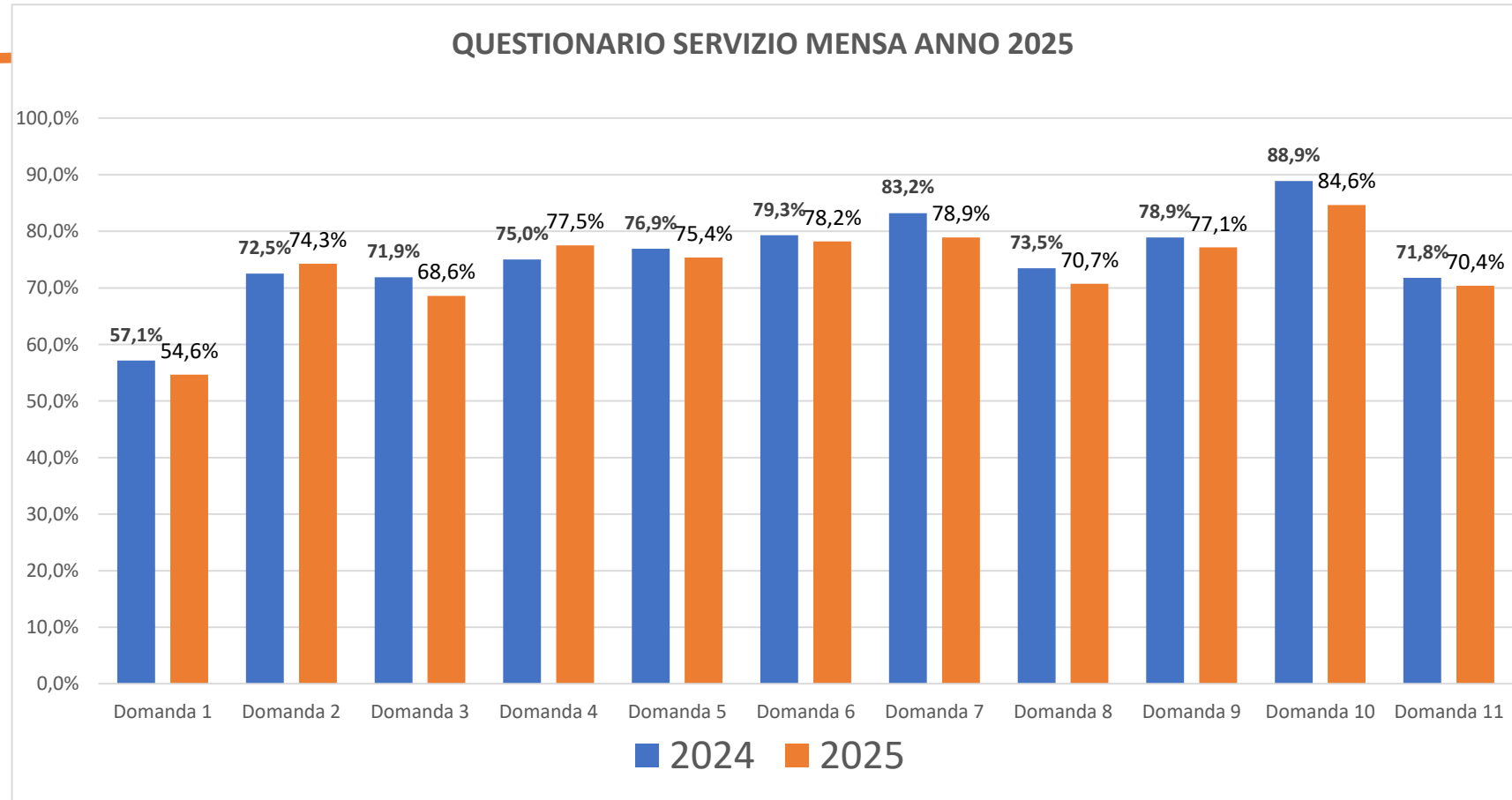


# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

## Valutazione complessiva del servizio mensa del «Centro Speranza»

<b>1</b>	Grado di soddisfazione della qualità del cibo proposto
<b>2</b>	Rispetto del Menù settimanale adottato
<b>3</b>	Adeguatezza delle porzioni presentate
<b>4</b>	Grado di soddisfazione sulla capacità del servizio di rispondere ad improvvise richieste di modifica del cibo
<b>5</b>	Adeguatezza della preparazione dei pasti per utenti disfagici
<b>6</b>	Adeguatezza dei contenitori degli alimenti
<b>7</b>	Adeguatezza degli orari nella distribuzione dei pasti
<b>8</b>	Percezione adeguata della temperatura dei cibi
<b>9</b>	Funzionalità dei moduli per la registrazione dei pasti
<b>10</b>	Percezione della pulizia dei carrelli
<b>11</b>	Come valuta complessivamente il servizio mensa del “Centro Speranza”?





**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

## Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio mensa in appalto del «Centro Speranza»

- 
- I cibi all'interno delle tavole calde continuano a cuocersi arrivando spesso stracotti all'orario del pranzo. Servirebbe osservare di più il modulo per la registrazione dei pasti in quanto, delle volte, semplici richieste (come mettere il sugo a parte), che non siamo giornalieri, non vengono rispettate. Una miglioria potrebbe essere apportata da una maggiore varietà di pietanze che non vengono mai preparate come gli hamburger o le patate arrosto che vengono sostituite dal purè.
  - La qualità di alcuni alimenti a volte sembra scarsa (come pollo ed insalata), spesso anche gli utenti non mangiano questi alimenti.
  - Gli utenti non gradiscono la qualità del pollo sia spezzettato che frullato (non lo mangiano proprio), a volte il carro è troppo caldo, l'insalata andrebbe cambiata (non si mangia), non si digerisce ed è plastica pura. Migliorare qualità dei prodotti, molto scadente e difficili da digerire.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

## Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio mensa in appalto del «Centro Speranza»

- 
- Non c'è mai l'hamburger di pollo, nonostante sia presente nel menù, troppi formaggi e latticini, la pasta ed il riso arrivano spesso molto scotti, quasi immangiabili, l'insalata c'è troppo spesso. La qualità del prosciutto cotto è pessima. Cambiare qualità d'insalata è veramente immangiabile e quella del prosciutto cotto.
  - Migliorare scelta delle materie prime per la preparazione dei cibi.
  - Assenza carrello scaldavivande che influisce sulla corretta temperatura dei cibi. Carrello scaldavivande per tutti. Aumento quantitativo dei secondi piatti. Inserire nuove pietanze.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti  
negativi o proposte di  
miglioramento del servizio mensa  
in appalto del «Centro Speranza»

- 
- Il cibo delle volte sembra colla soprattutto la pasta e il pesce non impanato non è molto buono.
  - L'assenza del carrello scaldavivande non garantisce una corretta temperatura dei cibi e una qualità buona degli alimenti. Per migliorare il servizio propongo un carrello scaldavivande, un aumento quantitativo dei secondi, l'inserimento di nuove pietanze (bastoncini di pesce, spiedini di pesce/carne, hamburger...), un piccolo dolce (ciambellone al cacao...) il venerdì per concludere la settimana «in dolcezza»!.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

---

Quest'anno l'andamento del servizio risulta diminuito, nella media totale delle risposte date, di un due per cento in meno, restano delle criticità inerenti soprattutto alla qualità del cibo e alla temperatura.

Ci si porrà, per l'anno 2026, di avere dei confronti diretti con la cooperativa per sanare queste criticità rilevate nei questionari e migliorare il più possibile il servizio di somministrazione dei pasti.

Se questo non sarà possibile, si valuterà la possibilità di considerare altri fornitori del servizio.



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

COORDINATORE RISORSE UMANE E RESP.LE FORMAZIONE TAMARA FRENGUELLOTTI



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento da parte del personale (Educatori, Oss, terapisti, Infermieri) del «Centro Speranza»

- 
- Presenza degli OSS nelle riunioni di èquipe.
  - Meno pettegolezzi e più concretezza, tutti gli operatori trattati allo stesso modo.
  - Stipendi troppo bassi.
  - Maggiore ascolto degli operatori prima di prendere decisioni.
  - Alla luce dell'ultimo corso di formazione effettuato si necessita della presenza quotidiana di un tecnico ABA, sia come supervisore che come membro dell' èquipe.
  - Riportare la figura dell'educatore al centro del Progetto.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento da parte del personale (Educatori, Oss, Assistenti, terapeuti, Infermieri) del «Centro Speranza»

- 
- Servizio mensa da rivedere.
  - Formare un gruppo di lavoro esperto coinvolgendo gli educatori.
  - Le informazioni interne dovrebbero essere comunicate contemporaneamente a tutti.
  - Maggiori momenti di ascolto e confronto con il personale per raccogliere suggerimenti utili al miglioramento.
  - Il clima di lavoro ed il rapporto con i colleghi sono positivi.
  - Inadeguata la retribuzione che risulta essere limitata rispetto all'impegno richiesto ed alla responsabilità del lavoro svolto.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento da parte del personale (Educatori, Oss, Assistenti, terapeuti, Infermieri) del «Centro Speranza»

- 
- Tante, troppe procedure ed istruzioni operative e a volte risulta difficile seguire anche i minimi cambiamenti ed essere aggiornati in tempo reale sulle modifiche di azioni e moduli.
  - Le tante procedure non garantiscono un elevato standard della pratica lavorativa.
  - Mancanza di privacy nella somministrazione del questionario dovuta alla divisione per categorie lavorative.



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

---

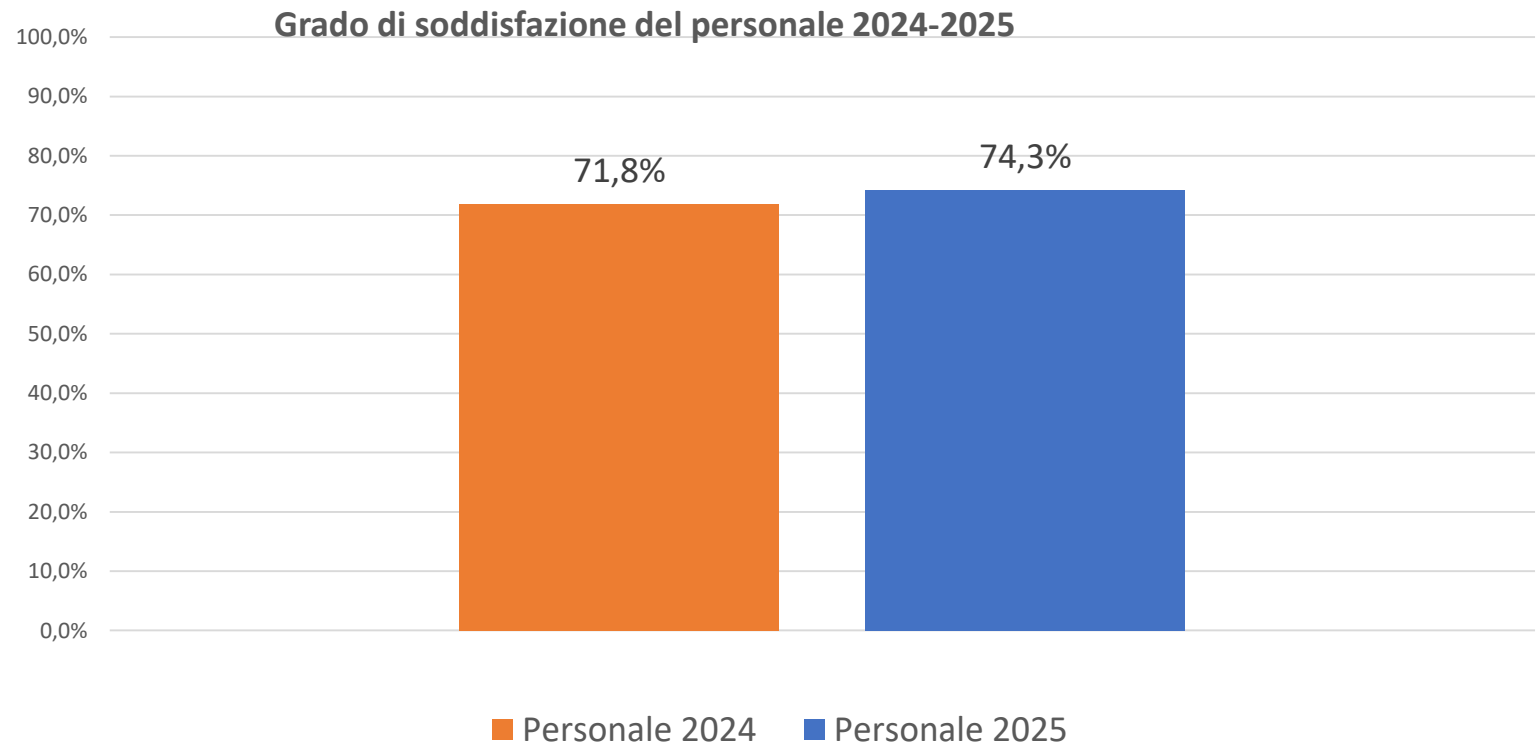
I questionari somministrati al personale stati suddivisi in due aree, una per l'amministrazione, accettazione e centralino, servizio di manutenzione e servizi generici, l'altra per il personale a stretto contatto con l'utenza (educatori, terapisti della riabilitazione, OSS e personale infermieristico). Sono stati distribuiti 47 questionari con un ritorno di 36 compilati.

La percentuale di soddisfazione del personale è del 74,3% e la Direzione pur ritenendosi soddisfatta del risultato ottenuto, ha valutato le criticità rilevate, le stesse verranno discusse in sede di Consiglio di Gestione ed alcuni punti saranno inseriti nel Piano di Miglioramento per l'anno 2026.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

## Valutazione complessiva del Personale del «Centro Speranza»





# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE  
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL  
GRUPPO IL BELVEDERE

Servizio Socio-Educativo Riabilitativo

Rilevazione: ANNO 2025

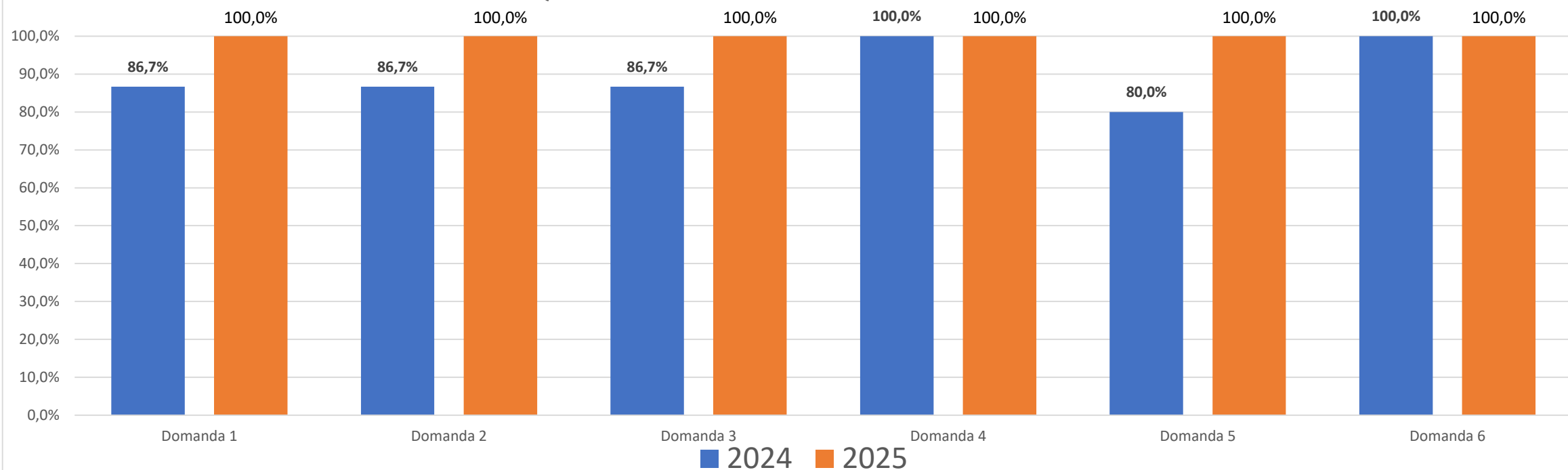
RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA' CRISTINA DEL VECCHIO



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

## Valutazione complessiva del Gruppo Belvedere Servizio Socio-Educativo Riabilitativo del «Centro Speranza»

QUESTIONARIO GRUPPO IL BELVEDERE ANNO 2025





**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

---

L'obiettivo di questi questionari di rilevazione, somministrati agli assistiti del Gruppo Il Belvedere, era quello di promuovere il coinvolgimento dei ragazzi e ragazze dei gruppi nel poter esprimere le loro sensazioni sull'attività che svolgono al Centro Speranza.

Il risultato è stato molto soddisfacente (9 questionari compilati su 11 assistiti), gli utenti sono stati contenti di aver avuto la possibilità di comunicare le proprie opinioni che hanno svolto con semplicità e chiarezza.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi  
o proposte di miglioramento da parte  
degli assistiti del Gruppo Marte del  
«Centro Speranza»

---

### **Ti piace venire al Centro?**

- Sì, perché voglio venire.

### **Stai bene con i tuoi compagni?**

- Mi trovo bene perchè sono in un gruppo di amici.

### **Sei felice al Centro?**

- Sì, sono felice.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi  
o proposte di miglioramento da parte  
degli assistiti del Gruppo Marte del  
«Centro Speranza»

---

**Ti trovi bene con gli educatori?**

- Sì, perché sono molto simpatici.

**Ti piace il momento dell'accoglienza del mattino?**

- Mi piace il momento dell'accoglienza del mattino perché la musica è stare insieme con gli amici.

**Ti piace partecipare alle attività educative giornaliere?**

- Mi piace partecipare alle attività..



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi  
o proposte di miglioramento da parte  
degli assistiti del Gruppo Marte del  
«Centro Speranza»

---

### Quali sono i laboratori che ti piacciono?

- La maggior parte a tutti piacciono i laboratori proposti, alcuni hanno risposto solo «un po'», alcuni no l'orto o la ceramica e altri l'attività fisica.

### Il pranzo che viene preparato al Centro è buono?

- Sì, anche se vorrei cibo più caldo e più varietà (bastoncini, dolci, pizza).
- Sì, anche se ci sono dei cibi che non mi piacciono molto. Vorrei più pesce panato.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi  
o proposte di miglioramento da parte  
degli assistiti del Gruppo Marte del  
«Centro Speranza»

---

**Ti piacciono gli ambienti del Gruppo Belvedere?**

- Tutti hanno risposto sì!

**Mi piace come trascorro la giornata al Centro Speranza?**

- Sì, perché solitudine a casa.



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO SOCIO-RIABILITATIVO ED EDUCATIVO ATTIVITA' RESIDENZIALE

Rilevazione: DICEMBRE 2025

RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA'

CRISTINA DEL VECCHIO



# CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

IL SERVIZIO RESIDENZIALE E' PARTITO UFFICIALMENTE IN DATA 14 OTTOBRE 2024 CON UN TOTALE DI 3 RAGAZZE ASSISTITE.

ABBIAMO SOMMINISTRATO IL QUESTIONARIO A DICEMBRE MA IL CONFRONTO SI POTRA' VEDERE SOLO IL PROSSIMO ANNO.

IL SERVIZIO E' APPREZZATO DALLE RAGAZZE, IN MODO PARTICOLARE LO SPAZIO ADIBITO COME «STANZA RELAX» (TELEVISIONE, DIVANO, TISANIERA, TAVOLINETTO, GIORNALI, GIOCHI DA TAVOLO ECC).



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo

**GRAZIE DELL'ATTENZIONE**