LA VOCE DEGLI UTENTI

Indagine di Customer Satisfaction

Centro Sperimentale per Autismo

Centro di Riabilitazione ex art. 26 - Area semiresidenziale adulti

Rilevazione biennale 2025-2026 - Ultimo aggiornamento settembre 2026

Unisan Gruppo

Sede legale: Via del Casale de Merode, 8 - 00147 Roma

Sede operativa: Via Silvio Sbricoli, 8 - 00148 Roma | ASL Roma 3 | Municipio XI

Tel. 06 96 032 032 | Numero Verde 800 032 230

info@unisan.it | unisan@pec.unisan.it | unisan.it

Presidente: Rossana Varrone

Medico Responsabile: dott.ssa Maria Cristina Gori

Ascoltare chi frequenta il Centro

Perché lo facciamo

Chi frequenta ogni giorno il centro semiresidenziale, insieme alla sua famiglia, è la fonte più diretta per capire che cosa funziona e che cosa va migliorato. Per questo il Centro Sperimentale per Autismo raccoglie periodicamente il giudizio degli utenti adulti su operatori, organizzazione e servizi.

Le risposte entrano nel riesame della qualità e orientano gli obiettivi del Piano annuale delle attività, di cui è responsabile il Medico Responsabile.

Ogni quanto

La rilevazione ha cadenza biennale. Il presente documento riporta i risultati del biennio 2025-2026; la prossima rilevazione riguarderà il biennio 2027-2028.

Le domande

Il questionario, anonimo, chiede di esprimere un giudizio su tre gruppi di voci:

- gli operatori: quanto sono disponibili e quanto sono competenti;
- l'organizzazione: rapidità delle comunicazioni e rapporto con dirigenza, medico e referenti;
- i servizi: vitto, attività riabilitative, prestazioni sanitarie, attività ludico-ricreative.

Per ogni voce si può scegliere tra ottimo, buono, sufficiente e insufficiente, oppure non rispondere. In fondo al questionario c'è uno spazio libero per osservazioni e proposte.

Chi ha risposto

Ha compilato il questionario un campione pari al 10% degli utenti del centro semiresidenziale. Con un numero di risposte così ridotto ogni singolo questionario pesa per circa un terzo del totale: i risultati vanno letti come segnali qualitativi, utili a individuare dove intervenire, più che come misure statistiche.

Percentuali arrotondate all'unità: una risposta su tre corrisponde al 33%, due su tre al 67%.

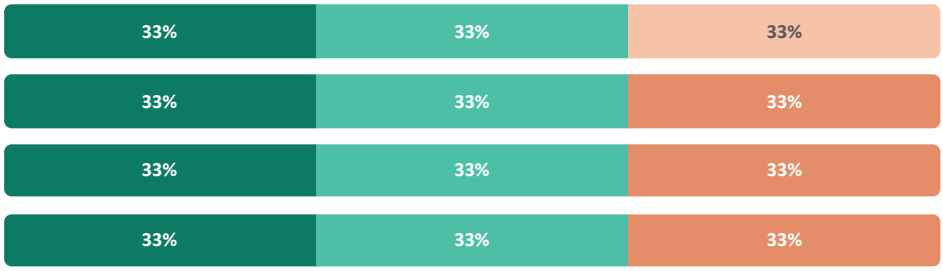
Che cosa ci hanno detto

100% dei giudizi su disponibilità e competenza degli operatori è ottimo o buono.

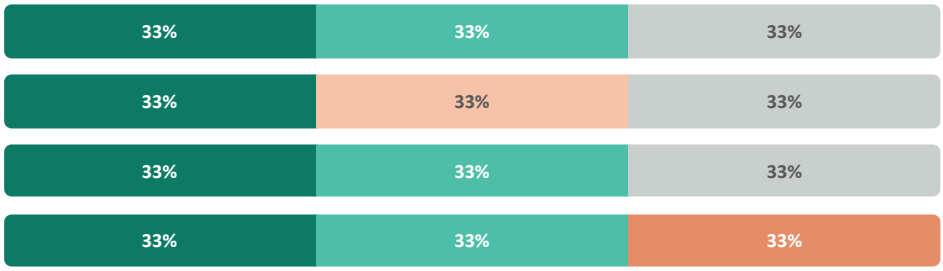
Rapporto con gli operatori del servizio

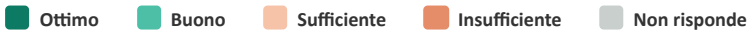


Rapporto con l'organizzazione



Giudizio complessivo sui servizi





Come leggere i grafici

Gli operatori ottengono solo giudizi positivi: è l'aspetto che gli utenti apprezzano di più. Su tutte le voci almeno una risposta su tre è "ottimo".

Sull'organizzazione il quadro è più articolato: due risposte su tre sono positive, mentre un questionario giudica insufficiente il rapporto con la dirigenza, con il medico e con i referenti. Nello spazio libero un utente ha scritto di avere difficoltà a comunicare con l'équipe.

Fra i servizi, vitto e prestazioni sanitarie non ricevono giudizi negativi da chi ha risposto. Le attività riabilitative raccolgono un "sufficiente", le attività ludico-ricreative un "insufficiente".

Che cosa abbiamo fatto, che cosa faremo

Cosa funziona

- **Il rapporto con gli operatori: tutti i giudizi su disponibilità e competenza sono positivi (33% ottimo, 67% buono).**
- **In ogni voce del questionario almeno un utente su tre esprime un giudizio ottimo.**
- **Vitto e prestazioni sanitarie: nessun giudizio negativo fra chi ha risposto.**

Dove migliorare

- **La comunicazione fra utenti, équipe, medico e dirigenza.**
- **L'offerta di attività ludico-ricreative e la percezione delle attività riabilitative.**
- **La partecipazione al questionario: alcune voci del giudizio sui servizi sono rimaste senza risposta.**

Le azioni avviate

Dopo la segnalazione sulla difficoltà di comunicare con l'équipe, il Centro ha organizzato incontri dedicati con l'utente per affrontare direttamente il problema.

Il miglioramento della comunicazione con utenti e familiari resta tra gli obiettivi di qualità del Piano annuale delle attività, sotto la responsabilità del Medico Responsabile, e sarà verificato con la prossima rilevazione biennale.

Riservatezza

I questionari sono anonimi e i risultati sono pubblicati solo in forma aggregata: dai dati non è possibile risalire a chi li ha compilati. I questionari originali sono conservati dalla struttura e non vengono diffusi.