

## Rilevazione soddisfazione Famiglie/Utenti – CSS Casa L'Orizzonte 2018

---

### ANALISI DEI DATI

Nel 2018 sono stati raccolti 13 questionari da parte sia di utenti "residenziali" che di utenti saltuari del servizio "sollievi", rispetto ai 20 dello scorso anno.

**La soddisfazione media delle famiglie nel 2018 è pari all'86%**, in diminuzione di otto punti percentuali rispetto all'anno precedente (94%).

Nessun questionario risulta inferiore alla soglia stabilita del 70%, mentre il punteggio alla domanda sugli incontri di condivisione del Progetto individuale si ferma al 68%, inferiore alla soglia.

L'area di maggior soddisfazione si conferma quella relativa al **coinvolgimento e alla disponibilità degli operatori e del coordinatore** (94%) con punte di soddisfazione totale per la disponibilità all'ascolto e al confronto del coordinatore e la fiducia nella sua professionalità (100%).

**La valutazione generale del servizio**, in diminuzione di sette punti percentuali rispetto al 2017, è pari all'87%. Tale calo è abbastanza generalizzato su tutti gli aspetti, ma risente in particolare della diminuzione di oltre dieci punti percentuali del gradimento per il servizio mensa, passato quest'anno da una gestione interna (96% di soddisfazione del 2017) all'affidamento all'esterno (85% di soddisfazione del 2018).

La soddisfazione maggiore, seppur in calo, rimane la partecipazione del servizio ai progetti di rete (92%).

L'area che rileva il minor grado di soddisfazione è il **coinvolgimento e la partecipazione dei familiari**, con il 78%. Il gradimento per gli incontri per la condivisione e la costruzione del progetto personalizzato esprime in assoluto la percentuale più bassa di tutto il questionario (65%), nonostante i familiari si dicano soddisfatti all'85% per essere stati coinvolti nella costruzione dello stesso.

Tra i suggerimenti, un familiare scrive: *"Vorrei un ampliamento dell'offerta oraria per i non residenti, portando la possibilità di usufruirne almeno altre 2 volte la settimana oltre il giovedì (e almeno per un paio d'ore, 16-18)".*

### AZIONI MIGLIORATIVE

Alla luce dei dati emersi si suggerisce di:

- Aumentare il numero dei questionari raccolti;
- Dare maggiore evidenza agli incontri per la condivisione del Progetto Individualizzato;
- Valutare, in occasione del rientro nella sede lecchese del servizio, di ripristinare il servizio di cucina interna;
- Proseguire la partecipazione ai progetti di rete.
- Condividere con il familiare del questionario n.6 (firmato) i suggerimenti proposti in relazione alle attività da fare svolgere al proprio familiare.