

Rilevazione soddisfazione Famiglie – CDD di Lecco 2018

ANALISI DEI DATI

La **soddisfazione media delle famiglie per il 2018 è del 90%**, leggermente superiore rispetto a quella dello scorso anno (87%). Una famiglia esprime la propria riconoscenza scrivendo espressamente: *“Grazie di tutto!”*.

Nessuna domanda ha ottenuto un punteggio inferiore alla soglia minima attesa del 70%, mentre un unico questionario non ha raggiunto il target fissato: il punteggio più basso è relativo alla sperimentazione dell'orario prolungato, ma l'assenza di suggerimenti e osservazioni non consente di approfondirne le motivazioni. Due questionari esprimono viceversa una piena soddisfazione (100%).

L'ambito che risulta più soddisfacente, anche se in diminuzione di due punti percentuali rispetto al 2017, riguarda la **disponibilità ed il coinvolgimento degli operatori** (93%), in particolare la disponibilità al confronto ed a fornire informazioni utili (95%) e, subito dopo, la fiducia nella professionalità (93%) e la capacità degli operatori di riconoscere i bisogni del proprio familiare e di mostrarsi accoglienti (92%).

Seguono, entrambe all'89%, la **soddisfazione per il coinvolgimento e la partecipazione dei familiari** e la qualità della proposta offerta.

A questo proposito un familiare scrive: *“Proporrei il prolungamento al sabato.”* E un altro osserva *“È necessario un accompagnatore sul pulmino della coop. Due mani sempre.”*

Decisamente migliorata la soddisfazione per la coerenza del Progetto Individualizzato con i bisogni del proprio familiare: dall'82% del 2017 all'87% del 2018.

Azioni migliorative

Alla luce dei risultati ottenuti si suggerisce di:

1. Informare la cooperativa Due Mani dell'osservazione fatta circa la proposta di raddoppiare gli accompagnatori sul pulmino;
2. Mantenere sempre un'adeguata attenzione nel conservare la fiducia da parte dei familiari e nell'ascolto dei loro bisogni.