

Rilevazione soddisfazione Famiglie – CSE 1 Lecco 2018

ANALISI DEI DATI

Anche quest'anno la soddisfazione media delle famiglie degli utenti del CSE1 si attesta su un punteggio molto alto: 89%.

Dei 25 questionari raccolti, nessuno e nessuna domanda risulta inferiore al limite soglia stabilito (70%).

La **valutazione generale del servizio** è in crescita di tre punti percentuali rispetto allo scorso anno (89%): in particolare per quanto riguarda la partecipazione ai progetti di rete (+7%) e il servizio mensa (+5%). Anche se proprio su quest'ultimo aspetto vengono riportate due osservazioni: *"Eliminerei almeno i budini e le merendine"*; *"Non ritengo opportuno dare lo yogurt al posto della frutta"*. Un familiare inoltre chiede di *"migliorare la cura dell'igiene quando l'attività si svolge fuori dalla sede di Artimedia"*.

Ottima è la soddisfazione rispetto al **coinvolgimento e alla disponibilità degli operatori e del coordinatore** (95%) e la fiducia riposta nel coordinatore è addirittura totale (100%).

Il gradimento è confermato dal giudizio di una persona che scrive: *"Siamo molto contenti che il nostro familiare frequenti questo servizio. È molto contento anche lui. Si sente parte del progetto e dell'ambiente. Una considerazione che ci teniamo molto ad esprimere è quella relativa alla grande attenzione, competenza, professionalità di tutti gli educatori"*.

Il livello di soddisfazione rispetto al **coinvolgimento dei familiari nella vita del servizio** torna invece quest'anno all'84% (-4% rispetto al 2017 e +1% rispetto al 2016). I familiari continuano a faticare ad essere soddisfatti per gli incontri per la condivisione e la costruzione del Progetto Individualizzato (80% e 81%), nonostante sia ancora in crescita, fino al 91%, la soddisfazione per la coerenza tra i bisogni del familiare e il Progetto individualizzato.

AZIONI MIGLIORATIVE

Alla luce dei dati emersi e del buon giudizio complessivo raggiunto, si suggerisce di:

- migliorare il coinvolgimento dei familiari nella costruzione del progetto individualizzato e dare evidenza all'incontro di condivisione dello stesso;
- informare il servizio mensa esterno circa i risultati del servizio offerto;
- organizzare un apposito incontro di approfondimento con il familiare che ha espresso il punteggio di soddisfazione più basso (Q17 firmato: 72%) e che contiene numerose proposte e osservazioni.