

Rilevazione soddisfazione Famiglie – CSE 2 Lecco 2018

ANALISI DEI DATI

La soddisfazione media dei familiari degli utenti del CSE 2 per il 2018 è pari all'84%.

Il numero di questionari raccolti è aumentato a 20, portando il campione a una rappresentatività del 71%.

La soddisfazione rispetto al **coinvolgimento ed alla disponibilità degli operatori e del coordinatore** cresce di tre punti percentuali e raggiunge il 92% di soddisfazione; con un punteggio massimo del 94% sulla disponibilità all'ascolto e al confronto del coordinatore e del 95% sulla fiducia nella sua professionalità.

La **valutazione generale del servizio** diminuisce di un paio di punti percentuali (dall'86% all'84%). Tale diminuzione è dovuta soprattutto al calo del gradimento per l'assistenza sanitaria erogata-ove prevista (-17%). In realtà tale servizio nell'ambito del CSE non è programmato, pertanto tale giudizio non è pertinente. In calo al 73% anche il gradimento per il servizio mensa.

L'area di minor soddisfazione, seppur in crescita di circa un punto percentuale, risulta confermata essere quella del **coinvolgimento e partecipazione dei familiari** (77%). Tuttavia, sia la soddisfazione nel coinvolgimento nella costruzione del Progetto Individualizzato che la percezione dell'adeguatezza degli incontri per la condivisione del progetto sono notevolmente migliorati (rispettivamente +7% e +3%), segno che le azioni messe in campo in tal senso lo scorso anno sono state efficaci.

La domanda che abbassa notevolmente la media di quest'area riguarda la valutazione sull'essere considerati come risorsa all'interno del servizio (65%), valore al di sotto della soglia minima attesa (70%) e diminuito di 12 punti percentuali rispetto allo scorso anno. A riguardo però non sono state espresse osservazioni o suggerimenti.

Praticamente stabile rispetto al 2017 la soddisfazione delle famiglie per la partecipazione del servizio ai progetti in rete con altri servizi e legati al territorio (88%).

Due questionari, sui 20 raccolti, ottengono un punteggio al di sotto della soglia stabilita (70%). La mancanza di commenti o osservazioni esplicite non consente un approfondimento del livello di scarsa soddisfazione percepito.

AZIONI MIGLIORATIVE

Alla luce dei dati emersi, si suggerisce di proseguire nel miglioramento del coinvolgimento dei familiari. Occorre innanzitutto renderli partecipi della vita del servizio per farli sentire risorsa all'interno dello stesso, anche laddove questo significhi sviluppare un'alleanza per accrescere l'autonomia dei ragazzi.

Comunicare al Servizio competente la diminuzione della soddisfazione del servizio mensa, non in capo alla cooperativa.

Verificare e tenere in considerazione l'unica proposta di miglioramento pervenuta direttamente da un familiare che scrive: *"Più attenzioni sulla tempistica delle comunicazioni inviate alle famiglie / le variazioni delle attività orari"*.