

CSE 1 LECCO

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE

ANALISI DEI DATI

Nel 2023 sono stati raccolti **22** questionari, dato identico allo scorso anno. La soddisfazione media delle famiglie e degli utenti è dell'**85,5%**, risultato di poco superiore rispetto all'anno precedente (**84,7%**), e di gran lunga superiore alla soglia minima del 70%.

E' importante dire che quest'anno, per rendere il questionario più adatto a tutti i servizi Artimedia, non vi è più la divisione delle domande in aree tematiche ma sono stati posti dei quesiti ad hoc, specifici per le caratteristiche intrinseche al servizio.

Gli items che hanno ricevuto una soddisfazione maggiore sono stati tre:

“Gli operatori sono disponibili al confronto e a fornire informazioni utili?” raggiunge il **94,2%**;

“L'operatore di riferimento (dove presente) rappresenta una figura di connessione tra famiglia e servizio?” raggiunge il **93,4%**, mentre

“Il coordinatore è disponibile all'ascolto, al confronto e a fornire informazioni?” ottiene il **95%** di soddisfazione.

Con una media del **94,2%** di soddisfazione, gli utenti e i famigliari del CSE 1 sottolineano quanto siano importanti le figure educative (sia educatori che coordinatrice) che si rapportano con loro, riconoscendone la capacità di essere figure di connessione e la loro disponibilità al dialogo e al confronto.

Gli items che invece hanno ricevuto un grado di soddisfazione minore sono stati:

“Ritiene che il Progetto Individuale sia coerente con i bisogni e le aspettative del suo familiare?”, con il **78%** e

“Ritiene che gli spazi interni ed esterni al servizio siano funzionali al progetto del suo familiare?” con il **76,2%**.

Queste due domande, pur essendo quelle che hanno avuto un rimando di soddisfazione minore di altre, sono ancora al di sopra della soglia minima del 70%.

Qui di seguito riportiamo le osservazioni fatte da alcuni utenti e/o famigliari:

- *“Cosa intendete per attività con il territorio? Le ritengo importantissime ma non capisco quali siano per quanto riguarda il mio familiare. Non esistono progetti di vacanza con il proprio gruppo fuori dei locali Artimedia. Le vacanze organizzate da associazioni del territorio non sono adatte al mio familiare.*

Unica forma di uscita dalla famiglia è rappresentata dal sollievo in struttura. Noi genitori non ci prenderemo mai qualche giorno di vacanza lasciando il nostro familiare in una struttura tipo RSA.”

- *“I servizi sono ancora molto standardizzati.”*
- *“Nessuna”*
- *“Sarebbe bene per Marco fare piscina.”*
- *“Per fortuna ci sono loro di Artimedia!”*
- *“Evidentemente la flessibilità che propone il servizio è diversa da quella che richiede il nostro familiare.”*

AZIONI MIGLIORATIVE

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

- Capire, durante la stesura dei P.I., le reali esigenze della famiglia condividendone la funzionalità e fattibilità.